

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.1 Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Dokumentasi Peneliti

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terletak di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Kota ini merupakan bagian dari wilayah Provinsi Kalimantan Selatan, dengan Banjarbaru sebagai ibu kotanya sejak tahun 2022. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, jumlah penduduk Kota Banjarbaru mencapai 258.753 jiwa dengan total luas wilayah sekitar 305,242 km². Dalam publikasi Banjarbaru dalam Angka 2022 yang dirilis oleh BPS, secara astronomis kota ini berada di antara 3°25'40" hingga 3°28'37" Lintang Selatan dan 114°41'22" hingga 114°54'25" Bujur Timur. Kota Banjarbaru berada dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WITA).

Adapun batas-batas wilayah Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar
- b. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Tanah Laut
- d. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.

2. Alamat UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berlokasi di Jalan A. Yani Km. 28, Landasan Ulin, Banjarbaru. Fasilitas ini berdiri di atas lahan seluas 73.230 meter persegi dengan status kepemilikan tanah dan bangunan yang sah milik Kementerian Agama. Sertifikat tanah bernomor 7/1981 dengan hak milik P.13 dikeluarkan pada tanggal 4 April 1981. Lokasinya strategis, berjarak sekitar 4 km dari Bandara Syamsudin Noor, 28 km dari pusat kota Banjarmasin, dan 29 km dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

3. Sejarah Singkat Upt Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin resmi mulai beroperasi pada 21 November 1984, di bawah kepemimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan yang saat itu menjabat sebagai Pejabat Sementara (PJS) Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Asrama ini didirikan di atas lahan milik

Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Kemudian, pada tanggal 15 Maret 1986, pengelolaannya ditetapkan secara resmi di bawah kepemimpinan H. M. Umar Yasin, BA yang menjabat sebagai Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Pembangunan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibiayai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 1984–1985. Saat itu direncanakan pendirian sebanyak 12 unit bangunan, yang meliputi 8 gedung asrama jemaah bernama: Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah, dan Tan'im. Selain itu, dibangun pula 2 ruang makan, 1 dapur, dan 1 aula bernama Jeddah. Pada masa tersebut, jemaah haji asal Kalimantan Selatan masih menggunakan Embarkasi Balikpapan dan Embarkasi Surabaya hingga tahun 2002, sebelum Asrama Haji Banjarmasin mulai difungsikan sebagai tempat transit. Berdasarkan aspirasi dan harapan yang sering disuarakan oleh masyarakat Banjar dalam forum Aruh Ganal, pada tahun 2000 diadakan sebuah pertemuan akbar masyarakat Banjar dari berbagai wilayah, termasuk dari Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam, hingga Arab Saudi. Pada waktu itu, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan tengah berupaya mewujudkan penyelenggaraan Embarkasi Haji mandiri, yaitu Embarkasi Banjarmasin.

Pada awalnya, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin hanya berfungsi sebagai Asrama Transit Provinsi dengan fasilitas yang sangat terbatas. Untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, masyarakat turut berperan aktif melalui bantuan dan donasi. Salah satu contohnya adalah keluarga Gubernur H. Sjachriel Darham yang menyumbangkan sebuah masjid untuk asrama, yang kemudian

dinamakan “Masjid Syahraza Muhtadin” sesuai dengan nama cucu beliau. Selain itu, Wakil Bupati Tanah Laut saat itu, Bapak H. Ikhsanuddin Husin, juga menyerahkan secara langsung sebuah Miniatur Ka'bah. Pada tahun 2004, jamaah haji asal Embarkasi Banjarmasin yang baru kembali dari Tanah Suci turut membantu dalam pengaspalan jalan dan renovasi gedung asrama yang telah lama berdiri.

Pada tahun 2002, diputuskan untuk melakukan perluasan terhadap fasilitas “Asrama Haji Menengah” guna menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Persiapan untuk perluasan tersebut dimulai pada tahun 2003. Pada waktu itu, Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan membangun berbagai fasilitas tambahan, antara lain dua gedung asrama bagi jamaah (Sa’i dan Aziziyah), satu gedung poliklinik, satu aula bernama Makkah, satu masjid bernama Syahraza Muhtadin, satu mushola, dua loket bank untuk penukaran uang, serta miniatur tempat pelaksanaan ibadah haji seperti Ka'bah, Bukit Shafa, Bukit Marwah, dan Jamarat. Kemudian, pada tahun 2004, asrama tersebut resmi menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang melayani jamaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

4. Visi Dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Visi

Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji yang Handal dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Masyarakat.

b. Misi

- 1) Menata Organisasi dan Tata Kelola Asrama.
- 2) Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelola Asrama Haji yang Profesional.
- 3) Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Jemaah Haji dan Pengguna Jasa Lainnya.

5. Tugas Dan Fungsi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Tugas

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki tanggung jawab dalam mengelola asrama haji guna menunjang pelaksanaan ibadah haji serta memberikan layanan tambahan bagi masyarakat umum.

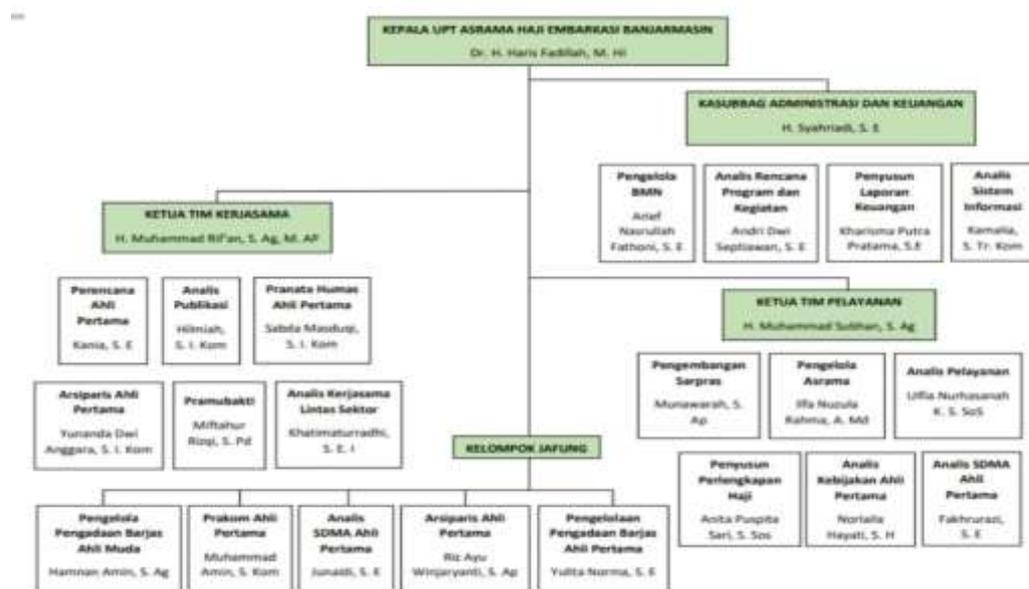
b. Fungsi

Asrama Haji Embarkasi menjalankan sejumlah fungsi utama, yaitu:

- 1) Menyusun rencana, program, dan kegiatan terkait pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, serta pengembangan usaha.
- 2) Menyediakan fasilitas untuk pelayanan ibadah haji dan pelaksanaan bimbingan manasik haji.
- 3) Menyelenggarakan layanan informasi, publikasi, serta penyediaan akomodasi dan konsumsi bagi jemaah haji.
- 4) Mengoordinasikan layanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan layanan city check-in dengan berbagai instansi terkait.

- 5) Menjalankan fungsi administrasi, pengelolaan keuangan, kepegawaian, barang milik negara, serta urusan rumah tangga.
- 6) Melakukan evaluasi serta menyusun laporan kegiatan secara berkala.

6. Struktur Organisasi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Bagan 4.1 Struktur Organisasi UPT Asrama Haji Emmbarkasi Banjarmasin

Sumber: Dokumen UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

7. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kelancaran kegiatan operasional haji, maupun aktivitas di luar musim haji. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia antara lain:

- a. Berbagai gedung
- b. Aula serbaguna
- c. Ruang pertemuan
- d. Gedung khusus tamu VIP
- e. Masjid
- f. Area untuk pelatihan manasik haji
- g. Poliklinik kesehatan
- h. Loket atau counter layanan
- i. Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
- j. Ruang pengolahan makanan (catering)
- k. Ruang pencucian
- l. Rumah pembangkit listrik (power house)
- m. Instalasi penyediaan air bersih
- n. Area parkir kendaraan
- o. Koperasi dan kantin
- p. Tempat istirahat (rest area)
- q. Pos pengamanan

B. Hasil Penelitian

1. Bentuk Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Dalam Membantu Melayani Jemaah Haji Lanjut Usia Di Embarkasi Banjarmasin

Kerja sama antara mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dengan pihak Asrama Haji serta Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) merupakan bagian

penting dalam mendukung pelayanan bagi jemaah calon haji lanjut usia. Kolaborasi ini bersifat saling melengkapi, di mana mahasiswa berperan aktif membantu jalannya program pelayanan yang telah dirancang oleh pihak asrama dan PPIH, sembari memperoleh pengalaman langsung di lapangan. Dalam pelaksanaan praktik lapangan, mahasiswa tidak bertugas secara mandiri, melainkan berada di bawah pengawasan dan bimbingan dari petugas asrama maupun koordinator PPIH, khususnya dalam pelayanan jemaah lansia dan aspek kesehatan. Sebelum menjalankan tugas, mahasiswa juga diberikan pengarahan terkait prosedur pelayanan lansia, tata cara manasik, serta etika berinteraksi dengan jemaah.

