

JUDUL : PERANCANGAN *RESULT CONTROL* BERBASIS *CUSTOMER FOCUSED CULTURE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA AGEN PADA *AGENCY XYZ*

Nama : Ivana Azaria

Program Studi : Akuntansi

Pembimbing : Dr. Bonnie Soeherman, S.E., M.Ak.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh budaya industri asuransi yang menekankan fokusnya hanya pada pencapaian target penjualan atau tujuan finansial sehingga akhirnya menyebabkan agen kurang memahami tujuan keseluruhan dari *Agency XYZ* baik tujuan finansial maupun tujuan non- finansial. Berdasarkan hal itu, permasalahan yang dibahas pada skripsi ini adalah mengenai masalah pengendalian yang terdapat di *Agency XYZ* dan perancangan *result control* yang sesuai untuk mengatasi masalah tersebut. Jadi skripsi ini bertujuan untuk memberikan sebuah rekomendasi solusi bagi *Agency XYZ* agar dapat meningkatkan kinerja agen secara keseluruhan yaitu perancangan *result control* berbasis *customer focused culture*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi serta analisis dokumen. Hasil penelitian menemukan bahwa agen bekerja hanya memperhatikan kinerja pada area finansial dan mengabaikan kepentingan pelanggan Karena itu peneliti merancang *customer focused result control* di mana kinerja agen dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan juga diukur. Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa *customer focused result control* dapat meningkatkan kinerja agen pada *Agency XYZ* dengan fokus yang seimbang terhadap pencapaian tujuan finansial maupun tujuan non- finansial *Agency XYZ* sehingga agen dapat memiliki kinerja yang bagus baik pada area finansial maupun *customer focus*.

Kata kunci: *result control*, kinerja, *customer focused culture*

TITLE : PERANCANGAN *RESULT CONTROL* BERBASIS *CUSTOMER FOCUSED CULTURE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA AGEN PADA *AGENCY XYZ*

Name : Ivana Azaria

Study Programme : Akuntansi

Contributor : Dr. Bonnie Soeherman, S.E., M.Ak.

ABSTRACT

*This research is motivated by the culture of the insurance industry which emphasizes its focus only on achieving sales targets or financial goals so that it ultimately causes agents to not understand the overall objectives of the XYZ Agency both financial and non-financial goals. Based on that, the problems discussed in this thesis are about the control problems found at the XYZ Agency and the design of the result control that is appropriate to overcome the problem. So this thesis aims to provide a recommendation for the XYZ Agency in order to improve overall agent performance, namely the design of customer control culture based control results..*

*The research method used is a qualitative method and uses three data collection techniques namely interviews, observation and document analysis. The results of the study found that agents work only pay attention to performance in the financial area and ignore the interests of customers. Therefore, researchers design customer focused result control where the performance of agents in providing services to customers is also measured. The conclusion obtained is that customer focused result control can improve agent performance at the XYZ Agency with a balanced focus on achieving the XYZ Agency's financial and non-financial goals so that agents can have good performance in both the financial and customer focus areas.*

*Keywords : result control, performance, customer focused culture*