

ABSTRAK

Dunia perhotelan mengalami tantangan dalam menghadapi era globalisasi, keadaan ekonomi dan keadaan politik membuat dunia perhotelan mengalami pergolakan. Dengan adanya tuntutan untuk dapat bertahan dalam bisnisnya, hotel-hotel melakukan berbagai upaya kreatif untuk menciptakan nilai tambah dan meningkatkan kepuasan tamunya. Diharapkan dengan adanya inovasi, hotel dapat bertahan dalam persaingan yang kompetitif. Proses inovasi harus didukung oleh *control system* yang baik.

Interactive control systems merupakan salah satu bentuk *control systems* yang membantu dalam proses inovasi. *Interactive control systems* membantu dalam penyampaian informasi atau ide-ide yang muncul dari karyawan untuk dapat dijadikan sebagai strategi baru yang mungkin diterapkan dalam pengambilan keputusan. Penyampaian informasi tersebut dilakukan dengan dialog antara manajer dengan karyawan yang menjadi proses pembelajaran dalam menghadapi pelaksanaan inovasi produk. Penggunaan *interactive control systems* membantu inovasi produk mulai dari penciptaan inovasi (munculnya ide) sampai pada penyempurnaan pelaksanaan inovasi produk tersebut.

Interactive control systems tidak hanya membantu dalam proses inovasi tetapi juga dapat membantu mengatasi masalah *management control systems*. Perhotelan merupakan usaha jasa di mana interaksi lebih banyak dilakukan antara karyawan dan tamu sebagai tamu hotel. *Management control systems* membantu untuk mengatur semua kemungkinan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan dan juga keuntungan perusahaan. *Interactive control systems* dapat membantu dalam mengefektifkan penggunaan *management control systems* melalui penyampaian informasi secara interaktif yang terkait dengan *control systems* yang ada. Dengan adanya penggunaan *interactive control systems* dan *management control systems*, pelaksanaan inovasi produk dapat memberikan *competitive advantage* bagi hotel. *Competitive advantage* tersebut dapat membawa keuntungan bagi hotel untuk dapat bertahan dalam bisnisnya.