

## Abstrak

Setiap badan usaha tentunya memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai dimasa depan. Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut tentunya melibatkan orang-orang dalam perusahaan yang menjadi pelaksana dari rencana tersebut. Dimana sumber daya manusia merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan hidup dari badan usaha. Perilaku sumber daya manusia dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kelancaran aktivitas perusahaan, khususnya bagi perusahaan jasa, dimana tingkat keterlibatan karyawan dengan tamu sangat tinggi. Dalam upaya mencapai tujuan perusahaan, karena melibatkan banyak orang maka diperlukan pengendalian terhadap sumber daya yang dilakukan melalui adanya sistem pengendalian manajemen. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan badan usaha. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam suatu badan usaha dilakukan untuk mencegah terjadinya tindakan-tindakan yang menyimpang dan memastikan bahwa karyawan dalam badan usaha memiliki keinginan untuk mencapai tujuan dari badan usaha tersebut.

Keefektifan kontrol itu dipengaruhi banyak hal seperti kemauan, kesadaran, dan dorongan dari dalam diri setiap individu yang berada dalam suatu organisasi untuk dapat melaksanakan apa yang harus dikerjakan sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan dan bertanggung jawab demi kepentingan suatu organisasi. Bentuk sistem pengendalian (kontrol) disini adalah *personnel* dan *cultural control*. Kontrol disini dirancang untuk menumbuhkan *self motivation* dalam diri masing-masing individu maupun terhadap norma dan nilai yang sudah menjadi bagian dari budaya organisasi perusahaan, sehingga akan muncul *mutual monitoring* antar sesama karyawan.

Motivasi muncul sebagai akibat dari bagaimana penerapan *personnel* dan *cultural control*. Yang mana nantinya juga akan dilakukan penilaian terhadap pertanggungjawaban kinerja karyawan dilihat dari hubungannya dengan *personnel* dan *cultural control* dan bagaimana motivasi kerjanya. Obyek penelitian pada studi ini adalah Hotel "X" yang merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa yang terletak di Kota Mataram. Badan usaha ini menawarkan jasa dalam bentuk penyewaan kamar Hotel.

Pembuatan skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana penerapan *personnel* dan *cultural control*, motivasi, dan pertanggungjawaban kinerja karyawan, dimana ketiga hal tersebut mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Motivasi dipengaruhi oleh pengendalian yang dilakukan badan usaha yang bersangkutan, sedangkan pertanggungjawaban kinerja diukur dari seberapa besar kinerja yang selama ini diberikan oleh karyawan terhadap badan usaha tempatnya bekerja. Dimana kinerja tersebut sebagian besar dipengaruhi oleh motivasi serta bentuk-bentuk pengendalian yang ada.