

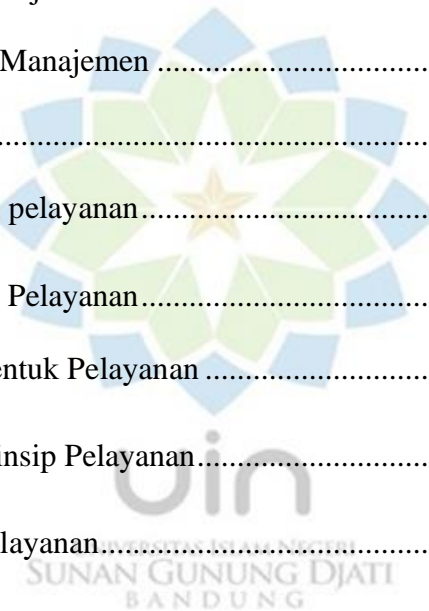
DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | 1 |
| RIWAYAT HIDUP | xii |
| MOTTO | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| E. Tinjauan Pustaka | 5 |
| F. Landasan Berpikir | 6 |
| G. Langkah langkah penelitian..... | 13 |
| 1. Lokasi Penelitian | 13 |
| 2. Metode Penelitian..... | 13 |
| 3. Jenis Data | 13 |
| 4. Sumber Data | 14 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 5. Teknik pengumpulan data | 15 |
| 6. Analisis Data | 16 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA 18

| | |
|--|----|
| A. Manajemen | 18 |
| 1. Pengertian Manajemen | 18 |
| 2. Tujuan Manajemen | 21 |
| 3. Fungsi Manajemen | 26 |
| 4. Asas-asas Manajemen | 27 |
| B. Pelayanan | 31 |
| 1. Pengertian pelayanan | 31 |
| 2. Asas-Asas Pelayanan | 32 |
| 3. Bentuk-Bentuk Pelayanan | 33 |
| 4. Prinsip-Prinsip Pelayanan | 35 |
| 5. Standar pelayanan | 37 |
| 6. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik | 39 |
| C. Ibadah Haji | 42 |
| 1. Pengertian haji | 42 |
| 2. Dasar Hukum Haji | 43 |
| 3. Macam-Macam Haji | 45 |
| 4. Syarat, Rukun dan Wajib Haji | 45 |
| 5. Undang-Undang Haji | 50 |



| | |
|--|-----------|
| 6. Hikmah Haji | 52 |
| D. Covid-19 | 54 |
| 1. Pengertian Covid-19..... | 54 |
| 2. Gejala-Gejala Covid | 55 |
| 3. Diagnosis Covid-19 | 56 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 58 |
| A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian | 58 |
| 1. Sejarah Berdirinya Kemenag Kota Bandung | 58 |
| 2. Visi, Misi dan Tujuan | 63 |
| 3. Struktur Organisasi Dengan Keduduk, Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Bandung..... | 65 |
| 4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Bandung..... | 67 |
| 5. Program-Program Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung | 73 |
| B. Hasil Penelitian..... | 93 |
| 1. Manajemen pelayanan jamaah haji di era covid-19 di kantor kementerian Agama kota bandung | 93 |
| 2. Kelebihan dan Kekurangan Manajemen Pelayanan Jamaah Haji diera covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung ... | 101 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| BAB IV PENUTUP | 103 |
| A. Kesimpulan..... | 103 |
| B. Saran | 104 |
| LAMPIRAN..... | 108 |

