

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Sumber daya manusia menjadi penentu dikarenakan sumber daya manusia tetap merupakan pengelola seluruh sumber daya yang lain, sebaik apapun sistem yang diterapkan oleh suatu badan usaha tetap tidak dapat mengendalikan pikiran dari karyawan dan ketidaksesuaian antara pikiran karyawan dengan tujuan badan usaha menyebabkan timbulnya berbagai masalah dalam badan usaha. Untuk itulah dalam setiap badan usaha dibutuhkan sistem pengendalian manajemen yang sesuai dengan kebutuhan manajemen badan usaha. Sistem pengendalian manajemen yang baik merupakan faktor pendukung tercapainya tujuan dari badan usaha tersebut. Karena pengendalian ini bertujuan untuk mengendalikan karyawan agar dapat bertindak sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi.

Bentuk pengendalian yang dapat diterapkan dalam badan usaha adalah pengendalian formal dan informal. Bentuk pengendalian formal adalah *result* dan *action control* dimana *result control* merupakan pengendalian yang langsung berfokus pada hasil yang dicapai oleh karyawan dan *action control* merupakan pengendalian yang berfokus pada tindakan yang dilakukan oleh karyawan tersebut.

PT. Nasional Bhirawa Tama merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang manufaktur dan terletak di Malang. Badan usaha ini menawarkan produk berupa karet. PT. Nasional Bhirawa Tama menerapkan *tight action control* dan *tight result control* yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing divisi dalam perusahaan tersebut. Berdasarkan pada *tight action* dan *result control* yang diterapkan oleh PT. Nasional Bhirawa Tama, maka skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana efektivitas *action* dan *result control tightness* dapat berpengaruh untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada PT. Nasional Bhirawa Tama.

Efektifitas *action* dan *result control tightness* yang diterapkan oleh PT Nasional Bhirawa Tama dapat dilihat dari kemampuan *action* dan *result control tightness* di dalam meningkatkan *customer satisfaction* yang membawa dampak positif yaitu tercapainya tujuan perusahaan seperti peningkatan penjualan, peningkatan laba serta pemenuhan seluruh kebutuhan pelanggan. Temuan dari penelitian ini ingin menunjukkan bahwa *tight action* dan *result control* mampu meningkatkan *customer satisfaction*.