

KONTRIBUSI STRATEGI BISNIS DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA PERUSAHAAN JASA HOTEL SAKINAH FAMILY RESIDENCE

Cindi Ida Febrianti¹, Rifti Dea Yopi Vita Ayu Irara², Nadya Futihatul Amalya³, Deni Yudiantoro⁴

cindiidaf@gmail.com¹, irararifti@gmail.com², nadyaamalya36@gmail.com³,
deny.yudiantoro@gmail.com⁴

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

ABSTRAK

Studi ini dilatar belakangi oleh tingkat okupansi yang terjadi dalam suatu hotel. Salah satunya yaitu hotel Sakinah Family Residence yang mana mengalami tingkat okupansi sebesar 24%. Tujuan penelitian ini adalah : 1) mendeskripsikan penerapan perencanaan sistem pengendalian manajemen. 2) mendeskripsikan pelaksanaan sistem pengendalian manajemen. Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data bersumber dari data primer dengan teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian terdiri dari Manajer utama Sakinah Family Residence, karyawan Sakinah Family Residence. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan sistem pengendalian manajemen di Sakinah Family Residence baik. Mereka memiliki 4 karyawan dengan bonus berupa uang, sembako, dan jaminan kesehatan. Mereka menggunakan Traveloka, Tiket. Com, dan Agoda untuk pemesanan kamar. Sakinah Family Residence merencanakan strategi dengan OYO dan hotel lain, serta melakukan penganggaran, pengawasan, dan evaluasi kerja.

Kata Kunci: Kontribusi, Strategi Bisnis, Sistem Pengendalian Manajemen.

ABSTRACT

This study is motivated by the occupancy rate that occurs in a hotel. One of them is the Sakinah Family Residence hotel which experiences an occupancy rate of 24%. The objectives of this study are: 1) describe the application of management control system planning. 2) describe the implementation of the management control system. This research includes case study research with a descriptive qualitative approach. Data sourced from primary data with data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research informants consisted of the main manager of Sakinah Family Residence, Sakinah Family Residence employees. The results showed that the implementation of the management control system at Sakinah Family Residence is good. They have 4 employees with bonuses in the form of money, groceries, and health insurance. They use Traveloka, Tiket. Com, and Agoda for room reservations. Sakinah Family Residence plans strategies with OYO and other hotels, and conducts budgeting, supervision, and work evaluation.

Keywords: Contribution, Business Strategy, Management Control System.

PENDAHULUAN

Kebijakan sektor kepariwisataan merupakan salah satu kebijakan startegis negara Indonesia dalam upaya membangun sektor budaya dan ekonomi. Hal tersebut karena sektor kepariwisataan mampu memberi kontribusi pada peningkatan devisa negara, peningkatan lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya sektor pariwisata bisa dikatakan turut menjaga budaya dan citra bangsa Indonesia

ditingkat Internasional. Maka dari itu sebagai bentuk dari salah satu sektor strategis, pembangunan kepariwisataan suatu daerah dituntut agar lebih kreatif dalam memanfaatkan daya saing setiap potensi pariwisata, mulai dari daya saing objek, ide-ide kreatif, kemasan produk, promosi, serta penyediaan fasilitas pendukung berupa ketersediaan transportasi, kemudahan akses, dan ketersediaan akomodasi hotel maupun penginapan. Sarana hotel dan pariwisata merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dilepaskan, karena hotel merupakan tempat persinggahan awal dari suatu perjalanan menuju lokasi yang akan dituju yang mana fasilitas dari hotel dapat dimanfaatkan wisatawan untuk beristirahat sebelum melanjutkan perjalanan kembali.

