

ABSTRAK

Meningkatnya perekonomian Indonesia akhir-akhir ini turut mempengaruhi bisnis sekaligus memperluas peluang bisnis dari berbagai industri di dalamnya. Bisnis pembuatan *shopping bag* seperti yang ditekuni oleh PT "X" sering mendapatkan sedikit perhatian dari masyarakat, namun tanpa disadari produk yang ditawarkan PT "X" ini merupakan bidang yang dibutuhkan bagi berbagai bisnis terutama sebagai salah satu upaya *branding*. Meskipun demikian persaingan bisnis merupakan satu hal yang tidak dapat dielakkan, sehingga sangat penting bagi perbisnis manapun untuk berusaha bertahan dalam persaingan, bahkan mengungguli para kompetitor bisnisnya. Peneliti menyadari peran yang sangat besar dari *intangible assets* dari suatu perusahaan terhadap performa dari perusahaan tersebut. Pengelolaan *intangible assets* yang baik akan mendukung peningkatan performa perusahaan secara signifikan dan membantu menciptakan *competitive advantage* bagi PT "X". Data yang berhasil peneliti dapatkan menunjukkan PT "X" memiliki masalah pada penurunan jumlah pesanan dari pelanggan lama yang dianggap signifikan bagi manajemen PT "X". Hasil dari berbagai informasi yang peneliti dapatkan menunjukkan bahwa penurunan jumlah pesanan tersebut diakibatkan adanya penurunan kualitas produk yang dirasakan oleh pelanggan lama PT "X". Adapun setelah melakukan penjabaran secara lebih mendalam, penurunan kualitas produk tersebut diakibatkan karena adanya penambahan jumlah pesanan dari pelanggan yang banyak yang menyebabkan para karyawan harus mengejar jumlah pesanan dan mengabaikan segi kualitas dari produk tersebut. Peneliti merekomendasikan penerapan dari *action control* dan *result control* untuk membantu PT "X" dalam mengatasi masalah yang dihadapinya dan juga sekaligus mengelola *intangible assets* PT "X". Bentuk konkret dari *action control* dan *result control*, seperti penanaman pola pikir akan pentingnya kualitas kepada karyawan bagian produksi, penambahan tahapan inspeksi pada akhir proses produksi, pelaksanaan penilaian kinerja yang menekankan pada dimensi kualitas, dan peninjauan akan kapasitas produksi PT "X" juga sangat disarankan oleh peneliti. Tahapan inspeksi diperuntukan agar kualitas dari hasil produksi terjamin dan juga dapat digunakan juga oleh pihak manajemen sebagai alat pengukuran kinerja karyawannya. Selain itu penerapan sistem *reward and punishment* sangat disarankan untuk mendukung pengimplementasian dari kontrol-kontrol yang telah disebutkan di atas.

Kata kunci : *Intangible assets*, kualitas produk, *Competitive advantage*, *Action Control*, *Result Control*