

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
1. Perspektif Teoritis	7
2. Perspektif Praktis	7
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Landasan Teori	9
1. Manajemen	9
2. Pelayanan	10
3. Manajemen Pelayanan	11
4. Saudi Visa <i>Biometric</i>	13
G. Kerangka Konseptual	14
H. Langkah-Langkah Penelitian.....	16
1. Penentuan Lokasi Penelitian	16
2. Paradigma dan pendekatan	17

3. Metode Penelitian	18
4. Jenis Data	19
5. Informan	20
6. Teknik Pengumpulan Data.....	21
7. Teknik keabsahan data	23
8. Analisis Data	23
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. Tinjauan Konsep.....	26
1. Manajemen Pelayanan	26
a. Pengertian Manajemen Pelayanan	26
a. Macam-macam Manajemen Pelayanan	27
b. Ciri-ciri Manajemen Pelayanan.....	28
3. Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia.....	31
a. Penyelenggaraan Haji	31
b. Ramah Lansia.....	32
4. Saudi Visa <i>Biometric</i>	37
a. Visa	37
1). Pengertian Visa	37
2). Jenis Visa	38
b. <i>Biometric</i>	40
1). Pengertian <i>Biometric</i>	40
2). Proses Pengolahan <i>Biometric</i>	41
B. Tinjauan Teori.....	43
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	43
2. Model <i>Service Triangle</i>	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bandung	46
2. Logo Kementerian Agama Kabupaten Bandung	47
3. Visi dan Misi Kementrian Agama Kabupaten Bandung	48
4. Struktur Oganisasi Kementrian Agama Kabupaten Bandung	49

5. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	50
6. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Bandung	50
7. Profil Informan.....	52
B. Hasil Penelitian.....	54
1. Strategi Pelayanan Saudi Visa <i>Biometric</i> Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia	55
2. Sumber Daya Manusia Pelayanan Saudi Visa <i>Biometric</i> pada Jemaah Lansia	59
3. Sistem Pelayanan Saudi Visa <i>Biometric</i> pada Jemaah Lansia.....	61
C. Pembahasan	69
1. Analisis Strategi Pelayanan Saudi Visa <i>Biometric</i> Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia	69
2. Analisis Sumber Daya Manusia Pelayanan Saudi Visa <i>Biometric</i> pada Jemaah Lansia.....	73
3. Analisis Sistem Pelayanan Saudi Visa <i>Biometric</i> pada Jemaah Lansia.....	74
BAB IV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85