

**IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) MUSLIMAT NU  
DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI TAHUN 2014  
DI KABUPATEN TEGAL**

**SKRIPSI**



Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)  
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

**Zahwan**  
**101311057**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2016**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Prof.Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185  
Tlp. (024) 7606405 Semarang

---

---

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) Eksemplar  
Hal : Peretujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.  
Bapak Dekan  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
di Semarang

*Assalamu'alaikum wr. wb*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Zahwan  
NIM : 101311057  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)  
Judul Skripsi : **Implementasi Fungsi *Actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Dalam Pelayanan Ibadah Haji Tahun 2014 Di Kabupaten Tegal**

Dengan ini telah kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

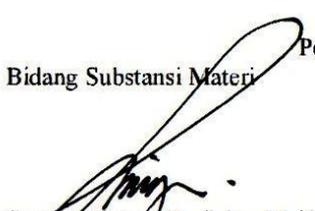
*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Semarang, 31 Agustus 2016

Bidang Substansi Materi

Pembimbing

Bidang Metodologi dan Tata Tulis

  
Suprihatiningsih, S.Ag., M.Si  
NIP. 19760510 200501 2 001

  
Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I  
NIP. 19810514 200710 1 008



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Prof.Dr. Hamka (Kampus III) Ngalayan, Semarang 50185

Tlp. (024) 7606405 Semarang

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI FUNGSI *ACTUATING* KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) MUSLIMAT NU  
DALAM PELAYANAN IBADAH HAJI TAHUN 2014  
DI KABUPATEN TEGAL**

Disusun Oleh :

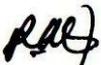
Zahwan  
101311057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 28 September 2016  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

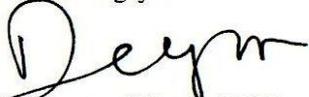
**Susunan Dewan Penguji**

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/ Penguji II

  
Dr. H. Najahan Musyafak, M.A

NIP. 19701020 199503 1 001

  
Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I

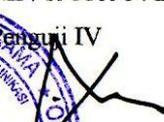
NIP. 19810514 200710 1 008

Penguji III

Penguji IV

  
Drs. H. M. Mudhoff, M.Ag

NIP. 19690830 199803 1 001

  
Drs. H. Kasmuri, M.Ag

NIP. 19660822 199403 1 003

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Suprihatiningsih, S.Ag., M.Si

NIP. 19760510 200501 2 001

  
Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I

NIP : 19810514 200710 1 008



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 12 September 2016



**Zahwan**  
**NIM.101311057**

## KATA PENGANTAR

Ungkapan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga karya ilmiah yang berjudul *Implementasi Fungsi Actuating Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam Pelayanan Ibadah Haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal* dapat terselesaikan walaupun setelah melalui beberapa hambatan dan rintangan. Shalawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantar umatnya dari zaman kebodohan sampai pada zaman terangnya kebenaran dan ilmu pengetahuan.

Teriring rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini. Untuk itu, di dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Yang terhormat, Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H Muhibbin Noor, M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan peneliti pengalaman berharga selama kuliah.
2. Yang terhormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Dr. H Awaludin Pimay, Lc., M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan restu kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini (skripsi).
3. Bapak Saerozi, S.Ag., M.Pd, selaku Ketua Jurusan MD
4. Ibu Suprihatiningsih S.Ag, M.Si, selaku pembimbing I bidang substansi materi, dengan segala kesabaran, ketelatenan, serta kelapangan hati senantiasa memberikan arahan dan bimbingan serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dedy Susanto, S.Sos.I, MSI, selaku pembimbing II bidang metodologi dan tata tulis, yang sangat teliti dan sabar dalam membimbing, menuntun, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini

