

ABSTRAK

Dewasa ini dengan semakin ketatnya persaingan dibidang bisnis apapun, maka dengan hal ini menuntut setiap badan usaha untuk bisa menggunakan cara yang tepat untuk bisa tetap eksis dalam bidang usahanya. Selain harga yang bersaing maka badan usaha juga dituntut untuk bisa meningkatkan kualitas layanannya, karena seperti yang kita tahu konsumen itu tidak hanya menginginkan harga yang murah tetapi kualitas yang bagus dalam hal ini bisa kualitas layanan ataupun kualitas dari suatu produk. Dalam menjalankan suatu organisasi maka ada dua macam elemen penting yang harus dimiliki yaitu modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam suatu badan usaha dalam hal ini adalah karyawan yang merupakan investasi badan usaha yang paling penting dan vital, sehingga pihak manajemen badan usaha harus dapat menemukan suatu cara bagaimana untuk dapat meningkatkan perilaku karyawan untuk bisa mengikuti keinginan badan usaha.

Pengendalian perilaku karyawan 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 tindakan-tindakan menyimpang oleh karyawan.

Badan usaha memiliki beberapa cara dalam mengendalikan perilaku karyawan salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan menerapkan *management control system*. Salah satu bentuk sistem pengendaliannya adalah *action control*, yaitu kontrol yang dilakukan pada proses, cara dan tindakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. *Action control* memastikan bahwa suatu tindakan dilakukan sesuai prosedurnya. *Action control* ada dalam bentuk *behavioral constraint*, *preaction review*, *action accountability*, dan *redundancy*.

Kualitas layanan merupakan suatu dimensi untuk badan usaha dalam memberikan layanan yang maksimal untuk memuaskan para pelanggannya. Karyawan badan usaha adalah pihak-pihak yang akan menerapkan kualitas layanan badan usaha kepada pelanggan, oleh karena itu perilaku dan tindakan para karyawannya harus bisa dikontrol agar memberikan layanan yang maksimal.

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