

**PERANAN PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DIVISI MARKETING
PADA KOPERASI UGT SIDOGIRI KELURAHAN BUGIH
PAMEKASAN**

Yanti Susanti

*(Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan,
Jl. Raya Panglegur Km. 4, Pamekasan, email: yantisusanti1994@gmail.com)*

Fadllan

*(Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Pamekasan,
Jl. Raya Panglegur Km. 4, Pamekasan, email: fadllan@stainpamekasan.ac.id)*

Abstrak: Pengawasan merupakan pemeriksaan untuk memastikan bahwa apa yang dikerjakan sesuai dengan tujuan perusahaan, mengevaluasi pelaksanaan kerja, serta memperbaiki apa yang sedang dikerjakan untuk menjamin tercapainya hasil optimal. Oleh karena itu, setiap lembaga keuangan perlu dilakukan pengawasan agar pencapaian target yang telah ditetapkan akan mudah tercapai, serta mencegah terjadi penyimpangan atas apa yang telah direncanakan sebelumnya. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini pertama, bagaimana pelaksanaan pengawasan yang dilakukan pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan, dan kedua, bagaimana peranan pengawasan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan divisi marketing pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan. Jenis penelitian yang dipakai adalah kualitatif yang bersifat deskriptif, dimana menggambarkan atau menguraikan suatu hal menurut apa adanya di lapangan. Sumber datanya adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: 1) Pelaksanaan pengawasan di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan adalah: a) Pengawasan dilakukan oleh Kepala Cabang Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan b) Pengawasan yang diterapkan adalah Pengawasan secara langsung dan tidak langsung, pengawasan berkala serta Pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan, selama kegiatan, dan setelah kegiatan. 2). Peranan pengawasan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan divisi marketing Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan adalah untuk: a) untuk mencegah terjadinya berbagai penyimpangan atau kesalahan,

sehingga dapat diketahui lebih awal berbagai bentuk penyimpangan dan kesalahan. b) Untuk menjamin atau mengusahakan pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya demi mencapai tujuan. c) Untuk memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang terjadi.

Abstract: Supervision is an examination to ensure that what is done in accordance with company goals, evaluating the implementation of the work, as well as improving what is being done to ensure the achievement of optimal results. Therefore, any financial institutions need to be done Supervision so that the achievement of set targets will be easily achieved, and preventing the occurrence of aberrations on what had been planned in advance. Issues to be discussed in this research first, how the implementation of the Supervision which is conducted at Cooperation UGT Sidogiri of the Village Bugih Pamekasan, and secondly, how the role of supervision in Increasing Employee Productivity Marketing Division at Cooperation UGT Sidogiri of Village Bugih Pamekasan. This type of research used is descriptive qualitative, which depicts or describes a case according to what is in the field. Sources of data are interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded that: 1) Implementation of Supervision at Cooperation UGT Sidogiri of Village Bugih Pamekasan are: a) Supervision is done by the Branch Head of Cooperation UGT Sidogiri of Village Bugih Pamekasan, b) Supervision applied is Supervision directly and indirectly, periodic monitoring and supervision performed before activity, during the event, and after the activity. 2). The Role of Supervision in Increasing Employee Productivity Marketing Division at cooperation UGT Sidogiri of village bugih pamekasan is : a) to prevent the occurrence of various aberrations or errors, so it can be known earlier of various forms of aberration and errors. b) To guarantee or striving the implementation of activities to suit plans have been made before in order to achieve the goal. c) To correct errors or aberrations occurring.

Kata kunci: Peranan; Pengawasan; Produktivitas Kerja; Marketing.

PENDAHULUN

Agar tercapainya keberhasilan seorang karyawan dalam suatu lembaga keuangan, seorang pimpinan harus melakukan suatu langkah manajemen agar tujuan lembaga keuangan tercapai. Salah satu langkah yang dapat dilakukan seorang manajer adalah melakukan pengawasan terhadap segala sesuatu pekerjaan yang dilakukan seorang karyawan. Pengawasan menjadi unsur yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan. Karena pengawasan diperlukan untuk memastikan apakah yang direncanakan berjalan sebagaimana semestinya atukah tidak. Jika tidak berjalan dengan semestinya, maka dilakukan pengkoreksian kegiatan yang sedang berjalan agar dapat tetap mencapai apa yang direncanakan.¹

Pengawasan merupakan pemeriksaan untuk memastikan bahwa apa yang dikerjakan, mengevaluasi pelaksanaan kerja, dan jika perlu memperbaiki apa yang sedang dikerjakan untuk menjamin tercapainya hasil pekerjaan yang direncanakan.² Pengawasan juga merupakan kewajiban setiap atasan untuk menangani bawahannya yang bersifat preventif dan pembinaan. Dengan adanya pengawasan pimpinan dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang nyata dari setiap aspek dan setiap permasalahan dan apabila terjadi penyimpangan maka dapat segera mengambil langkah perbaikan. Sistem pengawasan dalam lembaga keuangan dapat berjalan efektif jika dilaksanakan dengan sungguh-sungguh oleh seorang manajer. Tidak hanya itu, seluruh karyawan dalam lembaga keuangan memegang peranan penting untuk tercapainya sistem pengawasan yang efektif.

