

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.1 UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber : Dokumentasi Peneliti

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan unit pelaksana teknis yang digunakan sebagai tempat pelayanan dan persiapan keberangkatan jemaah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci, serta tempat penerimaan jemaah setelah kembali ke Indonesia. UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berlokasi di Jalan A. Yani Km. 28 Landasan Ulin Banjarbaru. Asrama ini berdiri di atas lahan seluas 73.230 m² dan tanah serta bangunannya secara resmi merupakan milik Kementerian Agama. Sertifikat tanahnya bernomor 7/1981 dengan hak milik P.13 yang diterbitkan pada 4 April 1981. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tersebut dikelola secara legal dan berada

dalam tanggung jawab pemerintah. Lokasinya pun cukup strategis karena hanya sekitar 4 km dari Bandara Syamsudin Noor, sekitar 28 km dari pusat Kota Banjarmasin dan kurang lebih 29 km dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.¹

2. Letak Geografis UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Sejak tahun 2022, Banjarbaru resmi menjadi ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam publikasi Kota Banjarbaru Dalam Angka 2025 yang diterbitkan Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk di Kota Banjarbaru sebanyak 285.546 jiwa dengan luas wilayah sekitar 305,153 km².

Secara astronomi Kota Banjarbaru terletak antara 3°25'40" sampai dengan 3°28'37" Lintang Selatan dan 114°41'22" sampai dengan 114°54'25" Bujur Timur. Kota Banjarbaru berada pada ketinggian 66 feet dpl, dengan wilayah relatif datar. Kota Banjarbaru juga termasuk dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WITA). Adapun batas-batas wilayah Kota Banjarbaru berdasarkan posisi geografisnya sebagai berikut:²

¹ Rahmah, "Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025."

² BPS Kota Banjarbaru, "Kota Banjarbaru dalam Angka 2025," Badan Pusat Statistik, 2025, <https://banjarbarukota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/01ca4218f50096367df151b7/kota-banjarbaru-dalam-angka-2025-.html>.

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Tanah Laut.
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar.

3. Sejarah Singkat UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mulai beroperasi secara resmi pada 21 November 1984. Pada saat itu, kepemimpinan berada dibawah Bapak H.A. Chalik Dachlan selaku Pejabat Sementara Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Asrama haji dibangun di atas tanah lahan milik Pemerintah Kalimantan Selatan dengan pembiayaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 1984-1985.

Pada tahun awal, direncanakan pembangunan 12 unit bangunan yang terdiri dari 8 gedung asrama jemaah bernama Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah, dan Tan'im. Selain itu, dibangun 2 ruang makan, 1 dapur, serta 1 aula yang diberi nama Jeddah. Pada tanggal 15 Maret 1986, pengelolaan asrama ditetapkan secara resmi dibawah kepemimpinan H.M. Umar Yasin, BA sebagai

Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Meskipun asrama telah berdiri sejak 1984, pada masa itu jemaah haji asal Kalimantan Selatan masih diberangkatkan melalui Embarkasi Balikpapan dan Embarkasi Surabaya hingga tahun 2002. Asrama Haji Banjarmasin saat itu hanya berfungsi sebagai asrama transit provinsi dengan fasilitas yang masih terbatas. Keinginan masyarakat Banjar untuk memiliki embarkasi haji sendiri terus disuarakan, salah satunya melalui forum Aruh Ganal. Pada tahun 2000, diadakan pertemuan akbar masyarakat Banjar dari berbagai daerah, bahkan dari Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam hingga Arab Saudi. Pertemuan tersebut menjadi bentuk dukungan terhadap upaya Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam mewujudkan Embarkasi Banjarmasin sebagai embarkasi mandiri.

Dalam proses pengembangannya, masyarakat turut berperan aktif membantu penyediaan sarana dan prasarana. Keluarga Gubernur H. Sjachriel Darham menyumbang sebuah mesjid yang kemudian diberi nama Mesjid Syahraza Muhtadin (nama cucu beliau). Selain itu, Wakil Bupati Tanah Laut saat itu, H. Ikhsanuddin Husin menyerahkan miniatur Ka'bah sebagai sarana pembelajaran manasik haji. Bahkan pada 2004, jemaah haji yang baru kembali dari Tanah Suci turut membantu pengaspalan jalan dan renovasi gedung asrama.

