

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan demi persaingan antar perusahaan dewasa ini semakin ketat. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan. Ada sebagian orang yang mengatakan strategi pemasaranlah yang selalu digunakan oleh perusahaan untuk memenangkan persaingan. Wajar saja, karena selama ini divisi pemasaran atau marketing di suatu perusahaan mempunyai tugas mengkomunikasikan kepada pelanggan tentang produk apa yang dihasilkan.

Komunikasi tersebut dimaksudkan untuk memperkenalkan produk, membujuk konsumen atau nasabah untuk mau menggunakan produk yang dikeluarkan oleh perusahaan. Sebenarnya kalau kita menerapkan kegiatan manajemen secara benar, maka di dalam perusahaan masing-masing fungsi bekerja sama untuk memuaskan konsumen atau nasabah.¹

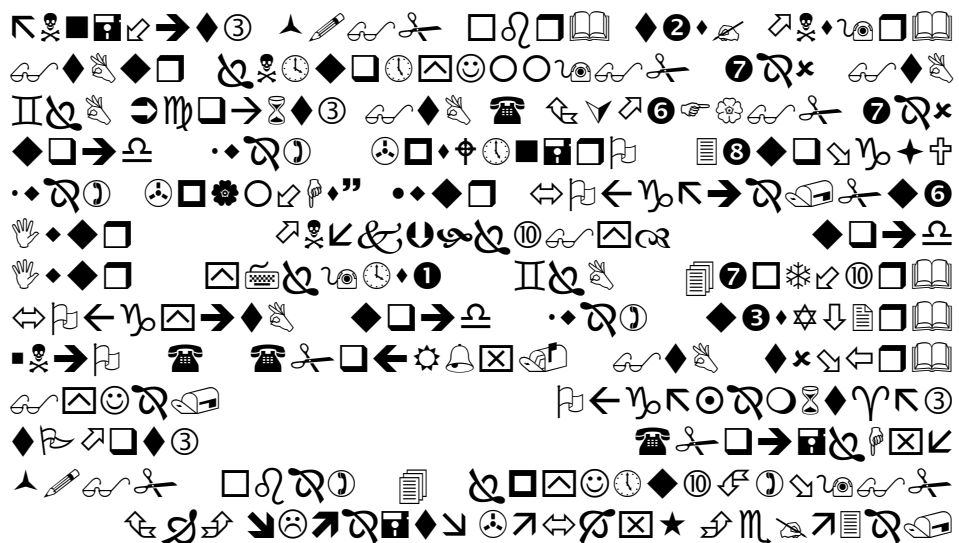
Tidak hanya strategi pemasaran yang digunakan untuk memenangkan persaingan, tetapi juga strategi keuangan, sumber daya manusia maupun operasi. Namun semua itu tidak akan mampu berjalan sesuai prosedural tanpa adanya sistem pengawasan yang dilaksanakan di dalamnya.

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan

¹ Jurnal PROFESI (Buletin Manajemen dan Bisnis Laboratorium Manajemen Fak. Ekonomi UMM) edisi IX/September 2005

(kontrol) dalam ajaran Islam (hukum syariah), paling tidak terbagi menjadi dua hal.

Pertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah swt. Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati. Ketika sendiri , ia yakin bahwa Allah yang kedua dan ketika berdua, ia yakin Allah yang ketiga.



“Tidakkah kamu perhatikan, bahwa Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya. dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. kemudian Dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu.”² (QS. Al-Mujadalah: 7)

Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri. Sistem pengawasan itu dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan penyelesaian

² Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Penerbit JAMUNU, 1970), h. 909.

tugas yang telah didelegasikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas, dan lain-lain.³

Pengawasan (*controlling*), seperti perencanaan dan pengorganisasian adalah fungsi yang vital dalam proses manajemen. Kadang-kadang fungsi ini adalah suatu area aktivitas manajemen yang diabaikan dan disalah artikan. Dengan munculnya perusahaan yang besar, yang modern dan keperluan pelaksanaan yang efisien, pengawasan mendapatkan suatu “*In put stature*” dan tingkat kecanggihan dari teknik manajemen yang lain. Berbagai pengaturan-pengaturan, kontrak-kontrak, perilaku-perilaku diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan mengharuskan mekanisme untuk memastikan suatu pelaksanaan operasi secara teratur dan akuntabilitas tindakan terhadap suatu kelangsungan hidup pertumbuhan organisasi atau perusahaan.⁴

Laju perkembangan bank syariah pada akhir-akhir ini di Indonesia sangat pesat hal ini terlihat dari banyaknya bank yang dulu bergerak hanya sebatas *konvensional* kini juga bergerak di bidang syariah. Fenomena ini menunjukkan bahwa akses syariah dapat menjadi pilihan lain bagi investor maupun nasabah yang selama ini tidak cocok dengan bank *konvensional* dan ini juga menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia yang mayoritas berpenduduk muslim perlu wadah dalam menjaga maupun mengembangkan harta kekayaannya dengan mekanisme yang tidak melanggar norma-norma ajaran agama Islam.

