



Peran Pengawasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada UMKM Martabak Bangka Terang Bulan Arum

Author

Fadillah Fasha¹✉, Intan Jamilah²,
Yohana Sitohang³, Faisa
Yusvini⁴, Mardiah Ramadhani
Ritonga⁵

Affiliation:

¹Universitas Negeri Medan,
Medan, Indonesia

²Universitas Negeri Medan,
Medan, Indonesia

³Universitas Negeri Medan,
Medan, Indonesia

⁴Universitas Negeri Medan,
Medan, Indonesia

⁵Universitas Negeri Medan,
Medan, Indonesia

Email:

¹fadillahfasha3@gmail.com✉,

²intanjamilah@gmail.com,

³ysitohang484@gmail.com,

⁴faisayusvini27@gmail.com,

⁵mardiahramadhani803@gmail.com

Data:

Submitted: 08-12-2025;

Revision: 03-01-2026;

Accepted: 20-01-2026;

Published: 07-02-2026.

ABSTRACT:

This study examines the role of work supervision in improving employee performance at the Martabak Bangka Terang Bulan Arum business. Supervision is an essential management function to ensure daily operations align with established standards and business objectives, particularly in micro and small enterprises. This research employed a qualitative approach using a case study design, with the researcher directly involved in field data collection. Data were obtained through semi-structured interviews with the business owner, head of production, operational employees, and regular customers, and were strengthened by observation and documentation. The data were analyzed descriptively using inductive and deductive coding to identify key themes related to supervision practices, their influence on employee performance, and constraints during implementation. The findings show that direct supervision by the owner strengthens discipline, responsibility, and consistency of product quality. Moreover, communicative and participatory supervision increases work motivation and supports more constructive owner-employee relations. Despite these benefits, supervision remains largely informal due to the owner's limited time and the absence of written standards. Overall, effective work supervision contributes to improved employee performance and supports business productivity.

Keywords: Work Supervision, Employee Performance, Micro and Small Enterprises, Informal Supervision Practices, Role of Work Supervision.

ABSTRAK:

Penelitian ini mengkaji peran pengawasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Pengawasan kerja merupakan fungsi manajemen yang penting untuk memastikan aktivitas operasional berjalan sesuai standar dan tujuan usaha, khususnya pada usaha mikro dan kecil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, dengan keterlibatan peneliti secara langsung dalam pengumpulan data di lapangan. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha, kepala produksi, karyawan operasional, serta pelanggan tetap, yang diperkuat dengan observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui pengkodean induktif dan deduktif untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait bentuk pengawasan, dampaknya terhadap kinerja, serta kendala dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan langsung oleh pemilik berkontribusi pada peningkatan kedisiplinan, tanggung jawab, dan konsistensi kualitas produk. Selain itu, pengawasan yang komunikatif dan partisipatif mampu meningkatkan motivasi kerja serta memperkuat hubungan pemilik dengan karyawan. Namun, keterbatasan waktu pemilik dan belum tersedianya standar tertulis menyebabkan pengawasan masih bersifat informal. Secara keseluruhan, pengawasan kerja yang efektif berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung produktivitas usaha.

Kata Kunci: Pengawasan Kerja, Kinerja Karyawan, Usaha Mikro dan Kecil, Praktik Pengawasan Informal, Peran Pengawasan Kerja

PENDAHULUAN

Persaingan dalam bisnis kuliner semakin ketat, sehingga kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor kunci keberhasilan usaha. Konsumen kini menilai tidak hanya cita rasa, tetapi juga konsistensi, kebersihan, dan pelayanan yang profesional (Susilo & Yoestini, 2024). Dalam konteks tersebut, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting, terutama bagi pelaku UMKM yang mengendalikan langsung kegiatan operasional usahanya. Salah satu aspek krusial dalam pengelolaan SDM adalah pengawasan kerja (*work supervision*), yang berkaitan dengan kedisiplinan, ketelitian, dan komitmen karyawan dalam melaksanakan tugas (Darmawan & Sumartik, 2023).