Salah satu permasalahan penting yang dihadapi oleh para manajer adalah bagaimana meningkatkan produktivitas kerja karyawannya sehingga dapat mendukung keberhasilan tujuan yang ingin yang dicapai. Permasalahan peningkatan produktivitas kerja erat kaitannya dengan permasalahan bagaimana pengawasan dilakukan oleh seorang manajer sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan lembaga keuangan.

Produktivitas kerja karyawan dalam suatu lembaga keuangan tergantung pada manajemen organisasi yang dijalankan oleh lembaga keuangan tersebut. Produktifitas merupakan ukuran sampai sejauh mana sebuah kegiatan mampu mencapai target kuantitas dan kualitas

¹Ernie T. Sule dan Kurniawan S, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2005), hlm. 317.

²Geoege R. Terry and Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 232

yang sudah ditargetkan.³ Dan salah satu pihak yang berkompeten menentukan maju mundurnya usaha sebuah lembaga keuangan adalah figur manajer. Apabila kinerja seorang manajer sudah sesuai tuntutan, maka pada akhirnya baik secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan.

Demikian halnya dengan kondisi produktivitas kerja karyawan khususnya divisi marketing pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan, pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah diperlukan figur seorang manajer yang dapat mengarahkan dan memotivasi karyawan dengan baik. Setidaknya ada empat kemampuan yang harus dimiliki seorang manajer, seperti mampu memberikan motivasi kepada para karyawannya, mampu memberikan tugas kepada karyawan sesuai dengan keahliannya, mampu memberikan penghargaan, dan mampu memberikan contoh yang baik pada karyawannya. Selain itu, seorang karyawan harus memiliki kualitas yang baik, seperti sikap yang rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat suka membantu sesama karyawan akan sangat membantu terciptanya produktivitas kerja yang optimal.

Berdasarkan pendahuluan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah *pertama*, Bagaimana pelaksanaan pengawasan yang dilakukan pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan? *kedua*, Bagaimana peranan pengawasan dalam meningkatkan Produktivitas kerja Karyawan Disivi Marketing Pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan?

Kajian Teoritis Pengawasan

Pengawasan adalah suatu proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.⁴ Tujuan utama dari pengawasan tidak hanya untuk menghindari penyelewengan semata, akan tetapi tidak lain adalah agar pencapaian target yang telah ditetapkan akan mudah dicapai. Secara umum tujuan dilakukan pengawasan adalah:

1. Agar aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, baik proses, sistem dan hasil yang ingin dicapai.

³Ernie T. Sule dan Kurniawan S, *Pengantar Manajemen*, hlm. 369

⁴*Ibid*, hlm. 317.

2. Agar jangan sampai terjadi penyimpangan, artinya keluar dari yang telah direncanakan.
3. Meminimalkan tindakan karyawan untuk melakukan penyimpangan, dengan cara membuat seorang menjadi bekerja dengan baik, karena merasa ada pengawasan terhadap aktivitasnya.
4. Memudahkan pencegahan, artinya jika ada indikasi atau gejala atau gelagat akan adanya penyimpangan, maka mudah mengambil tindakan pencegahan agar tidak terjadi penyimpangan.
5. Mengendalikan biaya, artinya dengan adanya pengelolaan dan pengawasan maka biaya diminimalkan segala bentuk kebocoran sehingga terjadi efisiensi.
6. Agar tujuan perusahaan tercapai, artinya semua aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.⁵

Adapun Fungsi Pengawasan yaitu:

1. Menetapkan tujuan-tujuan dan merencanakan bagaimana mencapainya.
2. Menentukan berapa banyak orang (karyawan) diperlukan serta keterampilan-keterampilan yang perlu dimiliki mereka (*organization*).
3. Menyeleksi individu-individu untuk mengisi posisi (*staffing*) dan kemudian mereka diberi tugas kerja dan ia membantu mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya dengan baik (*direction*).
4. Dengan aneka macam laporan, ia meneliti bagaimana baiknya rencana-rencana dilaksanakan dan ia mempelajari kembali rencana-rencana sehubungan dengan hasil-hasil yang dicapai dan apabila perlu, rencana-rencana tersebut dimodifikasikan.

Dari waktu pelaksanaannya pengawasan dapat dibedakan menjadi tiga bagian penting, yaitu:

1. Pengawasan preventif yang dilakukan pada awal proses, maksudnya adalah pengawasan dilakukan sebelum terjadinya penyelewengan, kesalahan atau *deviation*. Jadi diadakan tindakan pencegahan agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan di kemudian hari.
2. Pengawasan represif yang dilakukan setelah proses berakhir dan ada hasil yang dicapai, hal ini dimaksudkan untuk menilai dan mengukur sejauh mana hasil akhir memiliki kesesuaian dengan rencana.