Koordinasi yang baik antara mahasiswa dan petugas PPIH menghasilkan pembagian tugas yang jelas, sehingga pelayanan berjalan lebih efektif. Sebagai contoh, saat pemeriksaan kesehatan berlangsung, mahasiswa bertugas untuk mendampingi jemaah menuju lokasi pemeriksaan sesuai arahan petugas medis. Begitu pula ketika proses pemindahan jemaah dari bus ke kamar atau ruang tunggu keberangkatan, mahasiswa membantu dengan sigap di bawah arahan petugas transportasi. Keberadaan mahasiswa disambut positif oleh pihak UPT Asrama Haji, karena mampu mengisi kebutuhan tenaga bantu, khususnya saat pelayanan jemaah lansia yang membutuhkan perhatian khusus. Sementara bagi mahasiswa sendiri, keterlibatan ini menjadi pengalaman berharga dalam pelayanan keagamaan secara langsung. Sinergi ini mencerminkan hubungan yang harmonis antara dunia pendidikan dan lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan haji.

Selain menjadi wujud dari pengabdian masyarakat sebagai bagian dari Tridharma Perguruan Tinggi, kolaborasi ini juga mendukung pengembangan

karakter mahasiswa yang responsif dan peduli terhadap realitas sosial keagamaan. Dari hasil peneliti yang dilakukan di lapangan, terungkap bahwa bantuan melayani yang diberikan mahasiswa kepada jemaah calon haji lanjut usia sangat bervariasi dan dilaksanakan dengan sikap sigap serta penuh kepedulian oleh para petugas.

Bentuk bantuan layanan ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan, kemudahan, dan keselamatan para lansia selama menjalankan ibadah haji. Mahasiswa yang terlibat dalam membantu melayani kepada jemaah calon haji lanjut usia menunjukkan sikap aktif sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang mereka miliki. Peran tersebut diwujudkan melalui keterlibatan langsung dalam mendampingi, membantu, dan memberikan layanan terbaik kepada para jemaah calon haji lanjut usia selama proses keberangkatan haji. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa diharapkan mengalami transformasi pribadi, seperti tumbuhnya rasa empati, kesabaran, dan kepedulian terhadap sesama. Selain sebagai bentuk pelaksanaan tugas, keterlibatan ini juga menjadi bagian dari proses pembelajaran dan pengembangan diri mahasiswa, agar ilmu dan pengalaman yang diperoleh dapat bermanfaat. penelitian ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai peserta didik yang mengikuti proses pembelajaran formal di lingkungan kampus, melainkan turut berperan aktif dalam kegiatan pelayanan sosial di masyarakat.

Keterlibatan mereka, khususnya mahasiswa konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU) yang melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), mencerminkan kontribusi langsung dalam pelaksanaan layanan ibadah haji, terutama bagi jemaah lansia di Embarkasi Haji Banjarmasin. Peran mereka mencakup tugas-tugas penting seperti mendampingi mobilitas lansia,

menyampaikan informasi, membantu proses keberangkatan, serta menjaga ketertiban selama masa tinggal di asrama. Mahasiswa dalam hal ini tidak sekadar menjadi pengamat, tetapi terjun langsung sebagai pelaksana layanan yang menunjukkan nilai-nilai empati, kepedulian, dan tanggung jawab sosial. Peran tersebut membuktikan bahwa mahasiswa tidak hanya sebagai individu yang menerima ilmu, tetapi juga sebagai aktor perubahan sosial yang memberikan kontribusi nyata dalam mengatasi persoalan di tengah masyarakat, terutama dalam pelayanan terhadap kelompok rentan.

Keterlibatan aktif ini juga merupakan bagian dari implementasi Tridharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam hal pengabdian kepada masyarakat, dan menjadi pengalaman pembelajaran yang bersifat praktis, aplikatif, serta memperkuat karakter kepemimpinan dan profesionalisme mahasiswa yang tidak bisa diperoleh hanya melalui teori di kelas. Untuk membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia difokuskan kepada mereka yang tergolong memiliki kebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil wawancara dibawah dengan Bapak Hidayaturrehman selaku Kepala Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Bidang Layanan Jemaah Lanjut usia.

Jemaah lanjut usia yang menjadi fokus pelayanan, baik saat kedatangan maupun pemberangkatan, adalah mereka yang memiliki kebutuhan khusus, seperti membutuhkan pendampingan orang lain, alat bantu, atau pengobatan. Selain itu, terdapat pula jemaah 'uzur' yang termasuk di katagori prioritas, yaitu jemaah yang secara fisik lemah, meskipun usianya belum termasuk lansia. Misalnya, ada jemaah berusia 25 tahun yang menderita stroke; kondisi seperti ini juga termasuk dalam pelayanan khusus. Jadi, jemaah uzur bisa berasal dari kalangan muda maupun lansia. Namun, di Embarkasi Banjarmasin, mayoritas jemaah yang

membutuhkan pelayanan khusus adalah lansia, dengan berbagai macam kondisi penyakit.¹

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa prioritas utama di Asrama Haji ditujukan kepada jemaah dengan kebutuhan khusus, khususnya mereka yang sudah lanjut usia. Kelompok ini mencakup jemaah yang memerlukan bantuan pendamping, alat bantu seperti kursi roda, maupun perawatan medis tambahan. Meski demikian, peran khusus ini tidak hanya diperuntukkan bagi lanjut usia. Ada pula "jemaah jujur" yang termasuk katagori prioritas yaitu jemaah yang mengalami kelemahan fisik dan memerlukan bantuan meskipun usianya masih tergolong muda. Sebagai contoh, terdapat jemaah berusia 25 tahun yang menderita stroke dan tetap masuk dalam kategori penerima layanan khusus. Ini menandakan bahwa pelayanan lebih menitikberatkan pada kondisi kesehatan fisik dan medis, bukan hanya berdasarkan usia semata.

Di Embarkasi Banjarmasin, sebagian besar jemaah yang masuk dalam kategori berkebutuhan khusus memang berasal dari kalangan lansia, dengan berbagai kondisi seperti kelemahan fisik, gangguan penglihatan, hingga penyakit kronis seperti diabetes dan hipertensi, serta gangguan mobilitas lainnya. Dari pengamatan peneliti ini bahwa peran mahasiswa dan petugas sangat penting dalam mengidentifikasi dan memahami keragaman kebutuhan jemaah, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang tepat, manusiawi, dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan di embarkasi bersifat selektif dan adaptif,

¹ Wawancara dengan Bapak Hidayatullah, Kabid Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025.

disesuaikan dengan kondisi individu, bukan pendekatan yang seragam untuk semua.

Menurut Bapak Hidayatullah keberadaan mahasiswa yang berperan sebagai pendamping sangat membantu dalam memberikan layanan secara langsung kepada jemaah baik lanjut usia maupun non-lansia yang berada dalam kondisi uzur. Peran yang diberikan untuk jemaah calon haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi berbagai tiga aspek yaitu:

a. Peran aktif

Peran yang membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia adalah ketika penyambutan saat kedatangan petugas bersiap di titik kedatangan, tepatnya di depan bus, untuk menyambut kedatangan jemaah calon lanjut usia.

Saat calon jemaah haji lanjut usia tiba di asrama haji, kami menjemput mereka dari bus dengan menggunakan kursi roda, lalu mengantarkan ke ruang prioritas untuk menjalani pemeriksaan kesehatan. Menurut saya, tingkat peran aktif kami cukup besar karena mahasiswa turut membantu sejak proses kedatangan jemaah hingga keberangkatan mereka ke bandara, dan nantinya juga akan kembali berperan dalam proses kepulangan jemaah.²

Seorang mahasiswa yang bertugas terungkap bahwa saat calon jemaah haji lanjut usia tiba di lokasi, mahasiswa langsung mengambil peran aktif dalam menyambut mereka. Salah satu bentuk peran yang diberikan dalam membantu jemaah calon haji lanjut usia turun dari bus dengan menggunakan kursi roda. Hal ini menunjukkan perhatian terhadap keterbatasan fisik yang dialami oleh sebagian besar jemaah lanjut usia. Setelah dijemput, para jemaah diarahkan ke ruang prioritas, yaitu area khusus yang disiapkan bagi jemaah dengan kebutuhan khusus,

² Wawancara dengan Mir'atun Nisa, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

terutama mereka yang sudah lanjut usia. Di ruang ini, para jemaah menjalani pemeriksaan kesehatan lanjutan sebagai bagian dari prosedur sebelum keberangkatan ke tanah suci. Peran mahasiswa tidak hanya sebatas membantu secara fisik, tetapi juga mencakup pendampingan emosional, seperti memberikan rasa aman dan kenyamanan selama proses pemeriksaan berlangsung.

Gambar 4.2 Menyambut Jemaah Dari bus



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Aktivitas ini menggambarkan peran aktif mahasiswa sebagai membantu melayani sosial yang mampu bertindak cepat, sigap, dan penuh empati terhadap jemaah haji lanjut usia. Selain itu, keterlibatan mereka juga menjadi sarana

penerapan langsung dari ilmu yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan keagamaan. Pernyataan ini juga menegaskan bahwa keterlibatan mahasiswa bersifat berkesinambungan, karena mereka menyatakan kesiapannya untuk kembali berperan saat jemaah kembali dari Tanah Suci. Artinya, mahasiswa tidak hanya hadir secara fisik, tetapi juga menunjukkan tanggung jawab dan komitmen dalam menjalankan peran mereka dari awal hingga akhir rangkaian penyelenggaraan ibadah haji.

Kami paling sering membantu secara fisik, misalnya dengan mendampingi berjalan, mendorong kursi roda, membawa barang bawaan, dan membantu ke kamar mandi. Ini sangat diperlukan terutama bagi jemaah yang datang tanpa pendamping.³

Bantuan fisik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling dominan diberikan kepada jemaah haji lanjut usia. Para mahasiswa terlibat langsung dalam membantu kebutuhan dasar jemaah, seperti menemani saat berjalan, mendorong kursi roda, membawakan barang-barang pribadi, hingga membantu ke kamar mandi. Jenis peran mahasiswa dalam membantu melayani ini menjadi sangat krusial, terutama bagi jemaah yang tidak didampingi oleh anggota keluarga. Dalam kondisi tersebut, mahasiswa mengambil peran sebagai pendamping utama, yang bertanggung jawab untuk memastikan jemaah merasa aman, tenang, dan tidak mengalami kesulitan selama proses di asrama. Peran dalam membantu ini menuntut mahasiswa memiliki tingkat kesabaran tinggi, empati yang kuat, serta kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan jemaah.