Pengawasan kerja merupakan bagian integral dari fungsi manajemen yang memastikan pelaksanaan kerja sesuai standar yang ditetapkan. Menurut Fachrudin et al. (2024) pengawasan merupakan elemen penting fungsi manajemen yang melibatkan proses sistematis berupa pemantauan, evaluasi, dan tindakan korektif atas pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa aktivitas berjalan sesuai rencana dan tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Dalam usaha kuliner, pengawasan memiliki peran strategis karena setiap kesalahan, seperti takaran bahan atau teknik memasak yang tidak tepat, dapat berdampak langsung pada kualitas produk dan kepuasan pelanggan (Sumasto et al., 2022). Penelitian lain secara empiris menemukan bahwa pengawasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, terutama dalam konteks industri dan organisasi formal (Sudarajat, 2023; Noval & Oktaviannur, 2025).

Dalam UMKM, peran pengawasan menjadi semakin penting karena keterbatasan SDM membuat setiap individu memegang peran vital terhadap hasil kerja organisasi. Pengawasan bukan hanya aktivitas administratif, tetapi juga instrumen manajerial yang memastikan keteraturan, kedisiplinan, dan kualitas kerja terjaga. Selain fungsi kontrol, pengawasan juga berkontribusi pada komunikasi dan hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan karyawan. Jutidharabongse et al. (2024) bahwa proses pengawasan membantu mendeteksi penyimpangan sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan segera. Pengawasan efektif dipercaya dapat memperkuat disiplin kerja dan kualitas kerja secara keseluruhan.

Kinerja karyawan (*employee performance*) mencerminkan kemampuan individu dalam mencapai kualitas dan kuantitas hasil kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*), dengan kemampuan berkaitan pada keahlian dan keterampilan, sedangkan motivasi berkaitan dengan dorongan internal dan eksternal individu (Recky et al., 2023). Bukti empiris menunjukkan bahwa pengawasan dapat meningkatkan motivasi dan kualitas kerja karyawan dan ketika dikombinasikan dengan komitmen kerja, pengawasan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai (Febriati et al., 2020; Manalu et al., 2024).

Namun, fenomena umum di UMKM Indonesia menunjukkan bahwa penerapan pengawasan kerja cenderung masih informal dan belum berbasis standar operasional yang sistematis. Banyak pelaku usaha menggunakan pola manajerial sederhana dengan pendekatan kekeluargaan tanpa pedoman kerja, struktur organisasi, atau SOP yang jelas (Triwidatin, 2021). Keterlibatan langsung pemilik usaha dalam berbagai operasi membuat waktu pengawasan menjadi terbatas, sementara kepercayaan kepada karyawan sering kali menggantikan sistem kontrol formal, yang berpotensi menurunkan standar kerja, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan (Rafnasya et al., 2025).

Dalam kajian akademik, banyak penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada perusahaan besar atau organisasi dengan struktur manajerial formal, sedangkan kajian terhadap pengawasan kerja dalam UMKM terutama yang bersifat informal masih terbatas. Kajian literatur empiris menunjukkan adanya tren signifikan bahwa pengawasan efektif sangat berkaitan dengan kinerja karyawan di berbagai sektor industri (Agus Triansyah et al., 2023; Siraj & Hågen, 2023; Azizah & Prahiawan, 2024; Arifa et al., 2025; Mohammad et al., 2025). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian mendalam untuk memahami praktik pengawasan informal dan implikasinya terhadap kinerja karyawan dalam UMKM.

