

EVALUASI *RESULT CONTROL & ACTION CONTROL* TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI RESTORAN TIMUR SURABAYA

Evelyn Limandau Alikin
Akuntansi
Dr. Dra.ec. Ria Sandra Alimbudiono, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai penerapan *result control* dan *action control* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Restoran Timur Surabaya. Diketahui bahwa semakin ketatnya persaingan bisnis restoran dapat menuntut perbaikan terkait kualitas makanan maupun kualitas layanan yang dimiliki. Maka badan usaha harus memiliki sistem pengendalian manajemen yang dirancang dengan baik khususnya dalam penelitian ini yaitu terkait dengan *result control* dan *action control*. Pada penerapannya, *result control* dan *action control* akan saling melengkapi untuk dapat mengendalikan, menuntun, dan memengaruhi perilaku karyawan agar konsisten dengan tujuan badan usaha. Dalam mencapai tujuan dari penelitian maka metode yang digunakan adalah metode kualitatif karena penggalan informasi akan dilakukan secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Restoran Timur belum sepenuhnya memenuhi pengukuran kualitas layanan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam mengatasi masalah kualitas tersebut, Restoran Timur memerlukan perbaikan terkait sistem *reward* pada *result control* dan *action accountability* pada *action control*. Dengan demikian Restoran Timur memerlukan rancangan sistem pengendalian manajemen yang lebih baik khususnya pada *result control* dan *action control* agar pada akhirnya dapat mempertahankan keberadaan badan usaha melalui peningkatan kualitas layanan.

Kata kunci: *action control*, kualitas layanan, *result control*

EVALUASI *RESULT CONTROL & ACTION CONTROL* TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI RESTORAN TIMUR SURABAYA

Evelyn Limandau Alikin
Akuntansi
Dr. Dra.ec. Ria Sandra Alimbudiono, M.Si.

ABSTRACT

This study aims to improve understanding of the application of result control and action control in order to improve service quality in Restaurant "X". It is known that the increasingly fierce competition in the restaurant business can demand improvements of the food quality and service quality. So the business entity must have a well-designed management control system. In the application, result control and action control will complement each other to be able to control, guide, and influence employee behavior to be consistent with the objectives of the business entity. In achieving the objective of the study, qualitative method is used because the extraction of information will be carried out in depth through interviews, observation, and document analysis. The results showed that the restaurant has not fulfilled the measurement of service quality in the dimensions of tangibles, reliability, assurance, and empathy. In overcoming these quality problems, Restaurant "X" requires improvements related to the reward system on result control and action accountability on action control. Thus the Restaurant "X" requires a better management control system design so that in the end can maintain business entity presence through enhancement of service quality.

Keywords: action control, result control, service quality