

## DAFTAR ISI

MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
RIWAYAT HIDUP .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus .....	3
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kajian Pustaka .....	5
F. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	7
G. Kerangka Konseptual .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. Manajemen .....	10
1. Pengertian Manajemen .....	10
2. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	10
3. Unsur-unsur manajemen .....	13
B. Manajemen Pelayanan Haji .....	14
1. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	14
2. Pengertian Manajemen Dakwah .....	15
3. Ruang lingkup Ibadah Haji .....	17

4. Syarat, Rukun dan Wajib Haji.....	19
5. Rukun Haji.....	20
6. Hukum Haji .....	23
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian .....	25
1. Sejarah Berdiri Kementerian Agama Kota Bandung .....	25
2. Visi Misi dan Tujuan .....	29
3. Struktur Organisasi Dengan Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Bandung .....	31
4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung .....	33
5. Program-Program Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung .....	39
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	56
1. Perencanaan pelayanan Ibadah Haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung .	57
2. Kelebihan dan Kekurangan Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.....	70
3. Evaluasi dalam Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.....	75
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>