Penelitian ini mengusung kebaruan teoretis melalui pendekatan kualitatif studi kasus yang mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pengawasan kerja informal dapat dioptimalkan sebagai strategi peningkatan kinerja pada UMKM Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Berbeda dengan banyak studi kuantitatif sebelumnya, penelitian ini fokus pada dinamika praktik pengawasan informal, serta memberikan kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam merancang pengawasan yang efektif tanpa harus menerapkan sistem manajerial yang kompleks dan memerlukan biaya tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pengawasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Secara lebih spesifik, penelitian ini mengidentifikasi kontribusi pengawasan terhadap produktivitas kerja, menggali kendala pelaksanaan pengawasan, dan mengevaluasi efektivitas pengawasan langsung oleh pemilik usaha dibandingkan dengan pengawasan yang didelegasikan kepada orang kepercayaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang difokuskan pada Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik pengawasan kerja yang diterapkan serta perannya dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks usaha mikro (Sugiyono, 2021). Metode studi kasus digunakan untuk menggali fenomena secara kontekstual dan komprehensif dengan memanfaatkan berbagai sumber data yang relevan (Creswell & Poth, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus penelitian, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pengawasan kerja. Teknik wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan fleksibilitas kepada informan untuk menyampaikan pengalaman dan pandangannya secara mendalam, namun tetap berada dalam kerangka penelitian yang telah ditetapkan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas kerja dan praktik pengawasan di lokasi usaha, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman paling relevan terkait praktik pengawasan kerja di tempat usaha (Sugiyono, 2021). Informan dalam penelitian ini terdiri atas pemilik usaha, karyawan senior, karyawan bagian produksi, dan kasir. Proses wawancara dilakukan secara langsung dengan persetujuan informan, serta didukung oleh pencatatan dan perekaman untuk menjaga keakuratan data.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2018). Data hasil wawancara ditranskrip, kemudian dikodekan dan dikategorikan ke dalam unit-unit makna untuk mengidentifikasi tema-tema utama, seperti bentuk pengawasan kerja, peran pemilik usaha, dampak pengawasan terhadap kedisiplinan dan produktivitas karyawan, serta kendala dalam pelaksanaan pengawasan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, member check dilakukan kepada informan kunci untuk memastikan kesesuaian dan akurasi interpretasi data (Sari et al., 2025). Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, menjaga kerahasiaan identitas informan, serta menyajikan hasil penelitian secara objektif dan agregat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil temuan penelitian dan pembahasan yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Setiap temuan diinterpretasikan dalam konteks praktik pengawasan kerja di Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum serta dikaitkan dengan implikasinya terhadap peningkatan kinerja karyawan dan keberlanjutan usaha.

Sistem Pengawasan Kerja yang Berlaku pada Usaha

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum, diketahui bahwa sistem pengawasan kerja yang diterapkan belum bersifat formal atau tertulis. Usaha ini tidak memiliki pedoman kerja, struktur organisasi, maupun standar operasional prosedur (SOP) yang secara eksplisit mengatur mekanisme pengawasan terhadap karyawan. Kondisi ini lazim dijumpai pada usaha mikro yang masih mengandalkan pola manajerial sederhana dan hubungan kerja yang bersifat kekeluargaan. Dalam konteks tersebut, pengawasan lebih banyak dilakukan secara langsung dan intuitif berdasarkan pengalaman serta pengamatan pemilik usaha (Abossolo et al., 2025).

Meskipun tidak memiliki sistem pengawasan yang terstruktur, bentuk pengawasan yang dilakukan tetap bersifat aktif dan berkelanjutan. Pemilik usaha melakukan pengawasan melalui observasi langsung terhadap aktivitas karyawan setiap hari, terutama pada aspek ketepatan waktu, kebersihan tempat kerja, serta kualitas produk yang dihasilkan. Pendekatan ini memungkinkan pemilik untuk segera memberikan arahan atau koreksi apabila ditemukan kesalahan dalam proses kerja. Dengan demikian, pengawasan bersifat korektif sekaligus preventif mencegah terjadinya penurunan kualitas produk maupun pelayanan kepada pelanggan.

Selain itu, pemilik usaha menegaskan bahwa pengawasan memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran operasional usaha dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Melalui keterlibatan langsung dalam proses pengawasan, pemilik dapat memastikan bahwa setiap karyawan bekerja sesuai harapan dan menjaga standar rasa serta penyajian martabak yang menjadi ciri khas usaha tersebut. Pengawasan yang dilakukan secara konsisten juga menciptakan rasa tanggung jawab di antara karyawan, meskipun tidak ada sistem formal yang mengikat. Pengawasan informal yang

dilakukan oleh pemilik usaha dapat dikatakan telah berfungsi secara efektif dalam mendukung stabilitas dan kualitas kinerja usaha secara keseluruhan.

Bentuk Pelaksanaan Pengawasan terhadap Karyawan

Bentuk pengawasan yang diterapkan di Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum bersifat langsung dan informal. Pemilik usaha memantau aktivitas karyawan secara rutin melalui observasi visual selama proses kerja berlangsung, baik saat persiapan bahan, proses pembuatan martabak, hingga pelayanan kepada pelanggan. Pola pengawasan ini menunjukkan bahwa hubungan kerja antara pemilik dan karyawan berlangsung secara dekat dan interaktif, tanpa adanya jarak struktural yang kaku. Pendekatan semacam ini lazim dijumpai pada usaha berskala kecil, di mana pemilik memiliki peran ganda sebagai pengelola sekaligus pengawas utama.

