

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini sudah semakin maju menuntut suatu badan usaha untuk tetap mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bertahan dalam lingkungan bisnis. Badan usaha yang bergerak dibidang jasa pengiriman, kualitas layanan adalah hal yang sangat dibutuhkan untuk menarik dan mempertahankan para pelanggan, hal ini disebabkan oleh persaingan bisnis baru sangat dinamis yang penuh dengan kondisi lingkungan yang tidak menentu, hal ini membuat masa depan badan usaha menjadi tidak pasti, sehingga menggerakkan suatu badan usaha agar dapat maju dan berkembang.

Organisasi yang dapat beradaptasi dengan perubahan, serta memberikan produk dalam bentuk barang maupun jasa yang diminati pelanggan, mengakibatkan setiap badan usaha mampu melakukan perbaikan terutama dalam kualitas layanan. Kualitas layanan yang baik dalam suatu badan usaha dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu kualitas layanan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga perlu adanya sistem pengendalian manajemen yang merupakan salah satu faktor keberhasilan untuk menciptakan suatu layanan yang berkualitas pada bisnis *forwading* melalui laut. Sehingga memunculkan topik evaluasi *action control* dan *result control* yang dilakukan oleh PT. BJS untuk meningkatkan kualitas layanan *forwading*. PT. BJS menerapkan sistem pengendalian manajemen yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan yang baik sehingga pelanggan memiliki penilaian positif serta merekomendasi layanan yang telah diterima kepada orang lain. Pada penerapan sistem pengendalian manajemen akan saling melengkapi dengan kebutuhan badan usaha dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, adanya peningkatan kualitas layanan, maka dapat mencapai keuntungan jangka panjang bagi badan usaha yaitu loyalitas pelanggan.

*Keyword: Management Control System, Action Control, Result Control, dan Kualitas Layanan*