

## DAFTAR ISI

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| ABSTRAK .....                                       | i    |
| LEMBARPERSETUJUAN.....                              | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                              | iii  |
| LEMBAR PERNYATAAN.....                              | iv   |
| RIWAYAT HIDUP.....                                  | iv   |
| MOTTO .....                                         | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                     | xiii |
| DAFTAR TABEL.....                                   | xv   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                 | 1    |
| 1.2 Fokus Penelitian.....                           | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                         | 3    |
| 1.4 Kegunaan penelitian.....                        | 4    |
| 1.5 Tinjauan Pustaka .....                          | 5    |
| 1.6 Langkah – langkah Penelitian.....               | 11   |
| 1.6.1 Informan dan Unit Analisis .....              | 14   |
| 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....                 | 15   |
| 1.6.3 Teknik Keabsahan .....                        | 17   |
| 1.6.4 Teknik Analisis Data .....                    | 17   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                        | 20   |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....             | 20   |
| 2.3 Kajian Teoritis.....                            | 23   |
| 2.3.1 Konsep Peran.....                             | 23   |
| 2.3.1.1 Pengertian Peran.....                       | 23   |
| 2.3.1.2 Konsep-Konsep Utama dalam Teori Peran ..... | 24   |
| 2.3.1.3 Asumsi Dasar Teori Peran.....               | 26   |

|                                                                                                                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.1.4 Relevansi Teori Peran dalam Konteks Organisasi dan Pelayanan.....                                                                                                                                   | 27        |
| 2.3.2 Konsep Pelayanan .....                                                                                                                                                                                | 28        |
| 2.3.2.1 Pengertian Pelayanan .....                                                                                                                                                                          | 28        |
| 2.3.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan .....                                                                                                                                                                     | 29        |
| 2.3.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Teori <i>SERVQUAL</i> .....                                                                                                                                  | 30        |
| 2.3.2.4 Pelayanan dalam Konteks Keagamaan .....                                                                                                                                                             | 32        |
| 2.3.3 Konsep Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah .....                                                                                                                                                 | 32        |
| 2.3.3.1 Pengertian Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah.....                                                                                                                                                   | 32        |
| 2.3.3.2 Fungsi KBIHU Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah .....                                                                                                                                      | 33        |
| 2.3.3.3 Regulasi KBIHU menurut Kementerian Agama RI .....                                                                                                                                                   | 35        |
| 2.3.3.4 Strategi Layanan KBIHU.....                                                                                                                                                                         | 36        |
| 2.3.3.5 Tantangan KBIHU dalam Era Modern.....                                                                                                                                                               | 37        |
| 2.3.4 Konsep Kualitas Bimbingan Manasik.....                                                                                                                                                                | 38        |
| 2.3.4.1 Pengertian Bimbingan Manasik.....                                                                                                                                                                   | 38        |
| 2.3.4.2 Tujuan Manasik Haji dan Umrah.....                                                                                                                                                                  | 39        |
| 2.3.4.3 Metode Bimbingan Manasik.....                                                                                                                                                                       | 41        |
| 2.3.4.4 Evaluasi Efektivitas Bimbingan Manasik.....                                                                                                                                                         | 44        |
| 2.3.5 Konsep Kualitas .....                                                                                                                                                                                 | 45        |
| 2.3.5.1 Pengertian Kualitas .....                                                                                                                                                                           | 45        |
| 2.3.5.2 Indikator Kualitas Bimbingan Manasik.....                                                                                                                                                           | 46        |
| 2.3.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Bimbingan Manasik ...                                                                                                                                      | 47        |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                                                                        | <b>49</b> |
| 3.1 Gambaran Umum KBIHU Al – Magfiroh .....                                                                                                                                                                 | 49        |
| 3.1.1 Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Magfiroh                                                                                                                                          | 49        |
| 3.1.2 Visi dan Misi KBIHU Al-Magfiroh.....                                                                                                                                                                  | 52        |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Kepengurusan KBIH .....                                                                                                                                                           | 52        |
| 3.1.4 Sarana dan Prasarana .....                                                                                                                                                                            | 53        |
| 3.2 Hasil Penelitian .....                                                                                                                                                                                  | 55        |
| 3.2.1 Bagaimana Layanan yang Diberikan oleh KBIHU Al-Magfiroh Kota Bandung dalam Bimbingan Pendekatan Personal .....                                                                                        | 56        |
| 3.2.2 Bagaimana Kualitas Bimbingan Manasik yang Diberikan melalui pendekatan andragogi, praktik langsung, dan kontekstualisasi spiritual dapat mempengaruhi pemahaman jemaah terhadap tata cara ibadah..... | 69        |

|                                                                                                                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.3 Bagaimana Kualitas Layanan yang Diberikan KBIHU Al-Magfiroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah.....                                                                                                  | 77        |
| 3.3 Pembahasan.....                                                                                                                                                                                        | <b>86</b> |
| 3.3.1 Analisis layanan yang Diberikan oleh KBIHU Al-Magfiroh Kota Bandung dalam Bimbingan Manasik Pendekatan Personal .....                                                                                | 86        |
| 3.3.2 Analisis kualitas bimbingan manasik yang diberikan melalui pendekatan andragogi, praktik langsung, dan kontekstualisasi spiritual dapat mempengaruhi pemahaman jemaah terhadap tata cara ibadah..... | 90        |
| 3.3.3 Analisis kualitas layanan yang diberikan KBIHU Al-Magfiroh dalam meningtingkat kepuasan jemaah .....                                                                                                 | 92        |
| BAB IV_PENUTUP .....                                                                                                                                                                                       | 97        |
| 4.1 kesimpulan .....                                                                                                                                                                                       | <b>97</b> |
| 4.2 Saran.....                                                                                                                                                                                             | <b>98</b> |
| Daftar Pustaka .....                                                                                                                                                                                       | 99        |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                                                                                             | 103       |



## DAFTAR TABEL

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Data Lahan dan Bangunan .....       | 20 |
| Tabel 2. 2 Data Ruang dan Tempat.....          | 53 |
| Tabel 3. 1 Data Alat dan Perlengkapan.....     | 53 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Bimbingan Manasik KBIHU..... | 59 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual.....                    | 11 |
| Gambar 3. 1 Struktur organisasi kepengurusan KBIHU..... | 52 |

