

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia sehingga penyelenggaraan ibadah haji menjadi salah satu kegiatan keagamaan nasional yang paling kompleks dan membutuhkan koordinasi berbagai sektor. Penyelenggaraan ibadah haji meliputi beberapa tahapan penting dimulai dari pendaftaran jemaah, pembekalan manasik haji, pemeriksaan kesehatan, pemberangkatan melalui embarkasi, pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi hingga pemulangan ke tanah air. Seluruh proses tersebut memerlukan sistem pelayanan yang terorganisir, efisien, serta responsif untuk kebutuhan jemaah.

Dalam hal ini, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berperan sebagai titik sentral awal pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan layanan serta fasilitas haji dan umrah yang berlokasi di Kota Banjarbaru. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan Asrama Haji sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada tahun 2014. Asrama ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses keberangkatan dan kepulangan jemaah haji dan umrah, termasuk pelayanan CIQ (*Customs, Immigration, dan Quarantine*) yang

dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.¹ Asrama haji menjadi tempat para jemaah menerima pembekalan akhir, pemeriksaan dokumen dan kesehatan, serta persiapan logistik sebelum ke tanah suci. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk menjamin kenyamanan dan kesiapan jemaah dalam menjalankan ibadah haji.

Pada musim haji tahun 2025, penyelenggaraan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melibatkan sebanyak 23 orang Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) serta 44 tim pendukung PPIH Embarkasi Banjarmasin untuk melayani jemaah dari Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.² Berdasarkan data dari Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025 total jemaah haji yang diberangkatkan berjumlah 5.454 orang.³ Sedangkan pada tahun sebelumnya berjumlah 5.759 orang jemaah.⁴ Dalam hal ini jumlah jemaah haji yang dilayani di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengalami penurunan. Meskipun total jemaah mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, jumlah rata-rata jemaah per kloter justru meningkat dari 320 menjadi 423 orang dengan jumlah 13 kloter. Kondisi ini berdampak pada bertambahnya beban pelayanan per

¹ St Khadijah, "Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019" (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2021), <https://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint/17736>.

² Arsyad, "Gubernur Kalsel Kukuhkan Puluhan Petugas Ibadah Haji 2025," Berita, *KalselHits.Com*, 23 April 2025, <https://kalselhits.com/berita/gubernur-kalsel-kukuhkan-puluhan-petugas-ibadah-haji-2025/>.

³ Rahmah Rahmah, "Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025" (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2025), <https://idr.uin-antasari.ac.id/29905/>.

⁴ Nur Melinda, "Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024" (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2025), <https://idr.uin-antasari.ac.id/28297/>.

kloter, sehingga memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang memadai guna menjaga kelancaran layanan dan kenyamanan jemaah.

Melihat kompleksitas proses pelayanan serta beban tugas yang besar, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak hanya mengandalkan staf tetap asrama dan PPIH, tetapi juga melibatkan mahasiswa magang sebagai bagian dari strategi penguatan sumber daya manusia. Keterlibatan mahasiswa magang diharapkan dapat membantu berbagai aspek pelayanan seperti penyusunan dan penyerahan dokumen haji serta pendampingan jemaah lansia. Dalam konteks ini, mahasiswa magang UIN Antasari Banjarmasin khususnya Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi memiliki potensi besar untuk berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan jemaah haji.

Program Studi Manajemen Dakwah dengan konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah merupakan salah satu program pendidikan yang memfokuskan pada pengelolaan dan manajemen kegiatan keagamaan khususnya dalam pengelolaan ibadah haji dan umrah. Mahasiswa dibekali dengan pengetahuan teoritis dan praktik mengenai manajemen perjalanan ibadah, pelayanan jemaah, serta aspek administrasi dan operasional terkait. Pihak Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyampaikan bahwa keberadaan mahasiswa magang ini sangat membantu dalam berbagai tahapan pelayanan jemaah mulai dari persiapan, pemberangkatan hingga pemulangan jemaah. Mahasiswa terlihat menunjukkan sikap sigap dan tanggap mulai dari persiapan keberangkatan proses administrasi,

penyerahan paspor, pemasangan gelang identitas, dan membantu mengarahkan jemaah ke kamar masing-masing. Pada proses pemulangan, mahasiswa turut membantu proses serah terima koper dan membantu menurunkan jemaah dari bus guna meminimalisir risiko terjatuh. Selain itu, mahasiswa juga menjaga kerja sama dan komunikasi baik dengan petugas maupun jemaah haji. Pihak asrama menilai bahwa kontribusi mahasiswa magang tidak hanya meringankan beban kerja petugas, tetapi juga mampu menjaga kelancaran dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmah (2025) yang melaporkan bahwa mahasiswa berperan aktif membantu pelayanan haji khususnya pada jemaah lanjut usia. Dengan keterbatasan fisik yang dialami sebagian besar jemaah lansia, mahasiswa hadir memberikan perhatian dan memastikan mereka merasa aman dan tenang. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi pendampingan, membantu pemeriksaan kesehatan, mengantar ke kamar mandi, hingga menawarkan makan dan minum.⁵ Namun demikian, penelitian tersebut hanya berfokus pada peran mahasiswa dalam melayani jemaah lansia sehingga belum menggambarkan secara keseluruhan bagaimana kinerja mahasiswa magang dalam seluruh proses pelayanan jemaah haji.

Kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji menjadi aspek penting yang patut diperhatikan, mengingat mereka turut membantu dalam proses pemberkasan, penyambutan,

⁵ Rahmah, "Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025."

pengarahan ke kamar, hingga pendampingan jemaah lansia selama di lingkungan asrama haji. Kinerja tersebut mencakup kemampuan dalam menjalankan tugas secara tepat waktu, komunikasi yang efektif dengan jemaah maupun petugas, pemahaman terhadap prosedur pelayanan haji, serta sikap profesional dalam melayani. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji kinerja mahasiswa magang khususnya dalam konteks pelayanan haji.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang lebih mengenai kinerja mahasiswa magang dalam pelayanan jemaah haji di lingkungan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Meskipun pihak asrama memberikan penilaian positif atas kontribusi mahasiswa magang, evaluasi sistematis terhadap kinerja mereka tetap diperlukan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa keberadaan mahasiswa magang benar-benar memberikan dampak positif terhadap pelayanan jemaah serta untuk mengetahui aspek mana yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi keterampilan teknis, komunikasi, maupun sikap profesional dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di UP T. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Dengan melihat langsung kontribusi mereka, diharapkan penelitian ini bisa memberikan gambaran tentang kinerja mahasiswa dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan ibadah haji

serta dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan program magang serta mutu pelayanan kepada jemaah haji ke depannya. Dengan demikian, penulis menggunakan sebagai topik penelitian skripsi yang berjudul “**Kinerja Mahasiswa Magang dalam Memberikan Pelayanan Jemaah Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan manfaat bagi peneliti maupun pembaca terkait kinerja mahasiswa magang dalam melayani para jemaah haji. Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen haji dan umrah khususnya terkait dengan kinerja mahasiswa dalam melayani jemaah haji. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin membahas topik sejenis, serta memperkaya kajian tentang bagaimana teori-teori kinerja diterapkan di lapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan juga evaluasi bagi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam mengoptimalkan sumber daya manusia khususnya mahasiswa magang sehingga pelayanan jemaah haji dapat ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk memperkuat hubungan antara instansi pendidikan dengan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam rangka peningkatan kerja sama khususnya dalam hal pelayanan jemaah haji.

b. Bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi khususnya Jurusan Manajemen Dakwah dalam memperbaiki dan mengembangkan kurikulum program magang kedepannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi mahasiswa maupun civitas akademika lainnya yang sedang menyusun penelitian terkait topik kinerja.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini disusun untuk memberikan kejelasan makna terhadap judul penelitian sehingga tidak terjadi kesalahan dalam panafsiran atau pemahaman pada penulisan.

1. Kinerja

Kinerja dalam penelitian ini adalah hasil kerja atau pencapaian mahasiswa magang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya selama kegiatan magang di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Penelitian ini akan menilai bagaimana kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sesuai dengan teori kinerja yang dikemukakan oleh H. John Bernardin dan Joyce E. A. Russell meliputi aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tingkat kebutuhan akan pengawasan dan dampak interpersonal. Namun, pada penelitian ini aspek efektifitas biaya tidak digunakan karena mahasiswa magang

tidak memiliki wewenang dalam pengelolaan sumber daya organisasi, khususnya berkaitan dengan anggaran dan biaya operasional. Mahasiswa berperan sebagai pelaksana teknis pelayanan yang bekerja berdasarkan arahan dan sistem yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pada indikator kinerja yang dapat diukur secara langsung melalui aktivitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga akan meneliti dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja mahasiswa selama memberikan pelayanan kepada para jemaah haji.

2. Mahasiswa Magang

Mahasiswa magang dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin yang menjalani program magang di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025 yang berjumlah 36 orang.

3. Pelayanan Jemaah Haji

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan kepada jemaah haji selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Pelayanan jemaah haji mencakup aspek administrasi, kesehatan, akomodasi, konsumsi, transportasi serta bimbingan manasik haji. Di Embarkasi pelayanan meliputi pemeriksaan dokumen, pembagian

paspor dan *living cost*, pemasangan gelang haji, pemeriksaan kesehatan, pengaturan kamar, manasik haji hingga pendampingan jemaah lansia.

