

## ABSTRAK

Pada negara berkembang seperti Indonesia, sumber daya manusia merupakan sumber daya terbesar dan paling banyak digunakan. Sumber daya manusia selain merupakan sumber daya yang paling penting dalam badan usaha karena berperan sebagai pelaksana, juga merupakan sumber daya yang paling sulit untuk dikendalikan. Oleh karena itu, badan usaha besar maupun kecil berusaha untuk mengendalikan tenaga kerja yang dimilikinya melalui suatu sistem pengendalian.

Dalam suatu badan usaha, pengendalian merupakan salah satu fungsi yang sangat penting karena pengendalian tersebut adalah alat manajemen untuk memastikan bahwa badan usaha dapat mencapai tujuannya. Setiap badan usaha memiliki tujuan yang harus dicapai dan mengharapkan individu untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam hal ini tujuan badan usaha dan karyawan haruslah selaras agar tujuan badan usaha dapat tercapai.

Pada penulisan skripsi ini akan dibahas mengenai sistem pengendalian tindakan dan hasil yang diterapkan UD 'X' dalam mengatasi masalah motivasi karyawan bagian pemasaran dan reparasinya. UD 'X' merupakan badan usaha yang bergerak di bidang reparasi onderdil mobil ataupun mesin. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, UD 'X' menerapkan sistem pengendalian tindakan dan hasil terhadap para karyawannya, khususnya terhadap karyawan bagian pemasaran dan reparasi. Penerapan sistem pengendalian tindakan dan hasil ini bertujuan untuk mengatasi masalah – masalah motivasi yang ada sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja para *salesman* dan tukang reparasi. Walau demikian, dengan sistem pengendalian yang diterapkan selama ini, UD 'X' masih belum mampu mengatasi masalah – masalah motivasi yang terjadi pada para *salesman* dan tukang reparasi, seperti kecenderungan untuk bekerja dengan santai, tidak termotivasinya *salesman* dalam mencapai target omzet, kecenderungan untuk melakukan kesalahan, kejenuhan dalam bekerja ataupun menurunnya motivasi kerja karyawan.

Hal ini disebabkan karena masih adanya keterbatasan dan kelemahan – kelemahan dalam pelaksanaan sistem pengendalian tindakan dan hasil UD 'X' berupa pemberian *reward* dan *punishment* yang tidak sesuai, kurangnya pengawasan dari atasan, tidak adanya standard tertentu untuk memberikan kenaikan gaji ataupun tidak adanya pedoman tertulis yang jelas kepada para *salesman* maupun tukang reparasi.

Suatu pengendalian dikatakan efektif jika pengendalian tersebut mampu menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang terjadi dan membantu badan usaha dalam mencapai tujuannya. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di UD 'X', penulis memberi rekomendasi untuk perbaikan sistem pengendalian tindakan dan hasil dengan mengacu pada masalah – masalah motivasi *salesman* dan tukang reparasi yang ditemukan. Perbaikan – perbaikan tersebut antara lain perlu adanya *review* terhadap target omzet dan *reward*

sehingga dapat ditetapkan dengan baik dan sesuai, pendefinisian suatu standard kinerja dalam rangka pemberian kenaikan gaji, pemberian *punishment* yang lebih tegas, serta pengadaan *training* maupun peraturan atau pedoman pelaksanaan kegiatan masing – masing bagian secara tertulis. Di samping itu, pengawasan yang ketat dan berkesinambungan dari atasan juga perlu dilakukan untuk tetap menjaga arah tindakan karyawan dalam mencapai tujuan badan usaha. Dengan beberapa rekomendasi tersebut diharapkan dapat menyempurnakan sistem pengendalian tindakan dan hasil UD 'X' sehingga dapat mengatasi masalah – masalah motivasi yang dihadapi para *salesman* dan tukang reparasi yang akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan – karyawan tersebut.

