

ABSTRAK

Dalam setiap badan usaha maupun organisasi selalu membutuhkan sistem pengendalian manajemen untuk mencapai tujuan dari badan usaha. Sistem pengendalian manajemen diperlukan untuk mengontrol setiap tindakan-tindakan agar badan usaha mampu bersaing dengan badan usaha yang lain. Oleh karena itu yang tidak kalah penting diperhatikan oleh badan usaha yaitu kondisi persaingan di pasar dan loyalitas dari pelanggan. Badan usaha perlu melakukan kontrol-kontrol untuk menentukan strategi dalam menjaga hubungan dengan pelanggan yang memiliki loyalitas yang tinggi. Salah satu strategi yang bisa diterapkan oleh badan usaha untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan yaitu *customer relationship management (CRM)*. Sistem pengendalian manajemen yang bisa mengontrol strategi CRM yaitu *action control* dan *result control*. *Action control* merupakan kontrol yang dilakukan pada proses, cara dan tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan tugas. *Action control* ada dalam berbagai bentuk yaitu *behavioral constraint*, *preaction reviews*, *action accountability*, dan *redundancy*. *Result control* merupakan kontrol yang mempengaruhi tindakan karyawan dan menyebabkan karyawan fokus akan konsekuensi dari tindakan yang diambil seperti adanya *reward* dan *punishment*. Bank BTPN KCP Bukit Darm Golf Surabaya merupakan lembaga keuangan yang berbentuk bank swasta. Pembuatan skripsi ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana penerapan *action control* dan *result control* yang berdampak bagi CRM pada divisi *marketing* BTPN KCP Bukit Darm Golf Surabaya. *Action control* dan *result control* memang secara keseluruhan bersifat saling mendukung, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan dari *action control* dan *result control* yang berdampak bagi CRM di BTPN KCP Bukit Darm Golf Surabaya.

Kata Kunci: sistem pengendalian manajemen, *action control*, *result control*, CRM.

ABSTRAC

In any business entity or organization management control system is always needed to achieve the objectives of the business entity. Management control system is required to control any actions so that entity will be able to compete with other business entities. Therefore, it is important for business entity to understand the conditions of competition in the market and the loyalty of the customers. Business entity needs to undertake controls to determine strategies to maintain relationships with customers who have a high level of loyalty. One of the strategies that can be applied by business entity is to maintain good relations with customers through customer relationship management (CRM). Management control systems that can control the CRM strategy are action control and result control. Action control is the control focused on the process, methods and actions taken by the employee in performing the task. Action control exists in various different forms, which are behavioral constraint, preaction reviews, action accountability, and redundancy. Result control is controls that influence employees to focus on the consequences of actions taken which can be in the form of reward and punishment. Bank BTPN KCP Bukit Darmo Golf Surabaya is a financial institution in the form of private banks. Making of this thesis is focused on analyzing the application of action control and result control that affect the CRM of BTPN KCP Bukit Darmo Golf Surabaya's marketing department. Action control and result control in general is mutually supportive, but there are some weaknesses in action control and result control that has implications for CRM in the Bank KCP Bukit Darmo Golf Surabaya.

Keywords: system management control, action control, result control, CRM.