

## Abstrak

Sistem Pengendalian manajemen pada umumnya menggunakan *result* dan *action control* sebagai pengendali utama akan tetapi pada perusahaan jasa transportasi (Silver taksi). Peran Sistem Pengendalian Manajemen harus beradaptasi dengan kondisi bahwa produk jasa mayoritas bersifat subjektif dan relatif hal ini disebabkan karena pada perusahaan jasa terutama jasa transportasi, kualitas produk jasa ditentukan tidak hanya dari kondisi fasilitas tetapi juga personnel (pengemudi) yang melayani penumpang selama dalam perjalanan. Masalah timbul karena sudut pandang dari pengemudi ingin cepat mengantar sebanyak mungkin penumpang sehingga memperoleh hasil setoran yang maksimal sementara penumpang berharap selain cepat sampai ke tujuan juga merasa nyaman selama perjalanan. Kenyamanan ini yang terkadang dilupakan oleh pengemudi dan kelalaian tersebut dapat berakibat komplain dari penumpang hingga menurunnya pendapatan harian pengemudi akibat memperlakukan penumpang layaknya mengirim barang. Sistem Pengendalian Manajemen tergolong *tailored to made* yang berarti jenis pengendalian dan komposisinya tidak dapat diterapkan sama dan kaku antar perusahaan. Maka pada perusahaan jasa transportasi (Silver taksi) pihak manajemen harus memperhatikan prospektif pola pikir konsumen dan berbagai jenis tipe konsumen sehingga memudahkan pihak manajemen yang diwakili oleh Pembina dalam membentuk *personnel control* yang baik. Kesadaran tiap *personnel* akan tanggung jawab dapat memudahkan manajemen untuk membentuk *cultural control* sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi semua pihak. Lingkungan kerja yang kondusif merupakan dasar yang baik bagi pengendalian internal (*Internal Control*) sehingga memudahkan manajemen untuk mengawasi kinerja pengemudi bahkan meminimalisir tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh pengemudi

Keyword : Sistem pengendalian manajemen, *Service management*, *Internal control*