³ Wawancara dengan Yunitha Agustin, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025.

Dari hasil pengamatan peneliti, tampak bahwa mahasiswa memiliki peranan strategis dalam memenuhi kebutuhan mobilitas dan kenyamanan jemaah lanjut usia. Kehadiran mereka tidak hanya membantu secara teknis, tetapi juga menunjukkan dimensi pelayanan yang bersifat kemanusiaan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, mahasiswa tidak sekadar menjadi pelengkap, melainkan komponen penting dalam menjaga kualitas dan kelancaran pelayanan, khususnya bagi jemaah yang memiliki keterbatasan fisik. Di ruang tunggu keberangkatan khusus jemaah haji lanjut usia.

Menurut Yunita Agustin salah satu mahasiswa yang membantu melayani Jemaah calon Haji lanjut usia Bentuk layanan ini menjadi sangat penting mengingat banyak jemaah lanjut usia yang mengalami keterbatasan fisik dan kesulitan dalam melakukan aktivitas sehari-hari selama berada di lingkungan Asrama Haji. Di ruang kesehatan, mereka juga ditawari minuman dan diberi makanan ringan oleh tim katering. Setelah pemeriksaan kesehatan selesai dan dinyatakan tidak ada masalah, para jemaah lansia langsung diantar ke kamar masing-masing untuk beristirahat.⁴

Peran dalam membantu melayani yang diberikan kepada jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji tidak semata-mata berfokus pada aspek medis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan pemulihan kondisi fisik mereka. Setelah menjalani pemeriksaan kesehatan di ruang yang telah disiapkan, jemaah lanjut usia disugahi minuman serta makanan ringan yang disediakan oleh tim katering. Penyediaan konsumsi ini bertujuan untuk membantu menjaga energi dan kebugaran tubuh jemaah, terlebih setelah menempuh perjalanan yang cukup melelahkan. Tindakan ini juga mencerminkan adanya pendekatan yang lebih manusiawi, di mana jemaah tidak hanya diproses secara administratif dan medis, tetapi juga

⁴ Wawancara dengan mir'atun nisa, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

dilayani dengan penuh perhatian agar merasa tenang dan dihargai. Setelah pemeriksaan selesai dan kondisi kesehatan jemaah dinyatakan aman, mereka langsung diarahkan menuju kamar masing-masing untuk beristirahat.

Proses ini tetap melibatkan peran aktif mahasiswa dan petugas, khususnya dalam membantu jemaah yang mengalami keterbatasan fisik agar bisa sampai ke kamar dengan aman dan nyaman. Melalui pengamatan peneliti, dapat disimpulkan bahwa peran yang diberikan mahasiswa kepada jemaah lanjut usia dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya melalui pemeriksaan medis, tetapi juga dengan memperhatikan kebutuhan dasar dan kenyamanan mereka. Hal ini menunjukkan adanya pelayanan yang bersifat holistik, yang menempatkan kesejahteraan jemaah sebagai prioritas utama.

Gambar 4.3 Jemaah calon haji lanjut usia menjalankan pemeriksaan kesehatan



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Bentuk peran seperti ini menunjukkan kepedulian tinggi terhadap kondisi jemaah calon haji lanjut usia yang memerlukan perlakuan lebih sabar dan penuh empati.

Juga sering saya bantu seperti mengambilkan air minum atau membantu ke toilet, terkadang juga menemani beliau misalnya jemaah lanjut usia yang kesulitan ingin ke wc. Lebih banyak secara fisik, tapi dukungan emosional juga penting, seperti menyapa, ramah dan sabar.⁵

Peran yang diberikan oleh mahasiswa tidak hanya terbatas pada bantuan fisik saja, tetapi juga mencakup aspek emosional. Mahasiswa kerap membantu dengan mengambilkan air minum, mengantar jemaah ke kamar mandi, maupun menemani jemaah lanjut usia yang mengalami kesulitan saat ingin buang air kecil, terutama apabila mereka tidak didampingi oleh keluarga. Bantuan fisik ini sangat diperlukan, terutama bagi jemaah yang memiliki keterbatasan mobilitas atau berisiko mengalami jatuh saat berjalan sendiri. Selain itu, mahasiswa juga menyadari pentingnya memberikan dukungan emosional untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi para jemaah lanjut usia. Dukungan emosional yang diberikan berupa sikap ramah, sabar, sapaan yang sopan, serta perhatian yang tulus. Interaksi sederhana namun penuh kehangatan ini mampu mempererat hubungan psikologis antara pendamping dan jemaah, serta memberikan ketenangan batin bagi jemaah lansia yang mungkin merasa cemas, lelah, atau bingung selama proses keberangkatan haji.

Bahwa peran mahasiswa tidak hanya sebagai pelaksana tugas teknis, melainkan juga sebagai pendukung emosional bagi jemaah lanjut usia. Kombinasi

⁵ Wawancara dengan Yunitha Agustin, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

antara bantuan fisik dan pendekatan empati tersebut menjadikan pelayanan di Asrama Haji lebih komprehensif dan fokus pada kesejahteraan lahir dan batin para jemaah.

b. Peran Partisipatif

Peran partisipatif menunjukkan adanya keterlibatan mahasiswa secara kolaboratif bersama petugas haji dan tenaga kesehatan, di mana mereka turut serta membangun sistem pelayanan yang lebih manusiawi, efektif, dan sesuai kebutuhan jemaah lansia. Peran partisipatif ini memperlihatkan kesadaran akan pentingnya kerja sama serta komitmen penuh dalam mendukung kelancaran pelayanan. Dengan demikian, pendekatan teori peran ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai ragam bentuk keterlibatan mahasiswa di lapangan, serta bagaimana proses tersebut mampu membentuk transformasi pribadi melalui pengalaman empirik yang mereka alami dalam kegiatan pengabdian masyarakat.

Gambar 4.4 Penyerahan paspor kepada jemaah haji lanjut usia



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Kami merasa telah berperan cukup signifikan dalam meningkatkan kenyamanan jemaah lanjut usia, serta kami menjalin kerja sama yang baik dengan petugas asrama haji. Selama magang, kami memperoleh banyak pengalaman berharga dan merasa bahagia bisa memberikan pelayanan kepada jemaah lansia tahun ini.⁶

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa mahasiswa magang merasa telah memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam meningkatkan kenyamanan jemaah haji lansia. Peran mereka tidak terbatas pada tugas teknis semata, tetapi juga melibatkan kerja sama yang aktif dengan petugas Asrama Haji. Hal ini mencerminkan adanya koordinasi yang baik antara mahasiswa dan penyelenggara haji, yang pada akhirnya turut mendukung kelancaran pelayanan kepada jemaah lanjut usia.

Selain memberikan bantuan saat makan dan ke kamar mandi, kami juga turut membantu jemaah lanjut usia dalam mengambil obat di ruang kesehatan. Terkadang ada di antara mereka yang tidak mengetahui lokasi pengambilan obat. Karena itu, kami berinisiatif membantu mengambilkan obat dan memastikan mereka meminumnya sesuai anjuran dari petugas kesehatan.⁷

Diketahui bahwa mahasiswa yang bertugas tidak hanya membantu secara fisik, seperti mendampingi jemaah saat makan atau ke kamar mandi, tetapi juga aktif membantu jemaah lanjut usia dalam proses pengambilan obat di ruang kesehatan. Karena ada beberapa jemaah yang tidak mengetahui lokasi pengambilan obat, mahasiswa mengambil inisiatif untuk mengambilkan obat tersebut dan memastikan jemaah mengonsumsinya sesuai dengan petunjuk dari petugas kesehatan. Selain itu, ketika jemaah mengalami keluhan seperti pusing atau meminta obat, mahasiswa bertugas menghubungkan jemaah dengan petugas

⁶ Wawancara dengan Muhammad Ilham, Layanan Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

⁷ Wawancara dengan Mir'atun Nisa yang bertempat didepan Ruang pemeriksaan jemaah lansia Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 29 Mei 2025

kesehatan yang berwenang. Mereka juga membantu memberikan obat yang telah tersedia serta memberikan dukungan fisik jika diperlukan.

Peran ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai pendamping fisik, melainkan juga sebagai penghubung antara jemaah dan layanan kesehatan, sehingga kebutuhan medis jemaah dapat terpenuhi dengan baik dan tepat waktu. Pendekatan ini mencerminkan rasa kepedulian dan tanggung jawab mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada jemaah lanjut usia selama masa di asrama.

Gambar 4.5 Memasangkan jemaah lanjut usia kaos kaki



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Penelitian Tindakan ini mencerminkan kepedulian serta rasa tanggung jawab mahasiswa terhadap kondisi kesehatan jemaah lansia, dan menunjukkan bahwa kontribusi mereka mencakup aspek yang lebih luas dari sekadar pendampingan umum, termasuk perhatian terhadap kebutuhan medis. Secara

umum, informasi hasil wawancara ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki peran penting dalam menjaga kestabilan kesehatan jemaah lansia selama berada di asrama, sebagai bentuk pelayanan menyeluruh yang dilandasi empati dan kepedulian.

