

## ABSTRAK

Dewasa ini semakin berkembangnya perusahaan maka perusahaan memerlukan sistem pengendalian manajemen yang baik. Dengan sistem pengendalian manajemen yang baik, perusahaan akan lebih mudah dalam mengatur, mengarahkan, dan bekerjasama dengan seluruh sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan. Apabila semua sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan dapat bekerjasama dengan baik, maka sangat mudah bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu tujuan perusahaan ialah mampu meningkatkan penjualan dari waktu ke waktu dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada *customer*. Sistem pengendalian manajemen yang dapat digunakan ialah *personnel and cultural control*. Skripsi ini berisi penelitian mengenai penerapan *personnel and cultural control* sebagai *key success factor* dalam meningkatkan penjualan di toko emas “ASLI”. Penelitian ini menekankan kepada komponen *service* yang menjadi kunci keberhasilan toko emas “ASLI” dalam meningkatkan penjualannya dari tahun ke tahun. Hal tersebut muncul dari sistem pengendalian manajemen informal berupa *personnel and cultural control* yang telah diterapkan sejak toko ini berdiri. Dengan *personnel and cultural control* yang baik, toko emas “ASLI” berhasil memberikan layanan yang maksimal kepada pelanggan sehingga dapat mencapai tujuan utamanya yaitu meningkatkan penjualan dari tahun – tahun sebelumnya.

*Keywords* : Sistem pengendalian manajemen, *personnel and cultural control*, peningkatan penjualan