

DAFTAR ISI

ABSTAK	
PERNYATAAN	
JUDUL SKRIPS	
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Pengkhususan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Kerangka Penelitian	10
G. Langkah Langkah Penelitian.....	20

BAB II Tinjauan Teoretis Tentang Pengorganisasian Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kementerian Agama Kota Bandung)

A. Pengorganisasian	27
1. Pengertian Pengorganisasian	27
2. Unsur Unsur Organisasi	29
3. Bentuk Organisasi	31
4. Tujuan Organisasi.....	34
5. Macam Macam Organisasi	36
6. Fungsi Organisasi	39
7. Teori Teori Organisasi.....	41
B. Pengorganisasian Penyelenggaraan Haji	49

1. Pengertian Pengorganisasian Penyelenggaran Haji	49
2. Unsur Unsur Penyelenggaraan Haji	50
3. Dasar Dasar Dasar Penyelenggaraan haji	52
4. Tujuan dan Asas Penyelenggaraan haji	53
5. Pelayanan Calon Jemaah Haji	53
a) Sesuai standar operasional prosedural (SOP)	53
1. Pengertian Pelayanan.....	56
2. Jenis Jenis Pelayanan.....	58
3. Standar Pelayanan.....	59
4. Prinsip Prinsip Pelayanan	61
5. Model Model Pelayanan.....	62
b) Berorientasi Kepada Kebutuhan Masyarakat	67
1. Pengertian Kepuasan Jemaah Haji.....	67
2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	68
c) Tenaga Kerja Profesional.....	71
1. Pengertian Profesionalisme	71
2. Ciri Ciri Profesionalisme	72
3. Kode Etik Profesionalisme	73

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISA PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Kementerian Agama Kota Bandung.....	75
1. Sejarah Berdirinya Kementrerian Kota Bandung	75
2. Visi Dan Misi Kementerian Agama Kota Bandung	84
3. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kota Bandung.....	84
4. Regenerasi Kepeminpinan di Kementerian Agama Kota Bandung	85

5. Perubahan Struktur Kepengurusan di Kementerian Agama Kota Bandung.....	85
6. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bandung	88
7. Jumlah Pegawai di Kementrian Agama Kota Bandung.....	91
B. Pengorganisasian Sub. Pendaftaran Haji.....	93
1. Syarat Syarat Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Bandung	93
2. Tempat Pendafran Colon Jemaah Haji	95
3. Mekanisme Pendaftaran Haji di Kementrian Agama Kota Bandung	98
4. Analisa Pembahasan	100
C. Pengorganisasian Manasik Haji.....	105
1. Bimbingan Massal	105
2. Mekanisme Pelaksanaan Bimbingan Massal	107
3. Bimbingan Kelompok Manasik Haji di Tiap Tiap Kecamatan.....	108
a. Bimbingan Kelompok Manasik Haji Dalam di KUA Kecamatan Cibiru.....	109
b. Biaya pembinaan	110
4. Analisa Pembahasan	112
D. Pengorganisasian Pembinaan Karu dan Karom	117
1. Pengertian Pembinaan Karu dan Karom.....	117
2. Tugas Karu dan Karom.....	117
3. Jumlah Karu dan Karom	117
4. Pembentukan Karu dan Karom.....	118

5. Analisa Pembahasan 122

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 126

B. Saran Saran..... 129

Daftar Pustaka..... 130

Lampiran Lampiran