Menjelang waktu keberangkatan ke bandara, kami bersama petugas asrama menjemput para jemaah dari kamar masing-masing untuk dikumpulkan terlebih dahulu di area khusus bagi jemaah calon haji lanjut usia. Kami membantu mereka dalam mempersiapkan keberangkatan, mulai dari memastikan kelengkapan dokumen seperti paspor dan visa, memeriksa barang bawaan, hingga mendampingi mereka menuju ruang keberangkatan dan menaiki bus. Tak jarang kami juga berperan menenangkan jemaah yang tampak cemas atau kebingungan, terutama yang sudah lanjut usia, agar tetap merasa tenang dan tidak panik selama proses tersebut berlangsung.⁸

Menjelang keberangkatan ke bandara, mahasiswa bersama petugas asrama menjalankan peran aktif dan peran partisipatif dengan menjemput jemaah haji lanjut usia langsung dari kamar masing-masing. Para jemaah ini kemudian diarahkan ke area khusus yang diperuntukkan bagi jemaah prioritas, terutama mereka yang berusia lanjut atau membutuhkan bantuan tambahan. Pada tahap ini, mahasiswa turut serta dalam mempersiapkan keberangkatan jemaah dengan memastikan kelengkapan dokumen seperti paspor dan visa, mengecek barang bawaan, menyiapkan makan untuk mereka serta mendampingi mereka hingga ke ruang keberangkatan dan menaiki bus.

Di samping itu, mahasiswa juga menunjukkan empati dengan memberikan perhatian lebih kepada jemaah yang terlihat cemas atau kebingungan. Ketenangan dan sikap ramah mahasiswa berperan dalam menciptakan suasana yang tertib dan menenangkan.

⁸ Wawancara dengan Nazir, Layanan Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

Gambar 4. 6 Menuju ruang Body Scanning



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dari hasil observasi ini, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa tidak hanya berperan dalam membantu proses teknis menjelang keberangkatan, tetapi juga memiliki kontribusi besar dalam memberikan dukungan emosional bagi jemaah lansia. Peran ini menjadi bagian penting dari pelayanan haji yang mengedepankan sisi kemanusiaan dan kesiapan dalam merespons kondisi fisik maupun psikologis para jemaah.

Gambar 4.7 Menjemput Jemaah calon Haji lanjut Usia Menuju Ruang Keberangkatan





Sumber: Dokumentasi Peneliti

c. Peran pasif

Peran pasif terlihat pada mahasiswa yang cenderung hanya menjalankan tugas sesuai arahan petugas tanpa adanya upaya lebih untuk berinisiatif atau terlibat secara mandiri. tetapi peran pasif disini sifat hanya sementara seperti hasil wawancara dibawah ini.

Pada satu sampai dua kloter pertama, kami memang masih terlihat bingung, kami belum terlalu paham apa yang harus dilakukan. Tapi setelah beberapa kloter berikutnya, kami mulai terbiasa dan lebih sigap. Bahkan, sebagian sudah bisa dilepas tanpa harus terus didampingi, karena kami sudah tahu tugas masing-masing dalam melayani jemaah, khususnya yang lanjut usia.⁹

Wawancara ini mengungkap bahwa mahasiswa magang mengalami proses adaptasi dan pembelajaran dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap jemaah haji, terutama yang berusia lanjut. Pada awal pelaksanaan, khususnya pada kloter pertama dan kedua, mahasiswa mengaku masih merasa bingung dan belum sepenuhnya memahami tugas yang harus dilakukan. Hal ini dapat dimaklumi

⁹ Wawancara dengan Muhammad Ilham, Layanan Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

karena mereka masih dalam tahap menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, alur kegiatan, dan kebutuhan khusus para jemaah lansia. Namun, setelah melalui beberapa kloter berikutnya, mahasiswa menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam hal kesiapan dan kepercayaan diri. Mereka mulai memahami peran masing-masing, lebih cekatan dalam bertugas, bahkan ada yang sudah mampu bekerja secara mandiri tanpa perlu bimbingan intensif.

Sebelum mulai bertugas di lapangan dalam bidang pelayanan lansia, para mahasiswa terlebih dahulu mendapatkan pengarahan dari Bapak Dayat selaku koordinator. Pengarahan ini mencakup pembagian tugas dan informasi penting lainnya. Di awal, mereka sempat mengalami kebingungan terkait peran dan tugas mereka, khususnya dalam melayani jemaah lansia. Namun, seiring berjalannya waktu dan pada kloter-kloter berikutnya, mereka menunjukkan peningkatan kesiapan dan mampu bekerja lebih mandiri tanpa menunggu instruksi.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa sebelum memulai tugas di lapangan dalam melayani jemaah haji lanjut usia, para mahasiswa terlebih dahulu mengikuti sesi briefing yang dipimpin oleh Bapak Dayat selaku koordinator kegiatan. Sesi ini sangat krusial karena berfungsi sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman terkait pembagian tugas, tanggung jawab, dan alur kerja selama proses pelayanan berlangsung. Dalam pengarahan tersebut, disampaikan berbagai informasi penting, termasuk rincian tugas dan prosedur pelayanan yang harus diikuti, khususnya dalam menangani kebutuhan khusus para jemaah lansia. Meskipun telah memperoleh pengarahan, pada tahap awal pelaksanaan, terutama pada kloter pertama, sebagian petugas masih merasakan kebingungan.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah, Humas, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Senin 2 juni 2025

Hal ini dapat dimaklumi, mengingat banyak dari mereka belum memiliki pengalaman sebelumnya dalam pelayanan lansia yang memang menuntut kesabaran, empati, serta kemampuan komunikasi yang baik. Bentuk kebingungan yang muncul antara lain ketidaktahuan mengenai alur pelayanan, keraguan dalam mengambil inisiatif, serta ketidakpastian dalam menentukan prioritas tugas yang harus segera ditangani.

Pada satu sampai dua kloter pertama, mahasiswa memang masih terlihat bingung, mereka belum terlalu paham apa yang harus dilakukan. Tapi setelah beberapa kloter berikutnya, mereka mulai terbiasa dan lebih sigap. Bahkan, sebagian sudah bisa dilepas tanpa harus terus didampingi, karena mereka sudah tahu tugas masing-masing dalam melayani jemaah, khususnya yang lansia.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara bahwa peran pasif mahasiswa dalam membantu jemaah haji lansia sebenarnya bisa berubah dan berkembang seiring waktu. Di awal-awal, khususnya pada satu hingga dua kloter pertama, mahasiswa masih terlihat kebingungan karena belum punya cukup pengalaman. Mereka belum tahu betul bagaimana alur kerja di lapangan, apa saja yang harus dilakukan, dan bagaimana cara berkomunikasi dengan jemaah yang sudah lanjut usia. Karena itu, mereka lebih banyak menunggu perintah dari petugas dan belum berani mengambil inisiatif sendiri. Namun, kondisi ini tidak permanen. Setelah beberapa kloter berikutnya, mahasiswa mulai menyesuaikan diri, lebih memahami tugas-tugasnya, dan tahu apa yang perlu dilakukan untuk membantu jemaah. Mereka jadi lebih tanggap, cepat bertindak, dan bisa bekerja mandiri tanpa harus terus diawasi atau diarahkan oleh petugas. Artinya, wawancara ini menunjukkan bahwa ada proses

¹¹ Wawancara dengan Bapak Dayat, Kabid lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

belajar langsung di lapangan yang membantu mahasiswa berkembang. Dari yang awalnya pasif, mereka menjadi lebih aktif dan terlibat penuh.

Perubahan ini bukan hanya membantu kelancaran pelayanan jemaah haji lansia, tapi juga memberi manfaat besar bagi mahasiswa, karena mereka mendapatkan pengalaman berharga, belajar tanggung jawab, dan mengasah kemampuan sosial serta kepedulian mereka. Kemajuan dalam hal kesiapan dan kemandirian tersebut menjadi bukti bahwa pengarahan awal yang diberikan, ditambah dengan praktik langsung di lapangan, efektif dalam membentuk kemampuan pelayanan yang baik. Di samping itu, adanya kerja sama antar petugas juga berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang saling mendukung, sehingga pelayanan terhadap jemaah lansia dapat dilaksanakan dengan lebih optimal.

Kehadiran mahasiswa menciptakan bentuk kerja sama yang sangat positif dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Bagi pihak Asrama Haji, khususnya Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), keberadaan mahasiswa sangat membantu dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan. Sementara itu, mahasiswa juga memperoleh manfaat melalui kegiatan magang dan pengalaman langsung di lapangan. Dengan demikian, tercipta hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Bahkan, pihak yang paling merasakan manfaatnya adalah para jemaah haji, karena adanya dukungan dari mahasiswa memungkinkan pelayanan yang sebelumnya sulit terlaksana menjadi dapat direalisasikan dengan baik.¹²

Hasil wawancara di atas dengan Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Penyelenggara Ibadah Haji Bapak Haris Fadillah. Dalam ini mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin tidak hanya berperan aktif akan tetapi berperan partisipatif melalui kegiatan magang atau

¹² Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Senin 12 Mei 2025

praktik lapangan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Keterlibatan mereka tidak hanya menjadi bentuk pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga merupakan sarana pembelajaran langsung yang memperkaya kompetensi mereka dalam bidang pelayanan, komunikasi, serta manajemen kegiatan keagamaan. Mahasiswa yang terlibat bekerja sama dengan petugas haji, tenaga kesehatan, dan panitia asrama dalam melaksanakan berbagai tugas pelayanan kepada calon jemaah haji, khususnya yang lanjut usia. Jemaah calon haji lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam menjalankan aktivitas harian secara mandiri. Hambatan tersebut dapat timbul akibat berbagai faktor, seperti penurunan kondisi fisik karena faktor usia, gangguan kognitif seperti demensia atau kepikunan, serta kondisi psikologis seperti kecemasan atau kebingungan.

Dengan keterbatasan yang kami miliki di sini, kami merasa tidak sanggup melayani jemaah lansia seorang diri, apalagi dalam satu kloter bisa mencapai 30 orang. Berbeda dengan jemaah reguler yang masih mampu beraktivitas secara mandiri, jemaah lansia memerlukan perhatian dan pendampingan khusus. Kehadiran para mahasiswa sangat membantu kami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah lansia.¹³ Oleh sebab itu, seperti yang dijelaskan Bapak Hidayatullah bahwa

keberadaan mahasiswa sebagai pendamping sangat membantu untuk memastikan mereka tetap merasa aman, nyaman, dan tidak mengalami kesulitan selama proses keberangkatan haji. Sebagian besar jemaah lanjut usia mengalami kesulitan dalam berpindah tempat karena kondisi fisik yang sudah melemah, mudah merasa lelah, atau mengalami gangguan keseimbangan.

