

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

1. Lokasi Penelitian

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bertempat di Jl. Jenderal A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru-Kalimantan Selatan. Kode pos 70724.

2. Sejarah Singkat Berdirinya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pembangunan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin di atas sebidang tanah milik pemerintah Kalimantan Selatan di mulai pada tanggal 21 November 1984 di bawah kepemimpinan Bapak H. A. Dachlan selaku Pjs kepala kantor wilayah Dapertemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dan selesai pada tanggal 15 Maret 1986, di bawah kepemimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Dapertemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan saat itu.

Pendanaan Pembangunan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tersebut di bebaskan pada APBN 1984-1985. Jumlah gedung yang di bangun saat itu sebanyak 12 gedung. Yang terdiri dari 8 gedung asrama jamaah yakni Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Shafa, Marwah dan Tan'im, dua buah ruang makan, satu buah dapur dan satu aula Jeddah. Pada saat itu digunakan sebagai asrama haji transit, karena jamaah haji asal Kalimantan Selatan masih menggunakan Embarkasi Surabaya dan Embarkasi Balikpapan sampai dengan tahun 2002.

Seiring dengan besarnya tuntutan dan keinginan masyarakat Banjar yang disampaikan dalam forum ARUH GANAL musyawarah besar warga banjar yang datang dari seluruh pelosok Tanah Air dan luar negeri seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam bahkan Saudi Arabia pada tahun 2000 maka mulai saat itulah pemerintah provinsi Kalimantan Selatan berjuang untuk memiliki Embarkasi Haji sendiri, yakni Embarkasi Banjarmasin.

Asrama Haji Embarkasi yang semula hanya memiliki Asrama Haji Transit provinsi, tentunya memiliki sarana dan prasarana yang sangat terbatas Untuk memenuhi persyaratan sebagai Asrama Haji Embarkasi, maka masyarakat secara bergotong royong untuk memberikan bantuan atau sumbangan untuk melengkapi sarana dan prasarana Asrama Haji.

Sesuai perkembangannya di tahun 2002 akan dijadikan Asrama Haji antara maka persiapan pun di mulai pada tahun 2003 Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan saat itu membangun sarana dan prasarana lainnya yaitu dua buah gedung asrama jamaah Sa'i dan Aziziah, satu buah gedung poliklinik, satu buah aula mekkah, satu buah mesjid Syahraza Muhtadin, satu buah mushalla, dua buah counter bank penukaran uang, dan miniatur area manasik haji seperti ka'bah, bukit shafa dan marwa, serta jamarat, selanjutnya di tahun 2004 menjadi Asrama Haji Embarkasi Banjrmasin untuk melayani jamaah haji asal Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

3. Perkembangan Bangunan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Saat Ini

Sejak tahun 2017 Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah mempunyai satu gedung Akomodasi baru yang berdasarkan standart pemerintah yaitu setara dengan hotel berbintang 3. Namun, karena keterbatasan gedung akomodasi maka sebagian jamaah ditempatkan di gedung lama yang berbeda standart dengan gedung baru. Tetapi sampai saat ini masih dalam proses tahap pembangunan untuk gedung akomodasi yang baru sehingga semua jamaah dapat menikmati semua fasilitas yang sama sesuai dengan standart pemerintah.

4. Visi dan Misi

a. Visi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

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

b. Misi Asrama Haji Embaraksi Banjarmasin

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.

5. Tugas dan Fungsi

a. Tugas

Asrama Haji mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lainnya untuk masyarakat luas.

b. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas, Asrama Haji Embarkasi menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha.
- 2) Fasilitasi layanan ibadah haji dan bimbingan manasik haji.
- 3) Pelaksanaan layanan informasi, publikasi dan penyediaan akomodasi, serta konsumsi pelaksanaan ibadah haji.
- 4) Fasilitasi dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi dan karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan *city check in* bekerjasama dengan instansi terkait.
- 5) Pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, dan kerumahtanggaan.
- 6) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.¹

6. Tujuan pemondokan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

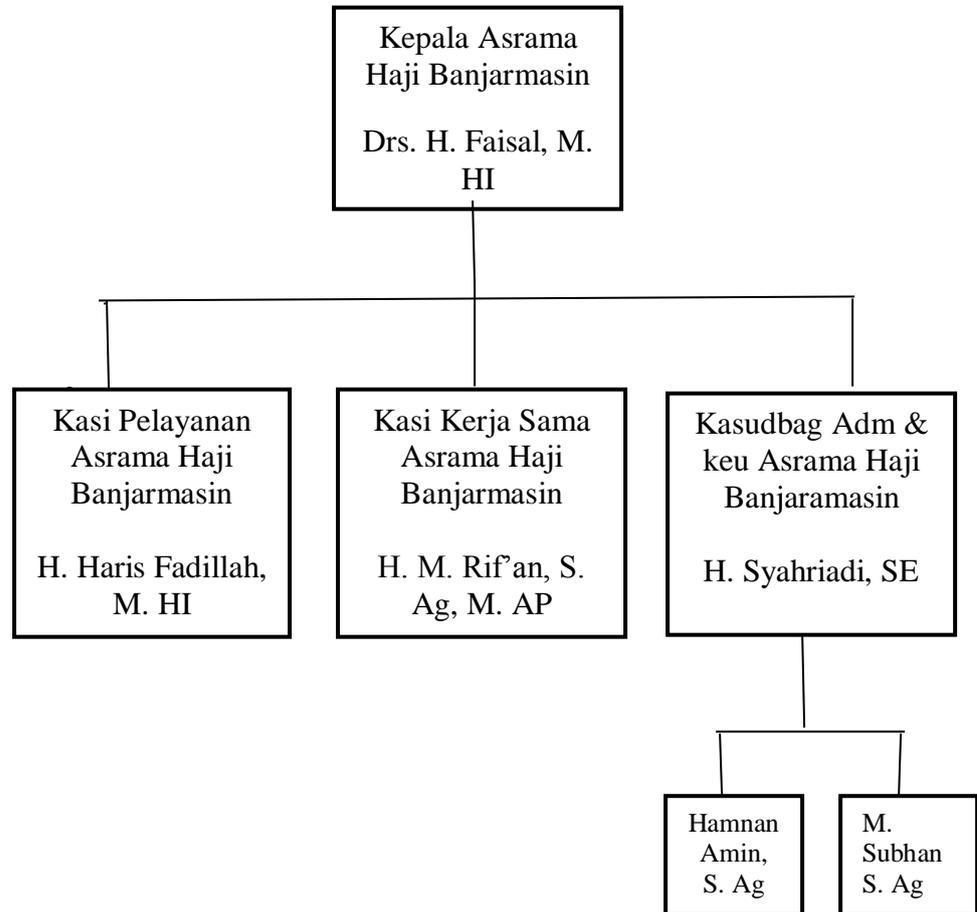
Peningkatan pelayanan haji merupakan salah satu tugas pemerintah yang pelaksanaannya dibebankan kepada Kementerian Agama dalam hal

