

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *result control* pada perusahaan jasa penginapan sebagai upaya untuk mengatasi *motivational problem*. Dilakukannya evaluasi terhadap *result control* yang dirasa belum tepat. *Result control* yang lama tidak mengendalikan kinerja berdasarkan pengukuran kinerja karyawan secara formal dan tidak diikat oleh adanya pemberian reward dan punishment, sehingga adanya ketidakjelasan antara kepentingan antara perusahaan dan karyawan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan obyek penelitian berupa perusahaan jasa penginapan, yang bertempat di Surabaya. Didalam penelitian ini juga dilakukan uji kepuasan karyawan dengan membagikan form penilaian kepuasan karyawan, dari hasil pembagian form tersebut diperoleh kesimpulan bahwa karyawan mengalami ketidakpuasan karena kurangnya *reward* yang diberikan perusahaan. Selain itu, dilakukan wawancara dengan pihak manajemen Hotel XYZ, dan juga juga dilakukan analisis dokumen terkait.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *result control* yang tepat dapat digunakan untuk mengatasi masalah motivasi. Dengan penerapan sistem *result control* yang menggunakan bantuan pengukuran kinerja secara formal, maka dihasilkan pengukuran kinerja yang lebih objektif, dan memberikan kejelasan tentang apa yang diinginkan dan diharapkan perusahaan serta strategi penerapannya. Sehingga dengan menerapkan *result control* maka masalah motivasi dapat teratasi.

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Manajemen, *Result Control*, Sistem Pengukuran Kinerja.