

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP  
KUALITAS KINERJA JASA SERVICE (STUDI KASUS PADA AUTO2000  
CABANG RANCAEKEK)**

***EVALUATION OF MANAGEMENT CONTROL SYSTEM ON THE QUALITY OF  
SERVICE PERFORMANCE (CASE STUDY ON AUTO2000 RANCAEKEK  
BRANCH)***

**Bunga Sabyla Dwi Rahma<sup>1</sup>, Lieta Chiayu Lestarie<sup>2</sup>, Regita Nissa Ainun Suwandi<sup>3</sup>**

Prodi S1-Akuntansi Institut Manajemen Koperasi Indonesia<sup>1,2,3</sup>

[bungasabyla@gmail.com](mailto:bungasabyla@gmail.com)<sup>1</sup>, [lietach.lstr@gmail.com](mailto:lietach.lstr@gmail.com)<sup>2</sup>, [regita.nissa@gmail.com](mailto:regita.nissa@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*Health in the corporate body is one aspect that can maintain the sustainability of the company. Including the use of management control system, where control is also one of the operational functions of the company so that expenditures and revenues in accordance with what is targeted. The role of control system is also very important in improving the quality of employee performance and customer satisfaction. The object in this study is PT Astra International, Tbk Auto2000 Rancaekek. This research aims to describe the function of existing management control system can improve the quality of employee work and customer satisfaction. The data source in this study consists of primary data and secondary data collected using interview and observation methods. The collected data is then analyzed descriptively. The results of the study explained that the control system process has been running well, proven by the existence of a very solid and influential work culture, delegation of WWO (Workshop Work Order) well, MTD (Mechanical Task Divider) allocates and organizes mechanical tasks evenly (Heijunka), The head of the workshop gives performance appreciation to employees who reach the target and implement the program in accordance with the previous plan.*

**Keywords:** Management Control System, Employee Performance, Corporate Culture

**ABSTRAK**

Kesehatan dalam tubuh perusahaan adalah salah satu aspek yang dapat menjaga keberlangsungan perusahaan. Termasuk penggunaan sistem pengendalian manajemen, dimana pengendalian juga merupakan salah satu fungsi operasional perusahaan agar pengeluaran dan pendapatan sesuai dengan apa yang ditargetkan. Adanya peran sistem pengendalian juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan kepuasan konsumen. Objek dalam penelitian ini adalah PT Astra International, Tbk Auto2000 Rancaekek. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fungsi sistem pengendalian manajemen yang ada dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dan kepuasan konsumen. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi. Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa proses sistem pengendalian sudah berjalan dengan baik, terbukti dengan adanya budaya kerja yang sangat solid serta berpengaruh, pendelegasian PKB (Perintah Kerja Bengkel) dengan baik, PTM (Pembagi Tugas Mekanik) mengalokasikan dan mengatur tugas mekanik dengan merata (*Heijunka*), Kepala bengkel memberikan apresiasi kinerja kepada karyawan yang mencapai target dan melaksanakan program sesuai dengan rencana sebelumnya.

**Kata kunci:** Sistem Pengendalian Manajemen, Kinerja Karyawan, Budaya Perusahaan

## PENDAHULUAN

Dalam perkembangan era dikala ini, suatu organisasi ataupun perusahaan sangat membutuhkan terdapatnya suatu kemampuan serta kekuatan internal yang kokoh dalam rangka menangani seluruh tantangan, hambatan, dan perubahan yang terdapat. Persaingan antar perusahaan di era globalisasi hendak terus menjadi ketat serta akibat logisnya terdapat 3 hal yang mungkin terjadi yaitu mundur, bertahan, atau lebih berkembang. Hal ini disebabkan karena perusahaan yang maju serta berkembang setiap saat dapat menyelesaikan masalah dengan solusi yang tepat sesuai situasi dan kondisi yang ada. Aspek utama yang diperlukan untuk dapat mewujudkan harapan perusahaan adalah aspek sumber daya manusia. Pendekatan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dapat melalui pendekatan budaya, contohnya pada PT Astra International, Tbk Auto2000 Rancaekek.

Auto2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, lalu pada tahun 1989 berganti nama menjadi Auto2000. PT Astra International, Tbk Auto2000 Rancaekek merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International, Tbk. Pada Auto2000 Rancaekek terdapat 3 divisi yaitu divisi administrasi, divisi sales, serta divisi service.