¹ Arsip Dokumen profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

ini Direktorat jenderal bimbingan masyarakat islam penyelenggara ibadah haji. Usaha-usaha yang telah dilakukan pemerintah antara lain membangun Asrama haji baik di setiap provinsi tempat embarkasi maupun di setiap ibu kota provinsi transit.

Berarti ini bahwa asrama-asrama haji tersebut adalah milik pemerintah yang harus dikelola sebaik-baiknya sehingga dapat digunakan oleh para jamaah dalam kondisi yang lebih baik dan siap pakai.

Struktur Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



² Arsip Dokumen profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

B. Hasil Penelitian

1. Aktivitas Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018

Sebagaimana telah dijelaskan pada Bab II, didalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.³ Yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan keamanan dan hal-hal yang di perlukan oleh jamaah haji. Pertama pembinaan yang mencakup pelayanan manasik, kedua pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi akomodasi, kesehatan dan konsumsi. Ketiga perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan (asuransi) serta memberikan keamanan pada jamaah haji dari pihak lain yang merugikan. Oleh karena itu keberadaan Asrama Haji sangat penting bagi kemudahan pengaturan pelayanan jamaah haji menjelang keberangkatan ke tanah suci hingga pemulangan ke tanah air, selain sebagai tempat pemulihan kesehatan dan istirahat setelah melakukan perjalanan dari daerah asal masing-masing juga sebagai sarana bagi kesiapan pemberangkatan jamaah calon haji.

Kegiatan selama di asrama haji meliputi penyelesaian dokumen perjalanan, paspor haji oleh pihak imigrasi, pemeriksaan barang bawaan oleh bea cukai, pemberian bekal hidup (*living cost*)

³ Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

pemeriksaan kesehatan akhir dan pementapan manasik, serta sebagai tempat *reservasion* untuk dapat kembali ke tempat asal masing-masing sesudah selesai menunaikan ibadah haji.

Memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang jumlahnya sangat tidak sedikit tentunya tidaklah mudah. Oleh karena itu PPIH sangat memerlukan manajemen yang baik dalam proses pemberian pelayanan kepada para calon jamaah haji. Menurut George R. Terry manajemen adalah proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Penulis mengamati bahwa Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jamaah telah menggunakan teori manajemen pada setiap pelayanan yang diberikan kepada para calon jamaah haji agar para calon jamaah haji ketika berangkat ke tanah suci dalam kondisi fisik yang sehat dan siap, mengingat perjalanan yang di tempuh kurang lebih 9 jam sampai 10 jam.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan di lakukan melalui proses dan di atur berdasarkan uraian dari fungsi manajemen itu. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Perlu di amati bahwa manajemen dan organisasi sangat berhubungan, tetapi hanya alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan karena tujuan ingin dicapai itu adalah pelayanan dan laba.

Dalam manajemen pelayanan, perencanaan adalah perumusan tentang apa yang akan dicapai dan tindakan apa yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan didirikannya asrama haji, sesuai dengan tingkat kemampuan yang dimiliki. Dalam upaya meningkatkan, perencanaan memiliki arti yang sangat penting. Pertama dalam meningkatkan pelayanan bisa berjalan lebih terarah dan teratur karena perencanaan yang sudah dijalankan. Kedua memungkinkan dipilihnya tindakan-tindakan yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi pada saat pemberian pelayanan. Ketiga dapat mempersiapkan terlebih dahulu tenaga-tenaga pelaksana pemberian pelayanan kepada calon para jamaah haji, begitu juga dengan dana dan sarannya. Dan keempat perencanaan juga akan memudahkan pengawasan dan penilaian terhadap jalannya aktivitas selama berada di asrama haji.

Perencanaan yang matang didalam pemberian pelayanan kepada jamaah calon haji harus dilaksanakan dengan baik oleh petugas, untuk itu perlu pengorganisasian yang solid bagi petugasnya. Pengorganisasian di asrama haji adalah penyatuan, pengelompokan dan pengaturan petugas PPIH serta kerja sama dengan pihak terkait untuk digerakan dalam satu kesatuan kerja sebagaimana yang telah direncanakan.

