

## ABSTRAKSI

Karyawan merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan hidup suatu perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan jasa memiliki ciri yang sangat menonjol, yaitu memiliki keterlibatan antara karyawan dan pelanggan yang sangat tinggi. Pada perusahaan jasa, jika perusahaan tidak bisa memenuhi harapan pelanggan, maka hal ini akan membahayakan kelangsungan hidup perusahaan. Hal-hal di atas sangatlah penting mengingat tolak ukur keberhasilan perusahaan jasa adalah kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Untuk itu, diperlukan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam perusahaan dapat memastikan bahwa anggota perusahaan bertindak dan memiliki keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Salah satu bentuk sistem pengendalian adalah *action control* dan *result control*. *Action control* memastikan karyawan melakukan tindakan terbaik untuk kepentingan perusahaan dengan membuat tindakan terpusat pada pengendalian sehingga *action control* mempengaruhi dan mendorong karyawan dengan melakukan pengendalian langsung atas pekerjaan yang dilakukan, sehingga mencegah kecurangan. Sedangkan *result control*, akan mempengaruhi dan memotivasi karyawan dengan melihat hasil kinerja yang dicapai. Ada beberapa elemen dari *result control*, yaitu pendefinisian dimensi kinerja, pengukuran kinerja, penetapan target kinerja, dan pemberian *reward and punishment*.

Café Tahu merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang terletak di Denpasar. Café Tahu menawarkan produk berupa berbagai makanan dan minuman dengan bahan dasar tahu. Café Tahu di Denpasar menerapkan *tight action control* dengan penekanan pada penerapan *administrative constraints* dan *action accountability*. Sedangkan untuk penerapan *tight result control* ditekankan pada pendefinisian dimensi kinerja, pengukuran kinerja, dan penetapan target kinerja. Berdasarkan pada *tight action control* dan *tight result control* yang diterapkan oleh Café Tahu di Denpasar, maka pembuatan skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan *action control* dan *result control tightness* dalam meningkatkan kualitas layanan pada Café Tahu di Denpasar.

Efektivitas *tight action control* dan *tight result control* yang diterapkan oleh Café Tahu di Denpasar dapat dilihat dari kemampuan *tight action control* dan *tight result control* di dalam meningkatkan kualitas layanan yang membawa dampak positif yaitu tercapainya tujuan perusahaan yaitu memberikan layanan yang berkualitas tinggi diantara café-café yang lain. Temuan dari penelitian, menunjukkan bahwa *tight action control* dan *tight result control* efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pada Café Tahu di Denpasar.