

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
TRANSLITERASI	xvi
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Penegasan Istilah	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
1. Konsep Manajemen	16
2. Konsep Pelayanan	28
3. Implementasai Fungsi Manajemen Haji	36
B. <i>Literature Review</i>	38

C. Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Rancangan Penelitian.....	51
B. Kehadiran Peneliti.....	52
C. Lokasi Penelitian.....	53
D. Data dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Analisis Data	66
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN	75
A. Gambaran Umum Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	75
1. Profil Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	75
2. Struktur Organisasi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	77
3. Jenis-Jenis Pelayanan Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	82
B. Paparan Data.....	84
1. Perencanaan (<i>Planning</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	84
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	94
3. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	104
4. Pengawasan (<i>Controlling</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung.....	127
BAB V PEMBAHASAN	140

A. Perencanaan (<i>Planning</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	140
B. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	146
C. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	152
D. Pengawasan (<i>Controlling</i>) Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tulungagung	158
BAB VI PENUTUP	163
A. Kesimpulan.....	163
B. Saran	164
DAFTAR RUJUKAN	167
LAMPIRAN-LAMPIRAN	171
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	180