Sistem pengendalian sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan, sebab sistem ini mempunyai peranan yang berdampak cukup besar dalam perkembangan perusahaan. Suatu perusahaan rentan mengalami kemunduran jika tidak memiliki sistem pengendalian. Maka sebaliknya, perusahaan memiliki potensi untuk berkembang jika terdapat sistem pengendalian yang baik. Auto2000 Rancaekek memiliki sistem yang

bernama TDMS (*Toyota Dealer Management System*), yang dimana sistem ini mempunyai kemampuan untuk mengendalikan dan mengawasi semua pekerjaan diperusahaan agar sesuai dengan budaya dan prinsip perusahaan. Didalam sistem tersebut terdapat yang namanya EJPCB (*Electronic Job Progress Control Board*), sistem ini dipakai untuk mengendalikan pekerjaan mekanik agar sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Dalam sistem pengendalian tersebut, Auto2000 sangat menerapkan budaya dan prinsip-prinsip yang dipakai perusahaan. Salah satunya pada kinerja mekanik yang menggunakan prinsip-prinsip teknisi profesional yaitu Penampilan Profesional, Penanganan & perlakuan kendaraan yang baik, Kerapihan & kebersihan, Keselamatan kerja, Perencanaan & persiapan, Pekerjaan yang cepat & dapat diandalkan, Selesai sesuai waktu yang dijanjikan, Memeriksa pekerjaan bila telah selesai, Simpan part-part lama, dan Tindak lanjut. Semua prinsip tersebut merupakan sebagai dasar peningkatan kinerja mekanik dengan secara terus menerus dan menjadi pedoman untuk mewujudkan perusahaan yang tumbuh berkembang dan berdaya saing tinggi.

Budaya yang dominan dalam perusahaan memiliki pengaruh yang kuat terhadap anggota organisasi, maka berarti budaya tersebut akan mendukung manajemen dalam keberhasilan menerapkan strategi perusahaan karena budaya perusahaan menjadi pedoman perilaku anggota organisasi guna mencapai target perusahaan dengan meningkatkan koordinasi dan kendali dalam perusahaan (Hofstede *et al.*, 1990) (Indriantoro, 2000). Setiap perusahaan mempunyai budaya kerja yang berbeda karena diselaraskan dengan bidang diperusahaan masing-masing. PT Astra

International, Tbk khususnya Auto2000, mempunyai budaya kerja yang sangat solid dan berpengaruh bagi kemajuan perusahaan, karena disana lebih mengutamakan Tim kerja dan perilaku utama. Perilaku Utama yang dimaksud disini adalah FIRST, yang dimana FIRST itu melingkupi *Focus on customer, Integrity, Respect for others, Strive for excellence, dan Team work.*

Bukan hanya untuk kepentingan perusahaan semata, tetapi budaya ini juga sangat bermanfaat untuk pedoman kerja kita dimanapun kita berada nanti. Perilaku utama FIRST sangat mengutamakan kepuasan konsumen dan bekerja sepenuh hati dengan tulus dan ikhlas dengan tim kerja yang kompak dan menghargai satu sama lain.

Penelitian ini hanya akan membahas sistem pengendalian manajemen pada divisi service di Auto2000 Rancaekek. Menurut perusahaan Auto2000, pengendalian yang baik terhadap sistem pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu unsur terpenting. Dengan menerapkan sistem pelayanan yang terkendali maka akan tercipta hubungan yang baik dengan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang menarik untuk kami kaji adalah bagaimana sistem pengendalian manajemen Auto2000 Rancaekek bisa berjalan dengan baik dan optimal pada kualitas kerja karyawan sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

### **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah aktivitas yang mengatur tentang langkah-langkah penyediaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberi kompensasi, pemeliharaan serta pemisahan tenaga kerja melalui metode manajemen untuk mencapai

tujuan organisasi (Yuli, 2005). Namun menurut (Pangabean 2004) proses perencanaan, pengendalian segala kegiatan yang masih berhubungan dengan analisa pekerjaan, pengorganisasian, evaluasi atas pekerjaan, pimpinan, pengembangan, penyediaan, promosi dan kompensasi serta pemberhentian karyawan demi mencapai tujuan yang diinginkan merupakan hal-hal yang termasuk kedalam manajemen sumber daya manusia.