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di bagian selatan pulau Jawa yakni Provinsi Jawa Timur. Banyak potensi dari Tulungagung antara lain kuliner, budaya, dan wisata. Salah satu yang menonjol adalah dari sektor wisata. Letak geografis Tulungagung yang mayoritas pegunungan dan laut, terdapat banyak potensi yang dihasilkan dari itu semua. Dengan adanya potensi-potensi wisata tersebut diharapkan mampu memberikan pengaruh secara signifikan terhadap perekonomian wilayahnya. Salah satu bentuk yang berpengaruh dalam sektor wisata yakni adanya industri perhotelan yang ada di Kabupaten Tulungagung yang semakin berkembang pesat, dengan adanya industri perhotelan memberikan akses kemudahan para wisatawan maupun pengunjung lainnya untuk menikmati perjalanan kunjungan mereka. Salah satu bentuk adanya industri perhotelan di Kabupaten Tulungagung yaitu Sakinah Family Residence yang berada di Dusun Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Sakinah Family Residence tergolong dalam hotel bintang 2, dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti resepsionis 24 jam yang dapat membantu melayani proses check-in dan check-out, area cafeteria, koneksi WiFi, fasilitas kamar yang dilengkapi AC, ruang parkir yang luas, serta lokasi yang strategis dekat dengan pusat kota. Sakinah Family Residence mengusung konsep “Rumah Sendiri” dengan tujuan agar setiap tamu yang menginap bisa merasa nyaman seperti halnya rumah sendiri. Dengan konsep hotel yang diterapkan diharapkan mampu meningkatkan tingkat okupansi pada Sakinah Family Residence. Okupansi hotel adalah jumlah unit hotel yang sudah dibooking atau dihuni oleh pemesan kamar. Tingkat okupansi menjadi salah satu unsur penghitung pendapatan hotel. Hal ini dilihat bagaimana tingkat hunian hotel sampai sejauh mana jumlah kamar-kamar terjual. Tingkat okupansi dipengaruhi beberapa aspek, salah satunya dari sistem pengendalian manajemen. Sistem pengendalian manajemen sendiri pada dasarnya bertujuan untuk mengarahkan dan menjamin bahwa strategi yang dijalankan sesuai dengan tujuan organisasi yang akan dicapai. Penerapan sistem pengendalian manajemen dalam suatu organisasi sangat bergantung pada karakteristik organisasi yang bersangkutan. Disamping itu sistem pengendalian manajemen juga bertujuan untuk memotivasi pencapaian baik rencana tugas maupun rencana strategis.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kontribusi Strategi Bisnis Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Manajemen Pada Perusahaan Jasa Hotel Sakinah Family Residence”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di Homestay Sakinah Family Residence Desa

Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian kualitatif peneliti merupakan sebagai instrumen penelitian. Dimana peneliti sebagai pengumpul data yang menghimpun kata-kata dan gambar lalu menganalisisnya secara induktif dan mendeskripsikan suatu proses eksplisif dan persuasif dalam bentuk bahasa.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer bisa didapatkan langsung melalui wawancara dengan narasumber yang terkait dengan penelitian ini. Narasumber yang akan terlibat dalam wawancara ada manajer umum Sakinah Family Residence dan beberapa karyawan Sakinah Family Residence bagian housekeeping. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui data ataupun dokumen yang diarsipkan oleh Sakinah Family. Misalnya data jumlah pengunjung kamar Sakinah Family Residence.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik yang digunakan dalam menganalisis adalah dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah benar-benar realistis. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penetapan keabsahan (trustworthiness) memerlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada empat kriteria yaitu: 1. Kepercayaan (credibility) 2. Keterlibatan (transferability) 3. Kebergantungan (dependability) 4. Kepastian (confirmability).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Para tamu disuguhkan dengan pelayanan yang ramah layaknya seperti di rumah sendiri, hal ini sebagai bentuk visi dan misi Sakinah Family Residence dalam menunjang pelayanan konsumen.

Hotel Sakinah Family Residence berdiri pada bulan Maret tahun 2020, awalnya Sakinah Family Residence masih berupa kos-kosan kemudian pada tahun 2021. Mas Bayu selaku manajer umum melakukan kerja sama dengan salah satu aplikasi yang bernama OYO.

Perkembangan hotel Sakinah Family Residence dibuktikan adanya tingkat nilai okupansi yang terjadi pada tahun 2023 sebesar 24%, nilai okupansi ini lebih besar dari pada hari biasanya.

