

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTTO HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
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.....	10
1.6.1	Lokasi Penelitian	10
1.6.2	Paradigma dan Pendekatan.....	11
1.6.3	Metode Penelitian.....	12
1.6.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	13
1.6.5	Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6.6	Teknik Keabsahan Data.....	16
1.6.7	Teknik Analisis Data.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA		20
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.2	Kajian Konseptual	27
2.2.1.	Implementasi Manajemen SDM.....	27
2.2.2.	Umrah Akbar dan Kompleksitas Penyelenggaraannya.....	29
2.2.3.	Kompetensi SDM dalam Pengelolaan Berskala Besar.....	31
2.3	Kajian Teoritis.....	33

2.3.1.	Teori Fungsi Manajemen POAC (George R Terry)	33
2.3.2.	Integrasi Teori POAC dalam Konteks SDM Umrah	37
2.3.3.	<i>Strategic Human Resource Management</i> (Wright & McMahan)	38
2.3.4.	Integrasi Teori SHRM dalam Konteks Umrah Akbar	41
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		43
3.1	Gambaran Umum PT ABA <i>Tour & Travel</i>	43
3.1.1.	Profil Perusahaan	43
3.1.2.	Sejarah Berdirinya Perusahaan	46
3.1.3.	Visi dan Misi Perusahaan	47
3.1.4.	Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	48
3.1.5.	Analisis Sumber Daya Manusia (SDM)	52
3.1.6.	Program Umrah Akbar Latar Belakang dan Perkembangannya	53
3.2	Perencanaan dan Pengorganisasian SDM dalam Umrah Akbar	58
3.2.1.	Proses Perencanaan Kebutuhan SDM	59
3.2.2.	Pengorganisasian dan Pembagian Peran	61
3.2.3.	Rekrutmen SDM	66
3.2.4.	Analisis <i>Planning, Organizing</i> , dan <i>Vertical Fit</i>	70
3.3	Strategi Pengelolaan SDM dan Pemanfaatan Kompetensi SDM	

Penyelenggaraan Umrah Akbar	79
3.3.1. Pengembangan Kompetensi SDM melalui Pelatihan dan Pembinaan	79
3.3.2. Strategi Penempatan SDM Sesuai Kompetensi	84
3.3.3. Koordinasi dan Komunikasi Antarpetugas di Lapangan	89
3.3.4. Analisis: <i>Actuating</i> dan <i>Horizontal Fit</i> dalam Koordinasi Lapangan.	99
3.4 Evaluasi Kinerja SDM dan Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan.....	106
3.4.1. Mekanisme Evaluasi Kinerja Pascapelaksanaan Umrah Akbar	106
3.4.2. Dampak Evaluasi terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jemaah	109
3.4.3. Tantangan dalam Pengelolaan SDM Umrah Akbar	116
3.4.4. Upaya Perbaikan Berkelanjutan sebagai Wujud <i>Controlling</i> dan	
<i>Strategic Fit</i>	121
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	130
4.1 Kesimpulan.....	130
4.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 HASIL PENELITIAN TERDAHULU	21
TABEL 3.1 IDENTITAS PT. ALIF BERKAH AMANAH WISATA	45
TABEL 3.2 JARINGAN KANTOR ABA TOUR & TRAVEL.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT KEPUTUSAN SKRIPSI	141
LAMPIRAN 2 DATA PROSES BIMBINGAN SKRIPSI PEMBIMBING I	142
LAMPIRAN 3 LAMPIRAN PROSES BIMBINGAN SKRIPSI PEMBIMBING II	143
LAMPIRAN 4 SURAT KETERANGAN OBSERVASI	144
LAMPIRAN 5 HASIL WAWANCARA	145
LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI WAWANCARA	157
LAMPIRAN 7 DOKUMENTASI KEGIATAN	161

