

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Tujuan Penelitian.....	3
C. Kegunaan Penelitian	4
1. Kegunaan Akademis.....	4
2. Kegunaan Praktis	4
D. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	5
E. Tinjauan Pustaka	7
1. Landasan Teoritis	7
2. Kerangka Konseptual.....	10
F. Langkah Langkah Penelitian.....	13
1. Lokasi Penelitian.....	13
2. Paradigma Dan Pendekatan.....	13
3. Metode Penelitian	15
4. Jenis Data Dan Sumber Data	17
5. Teknik Pengumpulan Data	20
6. Teknik Penentuan Keabsahan Data	21

7. Teknik Analisis Implementasi Data.....	22
BAB II KAJIAN KONSEPTUAL	25
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	25
1. Pengertian SOP	25
2. Tujuan SOP	26
3. Fungsi SOP	27
4. Prinsip Penyusunan SOP.....	28
5. Indikator SOP.....	29
6. Karakter Standar Operasional Prosedur (SOP).....	31
7. Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	32
8. Tahapan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	33
9. Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP).....	34
B. Kompetensi	36
1. Pengertian Kompetensi	36
2. Karakteristik Kompetensi.....	37
3. Manfaat Kompetensi	37
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi	38
5. Kompetensi <i>Tour Leader</i> Menurut Spencer dan Spencer	39
6. Tujuan Kompetensi	42
7. Pengembangan Kompetensi.....	43
8. Penilaian Kompetensi	44
C. Tour Leader	45
1. Pengertian Tour Leader	45
2. Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Tour Leader</i>	46
3. Kompetensi <i>Tour Leader</i>	47
4. Peran <i>Tour Leader</i> Dalam Perjalanan Ibadah Umroh	48
5. Etika Profesi Tour Leader	50
6. Pengembangan Kompetensi Tour Leader	50

7.	Tantangan Tour Leader Dalam Penyelenggaraan Ibadah Umroh	52
8.	Kualitas Pelayanan Tour Leader	53
D.	Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU).....	54
1.	Pengertian PPIU	54
2.	Tugas dan Fungsi PPIU	55
3.	Standar Pelayanan PPIU	57
4.	Hubungan PPIU dengan Kompetensi <i>Tour Leader</i>	58
5.	Dasar Hukum Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).....	59
6.	Persyaratan Menjadi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)	61
7.	Pengawasan terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) ...	62
E.	SOP Kompetensi <i>Tour Leader</i> Pada PPIU Qiblat Tour.....	63
1.	SOP Sebelum Keberangkatan	63
2.	SOP Saat Keberangkatan	63
3.	SOP Saat Pendampingan Di Arab Saudi	64
4.	SOP Saat Kepulangan Jamaah	65
5.	Kompetensi Pada Setiap Tahapan SOP	65
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A.	Profil PPIU Qiblat Tour Di Kota Bandung	67
1.	Sejarah Lembaga	67
2.	Visi, Misi, dan Tujuan Lembaga	69
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran.....	92
1.	Bagi PPIU Qiblat Tour	92
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		98