⁵ Kasmir, *Dasar Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 264.

3. Pengawasan progresif yang dilakukan selama proses pengerjaan, hal ini bertujuan agar jika terjadi penyimpangan maka tindakan perbaikan dapat segera dijalankan.⁶

Untuk keberhasilan proses pengawasan, ada prosedur yang harus dipertimbangkan sebagai tahapan atau langkah-langkah pengawasan, yaitu:

1. Penetapan standar, Ada dua jenis standar yang dapat dipertimbangkan dalam menetapkan standar, yaitu standar ideal (*expected standard*) adalah target pencapaian kinerja terbaik yang diharapkan bisa direalisasikan, dan standar aktual (*actual standard*) adalah target capaian kinerja yang paling mungkin bisa dicapai.
2. Menilai dan mengukur hasil yang telah dicapai, Banyak pilihan terkait dengan tehnik penilaian dan pengukuran kinerja pegawai (*performance appraisal*). Hal yang paling penting adalah ketepatan dalam memilih dan menggunakan tehnik penilaian, sehingga bisa diperoleh hasil yang optimal. Dengan tehnik tersebut diharapkan dapat menilai kemampuan setiap pegawai secara komperhensif, sehingga benar-benar menggambarkan tingkat pencapaian kinerja individu maupun kelompok yang objektif.
3. Membandingkan antara hasil pengukuran dengan standar, Ada tiga kemungkinan hasil yang bisa diperoleh, yaitu: hasil yang sama dengan standar, hasil melebihi standar, atau hasil yang dicapai berada di bawah standar.
4. Melakukan tindak lanjut (*follow up*). Tindakan ini disesuaikan dengan kondisi riil yang dicapai dari hasil penilaian. Jika hasil yang dicapai sesuai atau sama dengan standar, maka perlu ditindaklanjuti dengan cara melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan strategi bisnis. Apabila hasil yang dicapai melebihi standar, maka strategi bisnis tersebut dapat terus dipertahankan atau bahkan merancang strategi baru yang lebih inovatif untuk memperluas kegiatan bisnisnya. Namun apabila hasil yang dicapai ternyata berada dibawah standar, maka perlu dipertimbangkan bagaimana cara terbaik untuk memperbaiki performans agar penyimpangan yang terjadi tidak terulang lagi, dan tidak melakukan kesalahan lain yang akan memperparah bisnis.

Sedangkan cara pengawasan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

⁶ Tjutju Yuniarsih dan Suwanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: ALFABETA, 2011), hlm. 93

1. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan sendiri secara langsung oleh seorang manajer. Manajer memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah dikerjakan dengan benar dan hasil-hasilnya sesuai dengan yang dikehendakinya.
2. Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan jarak jauh, artinya dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahan. Laporan ini dapat berupa lisan atau tulisan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil-hasil yang telah dicapai.
3. Pengawasan berdasarkan kekecualian adalah pengendalian yang dikhususkan untuk kesalahan-kesalahan yang luar biasa dari hasil atau standar yang diharapkan. Pengawasan semacam ini dilakukan dengan cara kombinasi pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung oleh manajer.⁷

Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan dalam Pengawasan, yaitu:

1. Melakukan supervisi dan pembinaan secara periodik, sehingga jika ada pegawai yang bermasalah dapat segera diketahui dan selanjutnya ditangani sedini mungkin.
2. Mengarahkan para pegawai untuk tetap komitmen terhadap pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran bisnis.
3. Memantau implementasi sebagai kebijakan perusahaan, agar diketahui kemungkinan adanya kendala yang bisa mengganggu kelancaran pencapaian tujuan bisnis dan/atau untuk memotret daya dukung sumber daya perusahaan terhadap kebijakan tersebut.
4. Memantau pencapaian target perusahaan secara lebih efektif dan efisien.
5. Mengontrol ketepatan isi informasi yang akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam proses pengawasan, sehingga tidak menimbulkan salah persepsi atau bahkan kesalahan dalam mengambil tindakan manajerial.
6. Memanfaatkan hasil temuan hasil evaluasi untuk: mendesain program pembinaan pegawai, mendorong lahirnya inovasi, membangun komitmen dan kebersamaan internal menuju terciptanya jaringan bisnis (*networking*) eksternal yang lebih luas, merancang program pengembangan karier pegawai, dan merancang tindakan perbaikan (*corrective action*) yang relevan.

⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm: 245-246.

7. Membuat suatu laporan hasil pengawasan secara langsung keseluruhan, agar bisa dijadikan bahan bagi penyusunan rencana berikutnya (*feedforward*).⁸

Pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam Islam terbagi menjadi dua hal, yaitu: *pertama*, pengawasan internal adalah control yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. *kedua*, Pengawasan eksternal adalah sistem pengawasan yang terdiri atas mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain sebagainya.