Dalam manajemen pengorganisasian memiliki arti yang sangat penting pertama menugaskan staf petugas menjadi lebih mudah, karena sudah jelas seksi apa dan siapa yang harus melaksanakan satu bidang kegiatan. Kedua memudahkan pilihannya tenaga pelaksana yang tepat, karena dalam pengorganisasian bukan hanya menyusun struktur kepengurusan dan menempatkan orang sesuai dengan bidangnya, ketiga pengorganisasian juga akan membuat terpadunya berbagai potensi pengurus dalam suatu kerangka pengurus untuk mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan suatu kegiatan.

Selain pengorganisasian fungsi pelaksana dalam manajemen pelayanan juga sangat penting karena pelaksanaan merupakan upaya membimbing mengarahkan seluruh potensi petugas untuk beraktivitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pemimpin harus memberikan motivasi kepada petugas untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya itu.

Selain itu juga pemimpin melakukan pengawasan atau kontrol kepada seluruh petugas panitia penyelenggaraan ibadah haji karena itu suatu yang penting. Terlaksananya fungsi pengawasan membuat panitia menjadi tahu adanya kesalahan, kelemahan, rintangan, tantangan dan kegagalan dalam mencapai tujuan dari asrama haji itu sendiri.

Pengawasan dapat dilakukan dengan mengamati jalannya aktivitas pemberian layanan, mengukur keberhasilan dan kegagalannya

dengan standar sebagaimana yang ditetapkan dalam perencanaan. Untuk selanjutnya memperbaiki kesalahan dan kekurangan serta mencegah terjadinya kegagalan kembali.

Bedasarkan uraian diatas perencanaan yang baik, pelaksanaan yang tepat dan terarah merupakan salah satu sistem yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi, termasuk juga badan pengelola asrama haji dalam mencapai tujuannya yang telah ditentukan. Sehubungan dengan ini penulis akan memaparkan pelayanan yang diberikan pada Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut:

1. Persyaratan Masuk Asrama Haji

Adapun persyaratan memasuki asrama haji, jamaah calon haji harus memenuhi persyaratan masuk asrama haji diantaranya yaitu:

- a. Memiliki surat panggilan masuk asrama (SPMA) dilengkapi tanda setor lunas BPIH lembar keempat warna biru.
- b. Memakai tanda pengenal yang diberikan oleh kepala staf penyelenggaraan urusan haji kota/kabupaten atau dirjen PHU.
- c. Memiliki buku kesehatan.
- d. Menggunakan koper dan *hand bag* yang telah diberikan.
- e. Tidak membawa barang-barang yang dilarang, sesuai dengan ketentuan.

- f. Calon jamaah haji harus masuk asrama haji sesuai dengan jadwal yang tercantum dalam SPMA.
- g. Petugas kloter harus masuk asrama haji sesuai dengan jadwal bersama kloternya dan membawa SPMA.⁴

2. Pelayanan Satu Atap (*One Stop Service*)

Jamaah setiba di asrama haji pelayanan yang pertama kali diberikan kepada jamaah calon haji adalah pelayanan satu atap (*one stop service*), dimana pada pelayanan ini jamaah calon haji menyelesaikan semua perlengkapan dokumen didalam satu atap sebelum jamaah diberangkatkan ke Tanah suci. Berikut proses pelayanan satu atap (*one stop service*) adalah:

a. Pembinaan

jamaah calon haji masuk aula mekkah sgera memeperlihatkan SPMA (surat pemanggilan asrama haji). Dan bukti setor BPIH (biaya penyelenggaraan ibadah haji) warna biru kepada petugas haji. Jamaah calon haji masuk asrama haji sesuai jadwal yang tercantum di SPMA. Jamaah calon haji menempatkan tempat yang sudah disediakan dan mendengarkan penjelaan dari petugas bidang pelayanan tentang proses pelayanan yang akan diberikan di aula mekkah. Setelah mendengarkan penjelasan jamaah menunggu antrian proses pelayanan. Barang jamaah yang sudah diserahkan

⁴ Wawancara pribadi dengan Drs.H.Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

kepada bea cukai untuk ditimbang., dan barang bawaan beratnya tidak boleh dari 32 kg dan tidak boleh membawa benda tajam.

b. Pemeriksa kesehatan

jamaah calon haji diperiksa buku kesehatan dan diperiksa fisiknya. Apabila dalam pemeriksaan calon jamaah terbukti kurang sehat atau sedang hamil, akan ditangani lebih lanjut dan yang terbukti hamil akan gagal berangkat pada tahun tersebut.

c. Penerimaan Jamaah

jaamaah calon haji menyerahkan SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama) dan membawa lembar warna biru BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) kepada petugas untuk diberikan kokrade/gedung dan kamar beserta karu makan/karting.

d. Imigrasi

Jamaaah calon haji menyerahkan kokrade kepada petugas untuk diperiksa kepala petugas imigrasi untuk diperiksa, setelah diperiksa dikembalikan kepada calon jamaah haji, didalam passport yang dikembalikan diselipkan bukti penerimaan uang *living cost*. Buku DAPIH (Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji) dan *boarding pass*.

e. Rekam biometric

Rekam biometric adalah metode untuk mengenali seseorang berdasarkan ciri-ciri fisik karakter dan perilakunya secara otomatis. Pengenalan karakter ini dilakukan melalui retina, sidik

jari, pola wajah dan sebagainya. Perkaman biometric akan mempermudah jamaah calon haji saat mendatangi tanah suci.

f. *Living cost*

Calon jamaah haji diperlihatkan pasport untuk syarat mengambil uang *living cost* (biaya hidup) jamaah selama berada di tanah suci. Jumlah untuk uang *living cost* (biaya hidup) sebesar 1.500 riyal untuk satu orang jamaah. Uang *living cost* dipergunakan untuk kebutuhan hidup dan untuk menunjang kepentingan ibadah selama berada di tanah suci.

