

## ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan saat ini sudah makin maju pesat dibanding sebelumnya, yang nampak dari makin tingginya persaingan antar bank. Untuk dapat bersaing, setiap bank harus memiliki atau menyediakan fasilitas dan layanan yang baik. Untuk mewujudkan tujuan ini, salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah kinerja karyawan. Perusahaan harus dapat membuat karyawannya dapat bekerja dengan efektif, agar dapat membantu perusahaan untuk tetap bertahan.

Salah satu cara untuk meningkatkan efektifitas kinerja karyawan adalah melalui *Management Control System (MCS)*, tepatnya melalui *action control*. Dengan menerapkan *action control* dengan baik, perusahaan akan dapat mengatur dan mengarahkan karyawannya dalam bekerja agar lebih efektif. Salah satu bentuk *action control* adalah melalui standar operasional, yaitu dokumen yang menjelaskan pentingnya mengetahui aktivitas yang akan dilakukan. Dengan Standar operasional karyawan akan dipaksa untuk berpikir secara sistematis dalam bekerja.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Gunung Arjuna adalah salah satu bank yang menerapkan *action control* melalui standar operasional. Hal ini dilakukan mengingat kegiatan BPR seluruhnya diatur oleh Undang-Undang, mulai dari pendirian hingga kegiatan operasionalnya.

Tujuan dari studi ini adalah untuk meningkatkan efektifitas kinerja karyawan di BPR Gunung Arjuna. Penelitian ini juga dibatasi untuk bagian kredit dan pendanaan. Studi ini menggunakan *applied research*, dimana penulis berusaha untuk mempelajari pelaksanaan *action control* melalui standar operasional di BPR ini, kemudian berusaha untuk memberikan masukan tentang perbaikan yang dapat memperbaiki kondisi saat ini.