Perencanaan dalam sumber daya manusia diciptakan guna menjamin kebutuhan anggota organisasi atau perusahaan agar terpenuhi secara tepat. Manajemen sumber daya manusia yang berdasarkan keterampilan adalah salah satu konsep manajemen yang menghubungkan kegiatan SDM dalam organisasi dengan keterampilan dasar yang akan diunggulkan (Noer, Trang, dan Uhing, 2017).

Maka dapat disimpulkan pengertian manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian atas penyediaan tenaga kerja, pengarahan, pengembangan, kompensasi, dan pemeliharaan guna mencapai target organisasi dan masyarakat.

### **Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Adapun fungsi manajemen sumber daya manusia yang dijelaskan oleh (Hasibuan 2012) adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*), adalah menyiapkan rencana tenaga kerja yang efektif dan efisien agar bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan. Perencanaan dibuat dengan mengesahkan program kepegawaian. Program kepegawaian mencakup pengorganisasian, pengarahan, penyediaan, pengendalian, pengembangan,

- pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), adalah aktivitas untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menentukan pembagian kerja, hubungan kerja, integrasi, pendelegasian wewenang serta koordinasi dalam struktur organisasi. Organisasi hanya sebuah wadah untuk mencapai tujuan, dengan adanya organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.
  3. Pengarahan (*Directing*), adalah aktivitas menginstruksikan semua karyawan supaya bekerja sama dengan efektif serta efisien untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilaksanakan oleh pimpinan dengan cara menugaskan bawahan untuk mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
  4. Pengendalian (*Controlling*), adalah suatu tindakan mengontrol semua karyawan agar tidak melanggar peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan konsep. Bila ditemukan penyimpangan atau kesalahan, maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Kehadiran, kedisiplinan, kerja sama, perilaku, pelaksanaan kerja, serta menjaga situasi lingkungan pekerjaan termasuk kedalam pengendalian karyawan.
  5. Pengadaan (*Procurement*), adalah proses merekrut, menseleksi, menempatkan, orientasi, dan induksi agar mendapatkan karyawan baik sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Melakukan pengadaan yang terarah akan membantu terwujudnya tujuan.
  6. Pengembangan (*Development*), adalah prosedur dalam meningkatkan keterampilan teoritis, teknis, terkonsep, serta moral karyawan melalui pelatihan dan pendidikan. Pelatihan dan pendidikan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada masa kini maupun di masa depan.
  7. Kompensasi (*Compensation*), adalah pemberian balas jasa dari perusahaan secara langsung dan tidak langsung baik berupa fisik maupun nonfisik. Biasanya berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai balasan atas kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan prestasi kerjanya dan tidak ada pilih kasih. Sedangkan layak dapat diartikan pantas untuk memenuhi kebutuhan pokoknya serta berdasar pada batas upah minimum pemerintah.
  8. Pengintegrasian (*Integration*), merupakan aktivitas penggabungan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan, guna menciptakan kerja sama yang harmonis dan saling menguntungkan. Pada akhirnya perusahaan bisa memperoleh profit dan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.
  9. Pemeliharaan (*Maintenance*), merupakan suatu tindakan untuk menjaga dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan kesetiaan karyawan agar mereka tetap bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan tersebut bisa dilakukan dengan adanya program kesejahteraan sesuai kebutuhan sebagian besar karyawan.
  10. Kedisiplinan, adalah fungsi MSDM yang sangat penting dan menjadi kunci terwujudnya suatu tujuan karena tanpa disiplin yang baik akan sulit untuk bisa mencapai tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan keinginan dalam

mentaati segala peraturan perusahaan dan juga norma-norma sosial.

11. Pemberhentian (*Separation*), adalah pemutusan hubungan kerja seorang karyawan dari suatu perusahaan. Hal ini bisa disebabkan oleh keinginan karyawan (*Resign*), keinginan perusahaan, kontrak kerja yang sudah berakhir, pensiun, dan penyebab lainnya.

### **Pengertian Jasa**

Jasa sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia, jasa merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang tidak berwujud tetapi dapat diidentifikasi, yang direncanakan dan dilakukan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan konsumen. Menurut Kotler dalam buku (Fandy Tjiptono 2008) mengatakan jasa adalah kegiatan atau keuntungan yang diberikan oleh badan usaha kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menjadikan kepemilikan sesuatu.

