

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI.....viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

- A. Latar Belakang Masalah 1
- B. Rumusan Masalah..... 5
- C. Tujuan Penelitian 5
- D. Kegunaan Penelitian 6
- E. Kerangka Pemikiran..... 6
- F. Langkah-Langkah Penelitian 11

BAB II TINJAUAN TEORETIS TENTANG OPTIMALISASI,

PELAKSANAAN, PELAYANAN, DAN JAMAAH HAJI 16

A. Pengertian Optimalisasi 16

B. Manajemen 17

1. Pengertian Manajemen..... 17

2. Fungsi-Fungsi Manajemen..... 19

C. Pelaksanaan 28

1. Pengertian Pelaksanaan (*Actuating*)..... 32

2. Fungsi Pelaksanaan (*Acuating*) 34

3. Tujuan Pelaksanaan 38

D. Jamaah Haji	39
1. Pengertian Jamaah Haji	39
2. Pengertian Haji dan Umrah	40
3. Syarat-Syarat Wajib Haji.....	43
4. Syarat-Syarat Sah Haji	44
E. Pelayanan	46
1. Pengertian Pelayanan.....	46
2. Aktivitas Manajemen Pelayanan	46
3. Faktor Pendukung Pelayanan.....	49
BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG OPTIMASIASI	
 PELAKSANAAN KBIH DALAM MENINGKATKAN	
 PELAYANAN TERHADAP JAMAAH HAJI	55
A. Kondisi Objektif KBIH Bustanul Wildan	55
1. Sejarah Berdiri KBIH Bustanul Wildan	55
2. Visi, Misi dan Tujuan KBIH Bustanul Wildan	56
3. Struktur Organisasi KBIH Bustanul Wildan.....	58
4. Sarana dan Prasarana.....	59
5. Program Kerja	59
6. Program Unggulan.....	60
B. Pelaksanaan KBIH dalam Meningkatkan Pelayanan	
 Terhadap Jemaah Haji.....	62
1. Upaya Optimalisasi KBIH Bustanul Wildan	
dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Jemaah Haji	62

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat pada Optimalisasi Pelaksanaan KBIH di Bustanul Wildan	72
3. Hasil atau Peningkatan yang telah dicapai KBIH Bustanul Wildan dalam Optimalisasi Pelaksanaan	75
C. Analisis Hasil Penelitian	77
BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran dan Masukan.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