³ Didin Hafidhuddin, dkk, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta, Gema Insani, 2003), hal.156

⁴Amin Wijaya Tunggal, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Jakarta, PT.Rineka Cipta: 1995) hal. 1.

Dengan banyaknya berdiri bank syariah pastinya akan menambah persaingan dalam dunia perbankan, khususnya di bidang syariah akan semakin ketat. Dan harus diingat bahwa masing-masing dari perusahaan (organisasi) *profit* dan non *profit* pasti membutuhkan tujuan yang akan menunjukkan apa yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Tanpa tujuan yang luas, stabil, dan berkesinambungan, para manajer dan karyawan tidak tahu apa yang akan dilakukan, bahkan mereka tidak tahu mengapa mereka harus melakukan.

Tujuan dapat dicapai dengan beberapa strategi jalan. Untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan dalam organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan, organisasi atau perusahaan mengembangkan strategi-strategi sebagai petunjuk mengenai jalan yang diinginkan manajemen dalam mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk memperlihatkan jalan yang harus dilalui meliputi kebijakan-kebijakan, petunjuk umum untuk bertindak dan program-program kegiatan untuk mencapai tujuan.⁵

Secara mutlak dalam sebuah perusahaan pasti memerlukan suatu manajemen dalam melakukan aktivitas operasional kesehariannya. Dengan manajemen suatu perusahaan dapat dipastikan berjalan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan, karena manajemen memiliki dua unsur lainnya, yakni subjek pelaku dan objek tindakan. Subjek pelaku manajemen tidak lain adalah manajer itu sendiri. Sedangkan objek tindakan manajemen terdiri atas organisasi, SDM, dana, operasi/produksi, pemasaran, waktu dan objek lainnya. Disamping itu, manajemen juga memiliki empat fungsi standar, yaitu terdiri dari *Planning*,

⁵ Agus Maulana, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Jakarta : Gelora Aksara Pratama,1985), hal. 95.

Organizing, Actuating, Controlling yang disingkat dengan (POAC) yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan tenaga manusia dan sumber daya lainnya.

Seluruh fungsi manajemen sangat penting dan berpengaruh bagi jalannya suatu perusahaan, terutama adalah sistem pengawasan (*controlling*), karena setiap perusahaan pasti membutuhkan pengawasan untuk memastikan sampai sejauh manakah program-program kerja yang telah dicapainya dan apa sajakah masalah-masalah dari program-program kerja yang perlu dikaji ulang kembali sehingga untuk langkah-langkah selanjutnya bisa lebih terkontrol dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh seluruh pelaku perusahaan tersebut dan tentunya juga berdampak positif bagi para pengguna produk perusahaan tersebut.

Bank Kalsel Syariah Kota Banjarmasin, merupakan suatu lembaga profit yang bergerak di bidang perbankan syariah yang menjadi *icon* dakwah Islam dalam bidang ekonomi Islam yang juga mempunyai sistem pengawasan kerja yang teratur ini dibuktikan dengan berita yang ada di Banjarmasin Post “Bank Kalsel sebagai bank kebanggaan urang banua mendapat gelar "The Best Syariah Awards 2010" untuk kategori aset kurang dari Rp.500 miliar”⁶. Disamping itu juga memiliki desain ruangan yang bagus dan nyaman selain itu ditunjang dengan lokasi tempat yang strategis sehingga mampu menjadi daya pikat bagi nasabah untuk menjadi bagian dari Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin sebagai partner dalam berwirausaha dan investasi.

⁶ Banjarmasinpost.co.id. Minggu, 5 September 2010 (diakses pada senin 13/05/2012).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam Bank Kalsel Syariah membutuhkan pengawasan kerja yang efektif karena tidak mungkin jika sebuah perusahaan tidak membutuhkan manajemen, dalam hal ini adalah pengawasan. Pengawasan kerja bagi karyawan sebuah perusahaan akan menjadikan satu kesatuan kerja yang harmonis dan terpadu yang berdampak pada lancarnya proses laju perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan serta memperbaikinya jika terjadi kesalahan-kesalahan. Dengan demikian peranan pengawasan sangat menentukan baik dan buruknya pelaksanaan suatu program kerja.

Dari hasil hasil wawancara dengan bapak Fajri Muhtadi, di dapat bahwa Bank Kalsel Syariah mempunyai keunggulan dalam bidang Dewan Pengawas Syariah (DPS). Umumnya Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada bank syariah lainnya berada jauh dari kantor cabang, artinya kedudukan DPS biasanya ada dikantor pusat sehingga pengawasan yang dilakukan oleh DPS ke kantor-kantor cabang rentang waktunya terlalu jauh sehingga sulit mengoreksi apabila terjadinya kesalahan khususnya dalam hal hukum syara berkaitan cara pihak bank mengumpulkan dana, menyalurkan dana, maupun jasa-jasa produk bank yang akan ditawarkan kepada nasabah. berbeda halnya dengan Bank Kalsel Syariah. Pertama, kantor pusat berada di kota Banjarmasin, kedua DPS Bank Kalsel Syariah para pengurusnya bertempat tinggal tidak jauh dari kota Banjarmasin sehingga memudahkan pengawasan yang dilakukan oleh DPS ke kantor-kantor cabang dari Bank Kalsel Syariah dan pihak Bank Kalsel Syariah lebih mudah

berkonsultasi langsung ke dewan pengawas baik dalam masalah hukum syara maupun masalah produk dari bank yang digunakan oleh nasabah termasuk juga masalah pemasaran produk bank yang akan ditawarkan kepada nasabah.⁷