Sedangkan Payne dalam (Lopiyoadi 2006) atakan bahwa jasa merupakan suatu tindakan yang mempunyai beberapa unsur tidak berwujud yang berhubungan dengannya, menyertakan beberapa korelasi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan. Maka dapat disimpulkan jasa pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang memiliki beberapa unsur tidak berwujud yang dapat diberikan dari suatu pihak kepada pihak lainnya dan memberikan berbagai manfaat bagi pihak yang terkait.

### **Pentingnya Kualitas Kinerja**

Selain banyaknya pekerjaan yang mampu diselesaikan maupun besarnya target yang dicapai, kualitas pekerjaan seorang karyawan yakni menjadi salah satu indikator penting dalam kinerja seseorang. (Mangkuprawira 2009) menyatakan kualitas kerja yakni tingkat

kepuasan, motivasi, serta keterlibatan dan pengalaman komitmen seseorang tentang kehidupan mereka dalam bekerja.

Menurut penjelasan (Siagian 2007) kualitas kerja atau yang dikenal dengan sebutan *Quality Of Worklife* adalah sebagai upaya sistematis dalam hidup berorganisasi dengan cara memberikan kesempatan kepada para karyawan untuk berpartisipasi dalam menentukan bagaimana cara mereka bekerja dan kontribusi yang mereka berikan dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasarannya di perusahaan.

Kemudian dapat disimpulkan kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi pekerjaan yang dikerjakan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lain dalam mencapai tujuan dan target perusahaan dengan baik serta berdaya guna (Flippo, 2005).

Menurut (Kusnandi 2010) ada beberapa indikator kualitas kerja yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

1. Kemampuan karyawan, elemen kinerja seorang karyawan yang dapat diperhitungkan melalui perkiraan kepentingan tugas dan kemampuan intelektual setiap individu yang ada dalam perusahaan.
2. Keterampilan karyawan, karyawan juga menjadi salah satu aspek produksi guna menghasilkan karyawan yang handal dan mempunyai keahlian dalam bidangnya masing-masing bagi kemajuan perusahaan.
3. Kedisiplinan karyawan, yaitu kesadaran diri atau pola pikir dan ketersediaan seorang karyawan untuk mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas serta tanggung jawabnya.

### **Budaya Kerja**

Budaya dapat membedakan perilaku masyarakat satu dengan yang

lain pada saat berinteraksi dan bertindak memecahkan suatu masalah. Budaya juga mengikat anggota kelompok masyarakat menjadi suatu kesatuan pandangan yang menjadikan keseragaman dalam berperilaku dan bertindak.

Menurut Joco dalam (Sobirin 2007) budaya organisasi terdiri dari dua unsur penting, yaitu yang bersifat idealistis (tidak mudah terlihat) dan yang bersifat *behavioral* (dapat terlihat/perilaku). Unsur budaya organisasi idealistis yakni ideologi organisasi yang tidak mudah berubah (seperti filosofi, kepercayaan, nilai dasar) walaupun disisi lain organisasi harus memiliki perubahan untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Unsur *behavioral* bersifat kasat mata, muncul dalam bentuk perilaku sehari-hari para anggotanya dan bentuk lainnya seperti cara orang berbicara, kegiatan formal, motto, dll.

Robbins & Judge (2008:256) menyatakan budaya organisasi selaku sebuah sistem yang diyakini oleh para anggota untuk membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya. Lebih lanjut Robbins dan Judge (2008:258) juga mengemukakan budaya adalah organisasi yang dibangun serta dipertahankan. Tindakan ataupun keputusan manajemen puncak akan berpengaruh dalam menentukan perilaku umum yang dapat diterima atau tidak. Karyawan perlu disosialisasikan pada tingkat sukses yang dicapai serta menyelaraskan nilai - nilai karyawan baru dengan nilai - nilai organisasi.