¹³ Wawancara dengan Bapa Hidayatullah Kabid lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

Dijelaskan juga oleh ibu Ulfia Nurhasanah bahwa kehadiran mahasiswa memberikan dampak nyata dan sangat berpengaruh. Tanpa bantuan mereka, pelayanan kepada jemaah lansia mungkin tidak akan semaksimal seperti sekarang. Kolaborasi ini memberikan dampak positif yang luar biasa, terutama dalam memastikan seluruh lansia mendapatkan perhatian dan pelayanan yang layak. Tidak ada yang terabaikan. Keramahan para mahasiswa dalam mendampingi lansia juga menjadi poin penting yang sangat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Bapak Haris Fadillah juga menyatakan mereka melayani dengan hati yang tulus dan ikhlas, sehingga pelayanan di Asrama Haji menjadi sangat baik. Di dalamnya terdapat peran mahasiswa yang semangatnya sangat tinggi, turut memberikan kontribusi besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Poin-Poin Penting Pelayanan yang terhadap Kepuasan Jemaah Haji Lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin.

1) Pelayanan yang Cepat Tanggap dan Bersifat Personal

Mahasiswa memberikan bantuan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing jemaah, khususnya bagi mereka yang sudah lanjut usia atau memiliki keterbatasan fisik. Serta pelayanan ini membuat jemaah merasa dihormati dan diperlakukan secara manusiawi, bukan diabaikan begitu saja.

2) Penciptaan Kenyamanan dan Rasa Aman

Bantuan mobilitas seperti mengantar ke kamar, toilet, ruang makan, hingga ke ruang tunggu keberangkatan memberikan rasa nyaman dan aman. Jemaah merasa tenang karena selalu didampingi oleh petugas yang sabar dan sigap.

3) Penyampaian Informasi yang Efektif dan Sabar

Informasi terkait jadwal kegiatan, prosedur keberangkatan, dan pemeriksaan kesehatan disampaikan dengan jelas dan tidak tergesa-gesa. Hal ini membuat jemaah tidak merasa bingung dan merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

4) Sikap Ramah dan Empatik dari Mahasiswa

Pelayanan dilakukan dengan sikap penuh empati, senyum, dan kesabaran yang tulus, bukan semata-mata karena tugas. Hal ini menyentuh sisi emosional jemaah lansia, hingga mereka merasa seperti dilayani oleh anak atau keluarga sendiri.

5) Sinergi yang Baik antar Tim Pelayanan

Kerja sama yang harmonis antara mahasiswa, petugas PPIH, dan pihak UPT Asrama Haji mendukung kelancaran pelayanan. Proses pelayanan menjadi lebih tertib dan efisien, sehingga mengurangi hambatan yang bisa menurunkan kepuasan jemaah.

6) Ketersediaan Fasilitas Pendukung

Keberadaan alat bantu seperti kursi roda, ruang tunggu yang nyaman, serta pos kesehatan yang siap siaga memberikan jaminan kenyamanan dan rasa aman. Fasilitas ini berperan penting dalam menunjang kepuasan jemaah secara fisik dan psikologis.

2. Faktor pendukung dan penghambat peran mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani Jemaah calon Haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin tahun 2025

Mahasiswa Manajemen Dakwah yang terlibat dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin dihadapkan pada berbagai faktor pendukung dan penghambatan. Adapun faktor pendukung yang muncul dalam pelaksanaan peran mahasiswa tersebut di antaranya sebagai berikut.

1. Semangat dan kepedulian sosial mahasiswa

Kami sangat memiliki semangat yang tinggi dalam membantu mereka. Terutama bagi para jemaah calon haji lanjut usia yang akan menunaikan ibadah haji, mereka membutuhkan pendampingan karena kondisi fisik mereka sudah tidak sekuat sebelumnya. Kami ingin turut ambil bagian dalam membantu mereka, menjadi bagian dari proses ibadah yang sedang mereka jalani.¹⁴

Mahasiswa menunjukkan antusias dan kepedulian sosial yang kuat dalam mendampingi jemaah calon haji lanjut usia. Bagi mereka, kegiatan ini bukan sekadar kewajiban akademik, melainkan kesempatan berharga untuk terjun langsung dalam bentuk nyata pengabdian kepada masyarakat. Komitmen tersebut tercermin dari keseriusan mereka dalam membantu jemaah yang memiliki keterbatasan fisik akibat faktor usia. Dengan penuh empati dan rasa tanggung jawab, mahasiswa hadir sebagai pendamping yang sigap, sabar, dan peduli. Mereka memahami bahwa peran yang dijalankan bukan hanya tugas pelayanan biasa, tetapi juga bentuk dukungan spiritual bagi kelancaran ibadah jemaah. Pelayanan ini pun dijalankan dengan niat ikhlas, sejalan dengan nilai-nilai dakwah yang mereka pelajari selama menempuh pendidikan.

¹⁴ Wawancara dengan Yunita Agustin, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

2. Dukungan dari tim dan koordinasi yang baik

Kerja sama tim sangat berperan penting dalam kelancaran tugas. Mahasiswa merasa bahwa tanpa dukungan rekan-rekan satu tim, tugas Hubungan kerja antara kami dan petugas lainnya terjalin dengan baik. Mereka mampu menjalin komunikasi yang efektif, membagi tanggung jawab, dan bekerja sama dalam memberikan layanan kepada jemaah lansia. Ketika ada jemaah yang memerlukan penanganan khusus, mahasiswa dan petugas saling mendukung dan siap mengambil alih peran satu sama lain. Selain itu, mereka juga saling memberikan motivasi dan mencari jalan keluar bersama saat menghadapi tantangan selama bertugas.¹⁵

Terlihat bahwa semangat kebersamaan dan koordinasi yang baik antar mahasiswa menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam melayani jemaah haji lanjut usia. Mahasiswa menunjukkan sikap saling mendukung, baik secara fisik maupun emosional, dalam menjalankan tugasnya. Ketika salah satu di antara mereka mengalami kesulitan, seperti kewalahan menangani jemaah tertentu, rekan lainnya segera mengambil peran untuk membantu. Situasi ini menunjukkan bahwa solidaritas dan rasa tanggung jawab kolektif tumbuh kuat di antara mereka. Selain itu, koordinasi teknis antar petugas berjalan dengan cukup terstruktur, ditandai dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang lancar. Hal ini mempermudah pelaksanaan layanan serta memastikan kebutuhan jemaah lansia dapat ditangani secara cepat dan tepat.

3. Adanya arahan bimbingan dari petugas senior

Petugas senior memberikan kontribusi besar dalam membantu kami dengan menyediakan arahan dan panduan yang terperinci. Karena pengalaman mereka yang luas, mereka memahami berbagai situasi yang dihadapi oleh jemaah lansia, baik yang dalam kondisi sehat maupun yang memerlukan perhatian dan perawatan khusus.¹⁶

¹⁵ Wawancara dengan mir'atun nisa, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

¹⁶ Wawancara dengan Yunita Agustin, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

Kehadiran petugas senior terbukti sangat penting dalam memberikan dukungan kepada mahasiswa saat melaksanakan pelayanan kepada jemaah haji lanjut usia. Petugas senior tidak hanya menyampaikan petunjuk teknis secara rinci, tetapi juga memberikan pengalaman langsung yang memudahkan mahasiswa untuk mengenali dan menangani berbagai kondisi jemaah. Pengalaman ini mencakup cara yang tepat dan penuh perhatian dalam merawat jemaah yang sehat maupun yang memerlukan perawatan khusus. Dengan adanya bimbingan tersebut, mahasiswa merasa lebih percaya diri dan mampu menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dan aman, sehingga pelayanan kepada jemaah menjadi lebih berkualitas.

4. Kemampuan beradaptasi

Alhamdulillah kami mampu menyesuaikan diri dengan baik dalam melayani jemaah lanjut usia maupun beradaptasi dengan para petugas PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji).¹⁷

Mahasiswa memperlihatkan kemampuan adaptasi yang baik saat melaksanakan tugas pelayanan kepada jemaah haji lanjut usia. Mereka tidak hanya dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta kondisi fisik jemaah, tetapi juga mampu berkomunikasi dan bekerja sama secara efektif dengan petugas PPIH. Kemampuan beradaptasi ini sangat penting untuk menjaga kelancaran koordinasi dan sinergi antar tim, sehingga pelayanan bisa terlaksana dengan lancar dan memberikan kenyamanan bagi para jemaah. Adaptasi yang dimiliki mahasiswa menjadi modal utama dalam menghadapi berbagai situasi yang berubah-ubah selama proses pelayanan haji.

¹⁷ Wawancara dengan Muhammad Ilham, Layanan Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

5. Ketersediaan fasilitas

Cukup sangat tersedia adanya kursi roda, mobil khusus jemaah calon haji lanjut usia, ruangan istirahat yang memadai.¹⁸

Mahasiswa pendamping jemaah haji lansia menunjukkan bahwa fasilitas pendukung seperti kursi roda, mobil listrik khusus untuk lansia, dan ruang istirahat sudah tersedia dengan cukup baik. Kursi roda dan mobil listrik memudahkan mobilisasi jemaah lansia di area yang luas, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan berjalan jauh. Ruang istirahat yang ada di beberapa lokasi juga terasa nyaman dan sejuk, sehingga sangat membantu proses pemulihan bagi lansia yang merasa lelah. Akses ke fasilitas-fasilitas tersebut cukup lancar berkat koordinasi yang baik antara petugas sektor dan tim logistik, meskipun pada waktu-waktu sibuk penggunaannya perlu bergantian. Secara keseluruhan, fasilitas ini sangat berperan dalam menunjang pelayanan yang efektif dan mengurangi risiko kelelahan atau kondisi darurat pada jemaah lansia.

