

ABSTRAK

Era globalisasi tidak mungkin dihindari, kinerja suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Kinerja organisasi terdiri dari kinerja individu, dimana salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individu adalah motivasi dalam bekerja. Dalam hal ini, motivasi individu tidak lepas dari sistem pengendalian manajemen yang terdapat pada organisasi tersebut. Serangkaian kontrol yang diterapkan berguna untuk memonitor apakah hasil kerja individu telah sesuai dengan strategi dan tujuan organisasi.

Berawal dari pemikiran tersebut, maka penulis mencoba mengangkat dan membahas tentang peranan sistem penilaian kinerja dan penghargaan sebagai bentuk penerapan *result control* yang diterapkan oleh Toko "X" untuk meningkatkan motivasi karyawannya. Toko "X" berlokasi di Surabaya, merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang perdagangan komponen kendaraan bermotor (*spare part motor*). Persaingan yang semakin ketat dalam bidang usaha ini menuntut Toko "X" agar dapat terus meningkatkan kinerja badan usaha secara keseluruhan. Dalam hal ini, kinerja tenaga penjualan dan operasional menjadi sangat penting.

Kontrol yang diterapkan oleh Toko "X" sebenarnya telah cukup mampu untuk meningkatkan motivasi karyawannya, namun masih terdapat beberapa masalah motivasi yang tidak dapat diatasi bahkan menimbulkan masalah motivasi baru yang berkaitan dengan ketidakadilan, dan hal ini berdampak pada hasil yang dicapai oleh karyawan. Oleh karena itu, penerapan kontrol yang tepat serta adanya keterkaitan antara kinerja (baik kinerja individu maupun kinerja kelompok) dengan penghargaan (*reward*), diharapkan dapat meningkatkan dan mengatasi masalah motivasi yang ada sehingga dapat mendukung tercapainya strategi dan tujuan Toko "X".