### **Pengertian Sistem Pengendalian Manajemen**

Sistem pengendalian manajemen yakni sistem yang dipakai pihak manajemen untuk memberi pengaruh kepada anggota organisasinya untuk mewujudkan strategi dan kebijakan

organisasi secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan organisasi (Supriyono, 2000). Menurut (Anthony dan Govindarajan 1998) sistem pengendalian manajemen adalah sistem yang digunakan manajemen untuk mengendalikan serangkaian kegiatan di dalam organisasi. Pengendalian manajemen yakni salah satu cara yang dimana manajer mempengaruhi anggota organisasinya untuk menerapkan strategi organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan sistem pengendalian manajemen yaitu suatu sistem yang digunakan manajer untuk mengarahkan anggota organisasi atau perusahaan agar melaksanakan aktivitasnya secara efektif serta efisien sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan dan sasaran.

### **Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen**

Menurut (Sumarsan 2013) menyimpulkan bahwa tujuan adanya suatu sistem pengendalian manajemen adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan kecakapan dan keutuhan informasi.
2. Kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, rencana, peraturan serta ketentuan yang berlaku.
3. Menjaga harta milik perusahaan.
4. Mencapai aktivitas yang ekonomis serta efisien.

Penerapan sistem pengendalian manajemen juga berguna untuk memperbaiki segala yang menyimpang atau kesalahan pada rencana awal dan agar semua orang dalam perusahaan mematuhi kebijakan serta ketentuan yang telah ditetapkan.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut

penjelasan (Bogdan dan Taylor 2004) penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur yang menciptakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun lokasi penelitian untuk memperoleh data adalah PT Astra International, Tbk Auto2000 Rancaekek. Sumber data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari data yang sudah jadi dan sudah diolah oleh pihak lain. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan 2 orang untuk melakukan tanya jawab dan bertukar informasi mengenai keterangan atau pendapatnya tentang suatu hal. Sehingga pewawancara mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari responden terwawancara.

#### 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran atau objek pengamatan. Aktivitas observasi diusahakan mengamati keadaan secara wajar dan yang sebenarnya tanpa ada usaha yang disengaja untuk mengatur, mempengaruhi, atau memanipulasi situasi dan kondisi yang sedang diamati.

Sedangkan untuk data sekunder yakni menggunakan studi kepustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari objek penelitian, selanjutnya dibandingkan serta dianalisis dari teori yang sebenarnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dari pimpinan serta beberapa karyawan dalam perusahaan dan observasi yang dilakukan peneliti di Auto2000 Rancaekek, proses sistem pengendalian manajemen pada perusahaan menggunakan alat control visual yang berbentuk papan dinding atau disebut dengan *Job Progress Control Board* (JPCB) dan juga alat kontrol pada layar LCD yakni *Electronic Job Progress Control Board* (E-JPCB). JPCB dan E-JPCB mendukung operasi pekerjaan service agar lancar dan efisien dengan memungkinkan pembagian informasi antar semua staf yang bersangkutan. Pada JPCB terdiri dari slot-slot kemajuan proses pekerjaan yang dimana terdapat perintah kerja bengkel (PKB) berisi rincian permintaan service dari konsumen yang akan dikerjakan oleh mekanik atau divisi service. Kemudian seluruh karyawan juga bisa melihat proses kemajuan pekerjaan mekanik pada E-JPCB dari waktu pekerjaan dimulai sampai dengan waktu estimasi pekerjaan selesai. Jika terdapat kendala maka akan tervisualisasikan keterlambatan pekerjaan dan langsung dilakukan langkah yang perlu diambil.

Semua sistem yang digunakan ini dikontrol menggunakan aplikasi yang bernama *Toyota Dealer Management System* (TDMS), alur proses produksi melibatkan seluruh karyawan yang memiliki peran tersendiri mulai dari *Maintenance Reminder Appointment* (MRA) selaku yang menerima permintaan booking service maksimal H-1 agar kebutuhan spare part service tersedia sebelum konsumen datang, *Service Advisor* (SA) yang berperan melayani permintaan konsumen ketika sudah datang dengan menggunakan TDMS, lalu perintah kerja bengkel dialokasikan dan diatur oleh bagian PTM (pembagi tugas mekanik) untuk

dilakukan proses selanjutnya oleh bagian mekanik yang dimana proses service kendaraan mulai dikerjakan. Setelah selesai maka akan dilakukan *Final Check* agar kualitas hasil pekerjaan maksimal dan menjaga kepuasan konsumen. Langkah terakhir yakni bagian *Service Advisor* (SA) melakukan penyerahan kendaraan tepat waktu kepada pelanggan dan melakukan penjelasan hasil service.