Tujuan pengawasan pegawai sebagaimana dilakukan oleh sahabat Umar bin Al-Khathab *Radhiyallahu Anhu* yang penulis kutib dari buku Fikih Ekonomi Umar bin Al-Khathab yang ditulis oleh Jaribah bin Ahmad Al-Haritsi adalah sebagai berikut:

1. Kesamaan kesempatan dan memastikan kemampuan pegawai
2. Memastikan dijalankannya syarat-syarat kerja
3. Meluruskan perilaku pegawai
4. Menjaga harta benda umat Islam
5. Memberikan imbalan yang berbuat baik dan menghukum yang berbuat jahat
6. Adil kepada rakyat
7. Memerangi suap dan cara yang tidak disyariatkan
8. Mengatur waktu kerja

Umar bin Al-Khathab menggunakan bermacam-macam cara untuk mengawasi para pegawainya, diantara sbagai berikut:

1. Ujian Percobaan
Sebagaimana Umar melakukan beberapa ujian kepada para pegawainya ketika hendak menunjuk mereka, Umar juga melakukan ujian kepada mereka setelah mereka berkuasa untuk mengungkap beberapa sisi yang berhubungan dengan pekerjaannya.
2. Meneliti dan membuktikan kebenaran
Untuk membuktikan terjadinya suatu hal pada pegawainya Umar menggunakan beberapa cara untuk mengetahui kebenarannya, diantaranya sebagai berikut:
 - a. Meminta dikirim utusan
 - b. Pengawasan manajemen

⁸ Tjutju Yuniarsih dan Suwanto, *Manajemen Sumber ...* hlm. 110.

- c. Mempertemukan antara pegawai dan pengadu
3. Bertanya kepada utusan yang dikirimnya.
4. Mempermudah komunikasi rakyat dengan khalifah secara langsung (*open hause*)
Yang dimaksud *open hause* adalah memperbolehkan kedatangan rakyat kepada penguasa di manapun dan kapanpun tanpa mendapatkan janji untuk bertemu karena ada keperluan. Dengan demikian, orang-orang yang teraniaya bisa menyampaikan pengaduannya kepada khalifah dengan mudah.
5. Mengadakan rapat tahunan
Diantara cara penting yang diikuti oleh Umar dalam mengawasi para pegawainya adalah dengan memanfaatkan musim haji. Umar memerintahkan para pegawainya untuk menemuinya pada musim haji, dan ketika mereka berkumpul. Umar menjadikan musim haji sebagai musim umum untuk evaluasi dan mengetahui pendapat-pendapat di beberapa wilayah negara dari ujung ke ujung.
6. Kunjungan lapangan
Umar tidak merasa cukup hanya dengan berita yang beragam yang sampai kepadanya tentang daerah-daerah, akan tetapi dia menetapkan untuk melakukan sendiri kunjungan ke daerah-daerah tersebut dan tinggal disana beberapa waktu untuk mengetahui keadaan orang-orang disana dan mendengar dari mereka apa yang tidak bisa mereka sampaikan kepadanya.
7. Pengawasan yang dilakukan umat terhadap pimpinan
Ummat mempunyai peran penting dalam mengawasi para pimpinannya dan melakukan kewajiban memberi nasehat kepada mereka. Umar memerintahkan umat untuk menjalankan perannya tersebut.
8. Membuat standar pelaksanaan kerja
Standar pelaksanaan tugas merupakan ukuran kuantitas, waktu atau kualitas untuk mengerjakan pekerjaannya tertentu atau bagian dari pekerjaan tertentu. Penting sekali membuat standar pelaksanaan tugas yang bermacam-macam yang dilakukan oleh orang-orang, dimana hal tersebut mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan sesuai rencana yang dibuat dan meningkatkan pelaksanaan tugas dan menaikkan tingkat pelaksanaan oleh pegawai dan meningkatkan kemampuannya, serta memberitahukan pegawai tentang ukuran untuk mengetahui keberhasilannya atau kelalaiannya dan penghargaan atau hukuman yang didapatkannya.

9. Korespondensi

korespondensi antara Umar dan para gubernurnya tidak terputus, Umar meminta mereka untuk memberikan catatan tentang keadaan para pegawai, rakyat, dan negaranya⁹

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Atau sejumlah barang/jasa yang dapat dihasilkan oleh seseorang atau kelompok orang/karyawan dalam jangka waktu tertentu.¹⁰ Produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama, yaitu: produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Produktivitas fisik diukur dari aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan, sedangkan produktivitas nilai diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan, sikap, perilaku, disiplin, motivasi, terbuka, responsif, dan adaptif terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, mengukur tingkat produktivitas tidaklah mudah, di samping banyaknya variabel yang harus diukur, juga alat ukur yang digunakanya sangat bervariasi. Dalam mengukur produktivitas akan dilakukan dengan rujukan yang menggabungkan sisi efektivitas an efisiensi.

