

PELAKSANAAN MONITORING KEPALA CABANG TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN BMT UGT KANIGARAN PROBOLINGGO

Badrut Tamam¹, M. Munir²

¹Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum Banyuanyar (STAI DUBA)

²Sekolah Tinggi Agama Islam Ahmad Sibawayhie (STAI AS)

badrutsaja1993@gmail.com, munirradit93@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine the implementation process of Branch Head Monitoring of BMT-UGT Kanigaran Employee Services in Probolinggo City. This research uses qualitative methods, the collection technique is through active observation, interviews with branch heads and BMT-UGT Sidogiri employees. This intends to find out the state of something about what and how, and so on. the results of the study, it was found that the Implementation of the Monitoring Task by the Branch Manager towards the Service of BMT-UGT Kanigaran Employees of Probolinggo City, is to use Sidak, or unscheduled according to the wishes of the Branch Manager.

Keywords: *Implementation of Monitoring, Branch Manager, BMT-UGT Sidogiri Employees.*

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد عملية تنفيذ عملية مراقبة رؤساء الفروع لخدمات موظفي BMT-UGT كانيجاران في مدينة بروبولينجو. ويستخدم هذا البحث الأساليب الكيفية، وأسلوب جمع المعلومات من خلال الملاحظة النشطة، والمقابلات مع رؤساء الفروع وموظفي BMT-UGT Sidogiri. ويهدف هذا إلى معرفة حالة شيء ما حول ماذا وكيف، وما إلى ذلك. نتائج الدراسة، تبين أن تنفيذ مهمة المراقبة من قبل مدير الفرع تجاه خدمة موظفي BMT-UGT Kanigaran BMT-UGT Sidogiri، هي استخدام سداك، أو غير مجدولة وفقاً لرغبات مدير الفرع.

الكلمات المفتاحية: *تنفيذ المراقبة، مدير الفرع، موظفو BMT-UGT Sidogiri، BMT-UGT Kanigaran.*

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan Monitoring Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyawan BMT-UGT Kanigaran Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulannya melalui observasi secara aktif, wawancara kepada kepala cabang dan karyawan BMT-UGT Sidogiri. Hal ini bermaksud untuk mengetahui keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana, dan sebagainya. hasil penelitian, ditemukan bahwa Pelaksanaan Tugas Monitoring Oleh Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyawan BMT-UGT Kanigaran Kota Probolinggo, adalah menggunakan Sidak, atau tidak terjadwal sesuai dengan keinginan Kepala Cabang.

Kata Kunci : *Pelaksanaan Monitoring, Kepala Cabang, Karyawan BMT-UGT Sidogiri.*

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan mikro syari'ah menjadi lembaga keuangan alternatif bagi para pelaku ekonomi usaha kecil untuk mendapatkan modal usahanya. Lembaga ekonomi yang dapat dijadikan alat untuk menjembatani kebutuhan

modal bagi rakyat yang ingin mengembangkan sektor rill adalah lembaga

keuangan mikro syari'ah, diantaranya adalah Baitul Mal wat Tamwil (BMT). Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan atau kredit.

Namun demi mengoptimalisasikan sebuah lembaga keuangan, perlu adanya monitoring atau pengawasan dari kepala terhadap karyawan, baik kepada pembantu maupun kepada cabang pembantu, begitupun sebaliknya agar mengetahui dan memahami masing-masing krakter pada setiap pengendali perusahaan tersebut.

Tentu tidak hanya bisa memonitoring, tetapi juga harus memahami tugas dan fungsi sebagai orang yang disebut pemonitor, agar maksud dan tujuan selaras dengan visi perusahaan tersebut, hal ini banyak tertanam di berbagai lembaga keuangan dalam rangka tetap menjaga eksistensi dan kemajuan lembaga keuangan sering diadakan monitoring oleh kepala terhadap anak buahnya atau karyawan.

Salah satu pandangan di BMT-UGT Sidogiri yang sering diadakan evaluasi dan pemeriksaan serta monitoring dari Kepala Cabang terhadap cabang pembantu, baik kepada kepala maupun kepada karyawan, sehingga sampai saat ini perkembangan BMT UGT Sidogiri tetap berkembang disetiap Wilayah atau Provinsi yang berada di Indonesia.