Selain itu, pengawasan dilakukan dengan komunikasi verbal secara spontan. Ketika ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pekerjaan, pemilik akan langsung menegur dan memberikan arahan di tempat. Teguran tersebut umumnya bersifat membangun dan dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja secara segera agar kesalahan tidak terulang kembali. Sistem seperti ini memungkinkan terjadinya perbaikan cepat (*immediate feedback*) tanpa harus melalui proses administrasi yang panjang, sehingga efisiensi kerja tetap terjaga.

Namun, tidak adanya mekanisme pengawasan tertulis seperti laporan kerja, jadwal evaluasi, atau pencatatan hasil pengawasan juga memiliki konsekuensi terhadap konsistensi penerapan standar kerja. Tanpa dokumentasi yang sistematis, proses pengawasan sepenuhnya bergantung pada kehadiran dan perhatian pemilik. Bagi usaha kecil seperti Martabak Bangka Terang Bulan Arum, bentuk pengawasan langsung ini dinilai sudah memadai karena mampu menjaga kedisiplinan dan kualitas kerja karyawan secara efektif dalam skala operasional yang relatif sederhana.

Pengaruh Pengawasan terhadap Kedisiplinan Karyawan

Pemilik Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum menyatakan bahwa keberadaan pengawasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kedisiplinan karyawan. Dengan adanya pengawasan langsung dari pemilik, karyawan menjadi lebih sadar akan tanggung jawab masing-masing serta lebih berhati-hati dalam menjalankan pekerjaannya. Mereka cenderung datang tepat waktu, mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan secara tidak tertulis, dan menjaga sikap profesional selama bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan berfungsi sebagai alat kontrol perilaku yang efektif, terutama dalam konteks usaha kecil yang masih mengandalkan kedekatan interpersonal antara pemilik dan karyawan.

Selain berfungsi sebagai pengendali perilaku, pengawasan juga menciptakan rasa tanggung jawab moral bagi karyawan. Kesadaran bahwa setiap tindakan mereka diperhatikan secara langsung oleh pemilik membuat karyawan lebih disiplin dan berusaha memberikan hasil kerja terbaik. Kondisi ini sejalan dengan teori pengawasan kerja yang menyebutkan bahwa kehadiran pengawas dapat memengaruhi perilaku kerja seseorang melalui mekanisme psikologis yang disebut *social monitoring effect* di mana individu cenderung meningkatkan performa ketika mengetahui dirinya sedang diamati.

Meskipun demikian, sistem pengawasan yang terlalu bergantung pada kehadiran pemilik juga memiliki keterbatasan, terutama jika usaha berkembang dan jumlah karyawan bertambah. Ketergantungan terhadap pengawasan langsung dapat mengurangi inisiatif dan kemandirian karyawan dalam jangka panjang. Meskipun pola pengawasan yang diterapkan saat ini cukup efektif dalam menumbuhkan disiplin, ke depan akan lebih optimal jika disertai dengan pembiasaan nilai-nilai disiplin kerja melalui aturan sederhana atau mekanisme evaluasi rutin yang dapat menumbuhkan disiplin secara internal, bukan hanya karena pengawasan eksternal.

Dampak Pengawasan terhadap Kualitas Hasil Kerja

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan memiliki pengaruh yang nyata terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan di Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Pemilik usaha menegaskan bahwa melalui pengawasan yang dilakukan secara konsisten, mutu produk yang dihasilkan dapat terjaga sesuai dengan standar yang diharapkan. Pengawasan berperan dalam memastikan setiap tahap proses produksi, mulai dari pengolahan adonan, pemanggangan, hingga penyajian dilakukan dengan cermat dan sesuai prosedur. Pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol perilaku, tetapi juga sebagai mekanisme penjamin kualitas (*quality assurance*) dalam operasional usaha sehari-hari.

Selain itu, pengawasan yang baik juga membantu meminimalkan kesalahan kerja dan pemborosan bahan baku. Ketika pemilik usaha memantau kinerja secara langsung, kesalahan dalam penakaran bahan atau teknik pemanggangan dapat segera diperbaiki, sehingga produk akhir tetap memenuhi standar rasa dan tampilan yang diharapkan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan berperan sebagai sistem koreksi dini (*early warning system*) yang mencegah terjadinya penurunan kualitas. Dengan adanya kontrol langsung tersebut, karyawan juga belajar untuk bekerja lebih teliti dan memperhatikan detail dalam setiap tahapan kerja.

