

INTISARI

Persaingan dalam dunia bisnis khususnya bisnis *franchise* semakin ketat karena prasyarat dan kategori usaha yang mudah diterima masyarakat. Agar suatu bisnis mampu bertahan untuk bersaing dan mencapai tujuan yang diinginkan maka badan usaha harus bisa menunjukkan kinerja yang baik melalui sistem pengendalian manajemen. Salah satu bentuk pengendalian manajemen yaitu pengendalian formal yaitu *action* dan *result control*. *Action control* berguna untuk memastikan tindakan yang dilakukan karyawan pada proses operasional dan menghindari tindakan karyawan yang menyimpang dari tujuan badan usaha. *Result control* merupakan bentuk pengendalian yang akan menilai karyawan berdasarkan hasil dari tindakan atau keputusan yang mereka buat. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian manajemen yaitu *action* dan *result control* untuk mengatasi *control problem* agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan badan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, bersifat *applied research* dan dengan metode *explanatory research*. Objek penelitian ini adalah salah satu *outlet* Rocket Chicken yang merupakan bisnis *franchise* lokal di bidang *fast food restaurant* yaitu Rocket Chicken Manggis di Banjarmasin. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan analisis dokumen.

Hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa terdapat *control problem* terkait *action* dan *result control* yang dialami Rocket Chicken Manggis di Banjarmasin. Permasalahan terjadi disebabkan karena pihak internal badan usaha baik karyawan maupun pemilik. Dari penelitian ini, peneliti menemukan beberapa *control problem* yang terjadi pada Rocket Chicken Manggis di Banjarmasin dan melakukan analisis penyebab dan dampak yang terjadi dari *control problem* tersebut. *Control problem* yang terjadi secara umum adalah *lack of direction*, *motivational problems*, dan *personal limitations*. Untuk mengatasi permasalahan ini, peneliti memberikan desain *action* dan *result control* untuk mengatasi *control problem* pada masing-masing bentuk pengendalian guna meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci: *Action Control*, *Control Problem*, *Result Control*, Sistem Pengendalian Manajemen

ABSTRACT

Competition in the business world, especially the franchise business is getting tighter because the prerequisites and business categories are easily accepted by the public. In order for a business to survive to compete and achieve the desired goals, the business entity must be able to show good performance through management control system. One form of management control is the formal control of action and result control. Action controls are useful for ensuring that employees take action on operational processes and avoid employee actions that deviate from the objectives of the enterprise. Result control is a form of control that will assess employees based on the results of the actions or decisions they make. So, in this study was conducted with the aim to know the implementation of management control system that is action and result control to overcome the control problem in order to achieve the desired goal of business entity. This research uses qualitative approach, applied research and explanatory research method. The object of this research is one outlet Rocket Chicken which is a local franchise business in the field of fast food restaurant is Rocket Chicken Manggis in Banjarmasin. Data collection used in this research is interview, observation and document analysis.

The results of this study show that there are control problems related to action and result control experienced by Rocket Chicken Manggis in Banjarmasin. The problem occurs because the internal parties business entities both employees and owners. From this study, researchers found some control problems that occur in Rocket Chicken Manggis in Banjarmasin and analyze the causes and impacts that occur from the control problem. Control problems that occur in general are lack of direction, motivational problems, and personal limitations. To solve this problem, the researcher gives action design and result control to overcome control problem in each form of control to improve employee performance.

Keywords: Action Control, Control Problem, Result Control, Management Control System