

## ABSTRAK

Semakin membaiknya kondisi perekonomian Indonesia memberikan dampak positif bagi sejumlah sektor industri. Salah satu sektor yang memperlihatkan kondisi yang optimis adalah sektor manufaktur, yaitu pada industri otomotif. Permintaan pasar yang meningkat di kuartal I/2010 membuat para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk mempertahankan *customer* lama mencari *customer* baru. Untuk itu, diperlukan adanya strategi sehingga badan usaha dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh badan usaha adalah dengan memberikan kualitas layanan yang baik.

Apabila berbicara mengenai kualitas layanan berarti pula berbicara mengenai sumber daya manusia (SDM) yang memberikan layanan tersebut. Badan usaha perlu menekankan pada SDM untuk memberikan layanan yang baik untuk mencapai visi dari badan usaha secara efektif dan efisien. Strategi ini memerlukan adanya kompetensi dan kemampuan dari SDM dalam menghadapi dan melayani *customer* sehingga kepuasan *customer* tercapai.

Dalam implementasinya, muncul masalah-masalah pada diri SDM dapat menghambat tercapainya kualitas layanan yang baik. Sebagai solusi meminimalkan masalah tersebut badan usaha perlu menerapkan sistem pengendalian manajemen. Sistem pengendalian manajemen dapat membantu untuk dapat mendorong motivasi kinerja karyawan dan mengarahkan perilaku karyawan bekerja sesuai dengan tujuan badan usaha. Pada skripsi ini penulis akan melakukan evaluasi efektivitas dari *action control pasca training* untuk meningkatkan kualitas layanan pada PT UMC di Surabaya.