

ABSTRAK

Hotel Papandayan merupakan hotel berbintang lima yang berlokasi di Bandung. Industri perhotelan merupakan industri yang menawarkan jasa pelayanan kamar, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Hotel Papandayan memiliki permasalahan terhadap *feedback* buruk yang diberikan oleh pelanggan. Divisi *housekeeping* memiliki jumlah *feedback* buruk terbanyak diantara divisi lainnya yaitu sebesar 46%. Salah satu penyebab yang permasalahan tersebut adalah pada elemen men yaitu terkait kenaikan gaji yang masih bersifat subjektif serta penilaian kinerja eksisting yang masih disama ratakan untuk seluruh unit divisi yang mengakibatkan penilaian kinerja kurang akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang penilaian kinerja divisi *housekeeping* dengan metode *Graphic Rating Scale* (GRS) yang dapat memudahkan penilai maupun karyawan *housekeeping* memahami isi dari penilaian tersebut serta metode *Pairwise Comparison* yang digunakan untuk menghitung bobot dari setiap kriteria dan sub kriteria penilaian sehingga hasil penilaian semakin akurat. Perancangan penilaian kinerja usulan memiliki beberapa tahapan yaitu, menentukan kriteria dan sub kriteria penilaian utama, memodelkan hirarki, rekapitulasi kuesioner untuk penentuan bobot tingkat kepentingan indikator, perhitungan bobot menggunakan metode *pairwise comparison*, dan tahap terakhir yaitu merancang penilaian kinerja menggunakan metode GRS dengan skala 1 hingga 5.

Hasil dari perancangan penilaian kinerja menggunakan metode GRS dan *pairwise comparison* didapatkan lima faktor penilaian yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan *housekeeping* yaitu, kualitas kerja, pelayanan, efisiensi waktu, kerjasama, dan *analytical thinking*. Hasil pembobotan pada setiap kriteria dan sub kriteria dengan menggunakan *pairwise comparison* sehingga didapatkan tiga sub kriteria terpenting yaitu sikap dalam melayani tamu (14,30%), kebersihan fasilitas kamar (12,15%), dan mampu memberikan solusi (10,03%). Manfaat dari perancangan penilaian kinerja usulan yaitu memberikan rancangan sistem kinerja pada Hotel Papandayan Bandung dengan menggunakan metode *Graphic Rating Scale* dan

Pairwise Comparison untuk memperbaiki sistem kinerja pada Hotel Papandayang Bandung guna untuk meningkatkan kualitas performansi kinerjanya.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja, Graphic Rating Scale (GRS), Pairwise Comparison, Hotel Papandayan, Housekeeping.