1. Penerapan Perencanaan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Perusahaan Jasa Hotel Sakinah Family Residence

Sistem pengendalian manajemen merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mempengaruhi para anggota organisasinya agar mengimplementasikan strategi-strategi organisasi secara efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Hal ini disampaikan oleh Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence bahwa: “Sebagai seorang manajer saya harus bisa mengontrol kegiatan operasional hotel.

Dari pernyataan yang disampaikan Mas Bayu bisa disimpulkan bahwa sebagai manajer umum Sakinah Family Residence bertanggung jawab memegang kendali penuh atas keberhasilan pengendalian manajemen.

Faktor eksternal bisa dilihat dari etos kerja, hal ini sesuai dengan pernyataan yang dilakukan saat wawancara dengan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family

Residence yang mengatakan: “Motivasi mereka dalam bekerja adanya bonus yang mereka terima, bonus tersebut didapat dari jumlah tamu yang memenuhi target, bonus sembako tiap bulan, terus ada lagi bonus dari keuntungan apabila tamu membeli kebutuhan yang tersedia di kantin hotel maka sebagian profit dari barang tersebut untuk karyawan” Dalam meningkatkan etos kerja karyawan Sakinah Family Residence dipengaruhi adanya motivasi yang terbentuk dari karyawan itu sendiri.

Motivasi mereka itu berasal dari bonus atau reward diberikan perusahaan sebagai bentuk keberhasilan atas kerja mereka dalam mencapai target pengunjung hotel.

Pendapat serupa juga disampaikan karyawan Sakinah Family Residence yaitu Mas Dedy bahwa: “Motivasi saya bekerja disini karna bonus yang saya terima dari Mas Bayu, misal dalam sebulan tamu hotel memenuhi target pasti ada komisi lagi, selain itu bonus sembako tiap bulan yang saya terima dan lingkungan kerja yang enak membuat saya betah dan nyaman bekerja disini”.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence bahwa: “Dalam Sakinah Family Residence mengedepankan budaya kekeluargaan, yang mana nantinya karyawan bisa saling terikat hubungan yang harmonis dan selaras tanpa membedakan status dan posisi mereka” Budaya organisasi dalam Sakinah Family Residence mengedepankan hubungan kekeluargaan, yang mana hubungan tersebut dapat menciptakan hubungan yang selaras tanpa menciptakan jarak antara sesama karyawan maupun atasan.

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Mas Okta selaku karyawan Sakinah Family Residence bahwa: “Meskipun saya baru bekerja disini, tapi selama bekerja disini saya merasa nyaman dengan tempat, lingkungan kerja dan punya atasan seperti Mas Bayu, ya beliau itu tipe bos yang enak gitu mba kepada karyawan.

Adapun pengaruh gaya manajemen dari seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan, hal ini maka sesuai dengan pernyataan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence bahwa: “Sebagai seorang pemimpin saya lebih cenderung suka gaya pemimpin yang leadership, jadi leadership itu pemimpin yang bukan hanya menyuruh saja tapi juga memberikan contoh ke karyawan bagaimana baik dan buruknya” Pendapat tersebut juga disampaikan oleh Mas Dedy sebagai karyawan bagian housekeeping sebagai berikut : “Mas Bayu itu tipe bos yang baik, royal dan bukan pemimpin yang sukanya menyuruh karyawan.

Dari kedua pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam perusahaan memiliki pengaruh yang besar bagi setiap karyawan.

Faktor internal selain gaya kepemimpinan ada juga tentang keterkaitan antara persepsi dan komunikasi, hal ini agar tidak memicu kesalahpahaman antara pemimpin dan karyawan.

Hal ini disampaikan oleh Mas Bayu selaku manajer sebagai berikut : “Pada dasarnya saya ini orang yang ber IT maksudnya melek akan teknologi dan saya memiliki 4 karyawan lalu dari mereka juga ada yang lulusan SMA dan ada juga yang lulusan sarjana jadi mungkin cara berfikir mereka juga berbeda.

