

ABSTRAK

Visi dan misi organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk dijadikan acuan dalam menentukan strategi organisasi. Jenis strategi diferensiasi dapat terlihat dari usaha organisasi untuk menciptakan keunikan tersendiri dan berusaha membuat perbedaan sehingga organisasi memiliki keunggulan kompetitif dalam bersaing dengan organisasi lainnya. Pencapaian visi dan misi membutuhkan keselarasan dari penerapan strategi organisasi dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang tidak dikendalikan secara baik dapat menimbulkan masalah dan kerugian bagi perusahaan. Seluruh permasalahan sumber daya manusia dalam organisasi harus segera diatasi dengan penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik dan sesuai dengan kondisi serta kebutuhan organisasi.

Pada penelitian ini, objek yang digunakan adalah HapPup Grand City, sebuah badan usaha yang bergerak di bidang penyediaan jasa hiburan karaoke. Penulis ingin mengevaluasi peranan *personnel* dan *cultural control* yang dapat mendukung strategi diferensiasi serta mengatasi permasalahan sumber daya manusianya. Permasalahan yang terjadi adalah rendahnya kualitas layanan kepada pelanggan yang disebabkan oleh sumber daya manusia HapPup Grand City, sehingga diperlukan sistem pengendalian manajemen untuk mengatasi permasalahan ini. Dengan adanya perbaikan terhadap *personnel* dan *cultural control*, HapPup Grand City dapat mengendalikan sumber daya manusianya melalui berbagai macam proses, antara lain sistem personalia dan budaya yang dikembangkan dalam organisasi. Dengan demikian akan tercapai keberhasilan dalam penerapan pengendalian personal dan budaya akan terlihat secara jelas dalam kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan membantu pencapaian tujuan organisasi melalui strategi diferensiasi.

Keywords : strategi diferensiasi, *personnel control*, *cultural control*, kualitas layanan