

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
MOTTO	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Fokus Penelitian	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	4
1.4.Kegunaan Penelitian	5
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	5
1.4.2. Kegunaan Praktis	6
1.5.Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1. Landasan Teoritis.....	6
1.5.2. Kerangka Konseptual.....	9
1.6.Langkah Langkah Penelitian	11
1.6.1. Lokasi Penelitian.....	11
1.6.2. Paradigma dan Pendekatan	12
1.6.3. Metode Penelitian	13
1.7.Jenis Data dan Sumber Data	13
1.7.1. Jenis Data.....	13
1.7.2. Sumber data	13
1.8.Penentuan Informan atau Unit Penelitian	14
1.8.1. Informan dan Unit Analisis.....	14
1.8.2. Teknik Penentuan Informan.....	15

1.9. Teknik Pengumpulan Data	16
1.9.1. Wawancara.....	16
1.9.2. Dokumentasi	17
1.10. Teknik Penentuan Keabsahan data	17
1.11. Teknik Analisis Data	18
1.11.1. Reduksi Data.....	18
1.11.2. Penyajian Data	18
1.11.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kajian Konseptual.....	24
2.2.1 Kebijakan Multi-Syarikah.....	25
2.2.2 Fragmentasi Geografis Jemaah Haji	31
2.3 Kajian Teori	36
2.3.1 Teori Manajemen Kinerja Tim (Hackman, 2002).....	37
2.3.2 Teori Street-Level Bureaucracy	42
2.3.3 Integrasi Teori Hackman dan Lipsky	45
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	49
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
3.1.1 Profil Kloter JKS 17 Kabupaten Bandung Barat	49
3.1.2 Kebijakan Multi- <i>Syarikah</i> dan Implikasinya bagi Kloter	52
3.1.3 Struktur Organisasi Kloter JKS 17.....	53
3.1.4 Kondisi Fragmentasi Geografis yang Dialami	55
3.2 Hasil Penelitian	56
3.2.1 Dukungan dan Arahan PPIH Arab Saudi kepada Tim Petugas Kloter JKS 17 dalam Menghadapi Fragmentasi Geografis Jemaah	57
3.2.2 Kontribusi Struktur Tim dan Kapasitas Petugas Kloter JKS 17 dalam Menyikapi Fragmentasi Geografis Jemaah.....	62
3.2.3 Strategi dan Manajemen Tim Petugas Kloter JKS 17 dalam Proses Pelayanan Jemaah di Tengah Fragmentasi Geografis	68
3.3 Pembahasan.....	75
3.3.1 Analisis Dukungan dan Arahan PPIH Arab Saudi dalam Kerangka Manajemen Kinerja Tim.....	75
3.3.2 Analisis Struktur Tim dan Kapasitas Petugas dalam Kerangka Manajemen Kinerja Tim.....	79

3.3.3 Analisis Strategi dan Manajemen Tim sebagai Faktor Utama Pelayanan Jemaah dalam Kondisi Fragmentasi Geografis	83
3.3.4 Sintesis Temuan Model Manajemen Kinerja Tim dalam Kondisi Fragmentasi 87	
3.3.5 Implikasi Penelitian bagi Kebijakan dan Praktik Penyelenggaraan Haji	89
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	92
4.1 Kesimpulan	92
4.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	101

