

ABSTRAK

Pengendalian mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan, dimana perusahaan dijalankan oleh berbagai macam individu yang memiliki latar belakang dan tujuan yang berbeda. Oleh karena itulah, diperlukan adanya suatu sistem yang baik dalam menangani masalah pengendalian tersebut. Pengendalian sendiri dapat dibagi atas empat macam yaitu pengendalian tindakan (*action control*), pengendalian hasil (*result control*), pengendalian personal (*personnel control*), dan pengendalian kultural (*cultural control*).

Skripsi ini berisi penelitian mengenai penerapan *personnel* dan *cultural control* di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dengan karyawan bagian operasionalnya sebagai objek penelitian. Dalam skripsi ini diungkapkan mengenai rendahnya tingkat motivasi karyawan bagian operasional Hugo's Café yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian target *revenue* Hugo's Café, yang disebabkan oleh penerapan dan pelaksanaan sistem *personnel* dan *cultural control* yang kurang tepat.

Untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik sehingga dapat mencapai kinerja yang baik pula, karyawan bagian operasional harus termotivasi baik secara internal maupun eksternal melalui *personnel* dan *cultural control*. Dimana pengendalian ini mempunyai arah yang cenderung pada pendekatan psikologis dalam memotivasi seseorang.

Sesuai dengan tujuan studi penulisan skripsi ini, dalam pembahasannya akan dilihat bagaimana pelaksanaan *personnel* dan *cultural control*, kekuatan dan kelemahannya. Jika memungkinkan, akan dicari rekomendasi yang sesuai untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada sehingga perusahaan makin berkembang dalam masa yang akan datang.