

## DAFTAR ISI

|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                        | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                             | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI .....</b>                                      | <b>iv</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                                     | <b>v</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                                          | <b>v</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                  | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                      | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                                    | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                   | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                               | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                                          | 1          |
| B. Fokus Penelitian.....                                                    | 5          |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                  | 6          |
| D. Kegunaan Penelitian.....                                                 | 6          |
| 1. Secara Akademis.....                                                     | 6          |
| 2. Secara Praktis.....                                                      | 8          |
| E. Tinjauan Pusaka .....                                                    | 9          |
| 1. Hasil Penelitian Relevan .....                                           | 9          |
| 2. Landasan Teoritis.....                                                   | 15         |
| a. Teori Manajemen Menurut Ricky W. Griffin (POAC) .....                    | 15         |
| b. Teori Pelayanan Mary Jo Bitner ( <i>Service Encounter Theory</i> ) ..... | 17         |
| c. Pengertian Pelayanan.....                                                | 19         |
| d. Jemaah Haji .....                                                        | 20         |
| 3. Kerangka Konseptual .....                                                | 20         |
| 4. Sistematika Pembahasan .....                                             | 21         |
| F. Langkah – Langkah Penelitian.....                                        | 22         |
| 1. Lokasi Penelitian.....                                                   | 22         |

|                                                                                       |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2. Paradigma dan Pendekatan .....                                                     | 23                     |
| 3. Metode Penelitian.....                                                             | 24                     |
| 4. Jenis dan Sumber Data.....                                                         | 24                     |
| 5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian .....                                       | 25                     |
| 6. Teknik Pengumpulan Data.....                                                       | 26                     |
| 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....                                               | 27                     |
| 8. Teknik Analisis Data.....                                                          | 28                     |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                    | <b>30</b>              |
| A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....                                                 | 30                     |
| B. Kerangka Konseptual .....                                                          | 34                     |
| 1. Tinjauan Umum Bimbingan Haji.....                                                  | 34                     |
| a. Pengertian Bimbingan Haji .....                                                    | 34                     |
| b. Manajemen Bimbingan Haji.....                                                      | 38                     |
| c. Tujuan Bimbingan Haji .....                                                        | 42                     |
| d. Faktor pendukung dan penghambat bimbingan haji.....                                | 46                     |
| 2. Tinjauan Umum Manasik Haji.....                                                    | 51                     |
| a. Pengertian Manasik Haji .....                                                      | 51                     |
| b. Tujuan Manasik Haji .....                                                          | 55                     |
| c. Peran Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah .....                        | 60                     |
| d. Pelaksanaan Manasik Haji.....                                                      | 66                     |
| 3. Tinjauan Umum Kualitas Ibadah Haji .....                                           | 71                     |
| a. Pengertian Kualitas Ibadah Haji .....                                              | 71                     |
| b. Dasar Hukum Ibadah Haji .....                                                      | 77                     |
| c. Unsur-unsur Kualitas Ibadah Haji .....                                             | 80                     |
| d. Upaya Peningkatan Kualitas Ibadah Haji.....                                        | 84                     |
| C. Kajian Teoritis .....                                                              | 88                     |
| 1. Teori Manajemen Menurut Ricky W. Griffin.....                                      | 88                     |
| 2. Teori Pelayanan Mary Jo Bitner ( <i>Service Encounter Theory</i> ).....            | 91                     |
| <b>BAB III PEMBAHASAN HASIL DAN .....</b>                                             | <b>96_Toc232393959</b> |
| A. Profil Umum Tempat Penelitan.....                                                  | 96                     |
| 1. Sejarah Kelompok bimbingan Ibadah Haji dan Umroh Tarbiyatul Falah Kota Bekasi..... | 96                     |

