

## ABSTRAK

Pada era globalisasi ini, persaingan semakin ketat, setiap badan usaha bersaing untuk menjadi yang terbaik. Agar dapat eksis, setiap badan usaha memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga diperlukan motivasi yang tinggi dari masing-masing individu untuk melakukan yang terbaik.

Sistem pengendalian yang baik dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, di mana pengendalian dilakukan untuk mencegah terjadinya tindakan-tindakan yang menyimpang dan memastikan semua karyawan memiliki keinginan untuk mencapai tujuan organisasi. Bentuk-bentuk sistem pengendalian manajemen antara lain: *result control*, *action control*, *personnel control*, dan *cultural control*. *Result control* dilakukan dengan mendefinisikan kinerja, penetapan standar pengukuran kinerja, penentuan target kinerja, serta menentukan *reward* dan *punishment*. *Action control* melibatkan penentuan langkah-langkah untuk memastikan bahwa apa yang dilakukan oleh karyawan adalah terbaik bagi organisasi. Melalui *personnel control* dapat mengendalikan orang dengan menciptakan kesadaran diri pada masing-masing individu. *Cultural control* dirancang untuk mendorong *mutual monitoring*.

Hotel Celuk Agung merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa yang terletak di Lovina-Bali. Badan usaha ini menawarkan jasa dalam bentuk penyewaan kamar hotel.

Tujuan dilakukan studi ini adalah untuk merancang sistem pengendalian manajemen untuk mengatasi masalah motivasi karyawan operasional pada Hotel Celuk Agung. Motivasi karyawan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemajuan Hotel Celuk Agung. Oleh karena itu diperlukan sistem pengendalian manajemen yang tepat dalam mengendalikan karyawannya agar karyawan bekerja sesuai yang diharapkan pihak atasan.