Seiring perkembangan kebutuhan pelayanan, pada tahun 2002 dilakukan rencana perluasan fasilitas Asrama Haji Menengah yang mulai dipersiapkan pada tahun 2003. Saat itu dibangun tambahan 2 gedung asrama (Sa'i dan Aziziyah), 1 gedung poliklinik, 1 aula bernama Mekkah, Masjid Syahraza Muhtadin, 1 mushola, 2 loket bank untuk penukaran uang serta miniatur tempat pelaksanaan ibadah haji seperti Ka'bah, Bukit Shafa, Bukit Marwah dan Jamarat.

Pada tahun 2004, status asrama ini resmi menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang melayani jemaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.³ Secara kelembagaan, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada dibawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja. UPT ini bertanggung jawab secara administratif dan teknis kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pembentukan UPT secara resmi ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor B.II/3/02860 Tahun 2015, setelah sebelumnya berstatus sebagai Badan Pengurus Asrama Haji (BPAH).⁴

Perkembangan terbaru terjadi pada tahun 2026, berdasarkan Keputusan Menteri Haji dan Umrah Nomor 1 Tahun 2026, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada di bawah naungan

³ Melinda, "Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024."

⁴ Kemenag, "Asrama Haji."

Kementerian Haji dan Umrah. Sejak saat itu, namanya berubah menjadi Asrama Haji Kelas Satu Banjarmasin yang membawahi dua asrama haji di wilayah Kalimantan yaitu Asrama Haji Pontianak dan Asrama Haji Palangkaraya. Dalam hal ini, Kementerian Agama tetap berperan sebagai *leading sector* dan mitra strategis dalam penyelenggaraan haji dan umrah.⁵

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.⁶

⁵ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Jum'at 13 Februari 2026.

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

5. Tugas dan Fungsi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Tugas

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bertanggung jawab dalam mengelola dan mengatur seluruh kegiatan di asrama haji untuk mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, asrama ini juga menyediakan berbagai layanan tambahan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum.⁷

b. Fungsi

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji, baik saat akan berangkat ke Tanah Suci maupun ketika kembali ke tanah air. Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai layanan yang dirancang agar proses keberangkatan dan kedatangan jemaah berjalan lancar, tertib dan nyaman.

Beberapa layanan yang disediakan antara lain layanan CIQ (Bea Cukai, Imigrasi dan Karantina) yang terintegrasi dalam satu tempat sehingga jemaah tidak perlu berpindah-pindah lokasi. Selain itu, tersedia juga sistem pelayanan satu atap (*one stop service*) untuk memudahkan pengurusan administrasi. Asrama haji juga menyediakan penginapan, pelayanan kesehatan, konsumsi halal dan bergizi, bimbingan serta pemantapan manasik haji, layanan keamanan, keimigrasian hingga transportasi menuju bandara.

⁷ Melinda, "Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024."

Tidak hanya aktif saat musim haji, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga memaksimalkan penggunaan fasilitasnya di luar musim haji. Berbagai fasilitas yang tersedia dapat disewakan kepada instansi pemerintah, pihak swasta, maupun masyarakat umum. Fasilitas tersebut meliputi gedung serbaguna, aula, kamar penginapan, mesjid, area parkir, tempat manasik haji dan umrah serta fasilitas pendukung lainnya.

Dengan adanya berbagai fasilitas tersebut asrama haji tidak hanya digunakan sebagai tempat transit jemaah haji tetapi juga dimanfaatkan sebagai fasilitas umum untuk berbagai kegiatan masyarakat seperti manasik haji, seminar, wisuda, pernikahan dan kegiatan lainnya yang melibatkan banyak orang.⁸

⁸ Melinda, "Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024."

6. Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Tabel 4.1 Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Periode 2025-2026.



Sumber: Dokumen UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

7. Sarana dan Prasarana UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki berbagai fasilitas yang menunjang kelancaran penyelenggaraan kegiatan haji, baik saat musim haji maupun diluar musim haji. Berbagai sarana dan prasarana tersebut disediakan untuk mendukung pelayanan,

kenyamanan, dan kebutuhan operasional. Adapun fasilitas yang tersedia antara lain:⁹

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

⁹ Rahmah, "Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025."