Sebaliknya, pemilik usaha mengakui bahwa apabila pengawasan berkurang misalnya saat pemilik tidak berada di tempat, kualitas produk cenderung mengalami penurunan. Karyawan menjadi kurang disiplin dan beberapa kesalahan kecil dapat luput dari perhatian. Kondisi ini membuktikan bahwa keberadaan pengawasan berfungsi sebagai faktor pendorong utama dalam menjaga konsistensi hasil kerja. Sistem pengawasan yang dilakukan secara rutin dan menyeluruh memiliki kontribusi penting dalam mempertahankan kualitas produk serta membentuk budaya kerja yang berorientasi pada mutu.

Pengaruh Pengawasan Rutin terhadap Peningkatan Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan yang dilakukan secara rutin terbukti memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Pengawasan rutin memungkinkan pemilik usaha untuk memastikan bahwa setiap proses kerja berjalan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Kehadiran pengawasan secara berkesinambungan juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih teratur, sehingga karyawan terdorong untuk bekerja secara disiplin dan mengikuti prosedur kerja dengan baik.

Narasumber menjelaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan terjadi karena pengawasan rutin membantu meningkatkan fokus dan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan tugas. Karyawan

menjadi lebih berhati-hati dan berusaha memberikan hasil kerja terbaik karena mengetahui bahwa setiap proses kerja diawasi secara langsung. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas produk yang dihasilkan serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, pengawasan rutin tidak hanya memastikan kepatuhan karyawan terhadap standar kerja, tetapi juga memotivasi mereka untuk meningkatkan kualitas kinerja.

Selain itu, pemilik usaha menekankan bahwa efektivitas pengawasan akan lebih optimal apabila dilakukan langsung oleh pemilik dibandingkan didelegasikan kepada orang kepercayaan. Menurut narasumber, pengawasan langsung oleh pemilik memberikan pengaruh psikologis yang lebih kuat terhadap karyawan, sehingga karyawan menunjukkan tanggung jawab dan kedisiplinan yang lebih tinggi. Delegasi pengawasan kepada pihak lain terkadang tidak memberikan hasil yang sama, karena tidak semua orang kepercayaan mampu menegakkan standar pengawasan secara konsisten. Oleh karena itu, pengawasan rutin yang dilakukan pemilik usaha menjadi faktor penting dalam memastikan peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Tanggapan Karyawan terhadap Pelaksanaan Pengawasan

Karyawan pada Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum umumnya menunjukkan sikap positif terhadap penerapan pengawasan kerja. Mereka memahami bahwa pengawasan merupakan bagian penting dari proses manajerial yang bertujuan untuk menjaga kelancaran kegiatan operasional serta memastikan setiap tugas dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sikap penerimaan ini menunjukkan adanya hubungan kerja yang sehat antara pihak manajemen dan karyawan, di mana komunikasi berjalan dengan baik sehingga pengawasan tidak dipersepsikan sebagai bentuk tekanan, melainkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kerja.

Meskipun demikian, sebagian karyawan mengakui adanya sedikit rasa tidak nyaman ketika proses pengawasan dilakukan secara langsung dan intensif. Namun, ketidaknyamanan tersebut masih berada pada taraf yang wajar dan tidak menimbulkan penolakan terhadap kegiatan pengawasan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kedewasaan profesional dalam menyikapi kontrol manajerial. Mereka memahami bahwa pengawasan bukanlah bentuk ketidakpercayaan, melainkan salah satu cara untuk memastikan setiap aspek pekerjaan berjalan sesuai prosedur dan target usaha dapat tercapai secara optimal.

Dengan adanya penerimaan positif terhadap pengawasan kerja, suasana kerja di lingkungan Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum dapat terjaga dengan baik. Pengawasan yang dilakukan secara proporsional mampu menumbuhkan kedisiplinan serta meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya. Selain itu, penerapan pengawasan yang bersifat membimbing dan tidak menekan turut menciptakan motivasi kerja yang lebih tinggi. Hal ini memperkuat temuan bahwa pengawasan yang dilakukan secara efektif dan manusiawi dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan sekaligus menjaga stabilitas operasional usaha.

Peran Pengawasan dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha

Berdasarkan hasil wawancara, pengawasan diketahui memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan produktivitas usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Pengawasan yang terstruktur dan dilakukan secara konsisten mampu memastikan bahwa setiap tahapan proses

produksi dan pelayanan berjalan sesuai prosedur standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai kontrol operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menjaga efektivitas dan efisiensi kerja karyawan.

