

INTISARI

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pengendalian demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional badan usaha. Namun seringkali terdapat perbedaan antara tujuan yang ingin dicapai karyawan dengan tujuan badan usaha. Hal ini menyebabkan seringkali karyawan bertindak sesuai dengan kepentingan karyawan itu sendiri dan mengorbankan kepentingan badan usaha yang disebut *motivational problems*. Penelitian bertujuan untuk mengatasi *motivational problems* yang ada pada Bank NTT KCU Surabaya. Adapun konsep yang digunakan untuk mengatasi *motivational problems* yaitu dengan menerapkan sistem pengendalian manajemen difokuskan pada *action* dan *result control*. Data diperoleh dari Bank NTT KCU Surabaya secara langsung. Data yang diperoleh akan dicocokkan dengan teori sistem pengendalian yang digunakan untuk menciptakan solusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *action* dan *result control* memberikan rekomendasi yang baik dalam mengatasi *motivational problems* yang terjadi. Pembuatan skripsi ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana penerapan *action* dan *result control* untuk mengatasi *motivational problems* pada Bank NTT KCU Surabaya.

Kata Kunci: *Action control, Result control, Motivational problems*



ABSTRACT

Human resources is one important factor in the implementation of control in order to achieve organizational goals and has an important role in the operational activities of business entities. However, there is often a difference between the goals that employees want to achieve with the objectives of the business entity. This often causes employees to act in accordance with the interests of the employees themselves and sacrifice the interests of business entities called motivational problems. The research aims to overcome the existing motivational problems in Bank NTT KCU Surabaya. The concept used to overcome the motivational problems is to apply the management control system focused on the action and result control. Data obtained from Bank NTT KCU Surabaya directly. The data obtained will be matched with the control system theory used to create the solution. The results showed that the implementation of action and result control provide good recommendations in overcoming the motivational problems that occur. Making this thesis focused to analyze how the implementation of action and result control to overcome motivational problems at Bank NTT KCU Surabaya.

Keyword: *action control, result control, motivational problems*

