

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
RIWAYAT HIDUP	xi
MOTTO	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Langkah-Langkah Penelitian	11
H. Analisis Data	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Manajemen Strategik	16
1. Pengertian Manajemen Strategik.....	16
2. Karakteristik Manajemen Strategik	18
3. Proses Manajemen Strategik	19
4. Dimensi-Dimensi Manajemen Strategik	25
5. Alasan dan Manfaat Manajemen Strategik.....	27
B. Pelayanan	28
1. Pengertian Pelayanan.....	29
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan	31
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	32
4. Standar Pelayanan.....	34
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	37
C. Ibadah Haji	38
1. Pengertian Haji	38
2. Dasar Hukum Haji	39
3. Macam-Macam Haji	41
4. Syarat, Rukun dan Wajib Haji	42
5. Undang-Undang Haji.....	46

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	50
1. Sejarah Berdiri Kemenag Kota Bandung	50
2. Visi, Misi dan Tujuan	55
3. Struktur Organisasi Dengan Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.....	57
4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung.....	59
5. Program-Program Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Bandung	65
6. Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Bandung	66
B. Hasil Penelitian	80
1. Perumusan dalam Pelayanan Ibadah Haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.....	81
2. Implementasi Strategik dalam Pelayanan Ibadah Haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.....	86
3. Evaluasi dalam Pelayanan Ibadah Haji di Seksi PHU Kemenag Kota Bandung.....	96
C. Pembahasan Hasil Penelitian	99

BAB IV PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	107

