

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Data Umum Profil Singkat UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan Gambaran Umum UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Nama Asrama               | : UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin   |
| Lokasi/Alamat             | : Jalan Jendral A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru Kalimantan Selatan                                  |
| Telepon/Fax               | : (0511)4705150   |
| Luas Tanah                | : 73.230 M <sup>2</sup>   |
| Status Tanah              | : Sertifikat  |
| Status Kepemilikan Tanah  | : Hak Milik Kementerian Agama   |
| Nomor Sertifikat          | : 7 / 1981 Nomor Hak : P. 13 Tanggal 4 April 1981   |
| Status Kepemilikan Gedung | : Milik Kementerian Agama   |
| e-mail                    | : <a href="mailto:uptbanjarmasin@gmail.com">uptbanjarmasin@gmail.com</a>                                    |
| Website                   | : <a href="http://uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id">http://uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id</a> |
| Tahun Berdiri             | : 1981  |
| Kapasitas                 | : 840 orang   |
|                           | - Jamaah: 694 orang   |
|                           | - PPIH: 88 orang  |
|                           | - PNS: 19 orang   |
|                           | - PPNPN : 41 orang  |

Jarak Asrama Haji ke tujuan :

- Asrama Haji – Airport : 4 Km
- Asrama Haji – Banjarmasin : 28 Km
- Asrama Haji – Kanwil Kemenag Agama provinsi Kalsel : 29 Km

## 2. Letak Geografi lokasi Penelitian

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, Kota Banjarbaru merupakan bagian dari provinsi Kalimantan Selatan, yang berpenduduk 258.753 jiwa dan luas wilayah 305.242 kilometer persegi, dan sekarang Kota Banjarbaru resmi menjadi ibu kota pada tahun 2022.

Kota Banjarbaru termasuk dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WITA). Bersumber pada data kota Banjarbaru Angka yang dikeluarkan Tahun 2022 oleh BPS, letak kota Banjarbaru secara astronomis terletak antara 3°25'40" sampai 3°28'37" Lintang Selatan dan 114°41'22" sampai 114°54'25" Bujur Timur.

## 3. Batas-batas wilayah Kota Banjarbaru

**Tabel 4.1**

|         |  |
|---------|--|
| Utara   | : Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar    |
| Timur   | : Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar |
| Selatan | : Kecamatan Tanah Laut                     |
| Barat   | : Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar       |

#### 4. Sejarah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibuka pada tanggal 21 November 1984 di bawah pimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan selaku Pjs Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dibangun di atas tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Sehingga diputuskan pada tanggal 15 Maret 1986 dibawah pimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Pembuatan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibebankan kepada APBN pada tahun 1984-1985. Total bangunan yang ingin didirikan pada saat itu sebanyak 12 bangunan yang terdiri dari 8 bangunan asrama jamaah yaitu: Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah dan Tan'im. Terdapat 2 buah ruang makan, 1 buah dapur dan 1 buah aula Jeddah. tatkala itu jamaah haji dari Kalimantan Selatan menggunakan asrama Embarkasi Balikpapan dan Embarkasi Surabaya sampai tahun 2002, hingga asrama haji menjadi tempat transit.

Sesuai melalui tuntutan dan keinginan yang banyak disampaikan oleh para orang Banjar dalam forum ARUH GANAL, pada tahun 2000 terjadi pertemuan besar Banjar dari berbagai pelosok tanah air seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam bahkan Arab Saudi. Dan saat itu, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sedang berjuang untuk melaksanakan Embarkasi Haji sendiri yaitu Embarkasi Banjarmasin.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada mulanya hanyalah Asrama Transit Provinsi dengan sarana dan prasarana yang sedikit sekali. Demi mencukupi kebutuhan Asrama Haji, masyarakat bekerjasama memberikan bantuan ataupun donasi untuk melengkapi sarana dan prasarana Asrama Haji, antara lain: saat itu, pihak Keluarga Gubernur Bapak H. Sjachriel Darham menyumbangkan masjid untuk asrama Haji itulah yang dinamakan “Masjid Syahraza Muhtadin” (nama cucu Gubernur). Dan Bapak H. Ikhsanuddin Husin, wakil bupati Tanah Laut secara langsung menyerahkan Miniatur Ka’bah tersebut. Dan pada tahun 2004, jamaah Haji Embarkasi Banjarmasin yang baru kembali dari Tanah Suci membantu pengaspalan jalan dan perbaikan gedung asrama yang sudah lama.

Pada tahun 2002, diputuskan untuk memperluas “Asrama Haji Menengah” sesuai dengan tren saat ini dan persiapan dilakukan mulai tahun 2003 dan seterusnya. Saat itu, KanWil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan membangun tambahan sarana dan prasarana, seperti: 2 gedung asrama jamaah sa’i dan aziziyah, 1 gedung Poliklinik, 1 aula Makkah, 1 Masjid Syahraza Muhtadin, 1 musholla, 2 counter bank untuk penukaran mata uang dan miniatur tempat ibadah haji seperti Ka’bah, bukit Shafa serta bukit Marwah dan Jamarat. Pada tahun 2004 menjadi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk melayani jamaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

## 5. Sistem Pengelolaan Asrama Haji

Pasca dibangunnya UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada tahun 1984, pada awalnya belum ada pengelolaan yang terorganisir dan gedung Asrama Haji pada saat itu hanya digunakan untuk menampung jamaah di aula jeddah kemudian berangkat ke Asrama Haji Embarkasi Surabaya atau Balikpapan. Pada tahun 2003, Kementerian Agama Republik Indonesia dan Dirjen Bimas Islam penyelenggaraan haji menerbitkan surat keputusan Nomor: D/315 Tahun 2003 tentang Pedoman Pengelolaan Asrama Haji.

Sejak saat itu, didirikanlah Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) yang bertugas menyelenggarakan ibadah haji, zakat dan infak (hazawa). Namun Pengelola Asrama Haji (BPAH) mengelola anggarannya sendiri dan tidak menerima anggaran DIPA. Hal ini dinilai karena bukan merupakan kegiatan Departemen Kementrian Agama. Oleh karena itu, biaya operasional asrama haji langsung mempertimbangkan hasil penggunaan BMN dan PNBP.

Diterbitkan pada tahun 2014 berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor: 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji. Dibentuk atas Pemerintah Menteri Agama, dibentuklah UPT. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2015 dengan Surat Keputusan No.B.II/3/02860 Tahun 2015 oleh

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.

6. Visi dan Misi

Visi dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

a. Visi

Mewujudkan pengelolaan Asrama Haji yang handal untuk melayani jamaah Haji dan Masyarakat.