6. Yang terhormat, Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama dalam masa perkuliahan.
7. Yang terhormat, Bapak dan Ibu staf dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis selama dalam masa perkuliahan.
8. Yang terhormat kepala, staf dan karyawan perpustakaan Universitas dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, yang telah memberikan pelayanan terbaiknya dalam bidang referensi.
9. Yang terhormat pimpinan serta pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Kabupaten Tegal, yang telah memberikan bantuan dan pelayanan terbaiknya pada penulis dalam menyelesaikan tugas.
10. Abah dan ibu tercinta (Allmaghfurllah KH. Machfudz Maqsudi dan Hj. Maemunah), dan keluargaku yang selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi dan mendoakan penulis serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kasih sayang dan ridha-Nya pada beliau berdua.
11. Teman-temanku MD angkatan 2010 yang senantiasa memotivasi dan memberi semangat dan doa dalam menuntaskan skripsi ini.
12. Teman-temanku di IMT (Ikatan Mahasiswa Tegal) Komisariat UIN Walisongo Semarang.
13. Teman-teman kos Perum BPI Blok K-11 Semarang (Dawam, Kharir, Erull, Said)
14. Segenap pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama saudara-saudaraku serta rekan-rekan semua, yang selalu mendorong serta mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kepada mereka semua penulis tidak bisa memberikan balasan apapun hanya untaian ucapan “*Jazakumullahu Khoirul Jaza*” terimakasih, dan semoga amal ibadah mereka diterima serta mendapatkan anugerah yang lebih banyak dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena masih minimnya cakrawala pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis butuhkan guna perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca yang budiman.

Semarang, 12 September 2016

Penulis

**Zahwan**

**NIM.101311057**

## PERSEMBAHAN

*“Hidup itu seperti piano berwarna hitam putih, namun ketika Allah memainkannya semuanya akan menjadi indah”* Oleh karena itu, skripsi ini saya dedikasikan kepada:

- ❖ *Abah dan Ibu tercinta (Allmaghfurillah KH. Machfudz Maqsudi dan Hj. Maemunah) yang sudah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, senantiasa tiada hentinya selalu mendo'akan kesuksesan saya, dan sebagai inspirasi, semangat dalam hidup ini, semoga beliau-beliau senantiasa di beri kelapangan dan kesehatan oleh Allah SWT.*
- ❖ *Keluarga besar Bani KH. Machfudz Maqsudi (kagak-kakaku Khakim Baidowi Ibnu Machfudz, Kholid Mawardi Ibnu Machfudz, Zahrudin Ibnu Machfudz) dan sikecil M.Mazdar Falahi, M.Fadzza, Arum, Nizrina Khuzna, Raisa Zahra Assyafaati yang selalu memberi semangat, motivasi dan dorongan untuk menjadi lebih baik lagi.*
- ❖ *Adikku tersayang Kharunnida dan Seseorang yang sangat special Nailly Muff yang setia selalu menemani, membantu, dan mensupport saya dalam menyelesaikan penulisan ini.*

## MOTTO

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

“Tersenyum di Hadapan Saudaramu adalah Sedekah (HR. Thirmidzi)”

## ABSTRAK

**Zahwan (101311051)** dengan judul penelitian: *Implementasi Fungsi Actuating KBIH Muslimat NU Dalam Pelayanan Ibadah Haji Di Kabupaten Tegal*. Penelitian ini membahas tentang implementasi fungsi *actuating* yang merupakan salah satu dari fungsi manajemen, proses *actuating* sangat penting di dalam sebuah organisasi atau lembaga karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan. Alasan memilih KBIH menjadi pembahasan karena melihat berbagai persoalan yang muncul di masyarakat terkait dengan pelayanan. Oleh karena itulah pembahasan penelitian ini membahas tentang bagaimana penerapan fungsi *actuating* dalam pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU di Kabupaten Tegal, dan apa faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU di Kabupaten Tegal. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer dari penelitian ini adalah implementasi fungsi *actuating* KBIH Muslimat NU dalam pelayanan ibadah haji di Kabupaten Tegal. Sedangkan sumber data sekunder dari penelitian ini adalah buku-buku, internet, dan lain-lainnya yang berkaitan dengan tema yang dibahas. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, *pertama*, Gambaran umum *Actuating* pelayanan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Tahun 2014, *kedua* bahwa penerapan fungsi *Actuating* yang dilakukan KBIH Muslimat NU di Kabupaten Tegal yaitu memberikan motivasi kepada jamaah, melaksanakan bimbingan manasik haji, menerapkan koordinasi pada jamaah, menyelenggarakan komunikasi, serta pengembangan atau peningkatan pelaksanaan yang dilakukan oleh pengurus dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah. *Ketiga*, ditemukan adanya beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam pelayanan Ibadah Haji tahun 2014.

