

ABSTRAK

Dalam perkembangan teknologi di era modern saat ini, badan usaha jasa dituntut untuk semakin maju dan mempertahankan badan usahanya di dunia bisnis. Banyak badan usaha jasa baru bidang telekomunikasi di Indonesia bermunculan dan berkembang, baik badan usaha besar maupun badan usaha kecil. Hal ini menyebabkan ketatnya persaingan untuk merebut pangsa pasar telekomunikasi dengan berbagai strategi yang dilakukan masing-masing badan usaha jasa. Untuk dapat bersaing secara kompetitif dan eksis maka diperlukan strategi yang tepat dan sesuai untuk mencapai tujuan badan usaha.

Pemilihan strategi yang tepat diperlukan seorang *leader* dengan gaya kepemimpinannya yang dapat mempengaruhi dan memotivasi sumber daya manusia yaitu karyawan. Agar pemimpin dapat melaksanakan tujuan organisasi, maka memerlukan *management control system* yang dapat mengatur karyawannya sehingga dapat berjalan selaras dan seimbang. Salah satu bentuk *management control system* yang dapat dipergunakan adalah sistem formal meliputi *action* dan *result control*. *Action control* dapat mempengaruhi dan mendorong karyawan dengan melakukan pengendalian langsung atas pekerjaan yang dilakukan sehingga mencegah adanya kecurangan. *Result control* merupakan cara pengendalian badan usaha dengan memberikan *reward* dan *punishment* yang berfokus pada hasil yang ingin dicapai badan usaha. Dalam melaksanakan *action* dan *result control*, gaya kepemimpinan juga memiliki pengaruh besar. Pelaksanaan *action* dan *result control* dapat dikatakan efektif apabila seorang pemimpin dapat mengendalikan karyawannya serta memastikan seluruh karyawannya memiliki keinginan mencapai tujuan badan usaha.

Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai pengaruh *leadership style* terhadap pelaksanaan *action* dan *result control* pada PT. Telkom DCS Timur Surabaya. Dengan adanya gaya kepemimpinan *transformational*, *transactional*, *participative* dan *goal-oriented* yang diterapkan oleh pemimpin PT. Telkom DCS Timur Surabaya maka akan berpengaruh terhadap penerapan *action* dan *result control* yang efektif untuk mencapai tujuan badan usaha.