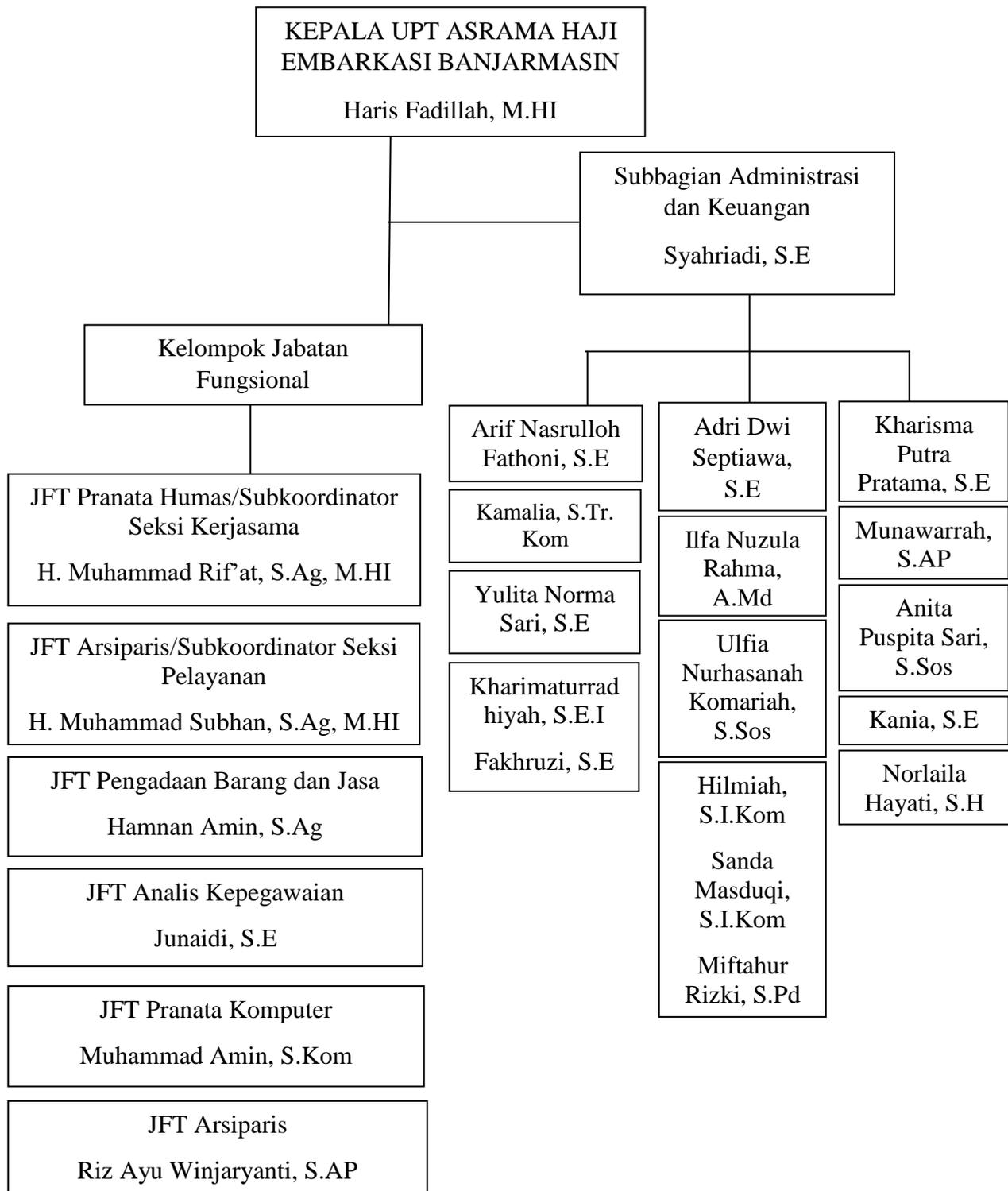
b. Misi

- 1) Menata organisasi dan tata kelola asrama.
- 2) Meningkatkan sumber daya manusia Asrama Haji yang profesional.
- 3) Meningkatkan pelayanan secara prima kepada jamaah Haji dan pengguna jasa lainnya.

## 7. Struktur Kepengurusan Inti UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.1

## STRUKTUR UPT ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN



8. Tugas atau fungsi yang dimaksud pada PMA No. 44 Tahun 2014 yaitu:

a. Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pasal 8 kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi memiliki tugas memimpin dan melaksanakan sebuah pengelola asrama haji embarkasi dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 Sub Bagian Administrasi dan Keuangan adalah menginformasikan, mengumumkan, mengevaluasi dan melaporkan rencana dan program, keuangan, barang milik negara, kepegawaian, tata usaha dan pengelolaan.

b. Seksi Pelayanan

Pasal 10 tanggung jawab Pelayanan Asrama adalah menyediakan akomodasi, katering, pelayanan keagamaan, kesehatan, keamanan, kebersihan dan pelayanan lainnya di asrama haji.

c. Seksi Kerja Sama

Pasal 11 Seksi Kerjasama memiliki tugas adalah melaksanakan kerjasama, koordinasi, pembinaan, pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi dan city check in dengan instansi terkait, Asrama Haji Embarkasi antara Asrama Haji

Transit dan Asrama Haji yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi dan pengembangan usaha.

d. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 13 Kelompok kegiatan terdiri dari pegawai Fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai bidang kegiatan sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap masing-masing Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi. Jumlah pegawai aktif ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Kemudian jenis dan tingkat jabatan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

9. Tugas dan Fungsi Asrama Haji

a. Tugas

Asrama Haji memiliki tugas untuk mengelola asrama haji yang berkaitan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas beserta penyelenggaraan ibadah haji.

b. Fungsi

Fungsi Asrama Haji mempunyai misi melayani keberangkatan dan kedatangan jamaah haji melalui layanan CIQ (Custom/ bea cukai, Imigrasi dan Quaratine/ karantina). Pelayanan yang diberikan menurut tata cara yang disediakan oleh asrama haji berupa : pelayanan satu atap (one stop service), pelayanan akomodasi,

pelayanan kesehatan, katering (makan), pemantapan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan imigrasi dan pelayanan transportasi.

Selain memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci dan jamaah yang datang dari Tanah Suci, maka selama diluar musim haji pihak asrama haji membuka peluang kepada instansi pemerintah / swasta atau masyarakat, baik secara perorangan maupun kelompok untuk menggunakan fasilitas yang dimiliki asrama haji. Ditawarkan beberapa fasilitas yang dimiliki oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yaitu: 2 Aula yang mampu menampung lebih dari 350 orang, kamar menginap sebanyak 201 kamar yang mampu menampung 696 orang, tempat parkir yang luas, Masjid asrama haji, kemudian area manasik haji dan umrah serta fasilitas lainnya.

Pelayanan publik yang disediakan oleh UPT. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi: pelayanan akomodasi. Pelayanan akomodasi adalah pelayanan yang diberikan oleh asrama haji kepada jamaah haji dan masyarakat umum. Pelayanan tersebut merupakan pelayanan penginapan seperti: penyiapan kamar tidur, kamar mandi, sprei, bantal dan lain-lain.

Selain itu, terdapat fasilitas asrama haji seperti: aula dan gedung yang dapat digunakan untuk melaksanakan manasik haji, pesta pernikahan, wisuda, seminar dan acara lainnya dengan jumlah orang yang banyak.

## 10. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut :

- a. Taman Selamat Datang yang menjadi tempat berkumpulnya jamaah dan keluarganya.
- b. Gedung aula
- c. Kamar standar dan VIP
- d. Masjid dan musholla
- e. Tempat parkir
- f. Poliklinik
- g. Koperasi Asrama Haji
- h. Kendaraan yang mengantar jamaah atau tamu di dalam area Asrama Haji sebanyak 2 unit Hiace dan 3 unit kendaraan Tossa Motor untuk mengangkut tas jamaah.
- i. Sarana olahraga berupa lapangan Tenis.

Asrama Haji ini mempunyai sebuah sarana dan prasarana yang mampu memuat kurang lebih 696 orang dan Asrama Haji juga memiliki beberapa fasilitas yaitu banyaknya gedung dan masjid yang terletak di Asrama Haji.

**Gambar 4.2**

Mesjid Syahrazza Muhtadin Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



|                   |  |
|-------------------|--|
| Luas bangunan     | : 441 m <sup>2</sup>                   |
| Jumlah tingkat    | : 1 lantai                             |
| Kapasitas         | : 500 orang                            |
| Kamar mandi/ WC   | : 2 buah                               |
| Tempat Wudhu      | : 1 buah                               |
| Fasilitas         | : Kipas angin, mimbar dan sound sistem |
| Tahun Pembangunan | : 2005                                 |

**Gambar 4.3**

Aula Jeddah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



|                   |  |
|-------------------|--|
| Luas bangunan     | : 1.081 m <sup>2</sup>                               |
| Jumlah tingkat    | : 1 lantai   |
| Kapasitas         | : 500 orang  |
| Kamar mandi/WC    | : 16 buah  |
| Fasilitas         | : AC, Kipas angin, Sound System, Meubeller,<br>X-Ray |
| Tahun Pembangunan | : 1984   |

## 1) Fungsi pada Musim haji:

Tempat Penerimaah Jemaah, Pembagian living cost dan dokumen haji serta proses pemberangkatan jemaah.

**Gambar 4.4**

Aula Mekkah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



|                   |  |
|-------------------|--|
| Luas bangunan     | : 1.032 m <sup>2</sup>                               |
| Jumlah tingkat    | : 1 lantai   |
| Kapasitas         | : 500 orang  |
| Kamar mandi/WC    | : 4 buah   |
| Fasilitas         | : AC, Kipas angin, Sound System, Meubeller,<br>X-Ray |
| Tahun Pembangunan | : 2003   |

1) Fungsi pada Musim Haji:

Ruang Siskohat, Ruang Maskapai, Imigrasi, Gapura Angkasa, AngkasaPura dan Bea Cukai serta gedung barang bagasi jemaah.

2) Fungsi di luar Musim Haji:

Ruang Siskohat dan Aula

**Gambar 4.5**

Fasilitas Manasik Asrama Haji Embarkasi



Fasilitas Manasik : 1 buah (miniatur Ka'bah, Mas'a dan Jamarat)

Tempat parkir : 18.850 m<sup>2</sup>

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Manajemen sumber daya manusia asrama haji**

Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*, kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan penghapusan sumber daya manusia untuk mencapai berbagai tujuan individu, organisasi dan sosial. Sumber daya manusia mencakup serangkaian prosedur dan kebijakan yang diterapkan dan berkaitan

dengan pemberdayaan manajemen dan sumber daya manusia. Ini melibatkan proses rekrutmen, seleksi, pelatihan, penghargaan, dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan yang terkait dengan seleksi sumber daya manusia selama pelaksanaan ibadah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Peran penting dalam merencanakan, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dipegang oleh manajemen sumber daya manusia untuk memastikan organisasi mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara profesional untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan kebutuhan individu. Asrama haji memiliki empat jenis sumber daya yang dapat diklasifikasikan, yaitu kemampuan keuangan, fisik, manusia, dan teknologi.

Fokus peneliti dalam penelitian ini yaitu berdasarkan fungsi manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah penentuan kerja yang harus dilakukan suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *Planning* menyangkut pengambilan keputusan sebab penentu pilihan dalam mengambil keputusan. Hal ini sejalan dengan apa yang ditetapkan Asrama Haji Banjarmasin dalam melaksanakan pelayanan kepada jamaah haji. Dalam membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana.

Perencanaan diputuskan setelah selesai melakukan evaluasi terhadap jamaah haji, langsung dilakukan perencanaan untuk haji yang akan datang. Sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan perencanaan pada asrama haji sudah dilaksanakan dengan baik karena sudah merencanakan apa saja yang perlu dilakukan agar tujuan asrama haji dalam memberikan pelayanan jamaah haji tercapai dengan membentuk struktur organisasi yang mana apa yang harus dilakukan harus jelas, siapa yang melakukan yang sudah direncanakan dan kapan pelaksanaannya serta bagaimana cara melakukannya. Perencanaan manajemen sumber daya manusia yang diberikan pada saat pelayanan jamaah pasca covid 19 dengan cara mengulang lagi sistem pelaksanaan tugas dan sistem pemasaran, yang mana pada saat covid 19 lebih fokus pada pemasaran dan penugasan tenaga pegawai asrama haji karena situasi pasca covid 19 itu tempat-tempat hotel itu terlihat sepi dan hal ini pihak asrama haji sedang melakukan upaya sosialisasi agar asrama haji selain yang tugas pokoknya sumber daya manusia juga berperan sebagai pemasaran karena berperan dalam menawarkan layanan penginapan serta penyewa kepada pelanggan untuk meningkatkan dan tercapainya target Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Wawancara kepada kepala UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Bapak H. Haris Fadillah, M.HI pada tanggal 10 Oktober 2023 di gedung UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Perencanaan yang asrama haji lakukan dengan melakukan rapat koordinasi untuk mencapai persiapan pelaksanaan ibadah haji, yang membahas terkait dengan apa yang harus dilakukan harus jelas, siapa yang melakukan yang sudah direncanakan dan kapan pelaksanaannya serta bagaimana cara melakukannya. Dalam rapat tersebut diumumkan bahwa standar covid 19 akan digunakan dalam pelaksanaan ibadah haji. Dilakukan pelaksanaan persiapan fasilitas asrama sesuai standar covid 19, seperti: fasilitas cuci tangan dan hand sanitizer, alat ukur suhu tubuh otomatis di depan pintu masuk gedung, kotak desinfektan yang berada diluar atau di depan asrama untuk siapa saja yang akan masuk ke asrama, masker gratis, serta penetapan PPKM dan PSBB bagi seluruh pegawai dan jamaah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penugasan tugas kepada seluruh pegawai asrama haji memenuhi standar covid 19, menghimbau untuk selalu memakai masker dan menerapkan protokol covid 19 serta memastikan seluruh sumber daya manusia asrama haji telah mendapatkan vaksin dan suplemen nutrisi untuk meningkatkan ketahanan dan daya tahan tubuh.

Persiapan Asrama Haji lebih besar dari biasanya karena protokol kesehatan masih berjalan, sehingga Asrama Haji mengarahkan dan menjadikan semua tenaga sumber daya manusia yang ada di asrama haji menjadi penyuluh kesehatan. Tanpa perencanaan, asrama haji tidak ada gunanya. Perencanaan

dimaksudkan sebagai upaya mempersiapkan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan selama penyelenggaraan haji.