Oleh karena itu BMT-UGT Sidogiri berkembang berangkat dari kerja keras Pimpinan Pusat dan seluruh Pimpinan Cabang maupun Cabang Pembantu, kerja keras tersebut tentu dimulai dari perbaikan dan pengawasan unit-unit BMT-UGT yang selalu mengutamakan efektifitas dan efisiensi dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu diperlukan pelayanan yang nyaman dari karyawan dan juga ada monitoring dari pihak lembaga yang mengontrol lembaga cabang untuk mewujudkannya demi kesuksesan dan kenyamanan dalam pengontrolan dari atas kebawah maupun dari bawah keatas.

Pada umumnya monitoring dilakukan baik pada waktu sebelum kegiatan pembinaan maupun bersamaan waktunya dengan penyelenggaraan pembinaan. Monitoring dilakukan terhadap orang-orang yang mengelola dan melaksanakan program yang berada di bawah naungan BMT-UGT Sidogiri.

Pengawasan sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mengikuti suatu program dan pelaksanaannya secara mantap, teratur dan terus-menerus dengan cara mendengar, melihat dan mengamati, serta mencatat keadaan serta perkembangan program tersebut.

Pentingnya adanya monitoring dikarenakan sebagai salah satu fungsi manajemen yang berguna untuk mengetahui sampai seberapa jauh

pelaksanaan suatu kegiatan dapat dilaksanakan, dan apakah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya atau tidak, dan dengan adanya kegiatan monitoring tercapai efisiensi dan efektifitas dalam organisasi. Kegiatan monitoring dalam prakteknya dapat menjamin tercapainya tujuan organisasi secara baik dan terarah, karena pengawasan salah satu aspek yang memeriksa, membandingkan dan mengevaluasi apakah rencana sesuai dengan pelaksanaan kegiatan dilapangan.

Dalam kata lain, bahwa penting adanya monitoring dikarenakan sebagai salah satu tolak ukur untuk mengetahui kejujuran, keistiqomahan dari seluruh karyawan dan Pimpinan Cabang Pembantu di BMT-UGT Sidogiri.

BMT-UGT juga melaksanakan kegiatan monitoring yang dilakukan terhadap pihak cabang pembantu untuk mengetahui seberapa jauh kinerja dan sinergitas yang ada di kantor cabang pembantu sebab di khawatirkan adanya penyalahgunaan sistem dan kebijakan sehingga dapat merugikan pihak BMTUGT tersebut. Pelaksanaan kegiatan monitoring ini hanya berkala saja, tidak dilakukan setiap hari, pengawasan dalam rangka mengetahui kinerja Petugas Cabang Pembantu.

Dalam uraian yang telah penulis uraikan diatas, dapat ditemukan bahwa penelitian ini akan mengurai tentang pelaksanaan tugas di BMT-UGT Sidogiri terutama dalam kepemimpinan yang bersifat monitoring dari Kepala Cabang ke karyawan Cabang Pembantu, dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti kepengurusan yang bersifat monitoring di BMT-UGT Sidogiri Cabang Kanigaran Kota Probolinggo, karena BMT-UGT Kanigaran banyak mempunyai kelemahan terkait dengan pelayanan dan proses pelaksanaan monitoring yang jarang dari pada BMT-UGT yang lain. Sehingga berdasarkan.

Dari berbagai artikel penelitian sebelumnya yang membahas topik ini, , beberapa di

antaranya penting untuk disajikan sebagai narasi ilmiah dalam pembahasan ini. *Pertama*, artikel yang ditulis oleh Nurul Hadid "Pelaksanaan Pengawasan / Monitoring Karyawan BMT UGT Cabang Porwokerto". Hasilnya Pengawasan / Monitoring sangat diperlukan dalam organisasi dalam rangka mengetahui mekanisme kinerja seorang karyawan, kemajuan organisasi tergantung bagus dan tidaknya pelaksanaan pengawasan dan monitoring. Kedua, artikel yang ditulis Moh. Nurullah "*Mekanisme Monitoring Pimpinan terhadap Karyawan dalam organisasi*". Hasilnya konsistensi karyawan dalam organisasi seringkali diadakan monitoring dari atasan, sehingga karyawan selalu menjaga kemajuan dan ke eksisan sebuah perusahaan. Dengan demikian adanya tugas monitoring kepala cabang terhadap karyawan menjadi landasan pokok untuk mengantisipasi terjadinya kemerosotan BMT UGT Kanigaran. Dengan demikian perbedaan dengan peneliti lain yang kami sebutkan di atas menggunakan