3. Pelayanan Akomodasi

Pelayanan Akomodasi yaitu pelayanan pengasramaan yang diberikan Asrama Haji selama jamaah calon haji berada di asrama. Pelayanan penginapan berupa persiapan kamar tidur, kamare mandi, seprai, bantal dan lain sebagainya. Selama berada di asrama haji calon jamaah haji tidak diperkenankan meninggalkan asrama dan menerima tamu didalam kamar serta tidak boleh membawa makanan dari luar, dan jamaah calon haji diperkenankan memakai baju yang rapih, menutup aurat, sopan dan selalu mengenakan tanda pengenal jamaah.

Pelayanan pengasramaan ini adalah pelayanan yang cukup penting karena sebagai tempat istirahat dari daerah asal masing-masing sebelum melakukan perjalanan yang lumayan panjang. Memberikan pelayanan pengasramaan yang memuaskan

kepada calon jamaah haji sangat penting jika dari segi pelayanan tempat tidur dan kamar tidur tidak memuaskan maka jamaah calon haji tidak akan nyaman dan akan terganggu waktu istirahatnya. Oleh karena itu pihak asrama haji sudah memberikan penginapan kepada calon jamaah haji sesuai dengan fasilitas yang ditetapkan oleh pemerintah seperti kamar berAC, tempat tidur *single bed* dan yang lain sebagainya yang ada di asrama haji.⁵

4. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah calon haji, Kementerian Agama RI menunjuk rumah sakit yang telah ditentukan untuk bekerjasama dengan asrama haji, selain di daerah di asrama haji pun jamaah calon haji juga menerima pelayanan kesehatan akhir, hanya saja tidak terperinci seperti pelayanan kesehatan yang diterima waktu di daerah.

Proses pelayanan kesehatan yang diberikan di asrama haji sebagai berikut:

- a. Jamaah calon haji diperiksa kartu kesehatannya masing-masing apabila didalam buku tertulis bahwa jamaah calon haji mempunyai penyakit tertentu, maka jamaah haji tersebut akan melakukan pemeriksaan lanjutan.
- b. Selain jamaah calon haji diperiksa kesehatannya petugas juga memperhatikan dari fisik lainnya.

⁵ Wawancara pribadi dengan bapak Drs.H.Faisal M,Hi. 13 Febuari 2019.

- c. Apabila jamaah calon diketahui mempunyai penyakit tertentu maka akan diperiksakan kembali oleh petugas, apabila diharuskan dirawat maka jamaah calon haji harus dirawat terlebih dahulu.
- d. Selanjutnya berkaitan dengan jamaah calon haji yang dirawat, maka pemberangkatannya ke tanah suci akan ditunda terlebih dahulu, dan akan diberangkatkan kembali pada kloter selanjutnya, dan tentunya apabila penyakit sudah sembuh.⁶

Pelayanan kesehatan yang diadakan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ini bertujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah calon haji dengan cara meneliti kebenaran isi buku jamaah calon haji dan melengkapinya apabila ada kekurangan. Pada pelayanan petugas melakukan kegiatan pemeriksaan berupa mengatur mekanisme proses pemeriksaan kesehatan jamaah calon haji. Selain itu juga petugas kesehatan jamaah calon haji perlu dirujuk atau tidak, karena pelayanan kesehatan memeberikan SK Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/11.4/1288/2009 yang telah menempatkan rumah sakit rujukan haji, dimana untuk Embarkasi Banjarmasin RSUD Idaman Banjarbaru sebagai rumah sakit rujukan.

⁶ Wawancara pribadi dengan bapak Drs.H.Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

Untuk jamaah calon haji yang ditetapkan harus di rawat inap oleh dokter maka petugas pelayanan kesehatan juga melaksanakan kegiatan berupa poliklinik yang dibuka selama 24 jam, melaksanakan pelayanan rawat jalan, pengobatan serta observasi.

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan petugas kesehatan juga melakukan dan membuat data pemeriksaan kualitas makanan yang akan diberikan untuk para jamaah calon haji selama berada di asrama haji. Hal yang penting dalam pelayanan kesehatan ini adalah pemeriksaan untuk para jamaah calon haji wanita, disini para wanita diperiksa tentang kehamilan karena tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji bagi jamaah calon wanita yang terbagi kepada dua bagian, yaitu:⁷

- a. Wanita hamil muda, yaitu jamaah calon haji wanita yang hamil usia seminggu pertama samapi minggu ke 16, yaitu sekitar bulan pertama sampai bulan ketiga, ini tidak diperbolehkan dengan alasan pada umumnya wanita hamil mengalami mabuk dan muntah. Kondisi ini tidak akan memungkinkan menunggu jamaah haji yang lainnya.
- b. Wanita hamil tua, yaitu usia kehamilan 8 bulan keatas, yaitu usia minggu ke 29 sampai dengan minggu ke 36. Karena para

⁷ Wawancara pribadi dengan bapak Drs. H .Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

wanita pada umumnya melahirkan pada bulan ke 9, atau bahkan tidak menutup kemungkinan wanita melahirkan pada bulan 8. Oleh karena itu jamaah calon haji yang usia kehamilannya 8 bulan dan seterusnya, tidak diperbolehkan menunaikan ibadah haji.