Narasumber menyampaikan bahwa ketika pengawasan dilakukan secara optimal, peningkatan produktivitas dapat terlihat secara nyata, salah satunya melalui pencapaian penjualan harian yang dapat mencapai 90–100% dari target yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran pengawasan mendorong karyawan untuk bekerja lebih disiplin, teliti, dan fokus dalam menjalankan tugas. Sebaliknya, ketika pengawasan berkurang, kinerja cenderung tidak stabil dan berpotensi menurunkan pencapaian target usaha.

Selain berdampak pada peningkatan penjualan, pengawasan juga memastikan konsistensi kualitas produk dan pelayanan. Dengan standar yang selalu diperhatikan melalui proses pengawasan, risiko kesalahan dalam produksi dapat diminimalkan, sehingga produk yang disajikan tetap terjaga kualitasnya. Pelayanan yang responsif dan profesional terhadap pelanggan pun turut terjamin, sehingga tingkat kepuasan pelanggan meningkat dan mendorong loyalitas konsumen. Dengan demikian, pengawasan berperan penting sebagai faktor pendorong utama dalam peningkatan produktivitas usaha secara keseluruhan.

Hambatan dan Kendala dalam Pelaksanaan Pengawasan

Dalam pelaksanaan pengawasan terhadap karyawan, pemilik usaha menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas proses pengawasan. Salah satu kendala utama yang diungkapkan adalah keterbatasan waktu. Pemilik usaha harus mengelola berbagai aspek operasional, termasuk proses produksi, pelayanan pelanggan, hingga pengelolaan keuangan, sehingga tidak dapat melakukan pemantauan secara penuh dan berkelanjutan. Kondisi ini semakin kompleks ketika usaha memiliki lebih dari satu cabang, yang menuntut pembagian waktu pengawasan secara proporsional di setiap lokasi usaha.

Selain keterbatasan waktu, pemilik usaha juga menghadapi kendala dalam bentuk faktor psikologis, seperti rasa jenuh atau malas untuk melakukan pengawasan secara intensif. Narasumber menjelaskan bahwa pada kondisi tertentu, intensitas kerja yang tinggi dan rutinitas operasional menyebabkan penurunan semangat untuk melakukan pengawasan secara optimal. Hal ini dapat berdampak pada melemahnya sistem kontrol, sehingga potensi terjadinya penyimpangan atau penurunan kualitas kerja karyawan meningkat.

Selain itu, kepercayaan yang berlebihan kepada karyawan yang dianggap dapat dipercaya juga menjadi faktor penghambat dalam penerapan pengawasan yang konsisten. Pemilik usaha cenderung menyerahkan sebagian tanggung jawab pengawasan kepada orang kepercayaan tanpa memastikan bahwa standar pengawasan benar-benar diterapkan. Sikap ini, meskipun dilandasi kepercayaan, dapat menimbulkan risiko apabila karyawan tidak melaksanakan pengawasan sesuai prosedur atau bersikap kurang tegas dalam mengawasi rekan kerja lainnya. Dengan demikian, kendala waktu, faktor psikologis, dan kepercayaan yang tidak proporsional menjadi tantangan dalam menjaga efektivitas pengawasan pada usaha ini.

Hubungan Pengawasan dengan Pencapaian Target Usaha

Pengawasan kerja memiliki kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian target usaha pada Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik usaha menegaskan bahwa pengawasan yang ketat dan konsisten mampu mendorong peningkatan penjualan secara nyata. Pemantauan terhadap proses kerja, kualitas produk, serta interaksi karyawan dengan pelanggan memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja karyawan dan kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen kontrol, tetapi juga sebagai faktor penting dalam mengarahkan usaha mencapai target yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut, narasumber mengungkapkan bahwa terdapat korelasi antara intensitas pengawasan dan hasil penjualan. Pada periode ketika pengawasan dilakukan secara optimal, usaha menunjukkan peningkatan capaian penjualan dan tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketika pengawasan berkurang, kinerja karyawan cenderung menurun yang berdampak pada penurunan penjualan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pengawasan berperan dalam menjaga stabilitas kinerja dan memastikan setiap karyawan menjalankan tugas sesuai standar operasional yang berlaku.

