

ABSTRAK

Di era *modern* seperti sekarang ini, persaingan antar lembaga perbankan semakin ketat. Hampir semua orang telah memanfaatkan jasa perbankan dalam melakukan transaksi, baik dalam transaksi penyimpanan, pinjaman, maupun transaksi keuangan lainnya. Persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat ini, mengharuskan setiap lembaga perbankan untuk lebih memperhatikan kebutuhan konsumen atau nasabahnya.

Pelayanan yang baik merupakan satu-satunya kunci untuk memenangkan persaingan dalam dunia perbankan. Pelayanan yang baik ini bisa diwujudkan melalui kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan yang baik bisa diwujudkan melalui berbagai hal, diantaranya pelatihan, pemberian insentif, memberikan kepuasan kepada karyawan, dan lain sebagainya.

Pengendalian perilaku karyawan dilakukan melalui adanya sistem pengendalian manajemen. Sistem ini merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Adanya sistem pengendalian yang baik dalam organisasi dilakukan untuk mencegah tindakan-tindakan menyimpang oleh karyawan.

Badan usaha memiliki beberapa cara dalam mengendalikan perilaku karyawan salah satu cara yang dapat digunakan adalah menerapkan *management control system*. Salah satu bentuk sistem pengendaliannya adalah *action control*, yaitu kontrol yang dilakukan pada proses, cara dan tindakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. *Action control* memastikan bahwa suatu tindakan dilakukan sesuai prosedurnya. *Action control* ada dalam bentuk *behavioral constraint*, *preaction review*, *action accountability* dan *redundancy*.

Tujuan dilakukan studi ini adalah untuk menganalisis penerapan dari *action control* untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pengajaran pada BRI Corporate University Campus Surabaya. *Action control* dan kualitas layanan merupakan keseluruhan yang paling mendukung. Dengan dapat mengendalikan perilaku karyawannya maka karyawan akan dapat bertindak dengan benar yaitu dengan menerapkan kualitas layanan yang maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Action Control*, Sistem Pengendalian Manajemen

ABSTRACT

In today's modern era, competition among banking institutions is getting tighter. Almost everyone has taken advantage of banking services in transactions, whether in storage transactions, loans, or other financial transactions. Competition among banking institutions is increasingly stringent, requires every banking institution to pay more attention to the needs of consumers or customers.

Good service is the only key to winning the competition in the banking world. This good service can be realized through good employee performance. Good employee performance can be realized through various things, such as training, giving incentives, giving satisfaction to employees and etc.

Control of employee behavior is done through the existence of management control system. This system is one of the factors supporting success to achieve organizational goals. The existence of a good control system within the organization is done to prevent employee deviant actions.

Business entities have several ways of controlling employee behavior, one of the ways that can be used is implementing management control system. One form of control system is action control, ie controls performed on processes, ways and actions by employees in performing their duties. Action control ensures that an action is performed in accordance with its procedures. Action control is in the form of behavioral constraint, preaction review, action accountability and redundancy.

The purpose of this study is to analyze the implementation of action control to improve service quality at BRI Corporate University Campus Surabaya. Action control and quality of teaching service is the most supportive overall. By being able to control the behavior of employees then employees will be able to act correctly is by applying the maximum quality of service.

Keywords : Service of Quality, Action Control, Management Control System