Adapun dengan adanya kegiatan yang dilaksanakan dalam pelayanan kesehatan mengenai hal tersebut diatas yaitu dengan adanya pemeriksaan laboratorium dilaksanakan apabila mendapatkan rujukan dari tim dokter pemeriksaan akhir untuk pemeriksaan tes kehamilan bagi wanita usia subur yang ada indikasi.⁸

5. Pelayanan Makan/*Catering*

Pelayanan catering sangat penting untuk jamaah haji, dalam pelayanan catering ini perlu adanya pelayanan yang baik pula. Oleh Karena PPIH mengatur makan untuk calon jamaah haji setiap orangnya dengan 3 x jatah makan.

Pada tahun 2018 pelayanan katering disediakan perusahaan berdasarkan hasil lelang yang dimenangkan perusahaan CV. Rakhmat Agung JL. RO Ulin No.9,RT.007/RW.02, Guntung Manggis, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70712. Telp. 081349555353. adapun teknis penyajian makanan untuk calon jamaah haji selama

⁸ Wawancara pribadi dengan bapak Drs. H. Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

berada di asrama haji dalam bentuk prasmanan di masing-masing gedung penginapan, atau bisa dalam bentuk kotak/box bila kondisi menghendaki.

6. Pematapan Manasik Haji

Pematapan manasik adalah pembinaan manasik yang diberikan oleh PPIH kepada calon jamaah haji agar calon jamaah haji lebih memahami ketika menunaikan ibadah haji, disini jamaah calon haji mendapatkan manasik yang terakhir kalinya berupa materi tanpa praktik sebelum berangkat ke Tanah suci walaupun sebelumnya sudah melakukan bimbingan manasik di daerahnya masing-masing. Agar setiap jamaah calon haji mendapatkan ilmu manasik dan benar-benar paham untuk memudahkan menunaikan ibadah haji. Adapun jadwal manasik di asrama haji ini sesuai dengan jadwal jamaah calon haji masuk asrama haji, misalkan jamaah haji itu jadwal masuk asrama haji pagi maka bimbingan manasik ini akan dilaksanakan sesudah shalat juhur.⁹

7. Pelayanan Keamanan

Keamanan adalah tanggung jawab bidang keamanan. Keamanan sangat diharapkan dari masing-masing jamaah calon haji. Dalam pelaksanaan tugasnya bidang keamanan berkonsultasi aktif dan bekerjasama dengan instansi setempat, keamanan

⁹ Wawancara pribadi dengan bapak Drs.H.Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

setempat, agar keamanan berjalan tertib maka asrama haji membentuk pengamanan menjadi dua kelompok.

a. Keamanan didalam Asrama Haji

Keamanan didalam asrama haji dilaksanakan oleh satpam dibawah koordinasi kepala bagian keamanan dari pihak PPIH dan bekerjasama dengan kepolisian setempat.

b. Keamanan diluar Asrama Haji

Keamanan diluar asrama haji yaitu keamanan dari TNI yang mengawasi setiap semua keamanan diluar asrama haji.¹⁰

8. Pelayanan Keimigrasian

Bidang imigrasi mengkoordinasi dan melaksanakan tugas pemeriksaan paspor haji, berupa memeriksa daftar penumpang (*pax list*), menyelesaikan permasalahan jamaah haji yang termasuk cegah tangkal dan menyiapkan kesiapan *exit permit* terhadap jamaah haji.

Perencanaan dilakukan oleh asrama haji dan pihak imigrasi dilakukan agar dalam pemberian pelayanan keimigrasian ini berjalan lebih terarah dan teratur, sehingga tidak ada kendala-kendala yang signifikan dalam menjalankan pelayanan ini.

Pada saat jamaah calon haji masuk asrama haji embarkasi Banjarmasin semua petugas yang tergabung dalam pelayanan satu atap termasuk petugas imigrasi sudah berada di dala aula Jeddah,

¹⁰Wawancara pribadi dengan bapak Drs.H.Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

petugas yang berada di dalam aula Jeddah ini langsung memberikan paspor kepada jamaah calon haji dengan mencocokkan foto pada paspor bersama-sama dengan petugas dokumen lainnya di aula Jeddah.

Pada pelayanan keimigrasian ini yang melaksanakan sepenuhnya adalah pihak imigrasi, tetapi pihak imigrasi sudah bekerjasama dengan pihak asrama haji. Karena dengan kerjasama ini merupakan sebuah tim demi terlaksananya tujuan bersama.

9. Pelayanan Transport

Pelayanan transportasi diberikan kepada jamaah calon haji pada saat jamaah calon haji berada diasrama haji sampai keberangkatan ke bandara Syamsudin Noor. Pemberangkatan jamaah calon haji menuju Bandara Syamsudin Noor menggunakan bus Damri dinas perhubungan dimana setiap kloternya menggunakan 10 unit bus dengan 1 unit bus cadangan, *fore order* oleh 1 unit mobil patwal kepolisian .

Selain itu juga pemberangkatan jamaah calon haji dikawal oleh 1 unit mobil patwal, juga diikuti 1 unit mobil ambulans dari kantor kesehatan satu unit mobil petugas dan satu unit mobil untuk membawa calon jamaah disabilitas dari dinas kesehatan.¹¹

¹¹Wawancara pribadi dengan bapak Drs.H.Faisal M,Hi. 13 Februari 2019.

2. Penerapan Manajemen Dalam Pelayanan Jamaah Calon Haji Di Embarkasi Asrama Haji Banjarmasin

Untuk dapat mencapai tujuannya, organisasi harus menerapkan dan melakukan kegiatan operasional dan kegiatan manajerial. Fungsi manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh para manajer sebagai usaha untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin dicapai organisasi.

