

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xvii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	16
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Batasan Masalah .....	18
E. Manfaat Penelitian .....	18
F. Penegasan Istilah.....	19
G. Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori	
1. Ibadah Haji	
a. Definisi .....	22
b. Dasar Hukum Haji .....	23
c. Syarat-syarat Haji .....	24
d. Rukun Haji.....	26

e. Wajib Haji.....	28
f. Pendaftaran Ibadah Haji .....	29
2. <i>Standard Operating Procedures (SOP)</i>	
a. Definisi SOP .....	31
b. Unsur-unsur SOP .....	33
c. Tujuan SOP.....	37
d. Manfaat SOP.....	38
3. Haji dan Ekonomi Masyarakat .....	39
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berpikir Teoritis.....	49

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Kehadiran Peneliti .....	52
D. Data Dan Sumber Data.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data .....	54
F. Teknik Analisis Data .....	55
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	57
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	58

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data	
1. Sejarah Kementerian Agama .....	61
2. Visi dan Misi.....	64
3. Struktur Organisasi .....	65
4. Struktur Organisasi Seksi Haji.....	66
5. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji.....	67
6. Kondisi Objektif Kementerian Agama .....	69

## B. Temuan Penelitian

1. Implementasi <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	
a. Tujuan SOP Untuk Mempermudah Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji .....	71
b. Kebijakan SOP Berdasarkan Regulasi .....	73
c. Lembaga dan Seksi Bidang yang Terlibat dalam Pelaksanaan SOP .....	75
d. Petunjuk SOP Pendaftaran Ibadah Haji .....	76
e. Proses Input dan Output SOP Pendaftaran Ibadah Haji.....	78
2. Tanggapan Calon Jamaah Haji Tentang <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.	
a. SOP Sebagai Petunjuk Calon Jamaah dalam Pendaftaran Ibadah Haji.....	81
b. SOP Untuk Mempermudah Calon Jamaah dalam Pendaftaran Ibadah Haji.....	84
3. Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	
a. Kendala	
1) Kendala Internal.....	88
2) Kendala Eksternal .....	93
b. Solusi	
1) Solusi Internal .....	96
2) Solusi Eksternal .....	100

## **BAB V: PEMBAHASAN**

A. Implementasi <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.....	105
B. Tanggapan Calon Jamaah Haji tentang SOP dalam Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.....	111
C. Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) .....	114

## **BAB VI: PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran .....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRA