

## ABSTRAK

Adanya persaingan yang semakin ketat pada layanan bengkel truk dan layanan jasa angkutan pengiriman bahan material bangunan menyebabkan masing-masing perusahaan berlomba-lomba untuk dapat menarik perhatian pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya suatu sistem pengendalian manajemen yang merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya sistem pengendalian yang baik di dalam suatu perusahaan dapat memastikan bahwa anggota perusahaan bertindak dan memiliki keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

PT "X" merupakan perusahaan yang mempunyai dua divisi yaitu divisi jasa angkutan bahan bangunan material dan divisi bengkel. PT "X" menerapkan *action control* yang ketat pada *action accountability*. Sedangkan penerapan *result control* yang ketat ditekankan pada pendefinisian dimensi-dimensi kerja, pengukuran kinerja, dan penetapan target kinerja. Pembuatan skripsi ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana evaluasi *action control* dan *result control* dalam meningkatkan kualitas layanan PT "X" baik pada divisi jasa angkutan bahan bangunan material maupun divisi bengkel.

*Action control* dan *result control* yang ketat yang diterapkan oleh PT "X" pada divisi jasa angkutan bahan bangunan material maupun divisi bengkel dapat dilihat dari keberhasilan *Action control* dan *result control* yang ketat dalam meningkatkan kualitas layanan yang membawa dampak positif, yaitu tercapainya tujuan perusahaan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi di antara perusahaan-perusahaan pesaing yang lain. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa *Action control* dan *result control* yang ketat dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT "X" divisi jasa angkutan bahan bangunan material maupun divisi bengkel.