

ABSTRAK

Kinerja karyawan memiliki peranan vital dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan karyawan terbaik pada *Coffee Shop* Kalinambah Padang dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

Penelitian ini menggunakan empat kriteria penilaian yaitu tanggung jawab, kesadaran terhadap pekerjaan, pengetahuan kerja, dan kepercayaan diri, dengan tiga alternatif karyawan yang dinilai. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada manajer dan pemilik sebagai pakar penilai. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kriteria yang paling berpengaruh dalam pemilihan karyawan terbaik adalah tanggung jawab dengan bobot 53,8%, diikuti kesadaran terhadap pekerjaan 23,6%, pengetahuan kerja 13,1%, dan kepercayaan diri 9,3%.

Berdasarkan hasil perhitungan AHP, diperoleh peringkat karyawan terbaik yaitu Vino dengan skor 47,9% sebagai peringkat pertama, disusul oleh Vio dengan skor 33,8% pada peringkat kedua, dan Putri dengan skor 17,2% pada peringkat ketiga. Dengan demikian, metode AHP terbukti efektif sebagai alat bantu pengambilan keputusan dalam pemilihan karyawan terbaik pada *Coffee Shop* Kalinambah Padang.

Kata Kunci : Karyawan Terbaik, *Analytic Hierarchy Process* (AHP), Penilaian Kinerja, *Coffee Shop*.

ABSTRACT

Employee performance plays a vital role in maintaining service quality and customer satisfaction. This study aims to identify the best employees at Kalinambah Coffee Shop, Padang, using the Analytic Hierarchy Process (AHP) method.

This study used four assessment criteria: responsibility, job awareness, job knowledge, and self-confidence, with three alternative employees assessed. Data were obtained through observation, interviews, and questionnaires distributed to managers and owners as expert assessors. The data analysis results showed that the most influential criterion in selecting the best employees was responsibility, with a weighting of 53.8%, followed by job awareness at 23.6%, job knowledge at 13.1%, and self-confidence at 9.3%.

Based on the AHP calculation results, the best employee ranking was Vino, with a score of 47.9%, in first place, followed by Vio with a score of 33.8% in second place, and Putri with a score of 17.2% in third place. Thus, the AHP method has proven effective as a decision-making tool in selecting the best employees at Kalinambah Coffee Shop, Padang.

Keywords : *Best Employee, Analytic Hierarchy Process (AHP), Performance Appraisal, Coffee Shop*