Efektivitas berkaitan dengan *performance* dan efisiensi dikaitkan dengan penggunaan sumber-sumber. Indeks produktivitas diukur berdasarkan perbandingan atau rasio antara pencapaian *performance* dengan sumber-sumber yang dialokasikan. Dimensi efektivitas berkaitan dengan optimalisasi ketercapaian rencana (target) kerja, baik dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya organisasi. Pada dimensi efisiensi, pengukuran produktivitas merujuk pada realisasi penggunaan sumber daya dan bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan, apakah terjadi pemborosan, penyalahgunaan atau penyimpangan alokasi sumber daya yang menimbulkan ketidaktercapain target produk.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Faktor Internal

- a. Komitmen kuat terhadap visi dan misi institusional
- b. Struktur dan desain pekerjaan
- c. Motivasi, disiplin, dan etos kerja yang mendukung ketercapaian target

⁹ Jaribah Bin Ahmad Al-Haritsi, *Fikih Ekonomi Umar Bin Khathab* (Jakarta: KHALIFA (Pustaka Al-Kausar Grup), 2006), hlm. 685-690.

¹⁰ I Komannng Ardana, dkk, *Manajemen Sumber Daya ...* hlm.270.

- d. Dukungan sumber daya yang bisa digunakan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas
 - e. Kebijakan perusahaan yang bisa merangsang (*trigger*) kreativitas dan inovasi
 - f. Perlakuan menyenangkan yang bisa diberikan pimpinan dan/atau rekan kerja
 - g. Praktek manajemen yang diterapkan oleh pimpinan
 - h. Lingkungan kerja yang ergonomis
 - i. Kesesuaian antara tugas yang diemban dengan latar belakang pendidikan, pengalaman, minat, keahlian, dan keterampilan yang dikuasai
 - j. Komunikasi inter dan antar individu dalam membangun kerja sama
2. Faktor Eksternal
- a. Peraturan perundangan, kebijakan pemerintah, dan situasi politik
 - b. Kemitraan (*networking*) yang dikembangkan
 - c. Kultur dan *mindset* lingkungan disekitar organisasi
 - d. Dukungan masyarakat dan *stakeholders* secara keseluruhan
 - e. Tingkat persaingan
 - f. Dampak globalisasi.
- Faktor-faktor yang menentukan besar kecilnya produktivitas suatu intansi antara lain:
1. *Knowledge* (pengetahuan) merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan penyelesaian masalah pekerjaan.
 2. *Skills* adalah kemampuan dan penguasaan tehnik operasional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekaryaan.
 3. *Abilities* atau kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai.
 4. *Attitude* merupakan suatu kebiasaan yang terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja seseorang maka akan menguntungkan.¹¹

¹¹Ambar Teguh Sulistiyani Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2009), hlm.248-250.

Divisi Marketing

Divisi marketing adalah seseorang yang bertugas untuk memasarkan atau mempromosikan produk yang telah diproduksi oleh perusahaan sampai ke tangan para konsumen. Jadi, kerja dari divisi ini adalah untuk melihat bagaimana respon pasar terhadap barang yang telah di diproduksi.¹² Fungsi Divisi Marketing adalah:

1. Marketing berperan sebagai sales yaitu tugas utama marketing biasanya yaitu menghasilkan pemasukkan bagi perusahaan dengan cara melakukan penjualan terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
2. Marketing berperan sebagai promosi yaitu Maksudnya marketing juga berfungsi untuk memperkenalkan perusahaan dan produk yang dihasilkan kepada masyarakat luas, sehingga perusahaan dan produknya dapat dikenal.
3. Marketing sebagai riset dan pengembangan yaitu Maksudnya marketing juga berfungsi sebagai penyerap berbagai macam informasi dan menyampaikan pada perusahaan yang bermanfaat untuk mendukung dalam peningkatan kualitas maupun penjualan produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
4. Marketing berperan sebagai perwujudan konsep marketing *communication* yaitu Maksudnya marketing dapat berperan untuk membuat hubungan yang baik antara perusahaan dan lingkungan sekitar.¹³

Sedangkan proses dalam Pemasaran adalah:

1. Menganalisis kesempatan atau peluang pasar yang dapat dimanfaatkan dalam usaha yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuannya.
2. Penentuan sasaran pasar yang akan dilayani oleh perusahaan. Suatu perusahaan akan sulit sekali untuk melayani seluruh pasar yang ada, karena setiap pasar terdiri dari kelompok konsumen yang berbeda, kebutuhan dan keinginan yang berbeda serta kebiasaan dan reaksi berbeda pula.
3. Menilai dan menetapkan strategi peningkatan posisi atau kedudukan perusahaan dalam persaingan pada sasaran pasar yang dilayani.
4. Mengembangkan sistem pemasaran dalam perusahaan.

¹²Keterangan ini bisa dilihat dalam <http://www.bimbingan.org/divisi-dalam-perusahaan.html>. (di akses pada tanggal 30 Desember 2015, jam: 08.00).

