

## ABSTRAK

Pada era globalisasi ini persaingan usaha semakin ketat, setiap badan usaha ingin mendapatkan sebanyak mungkin pelanggan. Agar badan usaha tersebut dapat tetap eksis di persaingan global, sangat dibutuhkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan badan usaha kepada pelanggannya, terutama pada badan usaha jasa. Hal ini dikarenakan kualitas layanan yang baik akan sangat mempengaruhi keputusan dari pelanggan.

Kualitas layanan merupakan suatu dimensi dalam badan usaha untuk memberikan layanan yang maksimal agar para pelanggan merasa puas. Karyawan adalah pihak-pihak yang akan melakukan kualitas layanan suatu badan usaha kepada pelanggan. Oleh karena itu, perilaku dan tindakan para karyawan harus bisa dikontrol agar memberikan layanan yang maksimal.

Badan usaha memiliki beberapa cara dalam mengendalikan perilaku karyawan, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan *management control system*. Sistem ini merupakan suatu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam organisasi dilakukan untuk mencegah tindakan-tindakan menyimpang dari karyawan. Salah satu bentuk sistem pengendaliannya adalah *action control*, yaitu kontrol yang dilakukan pada proses, cara dan tindakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. *Action control* ada dalam bentuk *behavioral constraint*, *preaction review*, *action accountability*, dan *redundancy*.

Tujuan dilakukan studi ini adalah menganalisis penerapan *action control* untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pada biro perjalanan "X". *Action control* dan kualitas layanan merupakan keseluruhan yang paling mendukung untuk mengendalikan perilaku karyawannya, maka karyawan akan bertindak dengan benar yaitu menerapkan kualitas layanan yang maksimal pada pelanggan biro perjalanan "X".