

## ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan hidup badan usaha. Perilaku sumber daya manusia dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kelancaran aktivitas perusahaan khususnya bagi perusahaan jasa dimana tingkat keterlibatan karyawan dengan tamu sangat tinggi.

Pengendalian perilaku anggota organisasi dilakukan melalui adanya sistem pengendalian manajemen. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam organisasi dilakukan untuk mencegah terjadinya tindakan-tindakan yang menyimpang, dan memastikan bahwa anggota organisasi memiliki keinginan untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu bentuk sistem pengendalian adalah *action control*, yaitu kontrol yang dilakukan pada proses, cara dan tindakan yang dilakukan karyawan dalam melakukan tugasnya. *Action control* memastikan bahwa suatu tindakan dilakukan sesuai prosedurnya. *Action control* ada dalam berbagai bentuk yaitu *behavioral constraints*, *preaction reviews*, *action accountability*, dan *redundancy*.

*Indirect control costs* muncul sebagai akibat dari penerapan *action control*. Ada empat jenis *indirect control costs* yaitu *behavioral displacement*, *gamesmanship*, *operating delay*, dan *negative attitude*. *Action control* yang ketat yang diterapkan badan usaha, diharapkan dapat meminimalkan *indirect control costs* yang muncul.

Hotel Bali Ayu merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa yang terletak di Kuta-Bali. Badan usaha ini menawarkan jasa dalam bentuk penyewaan kamar hotel.

Pembuatan skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana hubungan *action control tightness* dengan *indirect control cost* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bali Ayu. *Control*, *indirect control costs*, dan *customer satisfaction* memiliki hubungan yang saling mempengaruhi satu sama lain.

*Tight action control* dalam Hotel Bali Ayu tidak menjamin kepuasan pelanggan akibat adanya *indirect control cost*. Begitu pula sebaliknya *loose action control* dapat menyebabkan *indirect control cost* yang dapat menyebabkan pelanggan tidak puas, tetapi *loose action control* tidak selalu membuat pelanggan tidak puas terhadap layanan yang diberikan