

ABSTRAK

Saat ini perkembangan dunia perhotelan di Indonesia sudah semakin maju dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Banyaknya hotel-hotel baru yang bermunculan menyebabkan hotel Horison harus memikirkan strategi yang tepat agar dapat bertahan dan bersaing. Maka dari itu Hotel Horison perlu membuat suatu putusan yang tepat dan rasional baik dalam menjangking konsumen baru maupun mempertahankan konsumen lama.

Untuk menjangking konsumen baru dan menjaga konsumen lama Horison menerapkan beberapa strategi, yaitu melakukan perluasan pasar dengan cara promosi baik dengan brosur maupun spanduk-spanduk dan melakukan kerja sama dengan berbagai *travel agent* dalam pemberian diskon, membina hubungan baik dengan konsumen, memberikan pelayanan yang memuaskan serta memberikan dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen. Strategi yang diterapkan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari waktu ke waktu karena kepuasan konsumen sangat mempengaruhi kelangsungan hidup hotel Horison. Untuk itu, hotel Horison selalu melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan *guest comment*.

Guest comment merupakan tanggapan atau respon konsumen terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan perusahaan. Dengan *guest comment* perusahaan tahu apa yang menjadi kekurangan perusahaan di mata konsumen sehingga Horison dapat melakukan perbaikan. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari waktu ke waktu hotel Horison selalu melakukan pengukuran kinerja karyawan dengan menggunakan Laporan Kinerja Karyawan serta melakukan monitoring dan inspeksi terhadap kinerja karyawan dan juga hotel Horison akan bertanggungjawab apabila konsumen kehilangan barang di dalam lingkungan hotel.

Tujuan dari studi ini untuk mengetahui sistem pengendalian formal yang meliputi *action* dan *result control* yang telah ditetapkan Horison dalam mempengaruhi rasionalitas manajemen dalam membuat suatu putusan yang berguna bagi perusahaan. Studi ini menggunakan *basic research*, dimana penulis berusaha untuk mempelajari sistem pengendalian yang ada dan menganalisis serta mengkritisi setiap pengendalian yang ada terkait dengan pembuatan putusan yang rasional.