Adapun perencanaan Asrama haji hanya akan menggunakan perencanaan sekali pakai dalam kurun waktu satu tahun pelaksanaan. Perencanaan ini berdasarkan analisis risiko pada kejadian khusus kemudian melakukan perencanaan-pelaksanaan-evaluasi. Dengan perencanaan sekali pakai ini dapat memberikan dan memudahkan pelayanan bagi jamaah haji. Dalam perencanaan sekali pakai kali ini juga hanya digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan setelah tujuan tersebut tercapai maka tidak digunakan lagi. Sehingga dalam perencanaan yang dilakukan asrama haji memiliki empat tahap yaitu: menetapkan tujuan dan tugas, merumuskan keadaan sekarang, mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan serta mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merujuk pada usaha untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan melalui pembentukan dan penyusunan struktur organisasi yang terstruktur. Ini melibatkan penugasan tugas kepada setiap staf sesuai tanggung jawabnya, menetapkan mekanisme kerja yang sesuai dengan bidang keahlian mereka, serta memberikan wewenang yang sesuai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pembagian fungsi

dan tugas dalam struktur organisasi ini penting karena mempermudah pelaksanaan tugas oleh semua pihak. Pembagian tugas telah ditentukan dalam struktur organisasi, menentukan siapa yang harus dilayani dan kapan. Melalui pengorganisasian, tugas-tugas dijalankan dalam kesatuan kerja yang telah ditentukan dengan wewenang yang sesuai, sehingga memudahkan pimpinan dalam mengendalikan pelaksanaan ibadah haji. Dalam proses pengorganisasian, pimpinan perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, menentukan kegiatan yang akan dilakukan, mendelegasikan wewenang, menetapkan rentang kendali, menempatkan individu karyawan, dan menetapkan pola organisasi. Koordinasi dan pengaturan aktivitas karyawan penting untuk menjalankan rencana kerja dan mencapai tujuan yang diinginkan, termasuk dalam pembagian pekerjaan yang memungkinkan setiap individu memberikan waktu, pikiran, dan tenaganya.

Ketika menjalankan penyelenggaraan ibadah haji, petugas dipilih untuk memberikan layanan kepada jamaah haji di asrama haji, termasuk anggota staf asrama haji itu sendiri. Para pegawai disiapkan untuk memberikan layanan terkait COVID-19, bahkan dibantu oleh mahasiswa karena dianggap sebagai individu yang terpelajar yang dapat dengan mudah dibimbing dan diajarkan tentang tugas dan pekerjaan terkait penyelenggaraan haji pasca

COVID-19. Koordinasi ini langsung dipimpin oleh Kepala UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Dengan demikian, fungsi-fungsi tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Lampiran Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Nomor 56 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Tim Layanan Akomodasi Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 1443 M/2022 H.

Tabel 4.2

| No                                   | Nama | Jabatan/tempat tugas        | Uraian Tugas  |
|--------------------------------------|------|-----------------------------|---|
| <b>I. TIM BIDANG TATA USAHA</b>      |      |                             |   |
| 1.                                   | 1.   | Haman Amin, S.Ag            | Sub Bagian Administrasi   |
| 2.                                   | 2.   | Andri Dwi Septiawan Se      |   |
| 3.                                   | 3.   | Arief Nasrullah Fathoni S.E |   |
| 4.                                   | 4.   | Junaidi S.E                 |   |
| 5.                                   | 5.   | Kharisma Putra Pratama S.E  |   |
| 6.                                   | 6.   | Muhammad Amin S.Kom         |   |
| 7.                                   | 7.   | Riz Ayu Winjaryanti S.Ap    |   |
| 8.                                   | 8.   | Kamalia, S.Tr.Kom           |   |
| 9.                                   | 9.   | Hilmiah, S.I.Kom            |   |
| 10.                                  | 10.  | Khatimaturradhiyah, S.E.I   |   |
| 11.                                  | 11.  | Yulita Norma Sari, S.E      |   |
| 12.                                  | 12.  | Miftahur Rizqi, S.Pd        |   |
| 13.                                  | 13.  | Norlaila Hayati, SH         |   |
| 14.                                  | 14.  | Kania, SE                   |   |
| <b>II. TIM BIDANG ANGKUTAN DALAM</b> |      |                             |   |
| 15.                                  | 1.   | Zulkifli Daeng Manompo      | Angkutan Dalam  |
| 16.                                  | 2.   | Ahmad Faisal                | Asrama  |
|                                      |      |                             | 1. Membantu membawakan koper Jamaah calon haji yang baru masuk asrama |

|                                  |     |                           |                                    |   |
|----------------------------------|-----|---------------------------|------------------------------------|---|
|                                  |     |                           |                                    | <p>dan koper diserahkan ke pihak penerbangan untuk ditimbang dan diproses sesuai ketentuan;</p> <p>2. Bertanggung jawab dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada pimpinan;</p> |
| <b>III TIM BIDANG KEBERSIHAN</b> |     |                           |                                    |   |
| 17.                              | 1.  | Muhammad Subhan, S.Ag     | Tim Kebersihan dan Angkutan Barang | 1. Membersihkan   |
| 18.                              | 2.  | Munawarah S.Ap            |                                    | gedung dan  |
| 19.                              | 3.  | Ilfa Nuzula Rahma A.Md    |                                    | lingkungan asrama;  |
| 20.                              | 4.  | Ulfiah Nor Hasanah, S.Sos |                                    | 2. Menjaga keutuhan   |
| 21.                              | 5.  | Anita Puspita Sari, S.Sos |                                    | dan kerapian  |
| 22.                              | 6.  | Fakhrurazi, SE            |                                    | barang-barang   |
| 23.                              | 7.  | Sabda Masduqi, S.I.Kom    |                                    | inventaris gedung;  |
| 24.                              | 8.  | Lalu Mujtahid             |                                    | 3. Merapikan rumput   |
| 25.                              | 9.  | Hamdan                    |                                    | atau tanaman di   |
| 26.                              | 10. | Safrudin                  |                                    | lingkungan Asrama   |
| 27.                              | 11. | Misliyani                 |                                    | Haji;   |
| 28.                              | 12. | Syahrani                  |                                    | 4. Mengatur sarana  |

|                                |     |                     |              |                      |
|--------------------------------|-----|---------------------|--------------|----------------------|
| 29.                            | 13. | Akbar Sanjani       |              | atau alat-alat       |
| 30.                            | 14. | Mulyanoor           |              | kebersihan;          |
| 31.                            | 15. | Dzakirin            |              | 5. Mengatur dan      |
| 32.                            | 16. | Muhammad Ideham     |              | menyusun koper       |
| 33.                            | 17. | Ahmad Suriani       |              | Jamaah sesuai        |
| 34.                            | 18. | Mujahid             |              | nomor rombongan;     |
| 35.                            | 19. | Raihan              |              | 6. Membawa barang    |
| 36.                            | 20. | Ahmad Maulana       |              | bawaan Jamaah        |
| 37.                            | 21. | Adi Bayu Saputra    |              | sampai ke            |
| 38.                            | 22. | Aditya Herman       |              | kendaraan            |
| 39.                            | 23. | Hamdi Afriani       |              | penjemput;           |
| 40.                            | 24. | Fahmiyanoor         |              | 7. Mengatur sarana   |
| 41.                            | 25. | Muhammad Zakaria    |              | angkutan barang      |
| 42.                            | 26. | Muhammad Romadhani  |              | 8. Bertanggung jawab |
| 43.                            | 27. | Baihaqi             |              | dan melaporkan       |
| 44.                            | 28. | Muhammad Agus Salim |              | pelaksanaan tugas    |
| 45.                            | 29. | Hammad              |              | kepada pimpinan;     |
| 46.                            | 30. | Mahyuni             |              |                      |
| 47.                            | 31. | H.Supianoor         |              |                      |
| 48.                            | 32. | Bahrani             |              |                      |
| <b>IV. TIM BIDANG KEAMANAN</b> |     |                     |              |                      |
| 49.                            | 1.  | Rahman              | Tim Keamanan | 1. Menjaga keamanan  |
| 50.                            | 2.  | Nastain Sidik       | Dalam Asrama | dan ketertiban       |