Amirullah Haris Budiono menyatakan bahwa manajer paling tidak harus melaksanakan empat fungsi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah fungsi untuk merencanakan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Secara operasional tujuan organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu tujuan profit dan nonprofit. Organisasi bertujuan profit harus menentukan besarnya produksi, target penjualan, serta biaya yang akan dikeluarkan. Dengan membandingkan pendapatan dan biaya-biaya yang dikeluarkan, organisasi bisa mengetahui profit mereka yang diperoleh. Sementara itu, organisasi nonprofit harus menetapkan berbagai variabel yang dapat memuaskan para pelanggan atau masyarakat.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah fungsi untuk mengelompokkan pekerjaan. Kegiatan-kegiatan organisasi kecil untuk mencapai

tujuan tentu dapat diurus oleh satu orang atau dengan bantuan beberapa orang terdekat seperti anggota keluarga atau saudara. Namun tidak demikian bagi organisasi besar yang memiliki banyak pekerjaan untuk diselesaikan, dan banyak pekerja akan dibutuhkan untuk mengisi kelompok-kelompok tersebut.

c. Pengarahan

Pengarahan adalah fungsi untuk mempengaruhi para pekerja agar mereka bersemangat dalam bekerja atau berkegiatan, dan mampu memberikan hasil yang maksimal. Fungsi pengarahan perlu diterapkan dalam organisasi karena tidak semua pekerja bersemangat untuk menjalankan kegiatan organisasi.

d. Pengendalian

Pengendalian adalah fungsi untuk mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan dalam kegiatan. Kesalahan-kesalahan, seperti salah cara kerja atau salah menggunakan waktu, pasti akan muncul karena suatu kegiatan ditangani oleh suatu kegiatan ditangani oleh banyak pekerja. Kesalahan-kesalahan itu tentu akan mengaruhi hasil yang dicapai. Apabila banyak produk yang dihasilkan cacat, seperti cacat jumlah, kualitas, dan kuantitas, organisasi pasti kecewa langkahnya untuk mencapai tujuan akan terhambat.¹²

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap Panitia Penyelenggara Ibadah Haji tahun 2018 di Asrama Haji Embarkasi

¹² Karyoto, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Pekalongan: CV. Andi Offset), h. 4-6.

Banjarmasin bahwa penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan yang telah terlaksana meliputi keempat fungsi manajemen dalam pelayanan. Sebelum melaksanakan kegiatan pelayanan oleh Asrama Haji terhadap jamaah calon haji, maka panitia menentukan tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pemberian layanan kepada jamaah calon haji setelah tujuan ditentukan maka panitia mengadakan rapat dengan instansi yang terkait untuk mencapai tujuan secara maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah calon haji.

Setelah membahas tujuan yang akan dicapai panitia membentuk kelompok disertai dengan pembagian tugas nya masing-masing misalnya seperti pembagian dokumen (paspor, gelang identitas, gelang barkot) yang dilaksanakan oleh Kementrian Agama provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan pembagian tugas tersebut maka sebelum kegiatan dilaksanakan panitia, koordinator memberikan pengarahan kepada petugas yang lain agar mereka terarah dan semangat dalam bertugas. Kemudian setiap koordinator mengontrol setiap anggota nya untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam bertugas. Kesalahan tersebut misalnya keliru dalam penggunaan waktu, Karena kesalahan-kesalahan yang terjadi akan mempengaruhi tercapainya suatu kegiatan. Kemudian hasil wawancara penulis terhadap beberapa responden yaitu

jamaah haji tahun 2018 maka penulis memperoleh hasil wawancara sebagai berikut.

NO	NAMA	ALAMAT	HASIL WAWANCARA
1.	Haryadi Ratipin Sutardi Bin Ratipin	Jl. Alalak Selatan, kota Banjarmasin	Pelayanan yang diberikan oleh Asrama Haji sudah sangat baik, terus tingkatkan lagi dalam memberilan pelayanan kepada jamaah calo haji.
2.	Siti Aminah Syahrin Sakar Binti H.Syahrin	Jl.Pelita rt.65 rw.06, Rangda Malingkung, Kab.Tapin	Pelayanan yang diberikan oleh Panitia sudah sangat baik, tetapi akan lebih baik jika petugas pelayanan ditambah lagi agar dapat mempercepat proses kegiatan pelayanan yang ada di Asrama Haji. Sehingga, waktu istirahat lebih efektif.
3.	Asmarani Asmaransyah Binti Bsmaransyah	Bakapas rt.03 rw.01 Bakapas, Barabai, Kab.Hulu Sungai	Masalah di Asrama Haji hanya satu yaitu dari soal gedung Akomodasi karena di semua gedung tidak memiliki fasilitas yang sama. Namun, sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh

		Tengah	Asrama Haji sudah sangat baik.
4	Rusmiah Tarsi Alim Binti Tarsi	Desa Hariang rt.04, Hariang, Benua lawas, Kab.Tabalong	Secara keseluruhan pelayanan yang ada di Asrama Haji sudah sangat baik, tetapi ada satu hal yaitu dalam pembagian kamar alangkah baiknya dibedakan perempuan dan laki-laki.
5.	Hairansyah Sarman Ubar Bin Sarman H	JL. Karya kota Raja, Amuntai, Kab.Hulu Sungai Utara	Pelayanan di Asrama Haji semakin lebih baik apabila disediakan ruang atau aula untuk keluarga jamaah yang menginap di Asrama Haji agar kondisi lebih teratur dan tertib.
6.	Pahriah Ahmad Zaini Binti Ahmad zaini	Awang Bangkal Barat, Kab.Banjar	Selama saya berada disana pelayanan yang saya dapatkan sangat memuaskan tidak begitu banyak yang terbuang sehingga saya dapat beristirahat sangat cukup.
7.	Sarpani Supriyadi Jumberi Bin Supradi	Pulau Negara rt.01 Jambu Hilir, Kab.Hulu	Terus tingkatkan pelayanan di Asrama Haji agar jamaah tetap merasa nyaman sehingga kondisi jamaah tetap fit dalam

