

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 tindakan kualitas layanan suatu badan usaha kepada pelanggan. Badan usaha memiliki beberapa cara dalam mengendalikan perilaku karyawan, salah satu cara yang dapat dilakukan 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 ada dalam bentuk behavioral constraint, preaction review, action accountability, dan redundancy. Tujuan dilakukan studi ini adalah mengetahui penerapan action control untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pada Hotel Roditha Banjarmasin. 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 Hotel Roditha Banjarmasin.

Keywords : Action Control, Service Quality