

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan usaha semakin ketat. Hal ini terlihat dari adanya perkembangan *franchise minimarket* yang semakin banyak bermunculan disekitar masyarakat. Adanya suatu persaingan yang semakin ketat dalam industri *retail minimarket*, menyebabkan badan usaha harus memiliki faktor pendukung dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Banyak cara yang dilakukan oleh badan usaha agar tetap dapat eksis dalam persaingan global yaitu dengan memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen seperti fasilitas kenyamanan dalam berbelanja, dan dibutuhkan juga adanya motivasi dari karyawan (sumber daya manusia) agar dapat meningkatkan kinerjanya.

Semakin berkembangnya usaha dari suatu badan usaha tentunya tidak terlepas dari penerapan sistem pengendalian manajemen yang tepat. Badan usaha memiliki beberapa cara dalam mengendalikan suatu perilaku karyawan agar dapat mencapai suatu tujuan badan usaha. Adapun empat *tools* dari sistem pengendalian manajemen adalah *result control*, *action control*, *personnel control* dan *cultural control*. *Result control* merupakan pengendalian yang efektif dalam mengatasi masalah motivasi terkait didalamnya dimensi kerja, pengukuran kerja, target serta *reward* dan *punishment*. *Action control* mempengaruhi perilaku karyawan terhadap tindakan yang dilakukan, *personnel control* dapat menimbulkan motivasi intrinsik yang berkaitan dengan bagaimana cara memunculkan motivasi dalam bekerja sedangkan *cultural control* merupakan budaya yang ada dalam suatu badan usaha biasanya relatif tetap. Penerapan pengendalian manajemen tidak terlepas dari peran dari pihak manajer dalam mengelola SDM dengan baik untuk mencapai tujuan badan usaha dan divisi *personalia* berperan membantu manajer dalam menilai kinerja karyawan. Adapun tujuan dilakukan studi ini adalah untuk menganalisis peranan pengendalian manajemen dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan operasional toko baik toko reguler maupun *franchise*. Empat *tools* pengendalian manajemen sangat mempengaruhi motivasi karyawan agar dapat bekerja dengan baik. Sistem pengendalian manajemen yang berfokus dalam pengendalian perilaku karyawan yang baik dalam suatu organisasi, memegang peranan penting karena kinerja karyawan akan menentukan kesuksesan suatu perusahaan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.