

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini persaingan usaha semakin ketat, setiap badan usaha ingin mendapatkan sebanyak mungkin pelanggan. Agar badan usaha tersebut dapat tetap eksis di persaingan global, sangat dibutuhkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan badan usaha kepada pelanggannya, terutama pada badan usaha jasa. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Paul Patterson yang menyebutkan bahwa *service quality* akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan dari pelanggan yang semakin sadar akan arti penting dari kualitas layanan.

Semakin berkembangnya usaha yang dilakukan suatu badan usaha tidak terlepas dari sistem pengendalian manajemen yang tepat didalamnya. Sistem pengendalian manajemen yang berfokus pada cara pengelolaan dan pengendalian perilaku karyawan yang baik dalam suatu organisasi, memegang peranan penting karena kinerja karyawan akan menentukan kesuksesan suatu badan usaha baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Salah satu bentuk pengendalian manajemen yang paling dominan pada sebagian besar badan usaha adalah *result control*. Hal ini juga terlihat pada PT AIG LIFE Surabaya Partner Center yang sebagian sistem pengendaliannya berupa *result control*.

Dalam hal meningkatkan kualitas layanan, peranan *result control* haruslah diimbangi dengan pengendalian lain yang berguna untuk mengendalikan perilaku dari karyawannya yang disebut *action control*. Pada penerapannya, *result* dan *action control* akan saling melengkapi kebutuhan badan usaha dalam meningkatkan kualitas layanan yang diinginkan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan, maka pada akhirnya juga akan meningkatkan kinerja dari badan usaha tersebut.