¹³Keterangan ini bisa dilihat dalam <http://www.pengertiaku.net/2015/10/pengertian-marketing-dan-fungsinya-beserta-konsepnya.html>. (di akses pada tanggal 30 Desember 2015, jam: 08.00).

5. Mengembangkan rencana pemasaran.
6. Menetapkan atau melaksanakan rencana pemasaran yang telah disusun dan mengendalikannya.¹⁴

Beberapa tugas sederhana yang seharusnya dijalankan seorang marketing sebagai berikut:

1. Tugas marketing dalam alokasi dana
2. Iklan penjualan efektif
3. Penawaran produk
4. Harga spesifik
5. Nilai lebih sebuah produk
6. Tugas marketing juga sebagai *call center*.¹⁵

Metode Penelitian

Metode penelitian yang menggunakan pendekatan yang penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku dari orang yang diamati.¹⁶ Adapun jenis penelitiannya adalah deskriptif, artinya bahwa data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian didasarkan pada karakteristik penelitian kualitatif, yaitu manusia sebagai instrumennya. Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan tehnik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun tahap-tahap lapangan penelitian yang peneliti lalui adalah: tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data.¹⁷ Sedangkan pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu hasil penelitian yang didapat dari narasumber. Triangulasi sumber adalah suatu cara untuk mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.¹⁸

Peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Novita Dwi Jayanti menyatakan bahwa *reward* and *punishment* sama-sama berpengaruh

¹⁴Sofian assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers,2013), hlm. 171-175.

¹⁵Keterangan ini bisa dilihat dalam <http://www.saungcheater.blogspot.com/2012/07/tugas-seorang-marketing.html>. (di akses pada tanggal 30 Desember 2015, jam: 08.00).

¹⁶Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), hlm. 4.

¹⁷Basrowi Dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. RENEKA CIPTA, 2008), hlm. 84-88

¹⁸ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 330.

dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Namun dalam hal ini, pemberian reward dirasa lebih berpengaruh dan lebih efektif dibandingkan *punishment*. Sedangkan Maya menyatakan bahwa Strategi Pengawasan Pada Pemanfaatan Zakat Produktif yang dilakukan Badan Amil Zakat Daerah Istimewa Yogyakarta belum maksimal, sehingga pengawasan yang dilakukan kurang efektif.

Penelitian terdahulu Novita Dwi Jayanti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis pendekatan studi kasus, dan Maya menggunakan metode pengumpulan data yaitu metode observasi, interview, dan wawancara.

Profil Koperasi BMT Sidogiri

Usaha Koperasi BMT UGT Sidogiri ini diawali oleh keprihatinan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm) pada tahun 1993 akan maraknya praktek-praktek renten di Desa Sidogiri, beberapa pengurus Kopontren Sidogiri terlibat, berdiskusi, dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat untuk mendirikan Koperasi BMT yang diberi nama Baitul Mal wat-Tamwil Maslahah Mursalah lil Ummah Pasuruan disingkat BMT MMU. Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak dan mendorong untuk didirikan koperasi dengan skop yang lebih luas yakni skop Koperasi Jawa Timur. Dalam jangka waktu panjang Koperasi UGT Sidogiri bisa dibuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten-kabupaten di seluruh Jawa Timur, termasuk di Madura. Di Madura Koperasi UGT Sidogiri sudah menyebar luas baik kantor cabang atau kantor pembantu, di kabupaten Pamekasan misalnya sudah berdiri Koperasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang berada di Jalan Raya Dirgahayu No. 2 Kelurahan Bugih Kabupaten Pamekasan, dan koperasi UGT Sidogiri di kabupaten pamekasan ini berdiri pada tanggal 04 April 2006. Koperasi BMT Sidogiri akan slalu terus berusaha untuk menjadi yang terbaik ditingkat regional maupun nasional. Oleh karena itu, Koperasi BMT UGT Sidogiri dan seluruh anggotanya terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan pada semua bidang baik manajemen organisasi maupun manajemen usahanya.

Visi: terbagunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah islam, terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan dibidang sosial ekonomi, dan memperbaiki ekonomi masyarakat secara syariah. sedangkan Misi: menetapkan dan

memasyarakatkan syariat islam dalam aktifitas ekonomi, menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah, dan muslahah, mingkatkan kesejahteraan ummat dan anggota, dan melakukan aktivitas ekonomi dengan STAF (*Shiddig/jujur, Tabligh/komuikatif, Amanah/dipercaya, Fathonah/profesional*)

Pelaksanaan Pengawasan Pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan

Dilakukannya kegiatan pengawasan oleh Kepala Cabang sebagai tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil pelaksanaan, kesalahan, dan kegagalan untuk dilakukan perbaikan serta mencegah terulangnya kembali kesalahan-kesalahan tersebut, begitu pula menjaga agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang ditetapkan. Bila tidak sesuai dengan rencana maka perlu dilakukan tindakan tertentu untuk mengatasinya. Apabila telah sesuai dengan rencana maka perlu perhatian untuk peningkatan kualitas hasil dalam mencapai tujuan organisasi. Pengawasan bukan mencari siapa yang salah, namun apa yang salah dan bagaimana membetulkannya.