Hal ini yang membuat bagaimana saya harus bisa menyatukan perbedaan tersebut, biasanya saya lebih sering memberikan arahan pekerjaan ke mereka lalu memberikan kesempatan ke mereka untuk memahami dan jika masih bingung bisa ditanyakan kesaya.

Hotel Sakinah Family Residence memiliki 4 karyawan yang mana masing-masing dari mereka memiliki latar pendidikan yang berbeda, ada yang lulusan SMA dan Sarjana.

Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence berusaha agar perbedaan tersebut tidak menimbulkan kekhawatiran untuk karyawannya dalam bekerja.

Hal serupa disampaikan oleh salah satu karyawan Sakinah Family Residence yaitu Mas Deddy.

Selain itu umur juga ada yang masih muda dan ada yang sudah menikah, seperti saya sudah menikah jadi mungkin perbedaan pendapat ataupun pemahaman pasti ada perbedaannya.

Maka hal ini sesuai dengan pernyataan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence bahwa: “Struktur organisasi kami masih sederhana, tapi sesuai bisa dikatakan sebagai struktur organisasi yang fungsional.

Yang pertama ada manajer yaitu saya sendiri, terus ada 4 karyawan bagian Front Of ice, Housekeeping, Accounting sama bagian yang bertanggung jawab dalam masalah makanan para tamu.

” Hotel Sakinah Family Residence memiliki 4 karyawan yaitu Accounting berfungsi dalam mengendalikan kegiatan operasional keuangan hotel dari pemasukan dan pengeluaran hotel sehingga menghasilkan laporan keuangan, bagian Front Of ice atau lebih dikenal dengan reception bertugas dalam pelayanan tamu, ada housekeeping bertugas dalam kebersihan kamar hotel, dana dan bagian penyajian makanan atau yang bertanggung jawab terhadap makanan tamu.

Hal ini disampaikan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence bahwa: “Untuk saat ini kami memanfaatkan media sosial tentunya, karena itu cara yang paling efektif sekaligus efisien.

Sakinah Family Residence melakukan promosi lewat media sosial seperti TikTok lalu ada beberapa aplikasi yang bisa dengan mudah diakses konsumen dalam pemesanan layanan kamar yaitu Traveloka, Tiket.

com, selain itu untuk hotel Sakinah Family Residence juga bekerja sama dengan sistem aplikasi OYO” 3.

Sistem penghargaan Sistem penghargaan dibuat dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memotivasi karyawan agar bekerja lebih baik.

Hal ini disampaikan oleh Mas Deddy karyawan bagian housekeeping sebagai berikut : “Motivasi saya bekerja disini karena bonus yang saya terima dari Mas Bayu, misal dalam sebulan tamu hotel memenuhi target pasti ada komisi lagi, selain itu bonus sembako tiap bulan yang saya terima dan lingkungan kerja yang enak membuat saya betah dan nyaman bekerja disini”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Okta karyawan bagian housekeeping sebagai berikut : “Selama 3 bulan bekerja disini saya merasa nyaman dengan lingkungan hotel dan kerja tim karyawan.

Selain itu hal yang memotivasi saya bekerja adanya bonus yang diberikan dari Mas Bayu seperti bonus tambahan apabila target tamu terpenuhi terus bonus sembako seperti beras, itu tiap bulan karyawan mendapatkan semua”.

2. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Perusahaan Jasa Hotel Sakinah Family Residence Berdasarkan penelitian yang dibandingkan dengan teori menurut Olivia Novela Suebu, bahwa proses sistem pengendalian manajemen terdiri dari empat

tahap yaitu perencanaan strategis, penyusunan anggaran, pelaksanaan pengawasan, evaluasi kerja.

Hal tersebut disampaikan oleh Mas Bayuselaku manajer umum Sakinah Family Residence: “Perencanaan strategis digunakan perusahaan sebagai salah satu langkah untuk membangun perusahaan, pada tahun 2020 saya melakukan kerja sama dengan aplikasi OYO dan mengirim proposal yang bersifat jangka panjang ke beberapa perusahaan yang mana akan menghasilkan kebijakan yang berdampak saling untung bagi kedua belah pihak”.

