

## ABSTRAKSI

*Management Control Systems ( MCS )* adalah suatu sistem yang dirancang untuk memastikan bahwa tindakan bawahan konsisten dengan tujuan perusahaan. MCS memiliki beberapa karakteristik seperti *result control*, *action control*, *personnel and cultural control*. Penerapan MCS merupakan suatu keharusan jika perusahaan ingin menghadapi masalah MCS, karena sesuai dengan *market mechanism* yang menjelaskan bahwa kegagalan atau kelemahan yang terjadi di internal perusahaan akan berdampak pada pihak eksternal sehingga mengakibatkan perusahaan keluar dari persaingan.

PT.X *District* Surabaya sudah menerapkan MCS yang digunakan untuk mengendalikan para bawahan atau karyawan, dan *Travel Agent* agar bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan. MCS yang telah diterapkan PT.X *District* Surabaya adalah *result control*, *action control*, *personnel and cultural control*. MCS tersebut belum diterapkan dengan baik atau ketat sehingga menimbulkan masalah *over or underbooking* yang disebabkan oleh tindakan *Travel Agent* untuk mencapai target penjualan, dan dibantu oleh karyawan reservasi *District* yang ada di bandara untuk memperoleh keuntungan masing-masing pihak, tanpa memperdulikan kerugian yang harus ditanggung *District* akibat kejadian tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi MCS untuk penjualan antara PT.X *District* Surabaya dengan *Travel Agent*, agar perusahaan dapat memaksimalkan fungsi pengendaliannya dalam rangka mencapai target yang optimal.