

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran sistem pengendalian manajemen guna meningkatkan kinerja kru Warta Ubaya dalam rangka pencapaian sasaran mutu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan objek penelitian yaitu Warta Ubaya, satu subsistem Universitas Surabaya yang bergerak di bidang pengelolaan media berupa tabloid. Sumber data dalam penelitian ini berupa wawancara terhadap Manajer Penerbitan, Staf, tim Redaktur, dan Koordinator bidang kerja; disertai metode lain berupa survey yang dibagikan kepada kru generasi bersangkutan, analisis dokumen, dan observasi secara langsung untuk meminimalisasi bias. Hasil evaluasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan dalam pencapaian sasaran mutu ini disebabkan karena tidak maksimalnya kinerja kru. Permasalahan yang terjadi di Warta Ubaya secara umum adalah *lack of directions*, *motivational problems*, dan *personal limitations*. Hal tersebut disebabkan karena lemahnya desain sistem pengendalian manajemen yang diberlakukan di Warta Ubaya. Kelemahan desain sistem pengendalian manajemen di Warta Ubaya terletak pada *control system tightness*, dimana setiap bentuk pengendalian dapat dikatakan masih longgar. Sehingga peneliti memberikan rekomendasi kepada Warta Ubaya berupa desain sistem pengendalian manajemen dengan meningkatkan *control system tightness* pada masing-masing bentuk pengendalian guna meningkatkan kinerja kru supaya sasaran mutu dapat tercapai dengan efektif.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Manajemen, Organisasi Nirlaba, Pengelolaan Media