

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Akademis.....	6
1.4.2 Secara Praktis.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1 Landasan Teoritis	6
1.5.2 Kerangka Konseptual.....	9
1.6 Langkah-langkah Penelitian.....	10
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	10
1.6.3 Metode Penelitian	11
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	11
1.6.5 Informan atau Unit Analisis.....	12
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	13
1.6.7 Teknik penentuan Keabsahan Data	14
1.6.8 Teknik Analisis Data	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Konseptual	19

2.2.1 Manajemen.....	19
2.2.1.1 Pengertian Manajemen.....	19
2.2.1.2 Unsur Unsur Manajemen	21
2.2.1.3 Fungsi Manajemen	23
2.2.2 Pelayanan	24
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan	24
2.2.2.2 Tujuan Pelayanan	26
2.2.2.3 Pelayanan Publik.....	27
2.2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.2.2.5 Bentuk Pelayanan.....	29
2.2.3 Manajemen Pelayanan	30
2.2.3.1 Standar Layanan.....	30
2.2.3.2 Proses Layanan.....	33
2.2.3.3 Pengendalian	35
2.2.4 Bimbingan Manasik Haji	36
2.2.4.1 Pengertian Bimbingan Manasik Haji	36
2.2.4.2 Metode dan Bentuk Bimbingan Manasik Haji.....	38
2.2.4.3 Kebijakan Kementerian Agama Mengenai Manasik Haji.....	40
2.2.4.4 Tujuan Bimbingan Manasik	41
2.2.5 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).....	42
2.2.5.1 Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)	42
2.2.5.2 Tugan dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)	43
2.2.5.3 Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)	44
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	48
3.1 Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis	48
3.1.1 Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	48
3.1.2 Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	50

3.1.3 Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis	52
3.1.4 Logo Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	53
3.2 Profil Informan	54
3.3 Hasil Penelitian.....	56
3.3.1 Standar Pelayanan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	57
3.3.1.1 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menerapkan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dalam Kegiatan Bimbingan Manasik di Tanah Air, Pemberian Bimbingan di Tanah Suci serta Pemeliharaan Kemabruran Pasca Haji	58
3.3.1.2 Pembimbing Ibadah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Terdiri dari Tokoh Pesantren	61
3.3.1.3 Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Menjadi salah satu Narasumber dalam Bimbingan Manasik di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam	63
3.3.1.4 Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Terdiri dari Perangkat Desa dan Majelis Ulama Indonesia (MUI)	65
3.3.1.5 Fasilitas yang Tersedia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Lengkap	67
3.3.2 Proses Layanan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	69
3.3.2.1 Pendaftaran Bimbingan Manasik Haji dan Pengelolaan data Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam dilakukan Secara <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	70
3.3.2.2 Sosialisasi Informasi Awal Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menggunakan Surat Undangan Resmi.....	72
3.3.2.3 Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menggunakan Teknologi untuk Memudahkan Jemaah Memahami Materi.....	74
3.3.2.4 Materi Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Sesuai dengan Kurikulum Pemerintah	76

3.3.2.5 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menyediakan Layanan Transportasi Pengambilan Koper untuk didistribusikan kepada PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) Kabupaten Ciamis sebagai bagian dari Pelayanan Persiapan Keberangkatan Jemaah Haji.....	80
3.3.2.6 Biaya Bimbingan Manasik Haji Kelompok Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Sesuai dengan Peraturan Pemerintah.....	81
3.3.3 Pengendalian Layanan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis	83
3.3.3.1 Evaluasi Pelayanan sebagai Tindak Lanjut Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Setelah Jemaah Kembali ke Tanah Air.....	84
3.3.3.2 Pemeliharaan Kemabruran Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam dengan Mengadakan Pengajian Rutin Alumni	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.3 Mengikutsertakan Pembimbing dalam Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Ibadah Haji Profesional sebagai Prosedur Pengendalian Kualitas Pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam	88
3.3.3.4 Evaluasi internal sebagai Langkah yang digunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Jika Terdapat Kekurangan dalam Pelayanan.....	89
3.4 Pembahasan	91
3.4.1 Standar Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	92
3.4.1.1 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menerapkan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dalam Kegiatan Bimbingan Manasik di Tanah Air, Pemberian Bimbingan di Tanah Suci serta Pemeliharaan Kemabruran Pasca Haji	95
3.4.1.2 Pembimbing Ibadah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Terdiri dari Tokoh Pesantren	97
3.4.1.3 Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Menjadi salah satu Narasumber dalam Bimbingan Manasik di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam	99
3.3.1.4 Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Terdiri dari Perangkat Desa dan Majelis Ulama Indonesia (MUI)	101

3.4.1.5 Fasilitas yang Tersedia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Lengkap	103
3.4.2 Proses Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis.....	105
3.4.2.1 Pendaftaran Bimbingan Manasik Haji dan Pengelolaan data Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam dilakukan Secara <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	108
3.4.2.2 Sosialisasi Informasi Awal Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menggunakan Surat Undangan Resmi.....	111
3.4.2.3 Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menggunakan Teknologi untuk Memudahkan Jemaah Memahami Materi.....	112
3.4.2.4 Materi Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Sesuai dengan Kurikulum Pemerintah	114
3.4.2.5 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Menyediakan Layanan Transportasi Pengambilan Koper untuk didistribusikan kepada PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) Kabupaten Ciamis sebagai bagian dari Pelayanan Persiapan Keberangkatan Jemaah Haji.....	117
3.4.2.6 Biaya Bimbingan Manasik Haji Kelompok Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Sesuai dengan Peraturan Pemerintah.....	118
3.4.3 Pengendalian Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kabupaten Ciamis	119
3.4.3.1 Evaluasi Pelayanan sebagai Tindak Lanjut Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Setelah Jemaah Kembali ke Tanah Air.....	121
3.4.3.2 Pemeliharaan Kemabruran Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam dengan Mengadakan Pengajian Rutin Alumni	122
3.4.3.3 Mengikutsertakan Pembimbing dalam Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Ibadah Haji Profesional sebagai Prosedur Pengendalian Kualitas Pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam	123
3.4.3.4 Evaluasi internal sebagai Langkah yang digunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Jika Terdapat Kekurangan dalam Pelayanan.....	124

BAB IV PENUTUP	127
4.1 Simpulan.....	127
4.2 Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	138

