

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian kinerja seperti apa yang efektif untuk karyawan support pada Segmen Military & Police Services PT. Telkom Indonesia. Saat ini segmen Military & Police Services telah memiliki sistem penilaian kinerja karyawan support yang mencakup lima kriteria penilaian yaitu Ketelitian, Kecepatan Respon, Pengetahuan Pekerjaan, Inisiatif Kerja, dan Profiling data kerja. Menurut wawancara dengan salah satu manager segmen Military & Police Services diketahui bahwa penilaian kinerja dengan menggunakan lima kriteria tersebut ternyata masih di rasa belum efektif, karena belum dapat menggambarkan dengan rinci bagaimana kinerja karyawan support segmen MPS.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Non-Probability* sampling dengan *purposive sampling* karena pada penelitian ini penulis menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu sebanyak 5 orang manager segmen MPS PT. Telkom Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sembilan faktor penilaian kinerja yang dapat menjadi unsur penilaian kinerja karyawan support segmen MPS. Hasil penghitungan dengan menggunakan AHP menunjukkan bahwa bobot untuk ke Sembilan kriteria penilaian kinerja adalah sebagai berikut: Kualitas (20,6%), Kuantitas (18,6%), Tingkat Kehadiran (18,1%), Pemanfaatan Waktu (14,5%), *Job Knowledge* (6,6%), Kerjasama (6,6%), Kreatif (5,3%), *Initiative* (5,1%), dan *Personal Qualities* (4,5%)

Berdasarkan hasil AHP, maka diusulkan format penilaian kinerja bagi karyawan support segmen Military & Police Service PT. Telkom Indonesia dengan menggunakan sembilan kriteria dan pendekatan bobot yang disesuaikan dari hasil AHP tersebut.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja, Kinerja Karyawan, *Analytical Hierarchy Process*