

## ABSTRAK

Sering mendapatkan keluhan dari pelanggan membuat pihak hotel mengalami penurunan jumlah pelanggan di tiap bulan, hal ini disebabkan oleh ketidakpuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan hotel. Hal ini terjadi akibat dari ketidakpuasan karyawan, khususnya di divisi *housekeeping* yang tidak puas dengan penilaian kinerja yang diberikan pihak hotel sebagai tolak ukur kenaikan maupun penurunan gaji. Maka dilakukan perancangan ulang pada penilaian kinerja dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kinerja. Subjek penelitian ini adalah hotel *Grand Mutiara*. Penelitian ini menggunakan metode BARS, BARS (*Behavior Anchor Rating Scale*) adalah upaya untuk mendiagnosis, dan mengungkapkan perilaku individu agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Tujuan dari metode BARS untuk membantu mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dan memberikan panduan penilaian yang berisi rincian penilaian mengenai indikator apa saja yang harus ada di tiap faktor. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive random sampling*, dengan mengambil 2 responden di tiap subgroup, yang terdiri dari divisi *housekeeping*, *security*, *F&B*, *engineering*, dan *front office*. Sebagian lain diambil dari supervisor di tiap sub grup, manager, dan HRD. Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor tangibilitas, kehandalan, jaminan, responsif, dan empati.

**Kata Kunci** : Penilaian Kinerja, Penilaian Kinerja Perhotelan, *Purposive Random sampling*, BARS, *Behavior Anchor Rating Scale*