

## ABSTRAK

Zhao Chunying (2026). *Optimization Of Employee Performance Management: A Study In Human Resources Of Atour Hotel.*

Thesis ini sudah dikaji dan disetujui oleh Pembimbing Utama: Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par. dan Pembimbing Pendamping: Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.

**Kata kunci: Scorecard yang seimbang; Keterlibatan karyawan; Teori penentuan tujuan; Industri hotel; Manajemen kinerja; teori penentuan diri; organisasi layanan; Penyelarasan Strategis**

Studi ini bertujuan untuk mengoptimalkan sistem manajemen kinerja karyawan Atour Hotel Group, sebuah rantai hotel berukuran menengah di Cina, untuk lebih menyelaraskan perilaku karyawan dengan strategi organisasi dan meningkatkan daya saing berkelanjutan dalam ekonomi layanan berbasis pengetahuan. Banyak perusahaan layanan berukuran menengah masih mengandalkan sistem penilaian tradisional yang ditandai dengan indikator terbatas, siklus kaku, umpan balik yang lemah, dan partisipasi karyawan yang rendah, yang merusak motivasi dan membatasi peningkatan kinerja. Tantangan ini sangat signifikan di industri hotel, di mana kualitas layanan sangat tergantung pada inisiatif dan kolaborasi karyawan. Dengan menggunakan desain studi kasus kualitatif, penelitian ini menggunakan tinjauan literatur, wawancara mendalam, pengamatan peserta, dan analisis dokumen untuk mengevaluasi efektivitas sistem yang ada Atour. Temuan menunjukkan keselarasan strategis yang lemah, indikator kinerja yang terlalu disederhanakan, umpan balik terus menerus yang tidak cukup, dan integrasi yang buruk antara hasil penilaian dan insentif, pelatihan, dan pengembangan karir. Akibatnya, kinerja karyawan cenderung didorong kepatuhan, inovasi layanan terbatas, dan karyawan berkinerja tinggi menunjukkan omset yang relatif tinggi. Berdasarkan teori manajemen kinerja, teori penentuan tujuan, dan teori penentuan diri, studi ini mengusulkan kerangka kerja manajemen kinerja praktis dan berbasis teori yang disesuaikan dengan organisasi layanan berukuran menengah. Sistem yang diusulkan menekankan penetapan tujuan SMART partisipatif, indikator multidimensi berdasarkan Balanced Scorecard, komunikasi kinerja teratur, prosedur evaluasi transparan, dan mekanisme hadiah dan pengembangan yang dibedakan. Sistem partisipatif, adil, dan berorientasi pengembangan dapat meningkatkan motivasi karyawan, keterlibatan, dan kualitas layanan, sehingga mengurangi omset dan mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Temuan ini memberikan panduan praktis untuk hotel dan perusahaan layanan lainnya yang berusaha mengubah manajemen kinerja menjadi pendorong strategis pengembangan karyawan dan keberhasilan organisasi.

## ***ABSTRACT***

Zhao Chunying (2026). *Optimization Of Employee Performance Management: A Study In Human Resources Of Atour Hotel.*

This thesis has been reviewed and approved by Principal Supervisor: Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par., and Associate Supervisor: Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.

**Keywords: Balanced Scorecard; Employee engagement; Goal-setting theory; Hotel industry; Performance management; Self-determination theory; Service organizations; Strategic alignment**

This study aims to optimize the employee performance management system of Atour Hotel Group, a medium-sized hotel chain in China, in order to better align employee behavior with organizational strategy and enhance sustainable competitiveness in the knowledge-based service economy. Many medium-sized service enterprises still rely on traditional appraisal systems characterized by limited indicators, rigid cycles, weak feedback, and low employee participation, which undermine motivation and restrict performance improvement. These challenges are particularly significant in the hotel industry, where service quality depends heavily on employee initiative and collaboration. Using a qualitative case study design, this research employs literature review, in-depth interviews, participant observation, and document analysis to evaluate the effectiveness of Atour's existing system. The findings indicate weak strategic alignment, overly simplified performance indicators, insufficient continuous feedback, and poor integration between appraisal results and incentives, training, and career development. As a result, employee performance tends to be compliance-driven, service innovation is limited, and high-performing employees show relatively high turnover. Drawing on performance management theory, goal-setting theory, and self-determination theory, the study proposes a practical and theory-based performance management framework tailored to medium-sized service organizations. The proposed system emphasizes participatory SMART goal setting, multidimensional indicators based on the Balanced Scorecard, regular performance communication, transparent evaluation procedures, and differentiated reward and development mechanisms. A participatory, fair, and development-oriented system can enhance employee motivation, engagement, and service quality, thereby reducing turnover and supporting the achievement of organizational strategic objectives. These findings provide practical guidance for hotels and other service enterprises seeking to transform performance management into a strategic driver of employee development and organizational success.