B. Hasil Penelitian

1. Kinerja Mahasiswa Magang dalam Memberikan Pelayanan Jemaah Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Penyelenggaraan ibadah haji menjadi salah satu kegiatan yang kompleks dan membutuhkan koordinasi berbagai pihak. Penyelenggaraan ibadah haji meliputi beberapa tahapan dimulai dari pendaftaran, pembekalan manasik haji, pemeriksaan kesehatan, pemberangkatan melalui embarkasi, pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi hingga pemulangan ke tanah air. Seluruh proses ini tentu memerlukan sistem pelayanan yang terorganisir, efisien serta responsif untuk kebutuhan jemaah.

Melihat kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji pada proses pelayanan serta beban tugas yang besar, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak hanya mengandalkan staf tetap asrama dan PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji) tetapi juga melibatkan mahasiswa sebagai bagian dari strategi penguatan sumber daya manusia. Kontribusi dan kerja sama antara mahasiswa magang khususnya mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin dengan pihak asrama haji dan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) menjadi bagian penting dalam mendukung proses pelayanan haji. Mahasiswa turut ikut andil membantu pelaksanaan program pelayanan yang telah disusun oleh pihak asrama dan PPIH sekaligus mendapatkan pengalaman langsung di lapangan. Sebelum memulai

kegiatan magang mahasiswa terlebih dahulu diberikan pembekalan mengenai prosedur pelayanan haji, pembagian tugas serta etika dalam berinteraksi dengan jemaah.

Gambar 4.2 Pembekalan Mahasiswa Magang Oleh Asrama Haji



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Pelayanan jemaah dapat berjalan efektif dengan adanya koordinasi yang baik dan pembagian tugas yang jelas. Dalam hal ini para mahasiswa magang dibagi ke dalam beberapa bagian tugas seperti petugas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), petugas dokumen, petugas gedung, petugas humas, dan petugas lansia. Dengan pembagian tugas ini mereka dapat membantu diberbagai lini pelayanan haji. Kehadiran mahasiswa magang ini mendapat tanggapan positif dari pihak asrama karena mereka sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan tenaga tambahan. Berdasarkan hasil wawancara dibawah dengan Bapak Haris Fadillah selaku kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Keberadaan mahasiswa UIN di asrama haji itu sangat diperlukan dan sangat signifikan karena secara personil kami di asrama haji melayani jemaah yang begitu banyak pasti sangat kewalahan dan kekurangan SDM dengan adanya bantuan

mahasiswa yang semangatnya tinggi kinerjanya bagus maka pelayanan terhadap jemaah itu sangat memuaskan dibuktikan dengan berturut-turut asrama haji mendapatkan penghargaan dua terbaik secara nasional dan ini menjadi role model oleh Padang. Jadi Padang sekarang mengikuti, mereka juga bekerja sama dengan UIN di Padang sehingga mahasiswa juga ada di Asrama Haji Padang.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa keberadaan mahasiswa magang di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dinilai sangat penting dan memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan jemaah haji. Jumlah jemaah yang sangat banyak sementara keterbatasan SDM di asrama haji seringkali menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, kehadiran mahasiswa magang sangat membantu dalam mengurangi beban kerja petugas.

Mahasiswa dinilai memiliki semangat kerja yang tinggi dan kinerja yang baik sehingga mampu mendukung kelancaran pelayanan. Dampak positif dari keterlibatan mahasiswa tersebut terlihat dari meningkatnya kepuasan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan dua terbaik secara nasional oleh asrama haji secara berturut-turut. Keberhasilan kolaborasi ini juga menginspirasi Asrama Haji di Padang untuk menerapkan pola kerja sama serupa dengan perguruan tinggi setempat sehingga mahasiswa turut dilibatkan dalam pelayanan di Asrama Haji Padang. Temuan ini menunjukkan bahwa kontribusi mahasiswa tidak hanya berdampak pada peningkatan pelayanan di

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Jum'at 13 Februari 2026.

tingkat lokal tetapi juga menjadi contoh praktik baik yang dapat diikuti oleh daerah lain.

