

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu.....	6
F. Landasan Pemikiran	8
1. Landasan Teori.....	8
2. Kerangka Konseptual	15
G. Langkah-langkah Penelitian	16
1. Lokasi Penelitian	16
2. Paradigma dan Pendekatan	16
3. Metode Penelitian	17
4. Jenis Data dan Sumber Data	18
5. Informan atau Unit Analisis	19
6. Teknik Pengumpulan Data	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Manajemen Pelayanan	21
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	21
2. Prinsip-prinsip Pelayanan	28
B. Pelayanan Administrasi Ibadah Haji dan Umrah	30
1. Pengertian Pelayanan Administrasi.....	30
2. Pelayanan pendaftaran Ibadah Haji.....	31

3. Pelayanan Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji	33
4. Pelayanan Pembatalan Pendaftaran Ibadah Haji	35
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah	37
1. Pengertian Kelompok Ibadah Haji dan Umrah	37
2. Tugas dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji	37
3. Bimbingan Manasik Haji	39
4. Perorganisasian Bimbingan Manasik Haji	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Profil Sejarah PD Persis Kabupaten Bandung	43
1. Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah PP Persis	44
2. Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah PC Persis	44
3. Struktur Kepengurusan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah PC Persis	44
B. Hasil Penelitian	47
1. Proses Administrasi pada KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung	47
2. Manajemen Administrasi pada KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung	54
3. Penerapan Administrasi pada KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung	59
C. Pembahasan	66
1. Proses Administrasi pada KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung	66
2. Manajemen Administrasi pada KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung	69
3. Penerapan Administrasi pada KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung	76
BAB IV PENUTUPAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88