|     |    |                   |  |                      |
|-----|----|-------------------|--|----------------------|
| 51. | 3. | Purwarin          |  | seluruh gedung di    |
| 52. | 4. | Arief Fadilah     |  | lingkungan asrama    |
| 53. | 5. | Hormansyah        |  | haji;                |
| 54. | 6. | Gusti Murdani     |  | 2. Menjaga keamanan  |
| 55. | 7. | Herry Susanto     |  | barang calon         |
| 56. | 8. | Rizal Adi Nugroho |  | Jamaah haji dan      |
| 57. | 9. | Yusnadi           |  | petugas yang         |
|     |    |                   |  | berada dalam         |
|     |    |                   |  | asrama haji;         |
|     |    |                   |  | 3. Melakukan         |
|     |    |                   |  | pengamanan dan       |
|     |    |                   |  | seleksi bagi tamu-   |
|     |    |                   |  | tamu yang            |
|     |    |                   |  | berkunjung ke        |
|     |    |                   |  | asrama haji;         |
|     |    |                   |  | 4. Selalu melakukan  |
|     |    |                   |  | koordinasi dengan    |
|     |    |                   |  | aparatur keamanan    |
|     |    |                   |  | terkait;             |
|     |    |                   |  | 5. Bertanggung jawab |
|     |    |                   |  | dan melaporkan       |
|     |    |                   |  | pelaksanaan tugas    |
|     |    |                   |  | kepada pimpinan.     |

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam memastikan bahwa tugas mereka dilakukan sesuai harapan. Tahap ini sangat penting karena berinteraksi langsung dengan masyarakat. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab sesuai dengan posisinya. Oleh karena itu, manajer berperan penting dalam memulai pelaksanaan rencana kerja, menentukan waktu program, memberikan contoh, dan memotivasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Aktivitas manajer selalu berhubungan dengan metode dan kebijakan untuk mengatur serta mendorong karyawan agar melaksanakan tindakan yang diinginkan oleh pimpinan. Salah satu caranya adalah dengan memberikan semangat setelah sholat melalui pembacaan Al-Qur'an, bershawat, dan memberikan arahan. Ketika musim haji tiba, sumber daya manusia yang ada di lapangan sudah siap karena telah lama dimotivasi tentang pentingnya dan kehormatan melayani jamaah haji, berkomunikasi dengan seluruh area kerja, mengawasi pegawai, meningkatkan kualitas dan mutu kerja, serta memantau kinerja dan semangat kerja pegawai.

Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan pengarahan secara langsung yang dilakukan untuk mengimplementasikan kegiatan di Asrama Haji. Salah satu

upaya adalah dengan menyelenggarakan rapat internal ASN yang melibatkan seluruh pegawai dan karyawan. Rapat ini bertujuan untuk merencanakan persiapan operasional haji di embarkasi, dengan menetapkan tugas-tugas masing-masing pegawai dalam memberikan layanan akomodasi di Asrama Haji pada tahap awal (tahap I), tahap pertama, dan tahap kedua. Selain itu, juga diselenggarakan rapat besar yang melibatkan seluruh pegawai dan karyawan asrama (tahap II), serta rapat penetapan pra-operasional dan pasca-operasional haji, yang diadakan tiga kali dengan melibatkan seluruh ASN dan karyawan asrama haji. Rapat pertama dilaksanakan dua minggu sebelum pelaksanaan haji, rapat kedua dilakukan tujuh hari sebelumnya, dan rapat ketiga diadakan satu hari sebelum pelaksanaan haji. Isi rapat membahas persiapan operasional haji serta evaluasi pasca pelaksanaan haji.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses yang dilakukan guna untuk mencegah kesenjangan yang akan datang dan memperbaiki kekurangan yang ada terhadap perencanaan yang sudah dijalankan. Apabila timbulnya penyimpangan, sehingga pimpinan cepat mengeluarkan teguran untuk melaksanakan langkahnya agar sesuai rencana yang telah ditentukan oleh anggota organisasi. Melalui pengevaluasian keberhasilan tujuan dan sasaran bisnis dengan menggunakan indikator yang telah ditentukan, menentukan dan

memperbaiki penyimpangan yang mungkin terjadi, serta menerapkan berbagai alternatif pemecahan atau penyelesaian masalah terhadap permasalahan yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran. Dengan demikian pengawasan harus diperhatikan dan diamati langsung di lapangan oleh kepala UPT dan Sub Koordinator, melakukan evaluasi pemberangkatan masing-masing rombongan 2 kloter dari total 7 kloter, evaluasi pasca pelaksanaan pemberangkatan haji dan evaluasi pasca kedatangan jamaah haji, untuk menghindari ataupun memperbaiki kesalahan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang ditetapkan pengawas, termasuk tanggung jawab dalam memastikan kegiatan agar terlaksana sesuai rencana. Evaluasi dilaksanakan apabila ada penyimpangan yang harus diperbaiki.

Untuk mencapai tujuan memberikan layanan terbaik, manajemen yang efektif sangat penting. Dalam manajemen, ada empat fungsi yang harus tercapai oleh setiap organisasi atau masyarakat. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah menerapkan keempat fungsi manajemen tersebut. Pertama, perencanaan telah diatur secara optimal. Kedua, pengorganisasian melibatkan staf dan karyawan yang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Ketiga, pelaksanaan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Terakhir, evaluasi dilakukan dengan menerima masukan dan saran

dari pengguna layanan untuk perbaikan di masa depan, sehingga layanan dapat ditingkatkan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada.

## 2. Pelayanan Jamaah Haji

Selama musim penyelenggaraan haji, UPT berperan sebagai pengelola asrama yang melayani jamaah haji sesuai dengan petunjuk teknis yang diberikan oleh Dirjen PHU. Secara menyeluruh, tugas PHU untuk melayani jamaah haji dimulai sejak awal sebelum masa operasional penyelenggaraan haji dimulai. Sebagai langkah awal persiapan, UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memutuskan untuk menutup layanan kepada masyarakat umum sementara waktu mulai satu minggu sebelum hari pelaksanaan haji. Pada saat itu, UPT asrama haji menyusun daftar perbaikan dan penyempurnaan yang perlu dilakukan oleh asrama haji, termasuk:<sup>2</sup>

- a. Menilai kondisi fisik bangunan, kapasitas asrama dan kelengkapan akomodasi.
- b. Mengkaji/melengkapi sarana dan prasarana pelayanan bagi calon jamaah haji seperti pelayanan kesehatan, sarana komunikasi, kamar tidur, dapur, toilet, kamar mandi, keamanan gedung dan kebersihan kawasan dan lingkungan asrama haji.
- c. Penyediaan fasilitas umum pencegahan Covid 19, seperti: kotak desinfeksi di luar atau di depan asrama bagi setiap orang yang masuk

---

<sup>2</sup>Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2011).

ke dalam asrama, masker gratis, hand sanitizer, pengukuran suhu tubuh serta penerapan PPKM dan PSBB bagi seluruh karyawan dan jamaah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

- d. Menyiapkan listrik secukupnya sesuai kebutuhan masa operasional serta penyiapan generator listrik serta cadangan lainnya jika terjadi pemadaman listrik.
- e. Pengaturan kesiapan tempat parkir kendaraan dilengkapi dengan rambu lalu lintas untuk menghindari kemacetan lalu lintas.
- f. Merencanakan penyediaan ruang kerja dan akomodasi bagi pimpinan dan petugas pemberangkatan dan kepulangan haji, serta menyediakan tempat pelayanan catering jamaah selama operasional pemberangkatan dan pemulangan haji.
- g. Untuk menjaga keamanan setiap mobil yang memasuki area Asrama Haji terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan yang memadai, misalnya dengan alat pendeteksi.