Faktor pengambat peran mahasiswa dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Kondisi fisik dan kesehatan lanjut usia

Salah satu tantangan terbesar yang kami hadapi adalah kondisi fisik jemaah lansia yang umumnya sudah sangat terbatas. di antara mereka yang mengalami kesulitan berjalan, ada yang harus menggunakan kursi roda, bahkan ada pula yang tidak mampu ke kamar mandi tanpa bantuan. Dalam beberapa kasus, jemaah tidak bisa menahan buang air kecil, sehingga kami harus membantu. Selain itu, sebagian dari mereka juga memiliki penyakit penyerta seperti, gangguan pendengaran, hipertensi, atau diabetes.¹⁹

¹⁸ Wawancara dengan Nazir, Layanan Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

¹⁹ Wawancara dengan Muhammad Ilham, Layanan Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

Kondisi yang dijelaskan wawancara di atas sebagian besar jemaah lanjut usia menghadapi keterbatasan dalam bergerak. Banyak dari mereka kesulitan berjalan secara mandiri dan memerlukan alat bantu seperti kursi roda. Bahkan, ada juga jemaah yang membutuhkan bantuan penuh dalam menjalankan aktivitas dasar, seperti menggunakan kamar mandi. Dalam beberapa situasi, terdapat jemaah yang tidak mampu menahan buang air kecil, sehingga mahasiswa pendamping harus membantu membersihkan dan mengganti popok mereka. Beberapa jemaah lansia juga menderita penyakit penyerta, seperti gangguan pernapasan (misalnya asma), gangguan pendengaran hipertensi, dan diabetes. Kondisi ini meningkatkan risiko komplikasi kesehatan baik selama berada di asrama maupun ketika menjalankan ibadah haji, sehingga para pendamping dituntut untuk selalu waspada dan berhati-hati.

b. Komunikasi dengan jemaah lanjut usia

Komunikasi dengan jemaah lanjut usia memang cukup menantang. Banyak dari mereka yang sudah mengalami gangguan pendengaran sehingga sulit untuk mendengar instruksi secara jelas. Kadang saya harus mengulangi pembicaraan berkali-kali dengan suara yang lebih pelan dan jelas agar mereka bisa memahami. Selain itu, ada juga jemaah yang agak lupa atau bingung dengan informasi yang diberikan, sehingga saya harus sabar menjelaskan perlahan dan menggunakan bahasa tubuh supaya mereka mengerti.²⁰

Berdasarkan penjelasan dari wawancara di atas komunikasi dengan jemaah lanjut usia menjadi salah satu tantangan utama. Banyak dari mereka mengalami gangguan pendengaran sehingga sulit untuk menangkap instruksi dengan jelas. Mahasiswa pendamping sering kali harus mengulangi penjelasan beberapa kali

²⁰ Wawancara dengan mir'atun nisa, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

dengan nada suara yang lebih pelan dan jelas agar pesan dapat diterima dengan baik oleh jemaah. Selain itu, terdapat beberapa jemaah yang tampak bingung atau lupa dengan informasi yang disampaikan. Dalam keadaan seperti ini, mahasiswa perlu menunjukkan kesabaran ekstra dengan memberikan penjelasan secara perlahan serta menggunakan gerak tubuh sebagai alat bantu komunikasi.

c. Waktu yang tidak menentu

Terkait dengan jadwal tugas yang tidak menentu. Kami pendamping harus selalu siaga, baik pagi, siang, maupun malam hari. Terutama saat kedatangan atau keberangkatan jemaah ke Arab Saudi, kami yang harus sigap untuk berjaga.²¹

Meskipun secara fisik melelahkan, para mahasiswa tetap menjalankan tugas ini dengan ikhlas karena menganggapnya sebagai amanah dan bentuk ibadah. Pengalaman ini juga mengajarkan mereka pentingnya mengelola waktu, menjaga kondisi fisik, dan melayani dengan niat yang tulus, khususnya saat berhadapan dengan jemaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian lebih.

3. Upaya peran mahasiswa dalam menghadapi faktor penghambat dalam membantu melayani bagi Jemaah Calon Haji Lanjut Usia

a. Bantuan Langsung dalam Aktivitas Fisik

Mahasiswa terlibat aktif dalam membantu aktivitas harian jemaah, seperti membimbing mereka saat berjalan, mendampingi saat naik turun tangga, dan mendorong kursi roda ke berbagai lokasi. Bagi jemaah yang tidak dapat melakukan aktivitas secara mandiri, mahasiswa turut membantu kebutuhan personal seperti ke

²¹ Wawancara dengan Yunita Agustin, Layanan lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Kamis 29 Mei 2025

kamar mandi, memandikan, hingga mengganti popok, dengan tetap menjaga kebersihan dan kenyamanan jemaah.

b. Kewaspadaan Tinggi dan Kesiapsiagaan

Dijelaskan oleh mahasiswa selalu bersikap waspada terhadap perubahan kondisi kesehatan jemaah, terutama saat muncul tanda-tanda kelelahan, gangguan pernapasan, atau tekanan darah yang menurun. Mereka diajarkan untuk mengenali situasi darurat dan memberikan penanganan awal secara cepat, serta menciptakan lingkungan yang aman guna meminimalkan risiko jatuh atau cedera bagi lansia.

c. Kerja Sama dan berkomunikasi dengan baik

Dalam menjalankan perannya dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia, mahasiswa mampu menjalin kerja sama dan komunikasi yang harmonis, khususnya dengan petugas Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji (PPIH) dan pihak Asrama Haji. Hal ini dilakukan demi terciptanya pelayanan yang terarah, tertib, serta sesuai dengan kebutuhan para jemaah.

d. Menanamkan Sikap Empati, Sabar, dan Etika Dakwah

Mahasiswa menyadari bahwa banyak jemaah lanjut usia yang sensitif secara emosional maupun fisik, sehingga mereka berupaya bersikap sabar, penuh kasih, dan tidak mudah terpancing emosi. Sikap melayani dengan hati ini mereka tanamkan sebagai wujud nilai-nilai dakwah yang dipraktikkan secara langsung, menjadikan pelayanan ini lebih dari sekadar tugas teknis, tetapi juga bentuk nyata pengabdian kepada umat.

e. Manajemen waktu yang baik

Mahasiswa dituntut memiliki kemampuan dalam mengelola waktu secara efisien guna menyeimbangkan antara kewajiban akademik, tugas pelayanan, dan kebutuhan pribadi. Mereka merancang jadwal harian dengan teratur agar aktivitas pelayanan tidak mengganggu waktu istirahat maupun tanggung jawab lainnya. Ketepatan dan kedisiplinan waktu menjadi faktor penting untuk memastikan pelayanan terhadap jemaah lanjut usia tetap berjalan maksimal. Di samping itu, mahasiswa juga dilatih untuk bersikap adaptif dan tanggap dalam menghadapi kondisi yang tidak terduga, seperti memberikan bantuan mendadak kepada jemaah di luar jam tugas. Keterampilan dalam manajemen waktu ini tidak hanya berperan selama masa pengabdian, tetapi juga membentuk kepribadian mahasiswa yang lebih disiplin, tangguh, dan profesional dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

4. Kepuasan Jemaah Calon Haji Lanjut Usia

Saya merasa sangat terbantu dengan kehadiran anak-anak mahasiswa ini. Mereka sabar mendampingi kami ke kamar mandi, ke ruang makan, dan bahkan waktu saya sempat bingung mencari koper, mereka langsung sigap bantu. Pelayanannya ramah dan tidak marah-marah walaupun kita sering lupa atau lambat. Saya sangat bersyukur dan puas sekali.²²

Dari hasil wawancara ibu kamsiah, Seorang jemaah haji lanjut usia mengungkapkan bahwa ia merasa sangat terbantu dengan keberadaan mahasiswa yang menjalani Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Mahasiswa tersebut dinilai memberikan pelayanan yang penuh kesabaran, keramahan, dan rasa tanggung jawab, terutama dalam membantu aktivitas dasar yang sangat penting bagi jemaah

²² Wawancara dengan ibu kamsiah, Jemaah Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

lansia, seperti menuju ke kamar mandi dan ruang makan. Ketika jemaah merasa bingung, seperti saat mencari koper atau tidak tahu arah, mahasiswa mampu merespons dengan cepat dan membantu tanpa menunjukkan rasa kesal, sehingga menciptakan rasa tenang dan nyaman bagi jemaah. Pernyataan ini menunjukkan bahwa kepuasan jemaah terbentuk dari dua aspek penting, yaitu aspek emosional dan aspek praktis.

Secara emosional, jemaah merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan sabar, meskipun dalam kondisi fisik dan daya ingat yang terbatas. Secara praktis, bantuan nyata yang diberikan mahasiswa, seperti mendampingi dan membantu mencari barang, dirasakan sangat bermanfaat. Kalimat “tidak marah-marah walaupun kita sering lupa” mempertegas bahwa karakter mahasiswa dalam memberikan layanan sangat mempengaruhi kenyamanan batin jemaah lansia, yang cenderung membutuhkan perhatian lebih.

Kami para lansia ini banyak kekurangan, jalannya pelan, kadang bingung dengan jadwal. Tapi mahasiswa di sini sangat sabar dan selalu senyum. Mereka bantu saya waktu susah jalan dan antar ke tempat pemeriksaan kesehatan. Alhamdulillah, saya merasa nyaman dan tidak seperti ditinggal sendiri. Pelayanan seperti ini sangat kami butuhkan.²³

Salah satu jemaah lanjut usia menyampaikan bahwa dirinya, bersama para jemaah lainnya yang sudah lanjut usia, menghadapi banyak keterbatasan fisik seperti berjalan pelan, cepat lelah, serta sering kali merasa bingung dengan jadwal kegiatan yang cukup padat di asrama haji. Dalam kondisi seperti ini, peran mahasiswa PPL dirasakan sangat besar dan bermakna. Mahasiswa tidak hanya hadir sebagai pelaksana tugas, tetapi menunjukkan sikap sabar, ramah, dan hangat

²³ Wawancara dengan ibu rusdiana , Jemaah Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

tercermin dari ucapan bahwa mereka “selalu senyum”, sebuah bentuk pelayanan emosional yang memberikan ketenangan dan rasa dihargai bagi jemaah.

