

ABSTRAK

Jasa cater (catat meter) merupakan jasa pelayanan meter listrik, dimana proses pencatatan *stand* meter listrik dilakukan di setiap rumah pelanggan PT. PLN, oleh karena itu kebenaran pencatatan meter listrik akan mempengaruhi kepuasan rumah pelanggan PT. PLN.

Masalah kesalahan baca *stand* meter akan berdampak secara langsung kepada rumah-rumah pelanggan PT. PLN, dimana akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan sebagai akibat buruknya kualitas layanan yang diberikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan sistem bagi manajemen yang dapat mengendalikan dan mengatur perilaku karyawan agar dapat meminimalkan kesalahan baca.

Sistem Pengendalian Manajemen merupakan suatu sistem yang dapat mengatur dan mengendalikan sumber daya yang ada pada suatu perusahaan agar dapat bekerja dan berperilaku sesuai dengan ketentuan maupun tujuan perusahaan. Salah satu alat pengendalian manajemen yang dapat digunakan untuk mengendalikan perilaku karyawan adalah *result* dan *action control*. Pengendalian *result control* harus diimbangi dengan *action control* untuk mengendalikan karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Melalui penerapan *result* dan *action control* yang tepat, diharapkan dapat mengendalikan dan mengatur perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk mencatat *stand* meter listrik dengan baik sehingga dapat memberikan dampak yang positif pada kualitas layanan yang ingin dicapai oleh perusahaan.