Selain itu, ada beberapa pelayanan khusus yang dipersiapkan UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bagi jamaah haji, antara lain:<sup>3</sup>

- 1) Pelayanan Akomodasi/ Pengasramaan

Pelayanan Akomodasi merujuk pada layanan pengasramaan yang disediakan oleh asrama haji kepada calon jamaah haji yang tinggal di dalamnya. Layanan ini meliputi fasilitas penginapan seperti kamar tidur, kasur, bantal, sprei, fasilitas toilet, serta layanan

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Bapak H. M. Subhan, M.H tanggal 18 Maret 2024 di gedung UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

protokol COVID-19 dan fasilitas lainnya. Pelayanan ini memiliki signifikansi yang besar karena tujuan utama pembangunan asrama haji adalah memberikan tempat istirahat kepada calon jamaah haji sebelum mereka berangkat ke Arab Saudi. Penempatan jamaah haji di dalam gedung penginapan juga merupakan hal yang penting, seperti menyesuaikan dengan rombongan masing-masing kloter dan pembagian kamar berdasarkan hasil dari kuartal tiap kloter. Gangguan pada akomodasi, sarana, dan prasarana bisa mengakibatkan gangguan pada waktu istirahat calon jamaah haji.<sup>4</sup>

## 2) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada calon jamaah haji telah ditetapkan oleh Kementerian Agama RI. Kerjasama antara asrama haji dan rumah sakit yang telah ditetapkan memastikan kebutuhan kesehatan terpenuhi. Sebelum pelaksanaan ibadah haji, petugas kesehatan dari Dinas Kesehatan dan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) bekerja sama dengan pengelola asrama untuk memeriksa dan menilai lingkungan asrama. Selain itu, calon jamaah haji juga menerima pelayanan kesehatan di asrama, meskipun tidak komprehensif layanan di daerah asalnya. Pelayanan ini harus sesuai dengan protokol COVID-19 yang telah ditetapkan pemerintah,

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Staf Bagian Pelayanan tanggal 10 oktober 2023 di gedung UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

mengingat pentingnya kesehatan calon jamaah haji yang akan berangkat.<sup>5</sup>

Pelayanan kesehatan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan kepada calon jamaah haji dengan memeriksa dan melengkapi buku jamaah calon haji sesuai kebutuhan. Petugas kesehatan melakukan kegiatan pemeriksaan dengan mengatur mekanisme proses pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji. Selain itu, mereka juga menentukan apakah calon jamaah perlu dirujuk atau tidak, dengan acuan dari SK Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/11.4/1288/2009 yang menunjuk rumah sakit rujukan haji. RSUD Idaman Banjarbaru telah ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan untuk Embarkasi Banjarmasin.

Pemeriksaan dan evaluasi awal bertujuan untuk mengidentifikasi masalah kesehatan lingkungan di asrama haji dan memberikan rekomendasi untuk keputusan perbaikan. Ini termasuk memastikan fasilitas sanitasi yang aman dan nyaman serta menyelesaikan pekerjaan perbaikan paling lambat 3 bulan sebelum operasional haji. Kemudian, dilakukan pemeriksaan kedua, satu minggu sebelum pelaksanaan haji, untuk memeriksa kondisi lingkungan dan kesiapan asrama serta pemeriksaan kesehatan petugas makanan. Selama periode operasional haji, dilakukan

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Staf Bagian Pelayanan tanggal 10 Oktober 2023 di gedung UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

pemeriksaan sanitasi asrama dan pengelolaan catering jamaah, satu hari sebelum mereka pulang.<sup>6</sup>

### 3) Pelayanan Makan/Catering

Pelayanan catering sangat penting bagi calon jamaah haji, maka itu asrama haji memberikan pelayanan ini harus dalam kondisi baik agar dapat terlaksana secara efektif. Pengelola memang harus bisa menjamin catering jamaah nya dengan makanan yang sehat, aman, bermutu dan sesuai protokol covid 19, sehingga pengelola asrama haji selektif dalam memilih pengelola catering yang sudah teruji oleh dinas terkait.

Pelayanan catering di Asrama Haji pada tahun 2022 disediakan oleh perusahaan CV. Rakhmat Agung yang memenangkan lelang. Penyedia tersebut beralamat di JL. RO Ulin No.9, RT.007/RW.02, Guntung Manggis, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70712, dengan nomor telepon 081349555353. Makanan disajikan kepada calon jamaah haji selama mereka menginap di asrama haji dalam bentuk prasmanan di masing-masing gedung penginapan, atau dalam bentuk kotak/box sesuai kebutuhan situasi.

### 4) Pembinaan Manasik Haji

Tidak berbeda dengan pelayanan kesehatan, pelayanan pembinaan manasik haji juga diberikan kepada calon jamaah haji.

Keunggulan dari pelayanan pembinaan manasik haji adalah calon

---

<sup>6</sup>Kementerian Kesehatan RI, *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan Asrama Haji Di Indonesia* (Jakarta: Kementerian Kesehatan RI, 2009).

jamaah haji mempraktikkan langsung semua rukun-rukun haji, karena asrama haji ini mempunyai fasilitas miniatur Mekkah, seperti adanya miniatur bangunan Ka'bah yang berada di tengah lapangan, tempat ini diibaratkan bukit Shafa dan Marwah dan lain sebagainya.

Dengan mengamalkan secara langsung semua rukun haji yang dilengkapi dengan fasilitas yang sudah tersedia di asrama haji, diharapkan para calon jamaah haji dapat memahami semua kegiatan ibadah haji dan diharapkan menjadi calon jamaah haji yang mandiri dan haji yang mabrur. Pelayanan manasik haji ini sebenarnya tidak wajib bagi calon jamaah haji, hanya sekedar anjuran untuk mengulang pelajaran manasik haji karena dikhawatirkan masih banyak calon jamaah haji yang belum hafal dan tidak bisa melakukannya. Jadi pelayanan manasik haji yang dilaksanakan hanyalah sebatas pengulangan dan pemantapan, karena pada dasarnya calon jamaah haji sudah menerimanya di tempat masing-masing, baik di KUA maupun di Kankemenag.

#### 5) Pelayanan Keamanan

Pada pelayanan keamanan sangat diharapkan dari masing-masing jamaah calon haji. Dalam pelaksanaan tugasnya bidang keamanan berkonsultasi aktif dan bekerjasama dengan instansi setempat, keamanan setempat, agar keamanan berjalan dengan

tertib sehingga pihak asrama haji membentuk 2 kelompok pengamanan asrama, yaitu:

- a) Kelompok pengamanan dalam, dilaksanakan oleh satpam di bawah koordinasi kepala bagian keamanan dari pihak PPIH dan bekerjasama dengan kepolisian setempat.
  - b) Kelompok pengamanan luar yaitu keamanan dari TNI yang mengawasi setiap semua keamanan di luar asrama haji.
- 6) Pelayanan Keimigrasian

Bidang Imigrasi bertugas mengkoordinasikan serta melaksanakan pengawasan paspor haji, termasuk verifikasi daftar penumpang, menangani masalah yang melibatkan jamaah haji dengan tindakan pencegahan dan penyiapan keluaran izin bagi jamaah haji. Selain itu, pihak imigrasi juga bertanggung jawab menyediakan sarana dan prasarana untuk melaksanakan tugas tersebut, seperti memberikan stempel keberangkatan, Id Card, dan sebagainya. Selanjutnya, mereka melakukan pengecekan daftar hitam terhadap nama-nama dalam daftar penumpang atau calon jamaah haji dan menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul terkait dengan nama-nama tersebut.