Mahasiswa juga terlibat secara langsung dalam membantu aktivitas krusial, seperti mendampingi jemaah yang kesulitan berjalan dan mengantar ke lokasi pemeriksaan kesehatan. Aktivitas-aktivitas ini, meskipun tampak sederhana, bagi jemaah lansia sangat berarti karena menyangkut kenyamanan, keselamatan, dan rasa terjaga. Ungkapan "saya merasa nyaman dan tidak seperti ditinggal sendiri" menunjukkan keberhasilan mahasiswa dalam menciptakan suasana pelayanan yang inklusif dan humanis, di mana jemaah lansia merasa diperhatikan secara menyeluruh, baik secara fisik maupun psikologis. Pernyataan ini menjadi bukti bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melebihi harapan jemaah lansia, sesuai dengan teori kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Tjiptono, di mana kepuasan akan tercipta ketika pelayanan nyata melampaui ekspektasi. Dalam hal ini, kehadiran mahasiswa tidak hanya memberikan bantuan teknis, tetapi juga menciptakan rasa aman, dihargai, dan diperhatikan, yang sangat dibutuhkan oleh kelompok rentan seperti lansia.

Saya sangat senang dengan pelayanan anak-anak mahasiswa. Mereka memperhatikan kami lansia, dari bangun tidur sampai kami berangkat ke bandara. Rasanya seperti dijaga oleh anak sendiri. Saya doakan mereka semua sukses, karena mereka sudah membantu kami dengan ikhlas.²⁴

Dari pernyataan salah satu jemaah haji lansia, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa dirasakan sangat menyentuh secara emosional. Jemaah merasa diperhatikan secara menyeluruh, hingga waktu keberangkatan ke

²⁴ Wawancara dengan Ibu Hj Masriah dan Bapak Sa'dillah, Jemaah Lansia, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Selasa 20 Mei 2025

bandara. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya menjalankan tugas formal dalam waktu tertentu, tetapi menghadirkan pelayanan yang bersifat menyeluruh, berkelanjutan, dan tulus. Pernyataan “rasanya seperti dijaga oleh anak sendiri” mengandung makna emosional yang mendalam. Ini menggambarkan adanya ikatan batin dan rasa aman yang muncul dari interaksi mahasiswa dengan jemaah. Bagi lansia, perhatian seperti ini sangat berharga, terlebih dalam situasi fisik yang lemah dan jauh dari keluarga. Do’a yang diberikan oleh jemaah kepada mahasiswa menandakan tingginya kepuasan dan rasa terima kasih atas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang dilihat sebagai bentuk keikhlasan juga memperkuat kesan positif jemaah terhadap para mahasiswa.

C. Pembahasan

1. Bentuk peran mahasiswa dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin 2025

Keterlibatan mahasiswa dalam memberikan pelayanan kepada jemaah calon haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat dianalisis menggunakan perspektif teori peran menurut Soerjono Soekanto, khususnya mencakup peran aktif, pasif, dan partisipatif.²⁵ Ketiga bentuk peran ini menggambarkan sejauh mana mahasiswa berkontribusi dan berpartisipasi dalam proses pelayanan, baik melalui keterlibatan langsung maupun tidak langsung terhadap jemaah, seperti dalam hal bantuan fisik dan dukungan emosional.

a. Peran Aktif

²⁵ Lantaeda, Langkong, Ruru, “Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon.”

Peran aktif menurut Soerjono Soekanto adalah peran yang dilakukan oleh seseorang dalam sebuah kelompok berdasarkan peran atau jabatan yang dimilikinya, seperti menjadi bagian dari struktur kepengurusan atau memegang posisi tertentu.⁴⁶ Dalam konteks ini, individu tersebut diharapkan turut ambil bagian secara langsung dalam pelaksanaan berbagai kegiatan, serta memberikan kontribusi nyata demi tercapainya tujuan kelompok secara keseluruhan. Peneliti menganalisis bahwa mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah yang membantu melayani kepada jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin telah menjalankan peran aktif sesuai dengan teori tersebut.

Mahasiswa bukan hanya hadir secara fisik, tetapi benar-benar terlibat langsung dalam berbagai aktivitas penting, seperti menyambut kedatangan jemaah di titik kedatangan, membantu menurunkan jemaah dari bus menggunakan kursi roda, mengantar ke ruang prioritas, dan mendampingi saat pemeriksaan kesehatan berlangsung. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa peran mahasiswa tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek kemanusiaan dan emosional. Mahasiswa sering membantu jemaah lanjut usia yang tidak didampingi keluarga dengan mendampingi ke kamar mandi, mengambilkan air minum, bahkan membersihkan jika terjadi muntah atau insiden lain akibat kondisi fisik jemaah yang lemah. Mahasiswa juga menunjukkan empati dengan menyapa, bersikap ramah, dan memberi kenyamanan emosional bagi jemaah yang terlihat cemas atau kelelahan.

Selain itu, peran mahasiswa bersifat berkelanjutan, yaitu tidak berhenti setelah proses kedatangan jemaah saja. Mereka juga berperan dalam proses

keberangkatan ke bandara dan menyatakan kesiapannya untuk kembali bertugas saat proses kepulangan jemaah dari Tanah Suci. Ini menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang melekat pada posisi mereka sebagai pendamping, sebagaimana digambarkan oleh Soerjono Soekanto bahwa peran aktif berkaitan dengan fungsi yang dijalankan dalam struktur kelompok sosial.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah telah menjalankan peran aktif secara nyata dalam pelayanan jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin. Mereka bukan hanya pelengkap dalam proses pelayanan, tetapi justru menjadi komponen penting dalam menjaga kualitas, kenyamanan, dan kelancaran pelayanan ibadah haji. Namun, tantangan seperti kelelahan fisik, gangguan waktu istirahat, dan tuntutan akademik menjadi faktor yang perlu dikelola agar peran aktif ini dapat terus dijalankan secara optimal dan berkelanjutan.

b. Peran Partisipatif

Peran partisipatif menurut Soerjono Soekanto adalah peran yang dijalankan oleh anggota kelompok yang secara aktif memberikan kontribusi penting dan bermanfaat bagi kemajuan kelompok tersebut. Dalam perspektif ini, partisipasi tidak sekadar keikutsertaan pasif, melainkan keterlibatan aktif yang ditandai dengan kesadaran, kerja sama, dan tanggung jawab terhadap keberhasilan kegiatan kelompok secara menyeluruh. Peneliti menganalisis bahwa mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam kegiatan magang di Embarkasi Haji Banjarmasin telah menunjukkan peran partisipatif yang nyata dalam mendukung pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia. Peran ini tidak hanya terbatas pada tugas-tugas teknis

seperti mendampingi jemaah saat makan dan ke kamar mandi, tetapi juga mencakup aspek-aspek lain yang lebih kompleks, seperti membantu pengambilan obat di ruang kesehatan, memfasilitasi komunikasi antara jemaah dengan petugas medis, serta memastikan bahwa jemaah mengonsumsi obat sesuai anjuran.

Dalam praktiknya, mahasiswa juga terlibat langsung dalam proses keberangkatan ke bandara, termasuk menjemput jemaah dari kamar, memeriksa kelengkapan dokumen, mengecek barang bawaan, dan memberikan pendampingan hingga ke bus keberangkatan. Tidak hanya itu, mereka juga memainkan peran dalam memberikan dukungan emosional, seperti menenangkan jemaah yang cemas atau kebingungan. Hal ini memperlihatkan bahwa mahasiswa tidak sekadar bertindak sebagai pendamping, tetapi juga sebagai fasilitator dan penghubung antara jemaah dengan layanan yang tersedia.

Menurut hasil observasi dan wawancara, mahasiswa magang merasa bahwa mereka telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam meningkatkan kenyamanan dan keamanan jemaah lanjut usia. Mereka menyatakan bahwa pengalaman ini membentuk empati, rasa tanggung jawab, serta keterampilan kerja sama tim. Hal ini selaras dengan teori peran partisipatif yang menekankan kontribusi aktif dan kolaboratif demi tercapainya tujuan bersama. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Dakwah telah menerapkan peran partisipatif secara optimal dalam pelayanan jemaah haji lansia di Embarkasi Banjarmasin. Keterlibatan aktif mereka dalam berbagai aspek pelayanan menunjukkan bahwa mahasiswa mampu menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan haji yang lebih manusiawi dan responsif terhadap kebutuhan

jemaah lanjut usia. Namun demikian, untuk kedepannya diperlukan pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan agar mahasiswa dapat terus mengembangkan kompetensi dalam menjalankan peran-peran sosialnya secara lebih maksimal dan profesional.

c. Peran Pasif

Jenis peran ini melibatkan anggota kelompok yang memilih untuk tidak aktif demi memberikan ruang bagi fungsi-fungsi lain dalam kelompok agar dapat berjalan dengan optimal. Peran pasif menurut Soerjono Soekanto adalah jenis peran yang melibatkan anggota kelompok yang memilih untuk tidak aktif demi memberikan ruang bagi fungsi-fungsi lain dalam kelompok agar dapat berjalan dengan optimal.²⁶ Dalam konteks ini, peran pasif tidak selalu menunjukkan ketidakpedulian, melainkan bisa menjadi bentuk penyesuaian diri dalam situasi baru, khususnya ketika seseorang belum memahami peran dan tanggung jawab yang harus dijalankan secara utuh.