Selain menjaga produktivitas, pengawasan juga memastikan kualitas produk dan pelayanan tetap konsisten, sehingga loyalitas pelanggan dapat terjaga. Pengawasan yang efektif membantu meminimalisasi kesalahan produksi dan memastikan martabak yang disajikan sesuai dengan standar cita rasa dan penampilan yang diharapkan konsumen. Hal ini pada akhirnya berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan pelanggan serta kelangsungan usaha. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengawasan kerja menjadi salah satu faktor penentu dalam keberhasilan mencapai target usaha secara berkelanjutan.

Peran Pengawasan dalam Mengurangi Kesalahan Kerja

Pengawasan memiliki peran strategis dalam meminimalisasi kesalahan kerja pada Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik usaha menegaskan bahwa proses pengawasan dilakukan secara langsung pada setiap tahap produksi, mulai dari persiapan bahan, proses pemasakan, hingga penyajian produk kepada pelanggan. Pemantauan yang konsisten memungkinkan identifikasi dini terhadap kesalahan, sehingga tindakan korektif dapat segera dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen kontrol, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menjamin kualitas produk.

Lebih jauh, narasumber mengungkapkan bahwa tanpa adanya pengawasan yang rutin, kecenderungan karyawan untuk menyepelekan kesalahan kecil menjadi lebih tinggi. Kesalahan yang dianggap sepele, seperti proporsi adonan yang kurang tepat atau tingkat kematangan martabak yang tidak sesuai standar, dapat berpotensi menurunkan kualitas produk secara keseluruhan. Kondisi tersebut, apabila tidak tertangani, dapat berimplikasi pada penurunan kepuasan pelanggan dan melemahkan kredibilitas usaha di mata konsumen. Dengan demikian, pengawasan berfungsi sebagai instrumen preventif untuk menjaga konsistensi kualitas layanan dan produk.

Selain itu, pengawasan juga berperan dalam pembentukan sikap disiplin dan tanggung jawab pada karyawan. Melalui pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan, karyawan terdorong untuk bekerja lebih teliti dan mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan. Narasumber menyatakan bahwa kehadiran pengawasan memotivasi karyawan untuk meningkatkan akurasi dalam

proses kerja, sehingga kesalahan dapat dihindari sejak awal. Oleh karena itu, pengawasan efektif tidak hanya mampu mengurangi kesalahan kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Usaha Martabak Bangka Terang Bulan Arum. Pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh pemilik usaha terbukti efektif dalam membentuk kedisiplinan, meningkatkan rasa tanggung jawab, serta menjaga konsistensi kualitas produk, sehingga berkontribusi terhadap stabilitas operasional dan produktivitas usaha.

Meskipun pengawasan yang diterapkan bersifat informal dan belum didukung oleh prosedur tertulis atau standar operasional, pendekatan ini tetap memberikan dampak positif karena dilakukan secara intensif, komunikatif, dan berbasis kedekatan interpersonal. Karyawan menunjukkan sikap penerimaan yang baik terhadap pengawasan, serta memandangnya sebagai bentuk pembinaan yang mendorong peningkatan ketelitian dan profesionalisme kerja. Selain itu, pengawasan berfungsi sebagai mekanisme kontrol dan koreksi dini yang membantu pemilik usaha meminimalkan kesalahan kerja.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa ketergantungan penuh pada kehadiran pemilik usaha sebagai pengawas utama menjadi keterbatasan dalam praktik pengawasan. Ketika pemilik tidak berada di lokasi usaha, kedisiplinan dan kualitas kerja karyawan cenderung menurun. Oleh karena itu, untuk mendukung keberlanjutan usaha, diperlukan penguatan sistem pengawasan melalui aturan sederhana, pembiasaan nilai disiplin kerja, serta mekanisme evaluasi rutin agar kinerja karyawan tetap terjaga secara konsisten dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abossolo, A. C., Wamba, J. H. T., & Turpin, I. A. B. A. (2025). *Informal Control Systems in SMEs: An Empirical Overview of Social Controls and Self-Monitoring Systems*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.17660285>
- Agus Triansyah, F., Hejin, W., & Stefania, S. (2023). Factors Affecting Employee Performance: A Systematic Review. *Journal Markcount Finance*, 1(3), 150–159. <https://doi.org/10.55849/JMF.V1I2.102>
- Arifa, I., Choiri, A., Wibowo, W., Aminuddin, A., & Panggabean, N. A. (2025). Peran UMKM dalam Meningkatkan Perekonomian Nasional. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(4), 5376–5385. <https://doi.org/10.56799/PESHUM.V4I4.9530>
- Azizah, J. N., & Prahiawan, W. (2024). *Systematic Literature Review: Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan*. <https://journal.pipuswina.com/index.php/jbte/article/view/82>
- Creswell, J. W. ., & Poth, C. N. . (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 5th Edition. 552.

