

ABSTRAKSI

Pada zaman sekarang yang semakin berkembang, semakin banyak orang yang ingin berprestasi dalam memajukan organisasi yang dipimpinnya, akan tetapi hal tersebut juga harus didukung dengan adanya sumber daya manusianya yang mendukung, dan motivasi dari setiap individunya. Dalam hal ini, motivasi yang ada dalam setiap individu bergantung pada sistem pengendalian manajemen yang ada didalam organisasi masing-masing. Hal ini berkaitan dengan alat kontrol yang digunakan perusahaan apakah cukup berguna dalam mengatasi masalah motivasi yang ada dalam organisasi.

Berawal dari latar belakang tersebut, maka penulis mencoba mengangkat dan membahas tentang peranan sistem *action control* dan *result control* dalam upaya mengatasi masalah motivasi karyawan bagian operasional kafe L. Persaingan yang semakin ketat dalam bidang usaha ini menuntut kafe L agar dapat terus meningkatkan kinerja badan usaha secara keseluruhan. Dalam hal ini, kinerja bagian operasional kafe memiliki peranan yang sangat penting.

Kontrol yang diterapkan oleh kafe L 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 motivasi dari setiap individunya sendiri, dan hal ini berdampak pada hasil yang dicapai oleh karyawan. Oleh karena itu, penerapan kontrol yang tepat serta adanya keterkaitan antara kinerja dengan penghargaan, diharapkan dapat meningkatkan dan mengatasi masalah motivasi yang ada sehingga dapat mendukung tercapainya strategi dan tujuan kafe L.