

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Secara Akademis.....	6
2. Secara Praktis .....	6
E. Penelitian Terdahulu .....	7
F. Landasan Pemikiran.....	10
1. Landasan Teoritis.....	10
2. Kerangka Konseptual.....	19
G. Langkah Langkah Penelitian.....	19
1. Lokasi Penelitian.....	19
2. Paradigma dan Pendekatan. ....	20
3. Metode Penelitian.....	20
4. Jenis Data dan Sumber Data .....	21
5. Informan atau Unit Analisis .....	22
6. Teknik pengumpulan Data .....	22
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	23
8. Teknik Analisis Data.....	24
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>26</b>
A. Konsep Manajemen.....	26

1. Teori Manajemen.....	26
2. Unsur Unsur Manajemen.....	28
3. Fungsi Fungsi Manajemen.....	30
B. Pengertian Pelayanan.....	32
1. Pelayanan.....	32
2. Tujuan Pelayanan.....	34
3. Pelayanan Publik.....	35
4. Bentuk bentuk Pelayanan.....	39
5. Standar Pelayanan Publik.....	40
C. Manajemen Pelayanan.....	42
1. Pengendalian.....	43
2. Proses Layanan.....	44
3. Mekanisme.....	45
D. Bimbingan Manasik Haji.....	46
1. Pengertian Bimbingan.....	46
2. Fungsi Bimbingan Manasik.....	49
4. Materi Bimbingan Manasik Haji.....	54
5. Tujuan Bimbingan Manasik.....	55
6. Kebijakan Kementerian Agama tentang Manasik Haji.....	56
E. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).....	57
1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).....	57
2. Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umrah.....	59
3. Tugas dan Fungsi KBIHU.....	61
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
<b>A. Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah</b>	
<b>(KBIHU) Tazkiyatunnafsi Garut.....</b>	<b>63</b>
1. Sejarah Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU)	
Tazkiyatunnafsi Garut.....	63
2. Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU)	
Tazkiyatunnafsi.....	64
3. Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah	

(KBIHU) Tazkiyatunnafsi.....	65
4. Tugas dan Fungsi Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Tazkiyatunnafsi.....	66
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>66</b>
1. Pengendalian Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah(KBIHU) Tazkiyatunnafsi .....	66
2. Proses Layanan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Tazkiyatunnafsi Garut .....	71
3. Mekanisme Layanan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Tazkiyatunnafsi .....	75
<b>C. Pembahasan. ....</b>	<b>77</b>
1. Proses Pengendalian Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Tazkiyatunnafsi Garut .....	77
2. Proses Layanan Bimbingan Manasik Haji pada kelompok Bimbingan Ibadah Haji Tazkiyatunnafsi Garut .....	90
3. Mekanisme layanan bimbingan manasik haji pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut.....	96
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
Lampiran 1: SK Pembimbing Skripsi .....	107
Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian. ....	107
Lampiran 3 : Lembar Pedoman Wawancara.....	108
Lampiran 4 : Proses Wawancara.....	111
Lampiran 5 : Foto Foto Kegiatan KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut .....	111
Lampiran 6 : Lembar Proses Bimbingan Skripsi .....	115