		Sungai Selatan	menjalankan ibadah haji.
8	Hayatunor Haderi Ilau Binti Haderi	JL.Veteran No.50 rt.12 Marabahan Kota, Kab.Barito Kuala	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Asrama Haji karena sangat diperhatikan dari segi kesehatan.
9.	Muhammad Zali Jumri Bin Jumri	JL.Datu Daim rt.06 Pelaihari Kota, Kab.Tanah Laut	Tempat istirahat di gedung baru cukup nyaman, dan kami merasa sangat puas karena saya dapat beristirahat dengan tenang.
10.	Nana Mustikamah binti Zamhusein	Martadah, rt. 02, rw. 01, ke. Tambang Ulang, kab Tanah Laut	Peayanan sudah sangat memuaskan karena para petugas sangat ramah tamah .

Dalam penelitian ini penulis juga menyertakan prosedur tetap penerimaan dan sistem pelaksanaan kegiatan pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai berikut.

WAKTU	KEGIATAN	
15:00		Jamaah calon Haji memasuki Asrama Haji menuju aula Jeddah
15:05		Proses penerimaan dan pendaftaran calon jamaah Haji:
	1 mnt	I. Acara penerimaan:
15:06	19 mnt	1. Pembukaan 2. Sambutan dan penjelasan Bidang penerimaan: a. Ucapan selamat datang b. Proses penerimaan (jamaah agar mempersiapkan SPMA bukti lunas BPIH lembar biru dan buku kesehatan. c. Jadwal kegiatan dan tata tertib selama di asrama haji.
15:25	10 mnt	d. Barang bawaan
15:35	120 mnt	e. Gedung jamaah, tempat istirahat dan ruang makan (katering) 3. Penjelasan bidang kesehatan

18:05		<p>II. Proses pemanggilan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jamaah dipanggil satu persatu dari rombongan 1 s.d 7 sesuai dengan manifest b. Jamaah menyerahkan SPMA kepada seksi penerimaan untuk diserahkan ke siskohat dab di entry c. Jamaah menyerahkan Bukti lunas BPIH lembar biru kepada petugas Garuda Airlines untuk diperiksa dan dicocokkan dengan manifest. d. Pemeriksaan kesehatan. e. Jamaah menuju kamar masing-masing. f. Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray di gedung penyimpanan barang. g. Pemanggilan kepada jamaah yang barang bagasinya bermasalah. <p>Istirahat menuju kamar masing-masing</p>
18:30	60 mnt	Shalat magrib dan isyak jamak takdim
19:30	30 mnt	Makan malam di ruang katering (lantai dasar gedung jabal rahmah)
19:55		Istirahat persiapan proses penyerahan dokumen

PENYERAHAN DOKUMEN

WAKTU	KEGIATAN	
20:00	5 mnt	Persiapan penyerahan dokumen (petugas dan jamaah di aula Jeddah)
20:05	235 mnt	Pemanggilan satu persatu <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pemasangan stiker (nomor set) ◦ Penyerahan pasport ◦ Penyerahan gelang identitas kepada ketua regu ◦ Penyerahan uang insentif karu dan karom ◦ Pengembalian uang baiay pasport ◦ Proses foto biometrik dan sidik jari
23:50		Kembali ke kamar masing-masing

05:00	30 mnt	Shalat subuh berjamaah di mesjid syahraza muhtadin
05:30	45 mnt	Pemantapan petugas (TPHI, PTIHI, TKHI, ketua regu dan ketua rombongan) di mesjid
06:15		makan pagi

WAKTU	KEGIATAN	
08:55	5 mnt	<p>persiapan jamaah sebelum memasuki aula pemberangkatan dilakukan proses penyerahan <i>living cost</i>.</p>
09:00	120 mnt	<p>proses penyerahan <i>living cost</i> di lobby gedung jabal rahamah (jamaah memepersiapkan pasportnya).</p> <p>jamaah memasuki aula pembrangkatan secara bergiliran dari gedung masing-masing. Dan diasraahkan oleh seksi informasi haji.</p> <p>Proses pemberangkatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jamaah masuk satu persatu kedalam aula melalui pintu x-ray (pemeriksaan barang/tentengn dan gantung) 2. Jamaah duduk di kursi sesuai dengan nomor bus (dipandu oleh petugas gapura angkasa).
11:00	95 mnt	<p>Acara pelepasan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembukaan 2. Sambutan 3. Doa dan adzan
12:35	45 mnt	<p>Prosesi masuk bus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jamaah satu persatu keluar menuju bus masing-masing (dipandu petugas Gapura Angkas). 2. Pemeriksaan paspor oleh petugas imigrasi

13:20	75 mnt	Bus pemberangkatan ke bandara Syamsudin Noor, jamaah masuk pesawat.
14:35		Pesawat <i>block off</i> (pesawat di dorong mundur dari afron)

3. Analisis Manajemen Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis tentang Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. yang diberikan kepada calon jamaah haji sudah menggunakan manajemen yang baik dan menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, terbukti dengan setiap pelayanan yang diberikan kepada jamaah calon haji.

Manajemen merupakan hal yang penting dalam menjalankan setiap organisasi. Dengan manajemen yang baik dari Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi *planning, organizing, actuating, dan controlling* keempat fungsi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang pertama adalah membuat rencana terlebih dahulu. Perencanaan yang dilakukan

oleh asrama haji berjalan dengan lancar dengan menggunakan rumus yaitu 5 W + 1 H.