Bagi mahasiswa sendiri keterlibatan ini menjadi pengalaman berharga karena dapat terlibat langsung dalam pelayanan haji dan dapat mengembangkan karakter mahasiswa agar lebih tanggap dan peka terhadap situasi. Dalam pelaksanaannya mahasiswa diharapkan tidak hanya menjalankan tugas magang tetapi mengalami perubahan dan perkembangan pribadi seperti tumbuhnya rasa empati, kesabaran, serta kepedulian terhadap sesama. Dengan begitu ilmu dan pengalaman yang diperoleh selama di lapangan dapat bermanfaat.

a. Kualitas

Kualitas kinerja mahasiswa magang terlihat dari kesiapan kerja, ketelitian, kepatuhan terhadap prosedur, sikap hati-hati, kemampuan komunikasi serta kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas ini dinilai baik dan memuaskan oleh pamong mahasiswa magang dalam wawancara menyebutkan:


Kualitasnya jujur sangat memuaskan. Dalam artian itu, gercep gitu. Jadi, kalau misalnya diberikan tugas sesuatu, itu dikerjakan dengan sebaik mungkin, dengan sepenuh hati. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.¹¹

Dari hasil wawancara tersebut terungkap bahwa kualitas mahasiswa sangat memuaskan, mahasiswa dinilai cepat dalam melaksanakan tugas serta berusaha memberikan pelayanan dengan

¹¹ Wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, Pamong Mahasiswa Magang, Kamis 12 Februari 2026.

sebaik mungkin dan sepenuh hati kepada jemaah. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa magang pun berupaya menjaga kualitas dan memastikan pelayanan yang diberikan baik dan benar.

Gambar 4.3 Prosedur Tetap Pemberangkatan Jemaah Haji

PROSEDUR TETAP JEMAAH HAJI TAHUN 1446 H / 2025 M DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN	
AHAD, 04 Mei 2025 KLOTER BDJ-01	
KOTA BANJARMASIN (FN : LNI 3115)	
423 (PETUGAS+JEMAAH)	
PROSES PENERIMAAN, PENDAFTARAN DAN PENYERAHAN DOKUMEN	
WAKTU	KEGIATAN
16:25	Jemaah Haji memasuki Aula Penerimaan
16:30	Proses Penerimaan dan Pendaftaran Jemaah Haji : 1. Proses Penyerahan Dokumen dan Lainnya → Pemasangan Stiker (nomor tempat duduk di Pesawat). → Penyerahan Paspor → Penyerahan Uang <i>Living Cost</i> → Penyerahan Uang Insentif Ketua Regu dan Ketua Rombongan → Penyerahan Kartu Identitas Jemaah Haji → Penyerahan Gelang Identitas kepada Ketua Regu 2. Pemeriksaan Kesehatan 3. Pemeriksaan barang bagasi melalui X-ray di gedung penyimpanan barang 4. Pemanggilan kepada jemaah yang barang bagasinya bermasalah, waktu menyesuaikan → Penandatanganan buku kesehatan bagi yang belum ditandatangani pada saat penerimaan.
19:30	Istirahat, menuju kamar masing-masing
SENIN, 05 Mei 2025 KLOTER BDJ-01	
05:00	Shalat Subuh berjamaah di Masjid Syahraza Muhtadin
05:30	Pemantapan Manasik Haji dan Pembinaan Petugas Kloter, Karu dan Karom
06:30	Makan Pagi di Ruang Katering di gedung Jabal Rahmah
PEMBERANGKATAN JEMAAH HAJI	
SENIN, 05 Mei 2025 KLOTER BDJ-01	
WAKTU	KEGIATAN
09:25	Proses pemanggilan jemaah memasuki aula pemberangkatan per Rombongan
09:30	Jemaah memasuki aula pemberangkatan diarahkan oleh Petugas Informasi Haji 1. Jemaah masuk satu persatu ke dalam aula melalui pintu X-ray (Pemeriksaan barang/ tas lenteng dan tas gantung). 2. Jemaah duduk di kursi sesuai dengan nomor Bus (dipandu oleh petugas Gapura Angkasa).
12:00	Acara Pelepasan : 1. Sambutan 2. Do'a dan Azan
12:30	Prosesi Masuk Bus Jemaah satu persatu keluar menuju bus masing-masing (dipandu petugas Gapura Angkasa)
13:30	Bus diberangkatan ke Bandara Syamsuddin Noor, Jemaah masuk pesawat
16:30	PESAWAT BLOCK OFF (Pesawat di atorong mundur dari atorong)
Catatan : Waktu menggunakan Waktu Indonesia Bagian Tengah (WITA)	
Banjarmasin, 26 April 2025	
	

