

## ABSTRAK

Proses manajemen terdiri dari perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Sistem pengendalian manajemen adalah sebuah proses seorang manajer memastikan sumber daya yang diperoleh dan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Kinerja diperlukan sebagai alat pengukuran sejauh mana perusahaan telah melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja tersebut bisa berupa kinerja keuangan maupun non keuangan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sistem pengendalian manajemen pada hotel Bisanta Bidakara Surabaya dan pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap kinerja hotel Bisanta Bidakara Surabaya.

Penelitian dilakukan di hotel Bisanta Bidakara Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif berupa data keuangan sedangkan data kualitatif berupa data berbentuk non angka dan berupa penjelasan dari hasil wawancara. Prosedur pengumpulan data dari penelitian ini adalah survei pendahuluan, studi kepustakaan, observasi partisipasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah manajemen hotel Bisanta Bidakara telah melakukan fungsi pengendalian manajemen dengan cukup baik. Yang masih belum sempurna terjadi pada komponen perencanaan formal, ukuran kinerja strategis, dan penganggaran partisipatif. Walaupun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja manajemen tetapi dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja manajemen. Hal itu terlihat dari peningkatan angka indikator kinerja seperti kenaikan pendapatan dan laba, angka-angka di rasio keuangan yang meliputi rasio likuiditas, aktivitas, dan profitabilitas; peningkatan *market share*, serta indikator kepuasan dan loyalitas *customer* bisa terlihat dari jumlah tamu (*number of guest*), *% occupancy*, dan rata-rata lama tinggal (*average length of stay*).

Kata kunci : sistem pengendalian manajemen, kinerja