Tujuan dari perencanaan yang dilakukan oleh Asrama Haji dan pihak imigrasi adalah untuk meningkatkan pelayanan keimigrasian dengan lebih terstruktur dan teratur, sehingga dapat mengurangi kemungkinan adanya kendala signifikan dalam proses tersebut. Saat

jamaah calon haji tiba di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, semua petugas terlibat dalam pelayanan, termasuk petugas imigrasi, berkumpul di aula Jeddah. Di sana, petugas di aula Jeddah memberikan paspor kepada jamaah calon haji dengan memastikan kesesuaian foto pada paspor, bekerja sama dengan petugas dokumen lainnya. Meskipun proses pelayanan keimigrasian sepenuhnya dilakukan oleh pihak imigrasi, kerja sama dengan Asrama Haji sangat penting karena bersama-sama mereka membentuk sebuah tim untuk mencapai tujuan yang sama.

3. Faktor penghambat dalam pelayanan haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pasca covid 19 (studi kasus pada pemberangkatan haji tahun 2022 M)

Sementara itu Sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terdapat faktor penghambat. Faktor dalam penghambat layanan dapat mengakibatkan kurang maksimalnya dalam mencapai sumber daya manusia terhadap pelayanan jamaah haji. Apabila pengelola mampu menangani dalam penghambatannya, bahwa hasil sumber daya manusia terhadap pelayanan jamaah haji tersebut dapat memaksimalkan hasil pencapaian. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk memberikan pelayanan bagi calon jamaah haji tentu mempunyai faktor penghambat ketika pelaksanaannya, yaitu:<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Wawancara kepada kepala UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Bapak H. Haris Fadillah, M.HI Pada tanggal 10 Oktober 2023 di gedung UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

- a. Pegawai penyelenggara haji yang mempunyai karakteristik berbeda dengan pegawai lainnya dan dapat dikembangkan dan ditangani. Karena manusia diciptakan dengan kepribadian yang berbeda, kelemahan itu tentu menjadi kendala yang besar bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
- b. Waktu melaksanakan pelayanan jamaah haji yang tidak seperti waktu kerja.
- c. Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya dilakukan oleh asrama haji saja, melainkan oleh berbagai pihak sehingga timbul kecanggungan antar sesama, misalnya masih ada rasa tidak nyaman dalam berkomunikasi dan berinteraksi, serta memerlukan waktu untuk saling beradaptasi satu sama lain.
- d. Pelayanan yang full membuat stamina petugas menurun, itulah sebabnya banyak petugas yang jatuh sakit.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan hasil analisis tentang Manajemen sumber daya manusia di Asrama haji yang difokuskan oleh peneliti untuk meneliti pada tujuan yang ingin dicapai yaitu melingkupi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Seperti yang kita ketahui, bahwa perencanaan adalah penetapan pekerjaan yang mesti dilakukan suatu organisasi atau kelompok untuk tercapai tujuan yang sudah ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusia. Perencanaan diputuskan setelah selesai melakukan evaluasi terhadap jamaah haji, langsung dilakukan perencanaan untuk haji yang akan datang. Pihak asrama haji melakukan perencanaan tersebut dengan menyelenggarakan rapat koordinasi untuk mencapai persiapan pelaksanaan ibadah haji. Dalam pertemuan tersebut diumumkan bahwa pelaksanaan haji akan menggunakan standar covid 19. Dilakukan pelaksanaan persiapan fasilitas asrama sesuai standar covid 19, seperti: hand sanitizer dan cuci tangan, kotak desinfektan yang berada diluar atau di depan asrama untuk siapa saja yang akan masuk ke asrama, alat ukur suhu tubuh otomatis di depan pintu masuk kantor, masker gratis, serta penetapan PPKM dan PSBB bagi seluruh pegawai dan jamaah UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Pembagian tugas kepada seluruh pegawai Asrama Haji memenuhi standar covid 19, menghimbau untuk selalu memakai masker dan menerapkan protokol covid 19 serta memastikan bahwa seluruh pegawai Asrama Haji telah mendapatkan vaksin dan diberikan suplemen nutrisi untuk meningkatkan ketahanan dan daya tahan tubuh.

Persiapan Asrama Haji lebih besar dari biasanya karena protokol kesehatan masih berjalan, sehingga Asrama Haji melakukan briefing dan menjadikan semua tenaga sumber daya manusia yang ada di asrama haji menjadi penyuluh kesehatan. Tanpa perencanaan, asrama haji tidak ada mempunyai tujuan. Keunggulan asrama haji salah satunya merupakan dengan adanya strategis dan juga perencanaan yang matang serta pertimbangan yang tepat terhadap masa depan secara tepat. Perencanaan dimaksudkan sebagai upaya mempersiapkan serangkaian program atau kegiatan yang akan digunakan selama penyelenggaraan haji.

Perencanaan yang dilakukan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ini yang dimaksud dengan perencanaan sekali pakai merupakan rencana yang dimanfaatkan untuk tujuan tertentu dan ditinggalkan bila tujuan telah dicapai. Bisa jadi kedepannya tidak terjadi lagi dengan bentuk yang sama di masa yang akan datang. Perencanaan sekali pakai juga disiapkan dengan khusus dirancang untuk menjalankan kebutuhan situasi umum dan disiapkan sebagai respons terhadap ketetapan yang tidak direncanakan. Dalam perencanaan yang dilakukan oleh asrama haji, terdapat empat tahapan yang harus dilalui. Tahapan-tahapan tersebut meliputi menetapkan tujuan dan tugas, merumuskan situasi saat ini, mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan, serta mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai

tujuan. Perencanaan yang dilakukan oleh asrama haji melibatkan langkah-langkah yang sama, yaitu menentukan tujuan dan tugas, merumuskan situasi saat ini, mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan, serta mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan. Dari teori di atas dapat dianalisis bahwa UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, fungsi perencanaannya menggunakan perencanaan sekali pakai dan sudah baik dalam penerapannya, sehingga telah terwujud dalam mencapai tujuan perencanaan tersebut.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah sebagai penentuan, mengelompokkan dan mengatur tugas-tugas tertentu untuk mencapai tujuan, menugaskan orang-orang untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, menyediakan faktor-faktor fisik yang berguna untuk pekerjaan dan menugaskan wewenang yang didelegasikan kepada setiap orang untuk setiap tugas. Proses pengorganisasian terdiri menjadi enam tahap berikut: Seorang manajer perlu mengetahui tujuan yang ingin dicapainya, menetapkan tindakan yang diambil, mendelegasikan wewenang, penempatan rentang kendali, penempatan individu karyawan serta penentuan pola organisasi. Pengorganisasian di asrama haji sudah diterapkan yang mana terlihat dari masing-masing pemimpin yang menjalankan tugasnya dan ketika jamaah datang mempunyai tugas tambahan yang sudah ditentukan. Mempermudah

