

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Langkah-langkah Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	24
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
B. Kajian Konseptual	26
1. Manajemen	26
2. Pelayanan	34
3. Manajemen Pelayanan.....	38
4. Pemberangkatan	44
5. Jemaah Haji	44
C. Kajian Teori.....	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Ciamis	50
1. Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Sejarah dan Profil	50
2. Visi , Misi, dan Tugas Pokok Kementerian Agama Kabupaten Ciamis	53
3. Struktur Organisasi Dan Unit terkait Pelayanan Haji.....	55
B. Profil Informan	59

C. Hasil Penelitian.....	61
1. Pengaturan Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementrian Agama Kabupaten Ciamis.....	62
2. Proses Layanan Pemberangkatan Jemaaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	73
3. Pengendalian Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	86
4. Pengaturan Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	105
5. Proses Layanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	118
6. Pengendalian Layanan Pemberangkatan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis.....	127
BAB IV PENUTUP	141
A. Kesimpulan	141
B. Saran	143
LAMPIRAN.....	112