Semua urutan pekerjaan tersebut bisa berkesinambungan dan dilaksanakan dengan baik karena adanya sistem pengendalian, jika tidak menerapkan sistem pengendalian manajemen maka alur pekerjaan tersebut menjadi tidak terarah dan tidak terencana pada akhirnya tidak mendapatkan hasil yang di inginkan. Penerapan budaya FIRST tentu sangat diterapkan, contohnya pada budaya yang pertama *Focus on customer* yakni seluruh karyawan mengutamakan kepuasan konsumen dengan mengontrol proses perintah kerja bengkel pada JPCB agar penyerahan tepat waktu, budaya yang kedua *Integrity* yaitu dimana seluruh karyawan dituntut selaras antara perkataan, tindakan dan jujur dalam melayani konsumen, budaya yang ketiga *Respect for others* dimana seluruh karyawan saling peduli satu sama lain dalam mengontrol perintah kerja bengkel, budaya keempat *Strive for excellence* yaitu karyawan selalu melakukan yang terbaik dalam proses kerja service agar kualitas pekerjaan sangat maksimal, budaya terakhir adalah *Team work* yang dimana budaya ini memerlukan kerja sama untuk melakukan proses kerja service.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dalam hasil penelitian sistem pengendalian manajemen pada Auto2000 Rancaekek khususnya pada

divisi service dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut sangat mementingkan sistem pengendalian manajemen seperti JPCB & E-JPCB dalam *Toyota Dealer Management System*. Karena sistem pengendalian tersebut dapat membantu karyawan menjadwalkan bengkel secara efektif untuk mencapai beban kerja yang merata (*Heijunka*), memonitor secara visual status dan kemajuan pekerjaan dalam upaya untuk memenuhi janji penyerahan kendaraan tepat waktu sesuai estimasi yang diberikan, dan mendeteksi dengan cepat ketidakteraturan dalam proses service untuk mendukung langkah penanggulangan yang tepat dan mencegah terulang kembali.

Keuntungan yang didapat Auto2000 dalam menerapkan sistem pengendalian manajemen adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Mengurangi antrian dipagi hari (Morning Rush).
3. Penyerahan kendaraan tepat waktu.
4. Kemampuan untuk menjawab pertanyaan konsumen dengan tepat mengenai status pengerjaan kendaraan.
5. No Show (Sudah booking tapi tidak jadi datang) & Carry over lebih sedikit.
6. Meningkatkan kualitas pekerjaan dan produksi yang lebih efisien.

### **Saran**

Para karyawan juga sangat menerapkan budaya serta prinsip perusahaan dengan maksimal sehingga menghasilkan kualitas pekerjaan yang optimal dan bisa menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen. Dalam menunjang proses sistem pengendalian manajemen yang dapat terus bersaing secara sehat, kepala bengkel juga mengadakan program *Best Employe* setiap bulannya berdasarkan penilaian performance karyawan setiap

bulannya. Diharapkan agar berdampak pada semangat karyawan dan menjadi motivasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Sawitri, P. (2011). Interaksi Budaya Organisasi Dengan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Unit Bisnis Industri Manufaktur Dan Jasa. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Harmen, H., Fauzia, A., Aprinawati, & Dita, A. (2019). Analisis Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Beberapa Perusahaan Bumh Di Kota Medan. *Niagawan*. 8(3)
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 9
- Sofie, F., & Siska, E.F. (2018). Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Usaha Menengah (Studi Pada Cv. Kota Agung). *Jurnal Wacana Ekonomi*. 18(1)
- Putra, A.E., & Suhada. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Nur Ihsan Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 13(2)
- Muhammad Ali M.N. (2018). Pengaruh Kualias Kerja Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dikota Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Medan Area.
- Widiarta, E., Badia, P., & Zunaidah. (2015). Pengaruh Budaya Perusahaan Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Pertamina Ru Iii Plaju Pada Awal Transformasi Pertamina. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. 13(2)
- Talumewo, W.E., Grace N., & Victorina T. (2018). Analisis Ataspenerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pemberian Kredit Pada Pt. Suzuki Finance Indonesia Cabang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. 13
- Tiara Nurmalasari. (2017). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Rukmin, H.J., Ansyarif K., & Samsul R. (2019). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah. *Jurnal Ekonomi Invoice Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*. 1(1)