- Darmawan, R. A., & Sumartik. (2023). *Employee Performance: The Effects of Supervision, Work Discipline, and Work Environment*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/acopen.9.2024.5514>
- Fachrudin, A., Setiawan, D., Djuminah, D., & Risfandy, T. (2024). Exploring the Recent Development of Management Control Systems Study. *Cogent Business and Management*, 11(1), 2357709. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2357709>
- Febriati, Hendriani, S., & Efni, Y. (2020). Pengaruh Pengawasan dan Komitmen terhadap Disiplin dan Kinerja Pegawai Administrasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 31(2), 79–90. [https://doi.org/10.25299/KIAT.2020.VOL31\(2\).2885](https://doi.org/10.25299/KIAT.2020.VOL31(2).2885)
- Jutidharabongse, J., Imjai, N., Pantaruk, S., Surbakti, L. P., & Aujiapongpan, S. (2024). Exploring the Effect of Management Control Systems on Dynamic Capabilities and Sustainability Performance: The Role of Open Innovation Strategy Amidst COVID-19. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100224. <https://doi.org/10.1016/J.JOITMC.2024.100224>
- Manalu, C. I. B., Syafriadi, E., & Gultom, P. (2024). Pengaruh Motivasi, dan Pengawasan, terhadap Kinerja Karyawan dengan Disiplin sebagai variabel mediasi pada Politeknik Ganesha Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(2), 1083–1092. <https://doi.org/10.47709/JEBMA.V4I2.4108>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc, XII–384. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>
- Mohammad, A. M., Masha, M., Sujana, S., Hussein, A. H. M. A., Abdullah, A. M. M., & Khaled, A. (2025). Trends in Employee Performance: A Comprehensive Review and Bibliometric Analysis Using Scopus and WOS. *SA Journal of Human Resource Management*, 23. <https://doi.org/10.4102/SAJHRM.V23I0.2887>
- Noval, M. A., & Oktaviannur, M. (2025). The Effect of Supervision and Work Discipline on Employee Performance at CV. Naufal Jaya Putra. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 4(01), 1132–1143. <https://doi.org/10.63922/IJEBIR.V4I01.1522>
- Rafnasya, I., Firly, A., Jane, S., & Djuanda, G. (2025). Analisis Risiko Operasional pada UMKM Warung Nasi. *Penerbit Tahta Media*. <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/1280>
- Recky, R., Ismail, G. D., Nazaruddin, N., & Sofiandi, S. (2023). Membangun Sistem Kinerja Melalui Kemampuan Kerja dan Motivasi pada Perusahaan Perkapalan. *AMNESIA (Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 1(3), 117–129. <https://doi.org/10.61167/AMNESIA.V1I3.91>
- Sari, A. S., Aprisilia, N., & Fitriani, Y. (2025). Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(4), 539–545–539 – 545. <https://doi.org/10.31004/IRJE.V5I4.3011>
- Siraj, N., & Hågen, I. (2023). Performance Management System and Its Role for Employee Performance: Evidence from Ethiopian SMEs. *Heliyon*, 9(11), e21819. <https://doi.org/10.1016/J.HELİYON.2023.E21819>
- Sudarajat, Y. (2023). The Role of Supervision and Work Discipline on Employee Performance. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(2.1). <https://doi.org/10.37531/SEJAMAN.V6I2.5783>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1543971#>

- Sumasto, F., Safril, S., Imansuri, F., & Wirandi, M. (2022). Penerapan Manajemen Kualitas Terpadu pada Industri Makanan Skala Mikro, Kecil dan Menengah (Studi Kasus UMKM Nasi Goreng). *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 16(3), 274–287. <https://doi.org/10.22441/PASTI.2022.V16I3.003>
- Susilo, H. H. R., & Yoestini. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Melalui Media Sosial (Studi pada Konsumen Naturicha Juice di Kabupaten Cilacap). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(3), 1930–1953. <https://doi.org/10.35931/AQ.V18I3.3495>
- Triwidatin, O. Y. (2021). Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Upaya Peningkatan Produksi Bagi Pelaku UMKM Agritepa Abadi Desa Banjarsari Kabupaten Bogor. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 339–346. <https://doi.org/10.53625/JABDI.V1I3.125>