

## INTISARI

Badan usaha keluarga merupakan penggerak utama dalam memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap perekonomian nasional, dimana perusahaan swasta nasional berada di tangan keluarga. Konflik manajemen yang tak terselesaikan dan berlarut-larut akan menguras sumber daya ke hal-hal yang justru tidak produktif dan dapat mengakibatkan hilangnya daya saing dalam menghadapi kompetitor eksternal. Oleh karena itu, diperlukan adanya suatu bentuk pengendalian yang dapat memastikan bahwa semua tindakan individu telah berjalan sesuai tujuan badan usaha.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan rekomendasi atas penanganan terhadap konflik manajemen dengan menggunakan *action control* pada UD. X. Adanya penerapan *action control* diharapkan dapat digunakan untuk menangani masalah konflik manajemen serta mengatasi perbedaan-perbedaan yang ada pada organisasi karena *action control* pada dasarnya merupakan alat yang dapat mengendalikan perilaku karyawan agar sesuai dengan tujuan badan usaha. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara *semi-structured*, observasi, dan analisis dokumen.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *action control* yang diterapkan oleh badan usaha UD. X sudah berhasil mengendalikan konflik, seperti *substantive conflict* dan *process conflict*. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan dari *action control* yang diterapkan badan usaha UD. X. Selanjutnya, penelitian ini juga telah memaparkan rekomendasi yang berkaitan dengan perbaikan *action control* yang saat ini telah diterapkan untuk mengendalikan konflik yang terjadi pada badan usaha UD. X.

*Kata kunci:* sistem pengendalian manajemen, *action control*, konflik

## ***ABSTRACT***

Family business entity is a major driver in contributing a very significantly to the national economy, in which a private company in family hands. A protracted and unresolved conflict management and will drain resources into things that are actually counterproductive and can lead to loss of competitiveness in the face of external competitors. Therefore, it is necessary to have some form of control management to ensure that all the actions of individuals have aligned purpose entities.

This study is conducted to provide recommendations on the handling of the conflict management using action control at UD. X. The existence of the application of action control is expected to be used to address the problem of conflict management as well as overcome the differences that exist in the organization as action control is basically a tool to control the behavior of employees to comply with enterprise business objectives. This research was conducted by using a qualitative approach and the data collection methods used are semi-structured interviews, observation, and document analysis.

The results of research showed that the action controls applied by UD. X had succeeded in controlling conflict, such as substantive conflict and process conflict. However, the research also found several weaknesses of action control that applied by UD. X. Furthermore, this study also sets out recommendations concerning correction to its action control, which has been implemented to control conflicts within UD. X.

*Keywords: management control system, action control, conflict*