**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL................................................................................... i

ABSTRAK................................................................................... ii

MOTTO................................................................................... iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN................................. v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI................................. vii

BIOGRAFI................................................................................... viii

KATA PENGANTAR ................................. ix

DAFTAR ISI................................. xi

DAFTAR TABEL................................. xiv

DAFTAR GAMBAR................................. xvi

DAFTAR LAMPIRAN................................. xvii

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Fokus dan Subfokus Penelitian 6

1.4 Rumusan Masalah 7

1.5 Tujuan dan Manfaat 7

1.5.1 Tujuan 7

1.5.2 Manfaat 8

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**  9

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 Teori Manajemen 9

2.1.2 Pengawasan 10

2.1.3 Kinerja 21

2.2 Kerangka Teoritik 25

2.3 Hasil Penelitian Relevan 28

2.4 Alur Pikir 32

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 35

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 35

3.1.1 Tempat Penelitian 35

3.1.2 Waktu Penelitian 35

3.2 Latar Penelitian 35

3.3 Metode dan Jenis Penelitian 36

3.3.1 Metode Penelitian 36

3.3.2 Jenis Penelitian 37

3.4 Subjek Penelitian 37

3.5 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan data 38

3.5.1 Jenis Data 38

3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data 39

3.6 Prosedur Analisis Data 41

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data 43

3.7.1 Kredibilitas 43

3.7.2 Transferabilitas 45

3.7.3 Dependabilitas 46

3.7.4 Konfirmabilitas 46

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN** 48

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan 48

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 49

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan 50

4.3 Visi dan Misi Perusahaan 50

4.4 Produk 50

4.5 Sumber Daya Perusahaan 54

4.6 Struktur Organisasi Perusahaan 55

4.7 Uraian Kerja (Job Description) 56

4.7.1 Kepala Cabang 56

4.7.2 Head Of Agency 57

4.7.3 Cash Counter 57

4.7.4 Courier 57

4.7.5 Security 58

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN** 59

5.1 Hasil Temuan Penelitian 59

5.1.1 Karakteristik Informan 59

5.1.2 Temuan Penelitian Proses Pengawasan 62

5.1.3 Temuan Penelitian Kinerja 69

5.1.4 Temuan Penelitian Pentingnya Pengawasan 76

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian 77

5.2.1 Proses Pengawasan 77

5.2.2 Kinerja 82

5.2.3 Pentingnya Pengawasan 85

5.3 Implementasi Temuan Penelitian 87

**BAB VI PENUTUP**  90

6.1 Kesimpulan 90

6.2 Saran 91

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**