1) *What* (Apa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang apa yang akan dikerjakan. Sumber daya dan sumber dana apa apa yang akan dibutuhkan, sarana dan prasarana apa yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan ini. Tindakan yang dilakukan ketika sebelum calon jamaah haji masuk ke asrama haji terlebih dahulu memperhatikan kelengkapan administrasi. Setelah itu memberikan pelayanan kesehatan, akomodasi, *one stop service*, dan katering.

2) *Who* (Siapa)

Pertanyaan ini memerlukan jawaban tentang siapa yang mengikuti kegiatan dan siapa yang melaksanakan kegiatan dalam menjawab ini, bahwa dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan langsung dikerjakan oleh panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) gabungan dari asrama haji dengan instansi-instansi terkait dengan sasaran calon jamaah haji seluruh Provinsi Kalimantan Selatan.

3) *Where* (Dimana)

Sesuai dengan pernyataan ini yaitu tempat strategis untuk melaksanakan kegiatan. Dalam hal ini Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melaksanakan kegiatan pelayanan kepada calon jamaah haji sudah menetapkan lokasi pada kegiatan tersebut yaitu sekitar lingkungan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

4) *When* (Kapan)

Dalam menjawab pertanyaan ini membutuhkan sesuatu keterangan tentang waktu yang tepat dalam pelaksanaan setiap kegiatan. Misalnya waktu pendaftaran masuk asrama haji dilaksanakan ketika calon jamaah haji sudah memilikisurat panggilan masuk asrama (SPMA) dan bukti setor linas BPIH.

5) *Why* (Mengapa)

Pertanyaan ini menghendaki suatu jawaban tentang mengapa kegiatan itu dikerjakan. Dalam merumuskan kegiatan ini panitia penyelenggara ibadah haji berdasarkan undang-undang RI No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

6) *How* (Bagaimana)

kegiatan pelayanan kepada calon jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilaksanakan sesuai dengan jadwal penerbangan pihak bandara Syamsudin Noor. Misalnya jadwal berangkatnya jamaah haji pada pukul 07.00 WITA maka calon jamaah haji sehari sebelum pemberangkatan sudah memasuki Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.¹³

Pelayanan yang diberikan oleh asrama haji sudah sangat baik Namun masih ada beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji yang masih belum maksimal yaitu masalah akomodasi yang belum semuanya bangunan yang sesuai standart berbintang tiga yang

¹³ Wawancara dengan kasi pelayanan asrama haji bapak Drs. H. Faisal M,Hi. 14 Juni 2019

sudah di atur oleh pemerintah sehingga ada sebagian jamaah yang masih memakai bangunan yang lama tetapi dalam hal ini pihak asrama haji sudah melakukan pembangunan untuk gedung baru yang masih proses tahap pembangunan. Kemudian kendala selanjutnya mengenai waktu istirahat yang tidak terlalu Panjang dikarenakan ditambahnya kegiatan rekam biometric yang sudah di atur dalam undang-undang Arab Saudi (*walimatulhaj*) sehingga jamaah tidak banyak mendapatkan waktu istirahat di asrama haji.

b. Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah disusun perencanaan, selanjutnya diperlukan adanya kegiatan pengorganisasian ini akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam rangka kerjasama untuk meraih sebgai tujuan yang disepakati bersama dan dapat mempermudah dalam pelaksanaan rencana yang telah ditentukan setiap

Organisasi pasti mempunyai tugas masing-masing dalam hal ini PPIH sudah membagi tugasnya masing-masing seperti pelayanan administrasi ditugaskan kepada Kantor Wilayah Kementrtian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, pelayanan kesehatan ditugaskan kepada dinas kesehatan, pelayanan akomodasi ditugaskan kepada asrama haji, dan pelayanan keamanan ditiguskan dari kepolisian.

c. Analisis Penerapan Fungsi Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan dilakukan dalam rangka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah

ditetapkan. Penggerakan merupakan inti dari manajemen, penggerakan bermaksud meminta para pelaksana melakukan kegiatan-kegiatan pelayanan kepada calon jamaah haji. Penggerakan petugas yang dilakukan oleh kepala Asrama Haji Embarkasi Banjramasin adalah sebagai berikut:

1) Penggerakan Lingkungan Internal

- a) Pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk menyampaikan pendapat, koreksi dalam mengajukan pertanyaan.
- b) Memberi penghargaan dan semangat dalam menjalankan tugas.
- c) Memberikan penghargaan kepada stafnya dalam memberikan pelayanan.
- d) Memberikan penghargaan kepada stafnya dalam melayani masyarakat atau calon jamaah haji.
- e) Memberikan kepada staf untuk mengikuti pelatihan yang berkaitan dalam bidang haji.

2) Penggerakan Lingkungan Eksternal

- a) Pengarahan dan pemahaman kepada calon jamaah haji.
- b) Menjalani kerja sama dengan pihak luar yang terkait dengan bidang haji.

- c) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji.¹⁴

d. Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Dalam sebuah kegiatan perlu adanya evaluasi guna mengetahui hasil yang diperoleh. Proses pengawasan atau evaluasi yang dilakukan oleh kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam usaha untuk mengetahui hasil dan mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dilaksanakan dalam rapat evaluasi dengan instansi-intansi terkait.

Pelayanan yang diterapkan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah haji serta memiliki keterampilan, bersikap, ramah dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Dengan pelayanan yang maksimal dapat memberikan kenyamanan, keselamatan, dan kekhusyuan jamaah dalam menjalankan ibadah haji serta dapat mencapai kesempurnaan haji.

¹⁴ Wawancara pribadi dengan bapak Drs. H. Faisal M, Hi. 14 juni 2019.