

ABSTRAK

Dewasa ini dengan semakin ketatnya persaingan dibidang bisnis apapun, maka dengan hal ini menuntut setiap badan usaha untuk bisa menggunakan cara yang tepat untuk tetap dapat eksis dalam bidang usahanya. Selain harga yang bersaing maka badan usaha juga dituntut untuk bisa meningkatkan kualitas layanannya. Karena seperti yang kita ketahui, konsumen itu tidak hanya menginginkan harga yang murah tetapi kualitas dari suatu produk. Dalam menjalankan suatu organisasi maka ada dua macam elemen penting yang harus dimiliki, yaitu modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam suatu badan usaha dalam hal ini adalah karyawan.

Pengendalian perilaku karyawan dilakukan melalui adanya sistem pengendalian manajemen. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan aorganisasi. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam organisasi dilakukan untuk mencegah tindakan - tindakan menyimpang oleh karyawan.

Badan usaha memiliki beberapa cara dalam mengendalikan perilaku karyawan, salah satu cara yang digunakan adalah dengan menerapkan sistem pengendalian manajemen. Salah satu bentuk sistem pengendalian adalah *action control*, yaitu kontrol yang dilakukan pada proses, cara, dan tindakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. *Action control* ada dalam bentuk *behavioral constraints*, *preaction review*, *action accountability*, dan *redundancy*.

Kualitas layanan merupakan suatu dimensi untuk badan usaha dalam memberikan layanan yang maksimal untuk memuaskan para pelanggannya. Karyawan badan usaha adalah pihak - pihak yang akan menerapkan kualitas layanan badan usaha kepada pelanggan, oleh karena itu perilaku dan tindakan para karyawannya harus bisa dikontrol agar memberikan layanan yang maksimal.

Tujuan dilakukan studi ini adalah menganalisis penerpan dari *action control* untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pada badan usaha “ X ”. *action control* dan kualitas layanan merupakan keseluruhan yang paling mendukung. Dengan bisa mengendalikan perilaku karyawan maka karyawan akan bisa bertindak dengan benar yaitu dengan menerapkan kualitas yang maksimal pada pelanggan badan usaha “ X ” di Surabaya.