Selain Dewan Pengawas Syariah, ada juga namanya Divisi Intern Audit (DIA) dan Kontrol Internal Cabang (KIC). Baik DIA maupun KIC mempunyai tugas, yaitu melakukan *verifikasi* pada kegiatan yang ada di seluruh cabang Bank Kalsel Syariah, baik itu dalam menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa-jasa pelayanan terhadap nasabah. Pertanggungjawabannya langsung kepada dewan direksi.

Dari hasil penelitian awal tersebut yang penulis lakukan di Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih dalam tentang masalah pengawasan, lebih khusus lagi tentang sistem pengawasan kerja pada bidang pemasaran yang terdapat di dalam bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin, bagaimana sistem pengawasan kerja yang dilakukan oleh Bank Kalsel Syariah yang akan dituangkan dalam skripsi dengan judul: **Sistem Pengawasan Kerja Pada Bidang Pemasaran di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang hendak diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

⁷ H. M. Fajri Muhtadi, Kepala Divisi Bisnis Syariah, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 1 April 2012.

1. Bagaimana sistem pengawasan kerja pada bidang pemasaran di Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana tinjauan syariah Islam terhadap sistem pengawasan kerja pada Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Sistem pengawasan kerja pada bidang pemasaran di Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin.
2. Tinjauan Syariah Islam terhadap sistem pengawasan kerja pada Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Sebagai sarana studi ilmiah untuk mengembangkan teori pengawasan khususnya dalam hal pengawasan serta menggambarkan secara terperinci proses pengawasan dengan keadaan atau kenyataan yang ada pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Bahan kajian ilmiah untuk menambah *khazanah* pengembangan keilmuan pada kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.
3. Sebagai informasi bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian lebih mendalam tentang masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

1. Sistem pengawasan adalah bentuk *controlling* dari pihak manajemen pengawasan di Bank Kalsel Syariah dalam melaksanakan prosedur standar operasional pada seluruh kegiatan bank.
2. Bidang pemasaran adalah suatu bagian atau unit atau divisi yang bertugas memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah dalam produk atau jasa yang ditawarkan bank.
3. Kantor cabang menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah kantor cabang bank syariah yang bertanggung jawab kepada kantor pusat bank yang bersangkutan dengan alamat tempat usaha yang jelas sesuai dengan lokasi kantor cabang tersebut melakukan usahanya. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin yang berada di jalan Siswondo Parman No.113 RT.04 kode pos 70123 Kelurahan Pasar Lama Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang peneliti lakukan, berkaitan dengan sistem pengawasan kerja, peneliti menemukan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan sistem pengawasan kerja, namun ditemukan perbedaan subjek penelitian yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu “sistem pengawasan kerja di Bank Rakyat Indonesia Syariah Surabaya” oleh Arif Alatas mahasiswa IAIN Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah (2008). Penelitian ini mempunyai subjek penelitian yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah Surabaya, dengan menggunakan metode penelitian bersifat kualitatif Selain itu, penelitian ini memfokuskan fungsi pengawasan dalam pelaksanaan program kerja secara umum tanpa melakukan analisis dengan fungsi pengawasan secara syariah.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, permasalahan yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan pada subjek yang berbeda, yaitu Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin. Selain itu, penulis lebih mengukur sistem pengawasan pada bidang pemasaran di Bank Kalsel Syariah, serta tinjauan secara analisis menurut syariah Islam dalam hal manajemen pengawasan. Dengan demikian terdapat permasalahan yang berbeda antara penelitian yang telah Arif Alatas kemukakan di atas dengan persoalan yang peneliti tulis dalam skripsi ini.

G Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasioanal, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian teoritik yang meliputi: teori-teori yang digunakan dalam menjelaskan manajemen secara

umum, kedudukan manajemen dalam syariah Islam, sistem pengawasan kerja, manajemen pemasaran dan bentuk manajemen pengawasan bank.

Bab III menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV adalah merupakan bab yang berisikan laporan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum bank, penyajian data berupa hasil yang berdasarkan landasan teoritis yang telah disusun tentang bagaimana sistem pengawasan kerja pada bidang pemasaran di Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin. Analisis terhadap bentuk manajemen dan pengawasan di Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin berdasarkan tinjauan menurut syariah Islam.

Bab V adalah merupakan penutup dari penelitian yang dilakukan berisi simpulan, dan saran-saran.