pemantauan oleh pimpinan terhadap pelayanan kepada jamaah haji dan pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh tiap pegawai adalah penting. Setiap pegawai bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pimpinan dalam melayani jamaah haji. Selain itu, mengatur dan mengkoordinasikan pegawai agar dapat melaksanakan rencana kerja dan mencapai tujuan yang diinginkan, seperti pembagian pekerjaan, termasuk pekerjaan untuk diri sendiri, adalah hal yang perlu dilakukan. Pentingnya fungsi dan tugas dalam pembagian organisasi ini dirasakan oleh semua pihak, yang menjadikan tugas mereka menjadi lebih mudah. Pembagian tugas dalam struktur organisasi telah ditetapkan, menentukan siapa yang harus dilayani dan kapan layanan tersebut harus diberikan.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah menjalankan tugas untuk mencapai tujuan organisasi dengan berpartisipasi sesuai bidang tugasnya secara efisien dan efektif, serta mengarahkan, mengkoordinasikan, dan memotivasi anggota untuk memastikan kemajuan dan menimbulkan kepercayaan. Pegawai atau karyawan berusaha semaksimal mungkin memberikan layanan terbaik kepada calon jamaah haji di asrama haji. Dalam pelaksanaan memiliki beberapa hal antara lain: Menentukan dimulainya pelaksanaan rencana kerja, contoh prosedur pelaksanaan pekerjaan dari manajer, memberikan dorongan kepada karyawan untuk melakukan pekerjaan sesuai tugas dan

tanggung jawabnya, komunikasi seluruh pihak pekerjaan dengan seluruh unit kerja, pengembangan karyawan, untuk meningkatkan mutu dan kualitas kerja dan pengawasan terhadap kemampuan dan semangat kerja pegawai. Dari keberhasilan atau tidaknya tujuan dalam UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ini juga bergantung pada pimpinan dan bagaimana cara mempengaruhi kinerja terhadap pelayanan jamaah haji. Jika dikaitkan dengan teori ini sudah diterapkan dengan sangat baik di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu pengendalian yang diperintahkan untuk menilai dan mengevaluasi sejauh mana rencana yang dapat dilaksanakan dan tujuan yang dapat tercapai. Sehingga pengawasan ini, dapat menentukan di mana tindakan perbaikan diperlukan dan bagaimana untuk mengatasinya secara efektif dalam sumber daya manusia. Adapun kegiatan utama fungsi pengawasan sebagai berikut: Mengevaluasi keberhasilan dalam mencapai tujuan serta sasaran, menentukan dan memperbaiki akan ketidaksesuaian yang bisa ditemukan dan membuat bermacam-macam pilihan pemecahan masalah atau penyelesaian yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara, Pengawasan yang dilakukan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, pimpinan secara langsung mengawasi dan monitoring di lapangan oleh kepala UPT dan Sub

Koordinator dengan melakukan berbagai evaluasi. Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan dapat memperbaiki serta mencegah terjadinya kesalahan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan wewenang dan tugas yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menegaskan komitmennya untuk senantiasa siap memberikan yang terbaik kepada calon jamaah haji. Dengan demikian, pelayanan yang optimal diharapkan dapat memberikan kenyamanan maksimal, keamanan dan kekhusyukan bagi jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan mencapai kesempurnaan haji. Pengawasan yang diterapkan terlaksanakan dengan baik karena pimpinan bekerja secara langsung di organisasi agar objektif dan sesuai dengan pola organisasi. Berdasarkan teori yang telah disampaikan dan hasil wawancara dapat dianalisis bahwa pengawasan telah terlaksana dengan sangat baik di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

## 2. Pelayanan Jamaah Haji

Proses pelayanan, seperti pengadaan informasi atau bantuan, kepada pihak lain untuk mendukung pelaksanaan kegiatan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki kewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan saat memberikan layanan keamanan dan kebutuhan lainnya kepada jamaah haji. Pembinaan ini mencakup

pelayanan manasik, sementara layanan administrasi, transportasi, akomodasi, kesehatan, dan konsumsi juga disediakan. Perlindungan yang diberikan mencakup aspek keselamatan dan keamanan (asuransi), serta memberikan rasa aman kepada jamaah haji dari pihak lain yang berpotensi merugikan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan manajemen sumber daya manusia yang di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat berjalan dengan sangat bagus dan sinkron dengan perencanaan telah ditetapkan. Asrama Haji memberikan pelayanan yang berkualitas seperti, pelayanan Akomodasi/pengasramaan dengan memberikan pelayanan kamar dengan sangat bagus dan lengkap semua kebutuhan yang jamaah inginkan terpenuhi, pelayanan kesehatan tak kalah penting karena asrama haji juga harus memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya dan mengikuti aturan protokol kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, sumber daya manusia di asrama haji bekerja sama dengan dinas kesehatan dan selalu melakukan pemeriksaan kesehatan selalu sebelum penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan makan/katering mesti memberikan jaminan konsumsi untuk jamaah haji, karena itu UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memilih dan memilah jasa katering yang sudah teruji oleh dinas untuk para jamaah haji. Selain pembinaan manasik haji juga langsung dipraktekkan kepada para calon jamaah haji dengan fasilitas yang lengkap sehingga mereka bisa mengulang lagi semua rangkaian pelaksanaan haji. Di UPT Asrama Haji Embarkasi

Banjarmasin, bentuk layanan keamanan meliputi pengamanan dari dalam dan luar. Ini dikelola oleh satpam yang dipimpin oleh kepala bagian keamanan dari pihak PPIH, berkolaborasi dengan kepolisian setempat. Tambah lagi, tanggung jawab TNI memonitor setiap aspek keamanan di sekitar asrama haji. Sedangkan di bagian pelayanan keimigrasiannya petugas juga melakukan pengecekan daftar penumpang calon jamaah haji dengan pemeriksaan daftar terlarang yang ada tertera di daftar para calon jamaah haji dan juga cepat mengatasi masalah keberangkatan calon jamaah haji ada yang diterima dalam daftar hitam.

### 3. Faktor Penghambat Pelayanan Jamaah Haji

Faktor penghambat tidak dapat dihindari dalam menjalankan suatu usaha, sangat tidak mungkin suatu usaha dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan, tentunya akan menemui hambatan-hambatan tertentu dalam perjalanannya. Menurut Kuzairi dkk, komunikasi dan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat pelayanan jamaah Haji. Pentingnya komunikasi pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat membantu kelancaran asrama haji saat pelayanan pada jamaah haji dan sumber daya manusia sangat mempengaruhi dalam sebuah organisasi. Selain itu, ada yang bereaksi cepat dan mudah mengambil arahan yang diberikan, ada pula sangat sulit mengarahkan sehingga berujung pada penyimpangan. Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti mengungkapkan bahwa faktor penghambatnya adalah perbedaan kepribadian, kesenjangan waktu yang tidak sesuai dengan jam

kerja, rendahnya komunikasi antar anggota dalam pelayanan jamaah haji dan pelayanan yang ekstra membuat stamina petugas menurun dan cenderung sakit. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kuzairi dkk dengan hasil wawancara, faktor penghambat pelayanan jamaah Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selaras terhadap teori tersebut.