Validitas dan Reliabilitas kualitas pelayanan Karyawan terhadap kepuasan nasabah untuk mengetahui kepuasan pelayanan nasabah, sedangkan kami menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis data dan observasi lapangan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, Menurut Sugiyono, (2018) metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrument atau kunci. Bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya. Sedangkan menurut Lexy J. Moeleong prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini, diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Penelitian ini mendeskripsikan tentang proses pelaksanaan monitoring kepala cabang terhadap pelayanan karyawan BMT-UGT Sidogiri yang mana peneliti dengan pengumpulan data, Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara langsung dan observasi sebagai teknik pengumpulan data. Adapun lokasi penelitian yaitu di BMT-UGT Sidogiri Kanigaran Kota Probolinggo.

HASIL DAB PEMBAHASAN

Kajian Tentang Pelaksanaan Tugas Monitoring Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyawan Cabang Pembantu.

Hasil penelitian tentang pelaksanaan tugas monitoring kepala cabang terhadap pelayanan karyawan cabang pembantu ini dalam hasil penemuan peneliti akan disajikan sebagai berikut :

Pola Mekanisme Monitoring.

Adapun mekanisme monitoring BMT-UGT Sidogiri cabang pembantu Kanigaran Probolinggo tidak jauh beda dengan cabang pembantu di daerah lainnya, hal ini tergambar pada kegiatan kepala cabang di berbagai daerah terutama di kota Probolinggo ini.

Pola mekanisme dari kepala cabang ke karyawan cabang pembantu ini mempunyai dua kali tahapan selama satu bulan, antara lain :

- a. Pola mekanisme dari kepala cabang ke kepala cabang pembantu.
- b. Pola mekanisme dari kepala cabang ke karyawan cabang pembantu.
- c. Pola mekanisme dari kepala cabang ke BMT-UGT Kanigaran secara umum.

Itulah pelaksanaan mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh kepala cabang yang membawahi enam cabang di kota Probolinggo. Ada tahapan pengawasan yang dilakukan oleh kepala cabang, pertama pengawasan

dilakukan kepada kepala capem dan meminta untuk mengawasi karyawan yang ada di kantor capem tersebut, namun terkadang kepala cabang langsung melakukan pengawasan kepada karyawan agar mengetahui stabilitas kantor capem tersebut.

Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan organisasi akan memberikan implikasi terhadap pelaksanaan rencana akan baik jika pengawasan dilakukan secara baik, dan tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah proses pengawasan dilakukan. Dengan demikian peranan pengawasan sangat menentukan baik buruknya pelaksanaan suatu rencana.

Langkah-langkah Pelaksanaan Monitoring Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyawan di BMT-UGT Kanigaran.

Dalam pelaksanaan monitoring kepala cabang terhadap karyawan cabang pembantu pasti mempunyai langkah-langkah khusus, seperti yang dilakukan oleh kepala cabang BMT-UGT Kanigaran Probolinggo ini, dalam melaksanakan monitoring kepada berbagai capem yang menjadi tanggung jawabnya, kepala cabang langsung sidak, artinya langsung datang ke kantor cabang.

Menurut kepala cabang ini merupakan langkah yang terbaik baginya, jika memonitoring secara normal terkadang tidak sesuai dengan harapan, seperti contoh ketika mau datang ke kantor cabang terlebih dahulu menginformasikan kepada karyawan ataupun yang lainnya, ketika ada informasi seperti ini jika ada karyawan yang nakal bisa tidak nakal ketika ada kepala cabang.

Cara seperti itu kurang kondusif menurutnya, sehingga kepala cabang langsung mengambil langkah cepat dan tidak basa basi dalam melaksanakan monitoring, ini merupakan tidak cara yang tidak formal, tetapi mempunyai dampak yang besar terhadap perkembangan dan keadaan kantor BMT-UGT Kanigaran Probolinggo.

Kedatangan kepala cabang terkadang tidak tentu, karena dia sering mengecek kantor cabang pembantu yang lain, sehingga dan terkadang kepala cabang ketika mengontrol pada kantor cabang pembantu yang A bisa mampir ke kantor cabang pembantu yang B / C karena dianggapnya satu jalur, cara seperti ini dilakukan karena juga kepala membawahi enam kantor cabang pembantu se kota Probolinggo.

Kendala Pelaksanaan Tugas Monitoring Oleh Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyawan di BMT UGT Kanigaran.

