

## ABSTRAK

Faktor terpenting dalam membantu suatu perusahaan untuk mencapai target dan tujuan dari perusahaan atau organisasi adalah sumber daya manusia. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem pengendalian manajemen untuk memotivasi individu (sumber daya manusia) tersebut agar dapat mencapai tujuan dari perusahaan. Sistem pengendalian manajemen merupakan salah satu alat yang dominan bagi pihak manajemen, karena sistem pengendalian manajemen adalah proses dimana manajemen mempengaruhi para pelaku organisasi untuk mencapai tujuan organisasi melalui strategi yang diterapkannya. Sistem pengendalian manajemen perlu disesuaikan dengan strategi perusahaan masing – masing agar tujuan dan target perusahaan dapat tercapai. Bentuk pengendalian yang sesuai untuk menilai motivasi adalah *result control*. Dalam penelitian ini membahas tentang penelitian pengendalian hasil dalam memotivasi karyawan PT.Manulife, dengan menggunakan metode wawancara, *observasi*, dan analisis dokumen. Untuk mengatasi motivasi karyawan di PT.Manulife, PT.Manulife menerapkan *tight result control* dengan menetapkan target kinerja, *reward* dan *punishment*. Efektifitas *result control* yang diterapkan di PT.Manulife dalam mengatasi motivasi kinerja agen bervariasi karena dapat berdampak positif dan negatif tergantung bagaimana manajemen menilai efektifitasnya. Efektifitasnya dapat dilihat dari kemampuan *tight result control* dalam mengatasi *motivational problem* yang berdampak pada peningkatan penjualan karena agen PT.Manulife termotivasi oleh pengendalian hasil yang diterapkan di PT.Manulife. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa *tight result control* efektif dalam mengatasi *motivational problem* pada agen asuransi, karena agen termotivasi pada pengendalian hasil yang diterapkan oleh PT.Manulife.