

ABSTRAK

Lathifa Annafi: NIM, 220104030210. *Kinerja Mahasiswa Magang dalam Memberikan Pelayanan Jemaah Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*, Pembimbing (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA dan Pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE., MM, Skripsi, Banjarbaru, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci : Kinerja, Mahasiswa Magang, Pelayanan Jemaah Haji

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia merupakan kegiatan kompleks yang membutuhkan pelayanan terorganisir dan sumber daya manusia yang memadai. UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berperan penting dalam proses keberangkatan dan pemulangan jemaah haji wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Pada tahun 2025 jumlah jemaah haji menurun namun beban pelayanan justru meningkat per kloter sehingga memerlukan dukungan tenaga tambahan salah satunya dengan melibatkan mahasiswa magang. Mahasiswa magang UIN Antasari Banjarmasin Jurusan Manajemen Dakwah berkontribusi dalam berbagai aspek pelayanan seperti administrasi, menyambut dan mengarahkan jemaah ke kamar, penyusunan koper, pemeriksaan x-ray, dokumentasi kegiatan pelayanan hingga pendampingan jemaah lansia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara mendalam kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskripsi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kinerja mahasiswa magang tergolong baik. Mahasiswa mampu bekerja dengan teliti dan tanggung jawab dengan memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP. Mereka juga mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan inisiatif dalam membantu pekerjaan lain walaupun masih terdapat sebagian mahasiswa yang memiliki inisiatif belum maksimal. Mahasiswa juga bersikap ramah dan sopan kepada jemaah maupun petugas haji. Faktor pendukung kinerja mahasiswa antara lain motivasi dan niat dalam diri, dukungan dan arahan petugas, kerja sama tim, sistem kerja yang jelas serta fasilitas yang memadai. Namun, mereka juga menghadapi faktor penghambat seperti kebingungan pada tahap awal pelaksanaan magang, kurangnya keseragaman informasi, kendala bahasa dan komunikasi dengan jemaah serta kelelahan fisik dan waktu pelayanan yang tidak menentu.