ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan pada industri coffee shop yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Station Coffee Premium sebagai salah satu coffee shop yang berkembang di Kota Lhokseumawe masih menghadapi permasalahan terkait konsistensi pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan menggunakan metode Job Analysis serta menyusun sistem penilaian kinerja yang objektif dan terstruktur. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada pihak manajemen Station Coffee Premium. Metode Job Analysis digunakan untuk mengidentifikasi tugas, tanggung jawab, dan kompetensi pada setiap jabatan, sedangkan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) digunakan untuk menentukan bobot kepentingan kriteria dan subkriteria penilaian kinerja. Penilaian kinerja dilakukan menggunakan metode Rating Scale. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat kriteria utama penilaian kinerja, yaitu kualitas kerja, kualitas kepribadian, kemampuan berpikir, dan kemampuan bersikap dewasa. Hasil pembobotan AHP menunjukkan bahwa kualitas kerja memiliki bobot tertinggi sebesar 0,515, diikuti kualitas kepribadian sebesar 0,289, kemampuan berpikir sebesar 0,130, dan kemampuan bersikap dewasa sebesar 0,067. Pada tingkat subkriteria, kualitas kerja memiliki bobot global tertinggi sebesar 0,193, sedangkan percaya diri memiliki bobot global terendah sebesar 0,006. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Job Analysis mampu menghasilkan sistem penilaian kinerja yang lebih objektif, terukur, dan sesuai dengan tugas masing-masing karyawan, sehingga dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan di Station Coffee Premium.

Kata Kunci: *Kinerja Karyawan, Job Analysis, AHP, Rating Scale, Penilaian Kinerja*