

ABSTRAK

Cara setiap organisasi dalam mengarahkan setiap karyawan dapat berbeda – beda dan hal ini dapat terlihat dari bentuk – bentuk sistem pengendalian manajemen yang digunakan. Diharapkan dalam pembentukan sistem penengendalian manajemen dapat membantu untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan dan dapat mengatasi permasalahan yang muncul. Pengembangan karyawan dalam suatu organisasi membawa pengaruh significant terhadap kegiatan operasional organisasi untuk melakukan perbaikan secara terus menerus

Seperti yang diketahui bahwa hotel bergerak dibidang jasa yang menawarkan *room* sebagai penginapan, acara dan acara lain kepada konsumennya. Karyawan merupakan asset yang penting dalam organisasi yang bergerak di layanan jasa. Keberhasilan karyawan di dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel akan meningkatkan citra hotel di mata konsumennya. Pelayanan yang memuaskan dari karyawan dapat menciptakan loyalitas dari tamu hotel. Pembentukan perilaku karyawan sehingga sesuai dengan tujuan organisasi dapat terbentuk melalui pengendalian budaya.

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis menjelaskan bahwa terdapat rekomendasi – rekomendasi yang diperlukan oleh manajemen hotel X dalam membentuk perilaku kerja karyawan sehingga dapat terbentuk suasana kerja yang harmonis di antara karyawan dan membentuk rasa loyalitas pada masing - masing karyawan yaitu melalui pengendalian budaya. Rekomendasi terpusat pada penerapan siklus strategi, proses, hubungan sebagai penentu utama dari perilaku, akibat dan hasil dalam mengarahkan karyawan pada prinsip – prinsip yang sesuai dengan filosofi Sun Zi.