

Abstrak

Hotel Pandanaran Semarang adalah hotel bintang 3 di Jawa Tengah yang mengalami *annual turnover* di atas 10% dalam 5 tahun terakhir, dengan jumlah karyawan terbanyak yang resign ada pada divisi *sales* dan *housekeeping*. Ketidakpuasan karyawan atas insentif menjadi salah satu penyebab tingginya *turnover* ini, karena insentif diberikan berdasarkan penilaian satu arah dari atasan yang bersifat subjektif dan rawan bias. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan merancang penilaian kinerja untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan secara objektif dan terukur untuk menghindari faktor bias serta untuk memberikan usulan sistem insentif yang lebih adil. Dalam penelitian ini dilakukan penilaian menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), *rating scale*, dan Metode *360 Degree Feedback*. Hasil yang didapatkan rata – rata nilai kinerja karyawan divisi *sales* adalah 74,44%, sedangkan pada divisi *housekeeping* adalah 73,43%. Dari nilai akhir yang telah didapatkan kemudian dibuat usulan insentif dengan cara membagi karyawan kedalam tiga kategori, dengan setiap kategori memiliki rentang nilai dan bobot yang berbeda untuk mencerminkan tingkat kontribusi karyawan. Setiap bulannya, pada divisi *sales* kategori 1 mendapatkan insentif sebesar Rp1.379.310/karyawan, kategori 2 mendapatkan insentif sebesar Rp1.034.482/karyawan, dan pada kategori 3 mendapatkan insentif sebesar Rp344.030/karyawan. Sedangkan pada divisi *housekeeping* setiap bulannya pada kategori 1 mendapatkan insentif sebesar Rp352.941/karyawan, kategori 2 sebesar Rp264.705/karyawan, dan pada kategori 3 insentif sebesar Rp88.235/karyawan.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja Karyawan, *360 Degree Feedback*, *Rating Scale*, AHP, Insentif, *Housekeeping*, *Sales*