|                                                                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2. Profil KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi.....                                                                                                                   | 99  |
| 3. Visi dan Misi KBIHU Tarbiyatul Falah.....                                                                                                                        | 100 |
| 4. Struktur Organisasi KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi.....                                                                                                      | 101 |
| 5. Sarana dan Prasarana KBIHU Tarbiyatul Falah Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi.....                                                                              | 106 |
| 6. Silabus Bimbingan Manasik Haji dan Umroh KBIHU Tarbiyatul Falah                                                                                                  | 109 |
| B. Hasil Penelitian.....                                                                                                                                            | 117 |
| 1. Perencanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIHU Tarbiyatul Falah.....                                                                                      | 117 |
| 2. Implementasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIHU Tarbiyatul Falah.....                                                                                     | 125 |
| 3. Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIHU Tarbiyatul Falah .....                                                                         | 134 |
| C. Pembahasan .....                                                                                                                                                 | 140 |
| 1. Perencanaan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji melalui Penetapan Tujuan Haji Mabrur, Penyusunan Kurikulum Terintegrasi, dan Pemetaan Kebutuhan Jamaah .....        | 140 |
| 2. Implementasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji melalui Interaksi Edukatif, Konsultatif, dan Pendampingan Personal Jamaah .....                                    | 148 |
| 3. Mekanisme Pengawasan dan Evaluasi Bimbingan Manasik Haji melalui Monitoring Kehadiran, Evaluasi Pemahaman, Pengelolaan Umpan Balik, dan Evaluasi Pasca Haji..... | 158 |
| BAB IV PENUTUP .....                                                                                                                                                | 165 |
| A. Simpulan .....                                                                                                                                                   | 165 |
| B. Implikasi Penelitian.....                                                                                                                                        | 166 |
| C. Rekomendasi.....                                                                                                                                                 | 167 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                                | 169 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                                                      | 176 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Tabel 3. 1 Jabatan, Nama, Tugas Pokok dan Tanggung Jawab Kepengurusan KBIHU Tarbiyatul Falah .....</b> | <b>103</b> |
| <b>Tabel 3. 2 Silabus Bimbingan Manasik Haji dan Umrah KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi .....</b>       | <b>111</b> |
| <b>Tabel 3. 3 Struktur Kurikulum Bimbingan Manasik Haji KBIHU Tarbiyatul Falah.....</b>                   | <b>120</b> |
| <b>Tabel 3. 4 Profil Kualifikasi Pembimbing KBIHU Tarbiyatul Falah .....</b>                              | <b>122</b> |
| <b>Tabel 3. 5 Inventarisasi Fasilitas dan Sarana Bimbingan Manasik KBIHU Tarbiyatul Falah.....</b>        | <b>126</b> |
| <b>Tabel 3. 6 Metode Penyampaian Materi Bimbingan Manasik KBIHU Tarbiyatul Falah.....</b>                 | <b>128</b> |
| <b>Tabel 3. 7 Mekanisme Evaluasi Pemahaman Jamaah KBIHU Tarbiyatul Falah .....</b>                        | <b>136</b> |
| <b>Tabel 3. 8 Mekanisme Pengumpulan dan Tindak Lanjut Umpan Balik Jamaah .....</b>                        | <b>138</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual.....</b>                                   | <b>21</b>  |
| <b>Gambar 3. 1 Profil KBIHU Tarbiyatul Falah.....</b>                         | <b>99</b>  |
| <b>Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....</b>                                   | <b>102</b> |
| <b>Gambar 3. 3 Kantor KBIHU Tarbiyatul Falah .....</b>                        | <b>107</b> |
| <b>Gambar 3. 4 Fasilitas Bimbingan Manasik KBIHU Tarbiyatul Falah.....</b>    | <b>108</b> |
| <b>Gambar 3. 5 Fasilitas Aula yang disediakan KBIHU Tarbiyatul Falah.....</b> | <b>126</b> |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi .....                              | 176 |
| Lampiran 2. Lembar Proses Bimbingan.....                                          | 177 |
| Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian .....                                | 179 |
| Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....                     | 180 |
| Lampiran 5. Transkrip Wawancara .....                                             | 181 |
| Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara, Fasilitas dan Proses Pembinaan<br>Manasik..... | 191 |

