

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Dasar Pemikiran Magang .....	1
1.2.    Tujuan Magang.....	2
1.3.    Target Magang.....	3
1.4.    Bidang Magang .....	3
1.5.    Lokasi Magang .....	3
1.6.    Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang.....	4
1.7.    Sistematika Penulisan Laporan Magang .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1.    Prosedur.....	7
2.1.2 Manfaat Prosedur.....	8

2.1.3	Karakteristik Prosedur .....	8
2.2	Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	9
2.2.1	Unsur-unsur SOP .....	10
2.2.2	Tujuan SOP .....	14
2.2.3	Manfaat SOP .....	14
2.3	Manajemen Operasi .....	17
2.3.1	Komponen-Komponen Pembentuk Manajemen Operasi .....	18
2.3.2	Keputusan Strategi Manajemen Operasional .....	20
2.4	Pelayanan .....	22
2.4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
2.4.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	23
2.4.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	25
2.5	Umroh .....	26
2.5.1	Syarat Haji dan Umrah .....	27
<b>BAB III ANALISIS DESKRIPTIF .....</b>		<b>29</b>
3.1	Data Umum .....	29
3.1.1	Sejarah PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) .....	29
3.1.2	Visi, Misi dan Tujuan .....	31
3.1.3	Struktur Organisasi .....	32
3.1.4	Tugas-tugas dan Wewenang .....	32

3.1.5	Legalitas dan Izin Operasional.....	34
3.2	Data Khusus Perusahaan .....	35
3.2.1	Prosedur Pendaftaran Keberangkatan Umroh di Sahid Tour.....	35
3.2.2	Prosedur layanan Umroh di Sahid Tour.....	41
3.2.3	Kendala dalam Prosedur dan Layanan Umroh di Sahid Tour .....	42
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Kesimpulan.....	44
4.2.	Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>47</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang .....	5
---	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	4
Gambar 3.1.....	40
Gambar 3.2.....	40
Gambar 3.3.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang .....	50
Lampiran 2 : Struktur Organisasi .....	48
Lampiran 3 : Formulir Pendaftaran .....	49
Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Pembuatan Paspor .....	48
Lampiran 5 : Formulir Pendaftaran Online Vaksinasi Internasional .....	49