Pelayanan jemaah haji dalam penelitian ini adalah pelayanan yang melibatkan mahasiswa magang meliputi penyusunan dokumen haji, penyerahan paspor jemaah, pemasangan gelang haji, mengarahkan jemaah ke kamar masing-masing, penyusunan koper jemaah, pemeriksaan barang sebelum memasuki pintu x-ray keberangkatan, membantu jemaah turun dari bus pada saat pemulangan, dokumentasi alur pelayanan serta pendampingan lansia.

4. UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan lokasi utama dalam penelitian ini yang berada di Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Tempat ini digunakan sebagai tempat persiapan dan transit jemaah haji wilayah Kalimantan dan sekitarnya sebelum keberangkatan ke tanah suci. Di asrama ini jemaah akan disediakan fasilitas akomodasi dan menjalani prosedur pelayanan haji seperti verifikasi dokumen, pemeriksaan kesehatan dan pengenalan pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, Asrama Haji juga memberikan kesempatan kepada masyarakat diluar pada musim haji untuk memakai atau memanfaatkan fasilitas yang ada seperti aula, penginapan, gedung, mesjid, dan lain-lain.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa referensi penelitian terdahulu yang serupa dan dirasa relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu:

1. Skripsi oleh Rahmah dengan judul **Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025**, UIN Antasari Banjarmasin.⁶ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian tersebut membahas terkait peran mahasiswa dalam membantu melayani jemaah haji lanjut usia serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi mahasiswa selama melayani jemaah lansia. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada subjek penelitian yaitu mahasiswa jurusan manajemen dakwah serta penggunaan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sementara itu, perbedaannya terdapat pada fokus penelitian dimana penelitian penulis lebih menitikberatkan pada kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

⁶ Rahmah, "Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025."

2. Skripsi oleh Anisa Aulia dengan judul **Analisis Kinerja Mahasiswa Kuliah Kerja Profesi di Bank Muamalat KC Kota Palu**, UIN Dato Karama Palu.⁷ Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut membahas tentang kinerja mahasiswa kuliah kerja profesi di Bank Muamalat KC Kota Palu dan apakah mereka dapat melaksanakan kinerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan metode kualitatif deskriptif, pembahasan topik kinerja dan mahasiswa magang sebagai objek penelitiannya. Sedangkan perbedaannya pada penelitian penulis berfokus pada kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
3. Artikel jurnal oleh Windi Rizkia Azis, Abdullah Thahir, Muhammad Alwi, Abdul Halik, Ismail Latief, dan Amiruddin dengan judul **Analisis Kinerja Mahasiswa Program Magang Kurikulum MBKM IAIN Parepare di Madrasah Tsanawiyah Darud Dawah Wal-Irsyad Palirang**, IAIN Parepare.⁸ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang membahas mengenai kinerja serta faktor pendukung dan penghambat mahasiswa magang di MTs DDI Palirang. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak

⁷ Anisa Aulia, "Analisis Kinerja Mahasiswa Kuliah Kerja Profesi Di Bank Muamalat KC Kota Palu" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, 2023), <https://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/4349/>.

⁸ Windi Rizkia Azis, Abdullah Thahir, Muhammad Alwi, Abdul Halik, Ismail Latief, Amiruddin, "Analisis Kinerja Mahasiswa Program Magang Kurikulum MBKM IAIN Parepare Di Madrasah Tsanawiyah Darud Dawah Wal-Irsyad Palirang," *Istiqra': Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* 11, no. 1 (2023), <https://jurnal.umpar.ac.id/istiqra/article/view/3244>.

pada penggunaan metode kualitatif deskriptif, pembahasan topik kinerja, faktor pendukung dan faktor penghambat serta mahasiswa magang sebagai objek penelitiannya. Sedangkan perbedaannya pada penelitian penulis berfokus pada kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan pemahaman skripsi penelitian peneliti. Sistematika penelitian akan disajikan dalam 5 bab dan masing-masing terdiri dari beberapa sub bab, sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Kajian Teori, terdiri dari teori yang menjelaskan tentang kinerja mahasiswa magang serta kerangka berpikir.
- BAB III** : Metode Penelitian, berisikan pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta pengecekan keabsahan data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari data umum meliputi gambaran lokasi penelitian, sejarah singkat, tugas dan fungsi, visi misi, struktur organisasi, sarana dan

prasarana di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Hasil penelitian dan pembahasan memuat tentang kinerja mahasiswa magang dalam memberikan pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin serta faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja mahasiswa magang.

BAB V : Penutup, memuat kesimpulan dan saran