

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan *action control* dan *result control* terhadap peningkatan kualitas layanan badan usaha “X” di Surabaya. Di era globalisasi ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Badan usaha maupun organisasi dituntut untuk menjadi semakin kreatif, inovatif, dan aktif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para pelanggannya. Hal ini tentunya didukung dengan adanya sistem pengendalian manajemen yang baik dari dalam perusahaan berupa *action control* dan *result control*, dalam bentuk peraturan, kebijakan, maupun prosedur yang telah dibuat. Berdasarkan latar belakang dan fakta yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bermaksud membahas lebih lanjut mengenai penerapan *action control* dan *result control* terhadap upaya peningkatan kualitas layanan badan usaha “X”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa badan usaha “X” telah menerapkan *action control* dan *result control* yang bertujuan memberikan suatu layanan yang baik, sehingga pelanggan memiliki penilaian positif. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan dalam dimensi kualitas layanan, sehingga membuat layanan yang diberikan kurang optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengendalian manajemen yang lebih baik untuk mengatasi masalah-masalah terkait kualitas layanan. Dalam penerapannya, *action control* dan *result control* akan saling melengkapi kebutuhan badan usaha dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, diharapkan perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas dari pelanggan.

Keywords: *Action Control, Result Control, Kualitas Layanan, Bridal*