

## INTISARI

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia memiliki kekayaan berupa keberagaman budaya didalamnya. Kekayaan budaya di Indonesia ditandai dengan adanya beragam etnis. Keberagaman budaya juga dapat dilihat di lingkungan tempat kerja. Salah satu badan usaha yang memiliki keragaman budaya adalah UD. HM. Pemilik UD. HM memiliki latar belakang etnis Tionghoa dan tenaga kerja UD. HM memiliki latar belakang etnis Madura. Penulisan skripsi termasuk *applied research* dimana penulis berharap dapat memberikan saran dan perbaikan terkait sistem pengendalian manajemen melalui penerapan *levers of control* pada UD. HM. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

Cara pandang yang berbeda secara kultural antara harapan pemilik dengan latar belakang etnis Tionghoa dan tenaga kerja dengan latar belakang etnis Madura seringkali menimbulkan permasalahan pada badan usaha. Permasalahan tersebut antara lain : tenaga kerja yang sering datang terlambat dan membolos kerja, produktifitas tenaga kerja yang rendah, cara sifat kaku dan kasar, serta masalah waktu lembur. Guna meminimalkan konflik yang terjadi pada UD. HM, penulis memberikan rekomendasi perbaikan sistem pengendalian manajemen melalui penerapan *levers of control* dengan mengacu pada permasalahan antara pemilik dengan latar belakang etnis Tionghoa dan pekerja dengan latar belakang etnis Madura. Dengan rekomendasi tersebut diharapkan dapat menyempurnakan penerapan *levers of control* pada UD. HM sehingga dapat meminimalkan konflik yang terjadi pada badan usaha.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Manajemen, *Levers of Control*, Etos Kerja

## **ABSTRACT**

Indonesia as the biggest archipelago in the world have many resources in the form of culture diversity in it. Culture diversity also can be seen in workplace. One of the business entity that have culture diversity is UD. HM. UD. HM's owner have Chinese culture as the background, while UD. HM's workers have Maduranese culture as the background. This study is an applied research where the writer hope can give recommendation and improvement about management control system through the application of levers of control in UD. HM. This study method used is interview, observation, and document analysis.

Different point of view in culture between the owners Chinese background and the workers Maduranese culture often create problem to the business entity. Those problems are : workers often come late and not doing their job, the low productivity, stiff and rough behaviour, also overtime problems. To minimize the conflict from happening in UD. HM, writer give recommendation to improve management control system using the application of levers of control to refer to the problem in UD. HM, between the owner's Chinese culture and the worker's Maduranese culture. With this recommendation, hope it can improve the application of management control system through application of levers of control in UD. HM so it can minimize the conflict happening in the business entitiy.

Keyword: Management Control System, Levers of Control, Work Ethic