

INTISARI

Di era globalisasi ini, semakin banyak badan usaha baru yang bermunculan. Masing-masing badan usaha berlomba-lomba untuk memenangkan hati pelanggan. Untuk mencapai usaha tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat mencapai tujuan utama badan usaha. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam badan usaha karena berperan sebagai pelaksana, juga merupakan yang paling sulit untuk dikendalikan. Oleh karena itu, sistem pengendalian manajemen dibutuhkan setiap badan usaha untuk mengendalikan perilaku tenaga kerjanya.

Penulisan skripsi termasuk applied research dimana penulis berharap dapat memberkan saran dan perbaikan terkait sistem pengendalian manajemen Restoran "X". Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan analisis data. Pada penulisan ini akan dibahas mengenai sistem pengendalian manajemen yang meliputi *action control*, *result control*, *personnel control*, dan *cultural control* yang diterapkan Restoran "X" dalam meminimalkan konflik yang terjadi. Namun, sistem pengendalian manajemen yang diterapkan belum mampu untuk meminimalkan konflik yang ada.

Konflik-konflik yang terjadi pada restoran belum dapat diatasi karena penerapan sistem pengendalian manajemen yang masih sederhana. Konflik tersebut antara lain, konflik antara manajer dengan karyawan dapur, konflik antar manajer dengan *waiter*, dan konflik antar *waiter*. Karena keterbatasan-keterbatasan pada pengendalian manajemen restoran seperti, tidak ada peraturan yang terpasang, *punishment* kurang diterapkan dengan tegas, dan minimnya pengawasan langsung dari atasan menyebabkan konflik belum dapat diminimalkan.

Untuk dapat meminimalkan konflik yang terjadi pada restoran, penulis memberikan rekomendasi perbaikan sistem pengendalian manajemen dengan mengacu pada konflik-konflik yang terjadi pada restoran. Perbaikan-perbaikan ini meliputi pemasangan peraturan tertulis untuk karyawan, pengawasan langsung dari manajer dan direksi, membagikan *reward* pada karyawan secara adil, diadakan *training* minimal setahun sekali, dan pengaturan jam kerja untuk seluruh karyawan. Dengan beberapa rekomendasi tersebut diharapkan dapat menyempurnakan sistem pengendalian manajemen Restoran "X" sehingga dapat meminimalkan konflik-konflik yang terjadi pada restoran.

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Manajemen, Konflik

ABSTRACT

In this era of globalization, more new emerging enterprises. Each of these business entities vying to win the hearts of customers. The effort required to achieve qualified human resources so as to achieve the main goals of the enterprise. Human resources are the most important resource in the enterprise because it acts as executor, is also the most difficult to control. Therefore, MCS are needed every business entity to control the behavior of its workforce.

This thesis is an applied research in which the authors hope to provide suggestions and improvements related to the Restaurant "X"s MCS. The method used is interview, observation, and data analysis. At this writing will discuss the MCS which includes the action control, result control, personnel control, and cultural control is implemented Restaurant "X" in minimizing conflicts. However, the MCS is applied haven't been able to minimize conflict.

The conflicts that occur in the restaurant couldn't be addressed due to the implementation of MCS are still modest. The conflict among others, the conflict between the manager and the employee kitchen, conflicts between managers with the waiter, and the conflict between the waiter. Because of limitations on management control such as the restaurant, there are no rules attached, punishment less strictly enforced, and the lack of direct supervision from the boss causes of conflict can't be minimized.

In order to minimize conflict at the restaurant, the authors provide recommendations for improvement of MCS with reference to the conflicts that occur in the restaurant. These improvements include the installation of written rules for employees, the direct supervision of the managers and directors, distribute rewards to employees fairly, minimal training is held once a year, and the adjustment of working hours for all employees. With some of these recommendations is expected to enhance Restaurant "X"s MCS so as to minimize conflicts that occur in the restaurant.

Keywords : Management Control Systems, Conflict