Terkadang lembaga usaha milik siapapun itu pasti mempunyai kendala, baik itu dari teknis maupun yang lainnya, dalam hal ini juga dialami oleh kepala cabang ataupun kantor cabang dan cabang pembantu kota Probolinggo, yang menjadi kendala khususnya di BMT-UGT Sidogiri Kanigaran dibagian BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) dan bagian tabungan, tetapi yang sering

terjadi adalah di bagian tabungan.

Adapun kendala tersebut ketika dipenarikan, terkadang yang lumrah orang-orang menarik tabungannya dua kali selama satu bulan kemudian ditarik tiga kali selama satu bulan dengan jumlah yang besar. Inilah yang menjadi kendala yang sangat berat bagi BMT sehingga ini perlu mengajukan respondent dulu ke cabang untuk menyelesaikan kendala tersebut. Adapun penyelesaian kendala tersebut menunggu hasil dari cabang seperti apapun jawabannya akan disampaikan kepada penabung.

Dalam uraian di atas, bisa ditarik kesimpulan dalam pembahasan ini, bahwa yang menjadi monitoring pokok dalam pembahasan ini dari kepala cabang kepada karyawan di MBT-UGT Kanigaran Probolinggo. Sedangkan dari kepala cabang ke kepala cabang pembantu hanya bersifat akomodasi dari kepala cabang yang sewaktu-waktu menjadi pendampingan dari kepala cabang. bahkan kepala cabang pembantu diminta laporan oleh kepala cabang.

Analisis Pelaksanaan Tugas Monitoring Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyawan Cabang Pembantu.

Dalam pekerjaan di lembaga usaha, peran yang sangat penting adalah seorang pengawas. Pengawas / monitoring supervisi, atau apapun namanya (*Biasanya setiap perusahaan memberikan nama beda beda, tetapi peran dan fungsinya sama*) adalah level atau perangkat yang mengawasi proses pekerjaan karyawan dilapangan, pengawas inilah yang mengawasi langsung aktivitas karyawan.

Kualitas pekerjaan yang menjadi kriteria keberhasilan seorang kepala dalam melakukan proses pengawasan. Di perusahaan sendiri ada beberapa kepala sebagai contoh kepala cabang. Jenis kepala ini didasarkan pada jenis pekerjaan yang menjadi wilayah pengawasannya, kepala cabang rawat adalah kepala cabang yang membidangi wilayah rawat dalam satu divisi. Kepala cabang panen adalah kepala cabang yang membidangi pengawasan dalam bidang panen dan selanjutnya. Tetapi pada dasarnya inti tugas dari kepala cabang adalah sama yaitu proses pengawasan kerja karyawan.

Kepala cabang dalam pekerjaan selalu bersentuhan langsung dengan karyawan. Di lapangan pengawasan secara langsung harus didasarkan pada sebuah hubungan profesional. Yaitu menempatkan kepala cabang dengan posisi mengawasi, mengontrol, mengarahkan proses kerja dan menempatkan karyawan adalah orang yang melakukan pekerjaan. Ada kalanya karena kedekatannya maka profesional ini sering mulai luntur. Sehingga banyak terjadi penyimpangan kualitas kerja, tanpa adanya teguran yang dilakukan oleh kepala cabang terhadap karyawannya.

Tujuan pengawasan dari kepala cabang dengan adanya pengawasan yang baik, maka perusahaan mengharapkan :

1. Kualitas pekerjaan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) akan terjaga dan terkontrol

2. Produktivitas karyawan akan meningkat
3. Cost (biaya) pekerjaan sesuai standar anggaran yang ditentukan.
4. Hubungan yang baik antara karyawan dengan kepala cabang, terjalin dengan harmonis.

Hal tersebut di atas bisa tercipta jika kepala cabang melakukan aktivitas dalam kesehariannya sebagai berikut :

