

ABSTRAK

Suatu perusahaan yang baik (*good firm*) harus mendesain sistem manajemen agar dapat mengintegrasikan antara strategi (faktor eksternal) dan sistem pengendalian (faktor internal) yang akan mendukung tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Sebaik apapun sistem manajemen yang diterapkan oleh perusahaan, inti masalahnya adalah mengatur karyawannya. Untuk itu, diperlukan suatu sistem pengendalian manajemen yang sesuai dengan kebutuhan manajemen perusahaan yang tujuannya dapat meningkatkan motivasi karyawan.

Salah satu bentuk pengendalian yang sesuai untuk menilai motivasi adalah *result control*. Maka dari itu, penelitian ini akan membahas bagaimana PT Astra International, Tbk – Auto2000 Cabang Kenjeran Surabaya dapat memecahkan *motivational problem* terhadap karyawan bagian *sales operation* melalui penerapan *result control*. Penelitian ini menggunakan metode *interview*, analisis dokumen dan observasi yang diharapkan mampu menjawab inti pertanyaan penelitian ini. PT Astra International, Tbk – Auto2000 Surabaya telah menerapkan *result control* dengan penekanan target penjualan mobil Toyota dan pemberian *reward* atau *punishment*. Berdasarkan *result control* yang diterapkan maka akan dianalisis mengenai tinggi atau rendahnya target penjualan yang dilihat dari perolehan *reward* atau *punishment*. Jika suatu target penjualan ditentukan terlalu tinggi maka akan memungkinkan ketegangan mental atau penurunan motivasi karyawan. Namun jika suatu target penjualan ditetapkan terlalu rendah maka tidak ada sesuatu tantangan bagi karyawan sehingga *result control* dapat dikatakan tidak efektif bagi perkembangan PT Astra International, Tbk – Auto2000 Surabaya.