

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
RIWAYAT HIDUP	xii
MOTTO	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Berpikir	13
G. Langkah-langkah Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Konsep Manajemen.....	27
1. Pengertian Manajemen.....	27
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	29
3. Unsur-unsur Manajemen.....	36
B. Pelayanan dan Ruang Lingkupnya	40

1. Pengertian Pelayanan.....	40
2. Unsur-unsur Proses Pelayanan	42
3. Bentuk-bentuk Pelayanan	43
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan	45
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	47
6. Pelayanan Calon Jamaah Haji.....	48
C. Haji dan Ruang Lingkupnya	52
1. Pengertian Haji	52
2. Dasar Hukum Ibadah Haji.....	54
3. <i>Miqat</i> dalam Haji	55
4. Macam-macam Haji.....	57
5. Ketentuan Ibadah Haji	58
6. Hikmah Ibadah Haji.....	66
7. Undang-undang Tentang Haji	67
D. Manajemen Pelayanan Haji	68
1. Pendaftaran.....	69
2. Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).....	70
3. Pembuatan Paspor Haji.....	70
4. Bimbingan Manasik Haji	70
5. Surat Panggilan Masuk Asrama Haji.....	71
6. Pemberangkatan dan Pemulangan.....	71
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Gambaran Umum dan Kondisi Objektif.....	72

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Depok	72
2. Letak Kantor Kementerian Agama Kota Depok.....	74
3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Depok.....	75
4. Struktur Organisasi, Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Depok.....	76
5. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	79
6. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah 79	
7. Data Pemberangkatan Jamaah Haji Kota Depok	84
8. Sarana dan Prasarana	85
B. Hasil Penelitian	85
1. Perencanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	85
2. Pengorganisasian Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19.....	87
3. Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	89
4. Pengawasan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	92
C. Pembahasan Hasil Penelitian	93
1. Perencanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	94

2. Pengorganisasian Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	96
3. Pelaksanaan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	97
4. Pengawasan Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Depok pada Masa Pandemi Covid-19	99
BAB IV PENUTUP.....	101
A. Simpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	107

