

## ***ABSTRACT***

The study discusses the role of management control systems on the performance of hotel employees, the authors identify the problem, namely whether the implementation of management control system has been adequately performed and how the implementation of management control systems to measure performance of employees in Gumilang Regency Hotel. The purpose of this study intended to find out the author adequacy management control system implementation in Gumilang Regency Hotel and to find out how the implementation of management control systems to measure performance of employees in Gumilang Regency Hotel.

The research method used by the author in preparing the thesis is descriptive method of analysis, a method that aims to provide a clear picture of an object of study and then performed an analysis of the research object. While the data collection process is done through field research, that is research on thr location of the object of research by delivering data and information with library research.

Based on research result and questionnaire answers obtained results indicate that management control systems as a means of controlling the performance of hotel employees play a role in supporting the performance of hotel employees.

**Key Word :** management control system , hotel employee performance

## ABSTRAK

Dalam membahas studi peranan sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja karyawan hotel, penulis mengidentifikasi masalah, yaitu apakah pelaksanaan sistem pengendalian manajemen telah dilakukan secara memadai dan bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen untuk mengukur kinerja karyawan di Gumilang Regency Hotel. Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan agar penulis mengetahui kememadain pelaksanaan sistem pengendalian manajemen di Gumilang Regency Hotel dan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen untuk mengukur kinerja karyawan di Gumilang Regency Hotel.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi adalah metode deskriptif analisis, yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran jelas mengenai suatu obyek penelitian dan kemudian dilakukan analisis terhadap obyek penelitian tersebut. Sedangkan proses pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan, yaitu penelitian di lokasi obyek penelitian dengan menyampaikan data-data informasi serta dengan penelitian kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan jawaban kuesioner diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen sebagai alat pengendalian kinerja karyawan hotel berperan dalam menunjang kinerja karyawan hotel

**Kata Kunci :** sistem pengendalian manajemen, kinerja karyawan hotel

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDU .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.1.1 Sistem Pengendalian Manajemen.....	6
2.1.1.1 Lingkungan Pengendalian.....	8
2.1.2 Pengendalian Manajemen.....	10
2.1.3 Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen.....	12

2.1.3.1 Karakteristik Sistem Pengendalian Manajemen.....	13
2.1.3.2 Struktur Sistem Pengendalian Manajemen .....	15
2.1.3.3 Proses Sistem Pengendalian Manajemen.....	17
2.1.3.4 Elemen – Elemen Sistem Pengendalian Manajemen .....	20
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	21
2.1.4.1 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	23
2.1.4.2 Manfaat Pengukuran Kinerja .....	24
2.1.4.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kinerja.....	24
2.1.4.4 Pengertian Karyawan .....	25
2.1.4.5 Pembelajaran dan Pertumbuhan Karyawan .....	25
2.1.5 Hotel.....	27
2.1.5.1 Pengertian Hotel.....	27
2.1.5.2 Penggolongan Hotel.....	28
2.1.5.3 Jasa – Jasa Hotel .....	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	34

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.2 Variabel Penelitian.....	36
3.2.3 Operasionalisasi Variabel .....	37
3.2.4 Teknik Pengembangan Instrumen.....	41
3.2.5 Pengolahan Data .....	41
3.2.5.1 Uji Validitas .....	42
3.2.5.2 Uji Reliabilitas .....	43
3.2.5.3 Regresi Sederhana.....	44
3.2.5.4 Uji Normalitas.....	45
3.2.5.5 Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.2.6 Hasil Pengujian Hipotesa.....	46

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Gumilang Regency Hotel .....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Gumilang Regency Hotel .....	47
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Gumilang .....	50
4.1.3 Prosedur Penjualan Sewa Kamar .....	54
4.2 Sistem Pengendalian Manajemen Gumilang Regency Hotel.....	57
4.2.1 Rapat Harian .....	57
4.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	58
4.2.3 Tugas, wewenang, dan Tanggung Jawab.....	58
4.2.4 Kinerja Karyawan Gumilang Regency Hotel .....	59
4.2.4.1 Pemilihan Karyawan .....	59
4.2.4.2 Pengukuran Kinerja Karyawan Hotel .....	61
4.3 Pengujian Data.....	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.3.2 Uji Normalitas.....	66
4.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	66
4.3.4 Analisis Regresi Sederhana .....	67
4.4 Hasil Pengujian Hipotesa.....	68

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran .....	70

DAFTAR PUSTAKA .....	71
----------------------	----

LAMPIRAN.....	73
---------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	95
------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	52

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel.....38
Tabel II	Hasil Pengumpulan Kuesioner.....40
Tabel III	Skor Jawaban.....42
Tabel IV	Uji Validitas.....62
Tabel V	Uji Reliabilitas.....64
Tabel VI	Uji Normalitas.....66
Tabel VII	Uji Heterokedastisitas.....66
Tabel VIII	Koefisien Regresi.....67
Tabel IX	<i>Model Summary</i> Uji Regresi Sederhana.....68

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Hasil Pengisian Kuesioner ..... 73
Lampiran B	Pengolahan Data..... 74
Lampiran C	Kuesioner untuk Gumilang Regency Hotel ..... 81
Lampiran D	Formulir Pemilihan Karyawan Terbaik..... 85
Lampiran E	Formulir PA Gumilang..... 87