Peneliti menganalisis bahwa pada tahap awal pelaksanaan magang di Embarkasi Haji Banjarmasin, sebagian mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah cenderung menunjukkan peran yang bersifat pasif. Hal ini tampak pada satu hingga dua kloter pertama keberangkatan jemaah, di mana mahasiswa terlihat bingung, belum sepenuhnya memahami tugas yang harus dilakukan, dan lebih banyak menunggu arahan dari petugas. Mereka belum cukup berani mengambil inisiatif sendiri, khususnya dalam menghadapi situasi yang berkaitan dengan jemaah lansia yang membutuhkan pelayanan khusus. Namun, menurut hasil wawancara, peran

²⁶ Lantaeda, Langkong, Ruru.

pasif tersebut bersifat sementara dan merupakan bagian dari proses adaptasi yang wajar.

Sebelum terjun ke lapangan, mahasiswa terlebih dahulu mengikuti pengarahan dari koordinator kegiatan yang mencakup pembagian tugas dan alur pelayanan. Meskipun telah diberikan pengarahan, sebagian mahasiswa tetap mengalami kebingungan ketika menghadapi situasi nyata di lapangan. Hal ini dapat dimaklumi mengingat sebagian besar dari mereka belum memiliki pengalaman sebelumnya dalam pelayanan terhadap lansia. Seiring dengan berjalannya waktu dan bertambahnya pengalaman, mahasiswa menunjukkan perkembangan signifikan. Pada kloter-kloter berikutnya, mereka mulai terbiasa, memahami alur kerja, dan mampu melaksanakan tugas secara mandiri tanpa perlu pengawasan intensif. Bahkan, sebagian mahasiswa sudah bisa dilepas untuk menjalankan perannya dengan sigap dan penuh tanggung jawab. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa peran pasif yang ditunjukkan oleh mahasiswa pada tahap awal tidak mencerminkan ketidakpedulian, tetapi lebih kepada proses pembelajaran dan adaptasi terhadap lingkungan baru.

Dalam konteks teori, peran pasif yang dijalankan mahasiswa memberikan ruang bagi fungsi-fungsi lain dalam kelompok, seperti petugas dan tenaga kesehatan, untuk membimbing dan memberi arahan secara optimal. Setelah melalui proses bimbingan dan praktik langsung, mahasiswa berhasil bertransformasi dari peran pasif menuju peran aktif dan partisipatif. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian pengarahan yang tepat serta kesempatan untuk belajar langsung di lapangan menjadi faktor penting dalam membentuk kesiapan dan kemandirian

mahasiswa. Dengan dukungan lingkungan yang kolaboratif, peran pasif yang semula dijalankan pun mampu berkembang menjadi kontribusi nyata yang mendukung kelancaran pelayanan jemaah haji lansia secara menyeluruh.

2. Faktor pendukung dan penghambat peran mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani Jemaah calon Haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin tahun 2025

Pelaksanaan peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang mendukung maupun menghambat. Dalam teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek aktif dari suatu kedudukan sosial. Artinya, ketika seseorang menempati posisi tertentu dalam struktur sosial, maka ia memiliki seperangkat hak dan kewajiban yang harus dijalankan. Peran akan benar-benar tampak apabila individu menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan ekspektasi sosial yang melekat pada kedudukannya. Dalam hal ini, mahasiswa Manajemen Dakwah memiliki kualifikasi sosial sebagai pelayan keagamaan yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji. Tindakan mereka dalam mendampingi dan melayani jemaah lansia mencerminkan pelaksanaan peran sosial yang sesuai dengan fungsi akademik dan pengabdian mereka kepada masyarakat.

2. Faktor Pendukung

Salah satu faktor utama yang memperkuat pelaksanaan peran mahasiswa adalah tingginya rasa kepedulian dan semangat pengabdian. Banyak mahasiswa yang menunjukkan keikhlasan dan empati dalam membantu jemaah lanjut usia,

tidak hanya sebagai bentuk kewajiban akademik, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan sosial. Sikap ini memperlihatkan pelaksanaan peran aktif, yakni keterlibatan langsung individu dalam aktivitas sosial sebagaimana digambarkan oleh Soekanto. Kolaborasi antar mahasiswa juga menjadi pendukung penting dalam proses pelayanan. Mahasiswa saling membantu dalam berbagai tugas seperti mengantar jemaah ke ruang kesehatan, mendampingi saat naik-turun kendaraan, atau membantu aktivitas kebersihan dan perawatan pribadi.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan peran dilakukan dalam suatu interaksi sosial yang saling menguatkan, di mana hubungan antarindividu berpengaruh terhadap keberhasilan tugas bersama. Selanjutnya, dukungan dari petugas asrama dan tenaga medis juga menjadi penguatan eksternal yang signifikan. Arahan dan pendampingan dari pihak yang lebih berpengalaman membantu mahasiswa dalam menyesuaikan sikap dan tindakan mereka di lapangan, sebuah proses yang disebut Soekanto sebagai internalisasi peran yakni proses belajar menjalankan peran melalui interaksi sosial yang berkelanjutan.

Kemampuan mahasiswa untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang beragam, baik dari segi kondisi fisik jemaah maupun dinamika di lapangan, menunjukkan fleksibilitas yang tinggi dalam menjalankan peran. Hal ini menguatkan gagasan bahwa peran bersifat fleksibel dan dinamis, yang menuntut adaptasi sesuai perubahan lingkungan sosial. Selain itu, ketersediaan sarana pendukung, seperti kursi roda, ruangan khusus, dan peralatan kesehatan lainnya, juga membantu mahasiswa dalam menjalankan tugas secara efisien. Sarana ini

merupakan bagian dari sistem sosial yang mendukung pelaksanaan peran, sebagaimana dijelaskan dalam pendekatan struktural-fungsional Soekanto.

3. Faktor Penghambat

Meski demikian, tidak sedikit hambatan yang dihadapi mahasiswa dalam praktiknya. Salah satunya adalah beratnya beban fisik yang harus ditanggung, seperti membantu jemaah dalam aktivitas dasar, membersihkan muntah, memindahkan jemaah, Kegiatan ini menguras energi dan menuntut ketahanan fisik dan emosional yang tinggi. Hambatan lain datang dari komunikasi yang kurang lancar, terutama karena banyak jemaah lanjut usia mengalami gangguan pendengaran atau kesulitan memahami instruksi. Dalam konteks ini, mahasiswa dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang efektif dan sabar. Gangguan komunikasi ini menjadi tantangan dalam proses interaksi sosial, yang sangat penting dalam pelaksanaan peran menurut Soekanto.

Ketidakteraturan jadwal juga menimbulkan tantangan tersendiri. Mahasiswa harus siap setiap waktu, baik siang maupun malam, sesuai dengan kedatangan dan keberangkatan jemaah. Kondisi ini bisa memicu konflik peran, yaitu benturan antara peran sebagai mahasiswa yang memiliki tanggung jawab akademik dan sebagai pelayan jemaah yang membutuhkan kehadiran fisik secara penuh waktu. Seperti yang dikemukakan oleh Soekanto, konflik peran sering kali terjadi dalam masyarakat modern yang kompleks, di mana satu individu memegang lebih dari satu status sosial dengan tuntutan yang berbeda.

Mengacu pada pemikiran Soerjono Soekanto, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah telah menjalankan perannya secara aktif

dalam mendampingi dan melayani jemaah calon haji lanjut usia. Peran tersebut berjalan secara optimal ketika didukung oleh lingkungan sosial yang memfasilitasi pelaksanaan hak dan kewajiban mereka. Faktor-faktor seperti semangat pengabdian, kerja sama tim, pembinaan dari petugas, adaptasi yang baik, dan dukungan fasilitas terbukti memperkuat pelaksanaan peran tersebut. Sebaliknya, hambatan fisik, komunikasi, konflik waktu, serta keterbatasan personel menjadi tantangan yang menghambat pelaksanaan peran mahasiswa secara maksimal.

3. Kepuasan jemaah lansia terhadap pelayanan

Jika dikaitkan dengan teori kepuasan pelanggan menurut Tjiptono et al. dan Kotler et al. maka kepuasan jemaah haji lansia dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai hasil dari perbandingan antara harapan jemaah terhadap pelayanan yang mereka inginkan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima dari mahasiswa PPL konsentrasi Manajemen Haji. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sebagian besar jemaah merasa puas karena pelayanan yang diberikan dinilai ramah, sigap, dan penuh perhatian, bahkan dalam banyak kasus melebihi ekspektasi mereka. Kepuasan tersebut mencerminkan adanya nilai tambah yang dirasakan langsung oleh jemaah, seperti bantuan fisik yang cepat, informasi yang mudah dipahami, serta sikap mahasiswa yang sabar dan menghormati para lansia.

Ini sejalan dengan pandangan Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika hasil pelayanan sesuai atau melampaui harapan. Rasa senang yang ditunjukkan oleh jemaah melalui doa, pujian, atau ucapan terima kasih adalah bentuk nyata dari respons emosional yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jika dilihat melalui lima indikator kepuasan menurut Tjiptono, maka pelayanan

mahasiswa terhadap jemaah lansia dapat dikategorikan sebagai memuaskan. Mutu layanan ditunjukkan melalui sikap sopan dan kesigapan mahasiswa, ketepatan waktu terlihat dari kehadiran mahasiswa yang selalu siap saat dibutuhkan, dan keamanan tercermin dari rasa tenang yang dirasakan jemaah karena adanya pendampingan.

Meskipun tidak berfokus pada aspek harga atau produk komersial, nilai-nilai pelayanan yang diberikan sudah memenuhi unsur utama dalam teori kepuasan tersebut. Dengan demikian, tingkat kepuasan jemaah lansia menjadi bukti bahwa keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan ibadah haji bukan hanya bersifat akademik atau magang biasa, tetapi benar-benar memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan kelompok rentan.