Sumber: Dokumen UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Dari pengamatan peneliti, mahasiswa telah mendapatkan pembekalan oleh pihak asrama mengenai prosedur pelayanan dan pembagian tugas. Adanya briefing dari koordinator membantu mahasiswa memahami tugas dan tanggung jawab selama kegiatan pelayanan. Sebelum jemaah datang mahasiswa nampak sigap

menempati posisi masing-masing sesuai dengan pembagian tugas.

Dwi Nur Aulia salah satu mahasiswa magang mengungkapkan:

Dua jam sebelum kedatangan jemaah itu ada yang namanya briefing. Nah di saat briefing itu kita memastikan apa saja yang perlu disiapkan sebelum kedatangan jemaah, sebelum menerima jemaah buat meminimalisir kesalahan saat kedatangan jemaah. Pada saat membagikan dokumen kita memastikan lagi jemaahnya menanyakan apakah ini sudah benar identitas paspornya, apakah ada kekeliruan.¹²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa sebelum kedatangan jemaah dilakukan briefing untuk memastikan seluruh kebutuhan pelayanan telah siap dan meminimalisir terjadinya kesalahan. Pada saat pembagian dokumen mahasiswa juga melakukan pengecekan ulang dengan menanyakan kepada jemaah terkait kesesuaian identitas paspor guna menghindari kesalahan.

Gambar 4.4 Mahasiswa Menyerahkan Paspor Jemaah



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Hasil observasi pun menunjukkan ketika proses penyerahan dokumen mahasiswa aktif menanyakan identitas dan mencocokkan dengan paspor untuk menghindari kekeliruan. Selain itu, mahasiswa juga menjelaskan fungsi stiker nomor bus dan tempat

¹² Wawancara dengan Dwi Nur Aulia, Mahasiswa Magang Petugas Siskohat, Kamis 5 Februari 2026.

duduk di pesawat menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta mengingatkan jemaah untuk menjaga paspor agar tidak hilang. Apabila ditemukan kekurangan pada dokumen seperti stiker yang belum ada, mahasiswa segera konfirmasi kepada petugas PPIH untuk segera ditindaklanjuti. Selain itu, pada saat mengarahkan jemaah haji ke kamar, mahasiswa nampak aktif menanyakan nama dan rombongan jemaah untuk mencocokkan nomor kamar dengan data manifest pembagian kamar. Hal tersebut menunjukkan ketelitian, tanggung jawab, koordinasi antarpetugas serta kehati-hatian dalam memberikan pelayanan.

Cara saya untuk memastikan pelayanan yang saya berikan baik dan benar adalah dengan bertanya kepada bapak atau ibu pegawai yang ada di asrama haji bagaimana caranya agar tidak ada terjadinya kesalahan dan saya selalu menanyakan dan memastikan mengenai kenyamanan jemaah tersebut apakah nyaman atau ada yang kurang.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yunitha Agustin salah satu mahasiswa magang yang bertugas di tim lansia menambahkan bahwa cara memastikan pelayanan yang diberikan baik yaitu dengan bertanya kepada petugas haji mengenai tata cara pelayanan yang benar agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja. Meskipun telah mendapatkan pembekalan sebelum magang, mereka tetap aktif bertanya kepada petugas apabila ada hal yang belum dipahami. Sikap tersebut menunjukkan adanya kesadaran

¹³ Wawancara dengan Yunitha Agustin, Mahasiswa Magang Petugas Lansia, Rabu 11 Februari 2026.

mahasiswa untuk bekerja dengan benar dan hati-hati guna menghindari kesalahan dalam pelayanan.

Tidak hanya fokus pada ketepatan pelayanan, mahasiswa juga menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan jemaah dengan menanyakan kondisi jemaah serta menawarkan bantuan apabila diperlukan. Sikap ramah, peduli dan responsif tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya menjalankan tugas, tetapi juga berusaha memberikan pelayanan yang baik dan membuat jemaah merasa nyaman. Hal ini selaras dengan hasil wawancara salah satu jemaah haji Ibu Nor Hidayah sebagai penerima pelayanan mahasiswa.

