

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, sumber daya manusia (SDM) menjadi aset paling berharga bagi perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan merupakan faktor kritis yang menentukan keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam industri *Coffee shop* yang sedang berkembang pesat. *Coffee shop* tidak hanya menjual produk minuman dan makanan, tetapi juga menawarkan pengalaman (*experience*) kepada pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan menjadi penentu utama kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

*Coffee Shop* Kalinambah sebagai salah satu pelaku usaha di industri makanan dan minuman, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan evaluasi kinerja karyawan yang komprehensif guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan serta merumuskan penilaian karyawan terbaik. Penilaian karyawan tidak hanya bertujuan untuk mengukur produktivitas, tetapi juga untuk memastikan bahwa karyawan memiliki kompetensi, tanggung jawab, kesadaran terhadap pekerjaan, pengetahuan kerja, kepercayaan diri yang baik. Ada banyak cara yang digunakan dalam evaluasi kinerja karyawan, salah satunya metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah suatu model pengambilan keputusan yang komprehensif dan terstruktur. Metode ini meliputi proses penilaian kinerja yang dimulai dari pembobotan kriteria untuk mengetahui bobot kepentingan masing-masing indikator kemudian indikator yang dapat menghasilkan bobot alternatif untuk mengetahui nilai tertinggi dari alternatif yang ada. (Mustaqim et al., 2024).

Ada beberapa alasan mengapa *Analytical Hierarchy Process* (AHP) lebih sering digunakan sebagai metode pemecahan masalah daripada metode yang lain. Struktur berhierarki sebagai hasil dari kriteria yang dipilih hingga sub kriteria yang paling dalam. Mengevaluasi validitas dan toleransi ketidak konsistenan dari berbagai kriteria dan opsi yang dipilih oleh pengambil keputusan. Mengevaluasi kekuatan hasil analisis sensitivitas pengambilan keputusan. AHP dapat digunakan bukan hanya oleh lembaga pemerintahan atau swasta dan individu, terutama dalam hal penelitian tentang perumusan strategi prioritas atau kebijakan.

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dipilih sebagai alat evaluasi karena kemampuannya dalam mengurai masalah kompleks menjadi hirarki kriteria dan alternatif.

AHP memungkinkan penilaian kinerja karyawan berdasarkan berbagai faktor, seperti tanggung jawab, kesadaran terhadap pekerjaan, pengetahuan kerja, kepercayaan diri, dengan mempertimbangkan bobot prioritas setiap kriteria. Dengan pendekatan ini, *Coffee Shop* Kalinambah Padang dapat mengambil keputusan yang lebih objektif dan terstruktur dalam mengevaluasi kinerja karyawan.

Pada dasarnya, *Analytical Hierarchy Process (AHP)* membantu memecahkan masalah yang kompleks dengan menyusun suatu hirarki kriteria, dinilai secara subjektif oleh pihak yang berkepentingan dan menarik berbagai pertimbangan gugur. Dengan demikian, AHP dapat diandalkan karena penetapan prioritas didasarkan pada proses yang terstruktur (hirarki) dan masuk akal. (Sumaryanto, 2023).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dalam menentukan karyawan terbaik di *Coffee Shop* Kalinambah Padang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer di *Coffee Shop* Kalinambah Padang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)* dengan menggunakan empat kriteria dan tiga alternatif.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dalam menentukan karyawan terbaik di *Coffee Shop* Kalinambah Padang.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada proposal skripsi ini disusun menjadi lima Bab, yang dimulai dari Bab I berisi Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab II memuat Landasan Teori yang menjelaskan landasan teori yang digunakan terkait kinerja karyawan, metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* serta beberapa definisi. Bab III berisi Metodologi Penelitian yang menjabarkan mengenai tahapan penulis guna menentukan metode yang digunakan, termasuk teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.