Dari pernyataan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence dapat disimpulkan bahwa pihak manajer Sakinah Family Residence mencoba peluang dengan mengajukan proposal yang bersifat jangka panjang ke beberapa perusahaan, untuk namaperusahaan dalam wawancara dengan pihak manajer tidak disebutkan karna terkait privasi perjanjian kedua belah pihak.

Dalam perjanjian tersebut berisi tentang kebijakan yang dibuat perusahaan terkait sales dari perusahaan tersebut diwajibkan menginap di hotel Sakinah Family Residence ketika sedang melakukan perjalanan kerja.

Hal ini disampaikan oleh Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence: “Untuk anggaran tiap tahun kita budget kisaran 100 juta untuk biaya operasional dan akomodasi hotel, karna dulu pernah kejadian terkait kasus tidak boleh menggunakan tabung LPG3 kg tapi harus menggunakan tabung gas yang besar warna pink itu mba jadi yaharganya pun juga lumayan mahal”.

Dari pernyataan Mas Bayu dapat disimpulkan bahwa biaya anggaran dalam 1 tahun kisaran 100 juta, biaya tersebut untuk mendukung operasional hotel seperti kebutuhan dapur, perawatan kamar, dan lain-lain.

Hal ini disampaikan oleh Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence : “Untuk pengawasan, saya lebih kedisiplinan karyawan.

Hal ini sesuai pernyataan Mas Bayu selaku manajer umum Sakinah Family Residence: “Tentunya kita ada evaluasi, tiap bulan tepatnya tanggal dilakukan evaluasi serta terima gaji karyawan, evaluasi sendiri menyangkut permasalahan-permasalahan apa yang sedang dialami atau kendali apa yang dihadapi saat melayani tamu, dan apakah ada hambatan atau komplain dari tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian mengenai kontribusi strategi bisnis dalam meningkatkan pengendalian manajemen di Sakinah Family Residence, disimpulkan bahwa faktor eksternal dan internal memainkan peran penting.

Faktor eksternal melibatkan etos kerja dan motivasi karyawan, sedangkan faktor internal termasuk budaya organisasi dan gaya manajemen yang baik di Sakinah Family Residence.

Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, penerapan teknologi, dan penghargaan bagi karyawan, hotel ini berhasil menjaga kualitas pelayanan dan mendapatkan respon positif dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, S. N. (2019). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dan Startegi Bisnis Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan, *Jurnal Akuntansi, Universitas Islam Bandung*, 5(2).
- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategi*. Makassar: CV Nas Media Pustaka.
- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Arifanto, S. (n.d). Implementasi Metode Penelitian “Studi Kasus” Dengan Pendekatan Kualitatif, 17-18.
- Assyakurrokim, D dkk. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif, *Jurnal Pendidikan Sains dan komputer*, 3(1), 5.
- Bujung, F.E dkk. (2019). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Dan Tingkat Hunian Hotel Terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata Sulawesi Utara, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 19 (3).
- Cahaya, Y, 2014. Efektivitas Sistem Pengendalian Manajemen Pendapatan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT. Kebayoran Pharma Cabang Palembang, (Skripsi: UMP, Palembang).
- Chandra, R. (n.d). Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Indojaya Agri Nusa. *JURNAL SAMUDRA EKONOMI DAN BISNIS*. 8(1), 622.
- Dewantoro, M. A. “Potensi Pesisir di Tulungagung, Penting atau Tidak?”, diakses melalui:https://www.kompasiana.com/agus_dewantoro/5670f3333fafbd5c074127a5/potensi-pesisir-di-tulungagung-penting-atau-tidak, pada tanggal 27 Agustus pukul 19.50 WIB.
- Dunan, H dkk. (2020). Analisis Strategi Bisnis Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada Love Shop Boutique Di Bandar Lampung, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(1), 53-54.
- Eka Nurmala Sari & Fitriani Saragih. (2009). Pengaruh Sistem Pengendalian Manjemen Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Hotel Berbintang Di Kota Medan, *JURNAL RISET AKUNTASI DAN BISNIS*, 9(2).
- Ely, R. 2020. Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pemberian Kredit Pada CV. Calista Abadi Gresik, (Skripsi, Universitas Wijaya Putra: Surabaya). Skripsi tidak diterbitkan.
- Fidelius. (2013). Analisis Rasio Untuk Mengukur Kinerja Pengolaan Keuangan Daerah Kota Manado, *Jurnal EMBA*, 1(4), 2088
- GreatNusa. (2023). 5 Langkah Proses Pengendalian Manajemen Yang Efektif, <https://greatnusa.com/artikel/proses-pengendalian-manajemen/> diakses pada taggal 19 Desember 2023.
- Hardanai, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta:CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta).
- Herlita, D dkk. Analisis Strategi Bisnis Pada PT Gancia Citra, *JURNAL EKSEKUTIF*, 14(2), 372.
- Indah, P. P. A. P dkk. (n.d). Pengaruh Sistem Pengahrgaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, *Jurnal Manajemen Dan Pariwisata*, 2(1), 43.
- Irawan, H.dkk. (n.d). Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Perhotelan Dengan Metode Service Quality, *Jurnal Industri Samudra, Universitas Samudra*.
- Irpa, H. 2022. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT.Telkom Indonesia (PERSERO) TBK Sumatra Utara, (Skripsi:Universitas Muhammdiyah Sumatra Utara, Medan). Skripsi tidak diterbitkan.
- Izzudin, M. I. D. & N. Dahtiah. (2020). Pengaruh Strategi Bisnis dan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia, *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 1(1), 11.
- Kaumang, T. L. (2021). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Untuk

- Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pada PT.Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Manado Selatan, *Jurnal EMBA*, Universitas Sam Ratulangi, 9(1).
- Lakumani, O. K. & J. Morasa. (2015). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Hotel Gran Puri Manado, *Jurnal EMBA*, Universitas Sam Ratulangi, 3(2), 1026-1027.
- Mahulette, B.W dkk. (2020). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Manajer Produksi Pada PT. Citra Raja Ampat Canning, *Jurnal EMBA*, Universitas Sam Ratulangi Manado, 8(4).
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosida Karya.
- Mulawarman, L dkk. (n.d). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen pada PT Sukses Berkah Melimpah, *Journal of Digital Business*, 1(2). Musa,
- S. H. (n.d). Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Manajer Penjualan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado, *Jurnal EMBA*, 1(4), 1796.
- Nuraida, 2020. Pengaruh Struktur Sistem Pengendalian Manajemen dan Proses Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Semen Tonasa), (Skripsi : Universitas Muhammadiyah Makassar), skripsi tidak diterbitkan.
- Ritonga, Z. (2020). *Manajemen Strategi*, Yogyakarta, : CV Budi Utama.
- Rukmin, H. J.dkk. Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jeneponto), *Jurnal Ekonomi Invoice*, 1(1), 176.
- Rukmin, H.J dkk. (2019). Peranan Sitem Pengendalian Manajemen Pada Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, *Jurnal Ekonomi Invoice*, 1(1), 173-174.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian, dan R&D*, Bandung: Bumi Aksara.
- Tambariki, D.W dkk. (n.d). Analisis Kontribusi Hotel Dalam Menunjang Promosi Destinasi Pariwisata, *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 3(2). 211.
- Wahdi, N dkk. (n.d). Efektivitas Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran, Surat Paksa, Dan Penyitaan Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak Di Kpp Prtama Semarang Satu, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 20(2), 110.
- Widyasari, P. A. (2017). Strategi Bisnis dalam Praktrik Manajemen Laba pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(3), 397.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi*, (Makassar: CV. Nas Media Pustaka).
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI).
- Yusuf, Adie Erar . (n.d). *Konsep dan Proses Manajemen Strategi*.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta:KENCANA.