

## ABSTRAK

**Nomor dan Nama Mahasiswa** : Indah Megasari da Costa (2012023176)  
Thomas Hanung Lukito Pradipto (2012023191)

**Program / Angkatan** : Wijawiyata Manajemen Angkatan 67

**Judul Tesis** : Rancangan Penyempurnaan Sistem Manajemen Kinerja di Hotel Santika Premiere Jakarta

### Pokok Permasalahan

Sistem manajemen kinerja ini merupakan salah satu pendukung untuk melihat pencapaian kinerja karyawan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan rencana jangka panjang perusahaan. Hotel Santika Premiere Jakarta yang merupakan bagian dari *local chain hotel* Santika Indonesia harus memperhatikan kinerja karyawan untuk dapat bersaing dengan *chain* Hotel International yang membangun jaringan di Indonesia, dimana Hotel Santika Premiere Jakarta telah menerapkan sistem manajemen kinerja, namun terdapat kekurangan pada tahapan *planning, coaching, reviewing* dan *rewards / followup*. Penelitian ini bertujuan agar tersusunnya rancangan penyempurnaan sistem manajemen kinerja serta rancangan implementasinya bagi Hotel Santika Premiere Jakarta, sehingga *output* yang dihasilkan dari penulisan ini dapat menunjang tercapainya sasaran dan strategi perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi antara kuantitatif deskriptif dan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori manajemen kinerja menurut Hartle(1997) dan Aguinis(2009) untuk melihat sistem manajemen kinerja yang sedang berlangsung di Hotel Santika Premiere Jakarta. Selain itu, pada penelitian ini menggunakan pendekatan teori Miles dan Snow untuk menghasilkan arahan sistem manajemen kinerja sesuai dengan strategi bisnis yang digunakan. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh dari rancangan penyempurnaan sistem manajemen kinerja Hotel Santika Premiere Jakarta yaitu penyempurnaan proses *planning* pada rencana kinerja karyawan, merancang proses tahapan *coaching*, memperbaiki proses *reviewing* berdasarkan *result* dan proses, dan memberikan usulan untuk perbaikan pada tahapan *rewards / followup*, serta rencana Implementasi Penyempurnaan Sistem Manajemen Kinerja Hotel Santika Premiere Jakarta.

Kata Kunci : *sistem manajemen kinerja, tipologi bisnis miles and snow, industri perhotelan*

## **ABSTRACT**

*The performance management system is one of supporting aspect to view the achievement of the employee performance in actualizing vision, mission and objectives of the company's long-term plans. Hotel Santika Premiere Jakarta is part of the local chain Hotel Santika Indonesia must pay attention to the employee performance to be able to compete with International Chain Hotel that building their networks in Indonesia, Hotel Santika Premiere Jakarta has implemented a performance management system, although there is a shortage in the planning, coaching, reviewing, rewards / followup stages. This study aims to improve the design completion of the performance management system and its implementation plan for the Hotel Santika Premiere Jakarta, so that the output of this paper able to support the achievement of corporate goals and strategies. The method used in this study is a combination of quantitative and qualitative descriptive. This study uses a theoretical approach to performance management by Hartle (1997) and Aguinis (2009) to see the performance management system that currently used at Hotel Santika Premiere Jakarta. In the other way, this study using the theory of Miles and Snow approach to generate performance management system referrals in accordance with the business strategy that is used. Based on the analysis that has been done, the results obtained from the design of the performance management system improvement for Hotel Santika Premiere Jakarta is improving the process of planning the employee's performance plan, designing process of the coaching stages, improve the reviewing process based on mixed models, and provide suggestions for improvement at rewards/follow-up stages, as well as completion of performance management system implementation plans of Hotel Santika Premiere Jakarta.*