Pelaksanaan pengawasan di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pemekasan dilakukan langsung oleh Kepala Cabang. Sedangkan bentuk pengawasan yang dilakukan adalah dengan secara langsung yaitu dilakukan dengan cara melihat tingkah laku, kedisiplinan karyawan dan kinerja karyawan divisi marketing, dan tidak langsung yaitu dilakukan melalui laporan-laporan karyawan, laporan tersebut dapat berupa lisan maupun tulisan. Mengenai pelaksanaan pengawasan yang diterapkan di Koperasi UGT Sidogiri kelurahan Bugih Pamekasan sesuai dengan pengawasan berdasarkan tempat pelaksanaanya, yaitu: a. pengawasan langsung (*on the spot control*) yaitu adalah pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan peninjauan ke tempat kejadian. Artinya pimpinan memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawannya dikerjakan dengan benar dan hasilnya sesuai dengan yang dikehendaki. b. Pengawasan tidak langsung (*in the arm chair control*) adalah pengawasan yang dilakukan dibalik meja dengan mengandalkan laporan. Artinya pengawasan dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahannya. Laporan ini dapat berupa lisan atau tulisan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dicapai.¹⁹

¹⁹Tjutju Yuniarsih dan Suwanto, *Manajemen Sumber Daya ...* hlm. 93.

Kemudian mengenai waktu pelaksanaan pengawasan yang dilakukan di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan yaitu: Pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dimulai yaitu pengawasan yang dilakukan dengan cara memberikan pengarahan terhadap karyawan tentang tugas-tugas yang perlu dilakukan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan dan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan. Pengawasan yang dilakukan selama kegiatan sedang dilakukan yaitu pengawasan ini dilakukan selama pekerjaan berlangsung untuk mengantisipasi munculnya terjadinya kesalahan atau penyimpangan. Sehingga apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan maka dapat segera ditangani demi pencapaian tujuan koperasi. Pengawasan yang dilakukan sesudah kegiatan dilakukan yaitu pengawasan ini dilakukan mengevaluasi pekerjaan yang telah dikerjakan oleh karyawan. Apakah hasilnya mencapai target atau tidak. Apabila hasil yang di dapat tidak mencapai target, maka perlu dicari apa yang menjadi hambatan kemudian cari jalan keluar untuk menanganinya.

Pengawasan menurut waktu pelaksanaannya ini sesuai dengan tiga jenis fungsi pengawasan, yaitu: Pengawasan awal (*Feed forward Controlling*) yaitu pengawasan ini dilakukan biasanya untuk memastikan apakah seluruh faktor input produksi telah sesuai dengan standar atau tidak. Sebagai contoh, bagi perusahaan yang bergerak di bidang restoran, diantara pengawasan awal yang dapat dilakukan adalah memastikan bahwa seluruh pekerja telah diberitahu mengenai seluruh tugas yang harus mereka kerjakan setiap harinya, atau bagian dapur memastikan bahwa seluruh bahan-bahan makanan telah tersedia dan memenuhi standar kesehatan dan kebersihan. Pengawasan proses (*Concurrent Crontroling*) yaitu pengawasan yang dilakukan pada saat sebuah proses tengah berlangsung. Ketika seluruh faktor input produksi telah sesuai dengan standar, maka pengawasan proses pada dasarnya dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh pekerjaan perusahaan dijalankan sesuai dengan rencana dan prosedur kerja yang telah diterapkan, serta memastikan seluruh perangkat pendukung berjalan sebagaimana mestinya. Pengawasan akhir (*Feedback Controlling*) yaitu Merupakan pengawasan yang dilakukan ada saat akhir proses pekerjaan sesuatu, yaitu untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh pada saat pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di awal dan proses yang telah dikerjakan.²⁰

²⁰ Ernie T. Sule dan Kurniawan S, *Pengantar Manajemen*, hlm. 327-328.

Peranan Pengawasan dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Marketing pada Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengawasan sangat berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan divisi marketing. Karena proses peningkatan produktivitas kerja karyawan divisi marketing merupakan suatu indikator yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan. Oleh karena itu, untuk mencapai produktivitas kerja karyawan divisi marketing perlu dilakukan pengawasan untuk mengurangi munculnya kesalahan dan memperbaiki metode yang dinilai kurang efektif.

Apabila pengawasan tidak dilakukan, kemungkinan besar kesalahan-kesalahan akan terus berlangsung dan semakin membesar. Sehingga tiba-tiba kesalahan tersebut sudah sangat berat dan sulit diatasi. Dengan demikian, bukan hanya tujuan yang tidak tercapai, namun kemungkinan dapat menimbulkan kerugian yang cukup besar. Oleh karena itu, dalam lembaga keuangan seluruh kegiatan harus berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, sehingga jika ada indikasi penyimpangan, maka segera dapat dikendalikan ke arah yang sebenarnya.