1. Melaksanakan Koordinasi
Koordinasi dilakukan antara kepala cabang dengan kepala pembantu, dengan tujuan untuk menerima arahan dari pimpinan tentang pekerjaan yang dilakukan hari ini. Setelah itu dilanjutkan koordinasi pagi dengan karyawan. Koordinasi bisa dilakukan di kantor BMT cabang pembantu di Kanigaran Probolinggo. Koordinasi ini dimaksudkan untuk mengarahkan kerja karyawan, mengevaluasi kerja kemarin, serta membagi wilayah kerja kepada karyawan.
2. Mengontrol Karyawan yang berkerja pada hari itu dalam lembar absensi Kepala Cabang Pembantu. Memeriksa penunjang kehadiran yang dibawa oleh masing-masing Karyawan, (Tergantung tugas kepala cabang pembantu) apakah sudah lengkap atau belum seperti: Baju khas, dan alat lain sesuai aktivitas kerja karyawan hari ini.
3. Mengawasi dan mengarahkan kegiatan lapangan.
Aktivitas kepala cabang seratus persen aktivitas lapangan menjadi tanggung jawab kepala cabang. Sehingga kepala cabang pembantu harus tetap mengawasi karyawan mulai pagi sampai karyawan selesai aktivitas kerjanya. Selain itu di BMT-UGT Kanigaran harus mengarahkan pekerjaan karyawan sesuai Standar. Operasional Prosedur (SOP) sesuai lingkup kerja.
4. Membuat laporan hasil kerja (BKM) sesuai aktual hasil kerja di kantor cabang pembantu setelah selesai jam kerja; Sehingga dapat diketahui produktivitas masing-masing karyawan.
5. Mengikuti evaluasi sore hari dengan kepala cabang pembantu dan melaporkan produktivitas hari ini, permasalahan dan solusi yang dihadapi serta perencanaan kegiatan kepada kantor pusat.

Dengan latar belakang karyawan dalam sebuah BMT-UGT Sidogiri yang berbeda-beda, baik pendidikan, sosial dan budaya tentunya kepala cabang harus jeli dalam menghadapi karyawan. Memberikan pemahaman akan sebuah hubungan kebersamaan, kekeluargaan dalam bekerja harus dilakukan. Karyawan yang satu dengan yang lain tidak sama dalam menanggapi intruksi kerja. Ada yang cepat respon, biasa dan juga lambat dalam merespon instruksi atau perintah. Kemampuan kepala cabang sangat diperlukan dalam menghadapi hal seperti ini. Sebagai contoh adalah kepala cabang tidak ada di

kantor BMT-UGT Sidogiri dalam menghadapi urusan.

Dalam sebuah perusahaan budaya contoh atau teladan sangat diperlukan. Seorang kepala cabang akan menjadi panutan bagi karyawan dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini karena kepala cabang merupakan elemen atau perangkat perusahaan yang setiap hari bersentuhan dengan karyawan dan bertemu setiap hari, jika hal ini bisa dilakukan oleh kepala cabang.

Keteladanan dapat dilihat dari perilaku, ucapan dan aktivitasnya. Sebagai contoh ketika kepala cabang terlambat datang saat apel pagi. Artinya seorang kepala cabang sudah memberikan contoh yang tidak baik.

Sehingga dari situ keteladanan, kedisiplinan serta kejujuran harus tercermin dari seorang kepala cabang. Jika kepala cabang sudah disiplin, maka hasil yang diharapkan dari karyawan akan tercapai.

Kepala cabang bukan hanya mengawasi kerja karyawan tetapi mengarahkan. Mengarahkan pada pekerjaan mana yang benar dan mana yang salah. Dalam hal ini kepala cabang harus mempunyai kemampuan teknis. Dalam mengarahkan sangat perlu dilakukan demonstrasi atau percobaan. Dengan harapan karyawan lebih mengerti. Contoh dalam pengawasan dan tanggung jawab. Seorang kepala cabang harus memberikan contoh bagaimana memberikan contoh yang benar.

Seringnya melakukan percobaan, kalibrasi oleh kepala cabang, maka akan memudahkan tingkat mengertinya karyawan akan tugas yang kita berikan kepada karyawan.

Menciptakan kepala cabang yang profesional yang mengerti *Standar Operasional Prosedur* yang selalu menjadikan kedisiplinan sebagai dasar bekerja dan menguasai wilayah kerjanya merupakan tugas dari manajemen. Untuk itu pelatihan, pengembangan SDM studi banding serta kegiatan kegiatan peningkatan ketrampilan, pengetahuan kepala cabang harus dilakukan. Pasti kalau kepala cabang kita sebagai kekuatan terdepan dalam perusahaan mempunyai *skill*, kemampuan serta ketrampilan manajemen karyawan yang handal maka cita-cita perusahaan akan tercapai.