**Kata Kunci:** *Actuating*. KBIH, Pelayanan Ibadah Haji.

## TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang dijadikan rujukan dalam tulisan skripsi ini adalah pedoman yang dipakai pada lembaga Anglo-saxon seperti Library of Congress (Washington D.C., U.S.A.) disertai dengan sedikit modifikasi pada tanda bacaan panjang. Adapun perinciannya sebagai berikut:

Arab	Indonesia
ا	‘
ب	b
ت	t
ث	th
ج	j
ح	h
خ	kh
د	d
ذ	dh
ر	r
ز	z
س	s
ش	sh
ص	s.
ض	d.

Arab	Indonesia
ط	t.
ظ	z.
ع	.
غ	gh
ف	f
ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
و	h
هـ	w
ي	
ة	a
.....ة	at

### Vokal Pendek/*Short Vowels*:

Arab	Indonesia
Fathah/-	A
Kasrah/_	I
Dhammah	U

### Vokal Panjang/*Long vowels*

Arab	Indonesia
نا	Â
و	Û
ئي	Î

ء	Â
ا	Â

### Diftong/*Diphthongs*

نو	Aw
ئي	Ay

### Pembauran kata sandang tertentu

.....ال	al-
...الش	al-sh
...وال	Wal

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
TRANSLITERASI .....	xi
DAFTAR ISI ....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Tinjauan Pustaka .....	11
F. Metodologi Penelitian .....	17
G. Sistematika Penulisan .....	23
<b>BAB II     KERANGKA TEORETIK</b>	
A. <i>Actuating</i> .....	26
1. Pengertian <i>Actuating</i> .....	26
2. Ruang Lingkup <i>Actuating</i> .....	27

B. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	34
1. Pengertian KBIH .....	34
2. Tugas dan Fungsi KBIH .....	35
3. Perizinan KBIH .....	37
4. Tata Laksana KBIH .....	38
C. Pelayanan .....	39
1. Pengertian Pelayanan .....	39
2. Fungsi Sarana Pelayanan .....	40
3. Prinsip Pelayanan .....	43
4. Standar Pelayanan .....	45

### **BAB III      GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum .....	49
1. Sejarah KBIH Muslimat NU Kab. Tegal .....	49
2. Visi dan Misi KBIH Muslimat NU Kab. Tegal .....	50
3. Dasar Hukum dan Tujuan KBIH Muslimat NU Kab. Tegal .....	51
4. Struktur Kepengurusan KBIH Muslimat NU Kab. Tegal .....	52
5. Sarana dan Prasarana KBIH Muslimat NU Kab. Tegal .....	54

B.	Implementasi <i>Actuating</i> Pelayanan KBIH Muslimat NU Tahun 2014 di Kab. Tegal .	56
1.	Transparansi .....	56
2.	Akuntabilitas .....	58
3.	Kondisional .....	61
4.	Partisipatif .....	77
5.	Kesamaan Hak .....	80
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban ...	81
C.	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi <i>Actuating</i> Pelayanan KBIH Muslimat NU Tahun 2014 di Kab. Tegal .	83
1.	Faktor Pendukung .....	83
2.	Faktor Penghambat .....	86

**BAB IV      ANALISIS      IMPLEMENTASI      ACTUATING  
PELAYANAN KBIH MUSLIMAT NU TAHUN  
2014 DI KAB. TEGAL**

A.	Analisis Implementasi Fungsi <i>Actuating</i> Pelayanan KBIH Muslimat NU Tahun 2014 di Kab. Tegal .....	88
1.	Motivasi .....	89
2.	Bimbingan .....	91
3.	Koordinasi .....	94
4.	Komunikasi .....	96
5.	Pengembangan Pelaksanaan .....	98

B.	Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Fungsi <i>Actuating</i> Pelayanan KBIH Muslimat NU Tahun 2014 di Kab. Tegal .....	102
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	107
B.	Saran .....	110
C.	Penutup .....	110
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>BIODATA PENULIS</b>		