Ada beberapa pendapat yang mengungkapkan tentang pentingnya pengawasan, antara lain Griffin sebagaimana dikutip oleh Ernie T. Sule yang menjelaskan empat tujuan dari fungsi pengawasan, yaitu:²¹

- 1) Adaptasi lingkungan yaitu agar perusahaan dapat terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan, baik lingkungan yang bersifat internal maupun lingkungan eksternal.
- 2) Meminimumkan kegagalan yaitu ketika perusahaan melakukan kegiatan produksi misalnya, perusahaan berharap agar kegagalan seminimal mungkin.
- 3) Meminimumkan biaya yaitu ketika perusahaan memproduksi suatu barang dengan adanya pengawasan pengeluaran maka dapat meminimalkan biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.
- 4) Antisipasi kompleksitas organisasi yaitu agar perusahaan dapat mengantisipasi berbagai organisasi yang kompleks.

Dari hasil wawancara dengan para informan di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan secara keseluruhan berpendapat bahwa pengawasan itu memang sangat penting dalam meningkatkan

²¹ Ernie T. Sule dan Kurniawan S, *Pengantar Manajemen*, hlm. 318-320.

produktivitas kerja karyawan divisi marketing. Berikut hasil Pengamatan yang diperoleh dari peranan pengawasan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan divisi marketing di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan, yaitu:

- a. Pengawasan berperan sebagai pencegah terjadinya berbagai penyimpangan atau kesalahan dalam suatu pekerjaan.

Dengan adanya pengawasan ini dapat diketahui lebih awal penyimpangan dan kesalahan yang terjadi, serta akan lebih mudah pula untuk mencegahnya. Selain itu, dalam pelaksanaan pekerjaan apabila terjadi kesalahan akan lebih mudah untuk dilakukan tindakan perbaikan.

- b. Pengawasan juga berperan sebagai penjamin pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya demi mencapai tujuan Koperasi.

Untuk menjamin suatu kegiatan pekerjaan berjalan dengan lancar hendaklah membuat suatu perencanaan. Dengan adanya rencana tersebut akan menjadi pedoman dari setiap pekerjaan yang akan dilaksanakan. Jika tidak dilakukannya suatu perencanaan dalam suatu pekerjaan, maka suatu kegiatan tersebut tidak memiliki tujuan yang jelas, dan pekerjaan yang tidak direncanakan sebelumnya akan menyebabkan tidak adanya aturan atau tujuan bagi mereka yang melakukan pekerjaan. Dengan adanya pengawasan akan dapat diketahui sejauh mana rencana yang telah dibuat dalam suatu pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan di divisi marketing, apakah rencana tersebut sesuai dengan target atau tujuan koperasi atau tidak.

- c. Pengawasan berperan sebagai sarana untuk memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang terjadi.

Pengawasan diperlukan untuk tetap dapat memantau setiap pelaksanaan kegiatan agar tetap sesuai dengan tujuannya. Apabila dalam pelaksanaan pengawasan ditemukan adanya kesalahan atau penyimpangan maka dapat segera dilakukan perbaikan supaya tidak mengakibatkan kesalahan yang lebih besar bahkan untuk mencegah munculnya kesalahan yang sama di kemudian hari. Karena kesalahan dapat terjadi dalam setiap pelaksanaan suatu pekerjaan atau tugas.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanakan pengawasan di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan, yaitu: a. Pengawasan secara langsung dan tidak langsung. b. Pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan, selama kegiatan, dan setelah kegiatan.
2. Peranan pengawasan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan divisi marketing di Koperasi UGT Sidogiri Kelurahan Bugih Pamekasan adalah: a. Untuk mencegah terjadinya berbagai penyimpangan atau kesalahan, sehingga dapat diketahui lebih awal berbagai bentuk penyimpangan dan kesalahan. b. Untuk menjamin atau mengusahakan pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya demi mencapai tujuan. c. Untuk memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang terjadi.

Daftar Pustaka

- Al-Haritsi, Jaribah Bin Ahmad, *Fikih Ekonomi Umar Bin Khathab*, Jakarta: KHALIFA (Pustaka Al-Kausar Grup), 2006.
- Assauri, Sofian, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Ardana, I Komang dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2012.
- Basrowi Dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* Jakarta: PT. RENEKA CIPTA, 2008.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998.
- Rosidah, Ambar Teguh Sulistiyani, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: GHARA ILMU, 2009.
- Rue, Geoege R. Terry and Leslie W, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.
- Sule, Ernie T. dan Kurniawan S, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2005.
- Yuniarsih, Tjutju dan Suwanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: ALFABETA, 2011.
- <http://www.bimbingan.org/divisi-dalam-perusahaan.html>.
- <http://www.pengertianku.net/2015/10/pengertian-marketing-dan-fungsinya-beserta-konsepnya.html>.
- <http://www.saungcheater.blogspot.com/2012/07/tugas-seorang-marketing.html>.