Di dalam analisis ini yang menjadi sangat penting untuk kami urai adalah tentang Kelebihan dan Kelemahannya dari pelaksanaan *monitoring* oleh kepala cabang terhadap karyawan cabang pembantu; *Kelebihan* kepala cabang ialah, bisa melaksanakan monitoring enam kantor cabang pembantu setiap setiap bulan termasuk kantor BMT-UGT Kanigaran. Sedangkan *kelemahannya* ialah melaksanakan monitoring dengan secara Sidak, artinya tanpa pengetahuan oleh kepala dan karyawan cabang pembantu. Hal inilah bagi kami menjadi poin penting untuk di analisis, kelebihannya bisa mengetahui kinerja karyawan yang baik, ataupun yang tidak baik. Sedangkan kelemahannya ialah tidak sesuai dengan prosedur organisasi yang ada. *Kelebihan* karyawan ialah

membantu segala administrasi BMT-UGT Sidogiri Kanigaran termasuk juga dalam pengabsenan karyawan untuk bisa mengetahui mana yang terlambat dan mana yang tidak, hal bermula dengan adanya *fingerprint*, sebelum ada pinger tersebut kepala cabang pembantu sulit untuk mengetahui mana yang lambat dan mana yang tidak. Sedangkan kelemahannya ialah banyak karyawan yang masih memiliki sifat nakal, nakal tersebut ada yang datang terlambat, dah bahkan ada yang tidak jujur dalam melaksanakan tanggung jawab di BMT-UGT Kanigaran Probolinggo.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan telaah atas pemasalahan penelitian ini melalui pembahasan-pembahasan pada bab-bab terdahulu, pada kajian tentang pelaksanaan tugas monitoring kepala cabang terhadap pelayanan karyawan cabang pembantu, antara lain : *Pertama* Melalui pola mekanisme monitoring dari Kepala Cabang ke Karyawan Cabang Pembantu dengan mekanisme dari Kepala Cabang ke Kepala Cabang Pembantu. Kepala Cabang ke Karyawan Cabang Pembantu dan Kepala Cabang ke BMT-UGT Sidogiri Kanigaran secara umum. *Kedua* Melakukan beberapa langkah pelaksanaan monitoring kepala cabang terhadap pelayanan karyawan di BMT-UGT Kanigaran, seperti datang langsung ke Kantor Cabang tanpa memberikan informasi terdahulu. *Ketiga* mengembangkan dan mengambil hikmah dari pelaksanaan Monitoring sebagai bahan evaluasi dan peningkatan. *Keempat* memperhatikan dan mengkaji Kendala Pelaksanaan Tugas Monitoring Oleh Kepala Cabang Terhadap Pelayanan Karyiawan di BMT UGT Kanigaran untuk sebagai wahana pelaksanaan Monitoring.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. Syaf'i, Bank Syariah dari Teori ke Praktik,, (Jakarta,Gema Insani, 2001).
- Andri Soemitra, "Bank dan Lembaga Keuangan Syariah" Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2009
- Dekam Febriani, Monitoring dan Evaluasi(Surabaya,Pustaka Ilmu 2005).
- George R.Tery, *Perestasi Kinerja melalui Monitoring*(Bandung, Pustaka Setia, 2006).
- Ratih, I. S., Ridho, Z., & Aisyah, S. (2020). Etika Bisnis Islam Dalam Manajemen Bisnis Kuliner. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 173-187.
- Ratih, I. S., & Ridho, Z. (2022). Islamic Family Finance: An In-Depth Analysis of Financial Management Practices. *Indonesian Journal of Education and Social Studies (IJESS)*, 1(2), 111-123.
- Kasmir,Manajemen Perbankan, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2002)

- Kautsar Riza Salman "Akuntansi Perbankan Syariah Berbasis PSAK Syariah"
Padang: Akademia Permata, 2012.
- Lexy J. Moeleong, Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006)
- Muhammad, Manajemen Bank Syariah, (Yogyakarta, UPP, AMP. YKPN. 2010)
- Molyono, Peran Kepala Cabang Dalam Mengelola Bisnis Pembiayaan Dengan Baik, <http://blogspot.co.id/2014/07/19>
- Robbin Menejer sebagai kunci Pimpinan Tertinggi (Jakarta, UI Pers, 1999).
- Siswanto,. "Pengantar Manajemen" PT Bumi aksara Jakarta.2012.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta
- Winardi, *Monitoring dan Kesuksesan Organisasi* (Surabaya, Al-Hidayah, 2000).