

## ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pengendalian demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional badan usaha. Namun seringkali terdapat perbedaan antara tujuan yang ingin dicapai karyawan dengan tujuan badan usaha. Hal ini menyebabkan seringkali karyawan bertindak sesuai dengan kepentingan karyawan itu sendiri dan mengorbankan kepentingan badan usaha yang disebut *motivational problems*.

Untuk mengatasi masalah motivasi karyawan dalam bekerja diperlukan adanya sistem pengendalian manajemen. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan badan usaha. Sistem pengendalian manajemen untuk mengatasi masalah motivasi karyawan adalah *formal control*, yaitu *action control* dan *result control*. Kedua metode ini sudah cukup lama dikenal dalam dunia kerja. Keduanya sama-sama dibutuhkan dalam memotivasi para karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

*Action control*, merupakan kontrol yang dilakukan pada proses, cara dan tindakan yang dilakukan karyawan dalam melakukan tugasnya. *Action control* memastikan bahwa suatu tindakan dilakukan sesuai prosedurnya. *Action control* ada dalam berbagai bentuk yaitu *behavioral constraint*, *preaction reviews*, *action accountability*, dan *redundancy*.

*Result control* merupakan kontrol yang mempengaruhi tindakan karyawan karena hal ini menyebabkan karyawan menjadi fokus akan konsekuensi dari tindakan yang diambil. Hal ini meliputi pemberian *reward* kepada individu maupun kelompok yang kinerjanya baik dan memberikan *punishment* atau sanksi bagi karyawan yang kinerjanya buruk.

PT.X merupakan salah satu lembaga keuangan yang berbentuk bank swasta yang terletak di Mataram. Badan usaha ini menawarkan jasa dalam bentuk tabungan, giro, deposito dan menjual kredit dalam bentuk pinjaman.

Pembuatan skripsi ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana penerapan *action control* dan *result control* yang efektif untuk mengatasi *motivational problems* pada karyawan PT.X di Mataram.

*Action control* dan *result control* pada PT.X secara keseluruhan bersifat saling mendukung, yang membuat beberapa faktor motivasi terpenuhi. Terpenuhinya faktor-faktor motivasi pada PT.X belum cukup untuk memotivasi karyawan dengan kuat. Namun bukan berarti membuat karyawan sama sekali tidak termotivasi dalam bekerja. Terdapat beberapa kelemahan *action control* dan *result control* pada PT.X yang menimbulkan *motivational problems*, sehingga membuat karyawan kurang termotivasi dalam bekerja.