

## INTISARI

Pengendalian terhadap karyawan merupakan hal penting bagi manajemen perusahaan. Pengendalian terhadap karyawan dapat menyebabkan manajemen perusahaan memiliki kemampuan memotivasi karyawan agar bekerja dengan baik sesuai dengan harapan perusahaan. Untuk melakukan pengendalian terhadap masalah motivasi yang terjadi dapat digunakan dengan cara *management control sistem* yaitu *result control*, *action control*, dan *culturan and personnel control*. Bentuk SPM ini merupakan upaya untuk menyelesaikan masalah motivasi yang terjadi pada karyawan dengan lebih fokus terhadap individunya.

Kemampuan SPM untuk mengatasi masalah *motivational problem* memberikan inspirasi kepada penulis untuk menjadikannya topik skripsi ini. Sebagai objek penelitian yang dipilih PT Sentra Rekreasi Keluarga (Stingers) sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa hiburan yang diperuntukan untuk semua kalangan umur serta dapat melatih ketangkasan, ketelitian, dan jiwa sportifitas. di Surabaya. Sentra Rekreasi Keluarga (Stingers) merupakan salah satu sarana rekreasi keluarga yang berada di kota Surabaya. Stingers merupakan perusahaan yang telah menerapkan SPM untuk mengatasi *motivational problem* yang terjadi di setiap *center*. Berdasarkan fakta yang ada pada Stingers ini penulis berusaha untuk membahas SPM yang sesuai untuk Stingers dalam rangka mengatasi masalah motivasi karyawan.

Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan SPM memberikan hasil yang efektif untuk mengatasi *motivational problem*. Hal ini disebabkan adanya penerapan SPM membuat karyawan bekerja lebih maksimal dan ini dibuktikan dengan keadaan dimana karyawan selalu didampingi oleh *supervisor* atau *center manager* pada saat berada di area permainan. Untuk masa mendatang hendaknya bentuk pendampingan ini tidak hanya berfokus pada area permainan saja tetapi juga pada area penukaran *souvenir* atau *counter* sehingga karyawan merasa lebih dihargai dalam bekerja karena hal ini diyakini dapat menjalin hubungan kekeluargaan antara perusahaan dengan karyawannya.

Kata Kunci : *Management Control System, Motivation, Service Industry*