

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
MOTO HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Landasan Pemikiran.....	7

F. Langkah-Langkah Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
A. Ruang Lingkup Implementasi	20
1. Pengertian Implementasi.....	20
2. Tujuan Implementasi	21
B. Ruang Lingkup Manajemen	21
1. Pengertian Manajemen.....	21
2. Tujuan Manajemen.....	24
3. Unsur Manajemen.....	28
4. Fungsi Manajemen.....	30
C. Ruang Lingkup Pelayanan.....	43
1. Pengertian Pelayanan	43
2. Asas Pelayanan.....	45
3. Unsur-unsur Pelayanan	46
4. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	47
5. Prinsip Pelayanan.....	49
6. Ciri - ciri Pelayanan Yang Baik.....	51

D. Ruang Lingkup Haji	53
1. Pengertian Jamaah Haji.....	53
2. Dasar Hukum Haji.....	55
3. Syarat Wajib Haji	56
4. Rukun Haji dan Wajib Haji	57
5. Macam-macam Haji	58
6. Hikmah Haji	59
E. Manajemen Pelayanan Haji	61
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	65
1. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	65
2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Kabupaten Bekasi	69
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	70
4. Deskripsi Profil Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kabupaten Bekasi	72
5. Susunan Kepengurusan Pusat Layanan Haji dan Umrah Kabupaten Bekasi	74

6. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	75
7. Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	75
8. Data Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Bekasi	80
B. Hasil Penelitian.....	82
1. Perencanaan Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	83
2. Pengorganisasian Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	85
3. Penggerakan Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	87
4. Pengawasan Pelayanan pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	88
C. Pembahasan Hasil Penelitian	90
1. Implementasi Fungsi Perencanaan	91
2. Implementasi Fungsi Pengorganisasian	95
3. Implementasi Fungsi Penggerakan.....	97
4. Implementasi Fungsi Pengawasan.....	101

BAB IV PENUTUP	107
A. Simpulan	107
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	113



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Susunan Kepengurusan PLHUT Kabupaten Bekasi 74

Tabel 3. 2 Data Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Bekasi 80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	72
Gambar 3. 2 Gedung PLHUT Kabupaten Bekasi	73

