

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
MOTTO HIDUP .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	6
1.6 Landasan Pemikiran .....	9
1.6.1 Landasan Teoritis.....	9
1.6.2 Kerangka Konseptual.....	17
1.7 Langkah-langkah Penelitian .....	18
1.7.1 Lokasi penelitian.....	18
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan .....	19
1.7.3 Metode Penelitian.....	19
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	20
1.7.5 Penentuan Informan .....	21
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.7.7 Teknik Keabsahan Data .....	23

1.7.8 Analisis Data .....	24
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>26</b>
2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	26
2.1.1 Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	26
2.1.2 Fungsi Sistem Informasi Manajemen.....	28
2.1.3 Pengambilan Keputusan Berbasis Sistem Informasi Manajemen (SIM) .....	35
2.2 Pelayanan.....	38
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	38
2.2.2 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	41
2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan .....	42
2.3 Haji dan Umrah .....	43
2.3.1 Pengertian Haji.....	43
2.3.2 Macam-macam Haji .....	44
2.3.3 Pengertian Umrah.....	46
2.3.4 Perbedaan Umrah dan Haji .....	47
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Gambaran Umum PT. Cahaya Raudhah.....	49
3.1.1 Sejarah PT. Cahaya Raudhah.....	49
3.1.2 Visi dan Misi .....	50
3.1.3 Profil PT. Cahaya Raudhah.....	50
3.1.4 Struktur Organisasi.....	52
3.1.5 Produk Umroh dan Haji yang ditawarkan oleh PT. Cahaya Raudhah.....	54
3.2 Hasil Penelitian.....	61
3.2.1 Pengambilan Keputusan untuk Menangani Permasalahan pada Kegiatan Operasional .....	64
3.2.2 Kegiatan Operasional Berbasis Sistem Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh dan Haji Khusus .....	68
3.2.3 Peran Sistem Informasi dalam Memberikan Informasi kepada Manajemen.....	73

3.3	Pembahasan .....	78
3.3.1	Pengambilan Keputusan untuk Menangani Permasalahan pada Kegiatan Operasional .....	79
3.3.2	Kegiatan Operasional Berbasis Sistem Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh dan Haji Khusus .....	81
3.3.3	Peran Sistem Informasi dalam Memberikan Informasi kepada Manajemen .....	85
BAB IV PENUTUP .....		88
4.1	Simpulan .....	88
4.2	Saran .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....		90
LAMPIRAN .....		93