Kami sangat puas pada pelayanan mereka bisa komunikasi dengan baik, lancar dan cepat jadi kami merasa kadada masalah atau kendala.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terungkap bahwa jemaah haji merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa. Mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik, lancar dan cepat dalam memberikan pelayanan sehingga proses pelayanan dirasa tidak ada kendala maupun masalah. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berikan mahasiswa tidak hanya sesuai prosedur tetapi juga mampu memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi jemaah.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Nor Hidayah, Jemaah Haji, Sabtu 7 Februari 2026.

b. Kuantitas

Kuantitas kinerja mahasiswa dilihat dari jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan serta kontribusi tenaga dalam situasi pelayanan yang padat. Dalam satu kloter jumlah jemaah yang dilayani mencapai sekitar 423 orang dengan total 13 kloter selama masa pemberangkatan dan pemulangan. Jumlah tersebut menunjukkan beban pelayanan yang besar. Keberadaan mahasiswa magang pada saat itu berjumlah 36 orang dengan pembagian tugas di tiap lini pelayanan yaitu petugas siskohat, petugas gedung, petugas dokumen, petugas humas dan petugas lansia.

Di semua lini kita tempatkan mahasiswa yang jumlahnya tidak sedikit sekitar 36 orang kita tempatkan di berbagai lini pelayanan semuanya membantu bahkan mereka tidak terpaku pada satu tupoksi yang sudah kita tentukan tetapi mereka lebih fleksibel dan mobile. Apa yang perlu dikerjakan, apa yang perlu diselesaikan terlebih dahulu atau yang sudah selesai melaksanakan tugas akan membantu kepada yang lain.¹⁵

Hasil wawancara di atas dengan Bapak Haris Fadillah selaku Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengungkapkan bahwa keberandaan mahasiswa sekitar 36 orang tersebut ditempatkan diberbagai lini pelayanan dan sangat membantu operasional haji. Mahasiswa tidak hanya terpaku pada tugas pokok yang telah ditentukan tetapi juga bersikap fleksibel dan mobile. Ketika tugas utama telah selesai mereka secara inisiatif

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Jum'at 13 Februari 2026.

membantu bagian lain yang membutuhkan bantuan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat.

Gambar 4.5 Daftar Nama Mahasiswa Magang di Asrama Haji

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIT PELAKSANA TEKNIS ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
Jalan Jend. A. Yani Km.28 Landasan Ulin – Banjarbaru
Telp. (0511) 4705150 – 4705747 email : uptbanjarmasin@gmail.com
Website: uptasramahajibanjarmasin.kemenag.go.id

Lampiran Surat Nomor : B.339/AH.06/KP.00.2/04/2025

DAFTAR NAMA MAHASISWA PPL TAHAP 2
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2025

No	Nama	NIM	No. Hp
1	Muhammad Ridhatullah	220104030147	085654029653
2	Nazir	220104030241	085387772451
3	Muhammad Rizky Fazrian	220104030192	082148071620
4	Fahreza Rifani	220104030141	087800216380
5	Akhmad Noor Akbar	220104030114	089530590697
6	Muhammad Jawanmardi	220103030078	085753086165
7	M.Imam Masuko	220104030230	082249255846
8	Muhammad Syahrul Ramadhan	220104030211	087821506373
9	Muhammad Irfan Hidayat	220104030208	083141980029
10	Muhammad Riyadhussolihin	220104030195	085654813045
11	Muhammad Noval	220104030184	085387732928
12	Khadijah	220104030215	085386590423
13	Mulla	220104030200	087864895509
14	Yunitha Agustin	220104030023	083166554249
15	Mir'atun Nisa	220104030171	087812308654
16	Saydina Marsya	220104030006	085349673842
17	Aulia Agustina	220104030012	088744029311
18	Nisa Ariyanti	220104030199	081517968862
19	Affina Anggraini	220104030262	083143838559
20	Novi Ariyani	220104030010	081250692011
21	Intan Salsabila Khoirumi	220104030248	087704797599
22	Siti Subihah Abigail	220104030207	087839622048
23	Lathifa Annafi	220104030210	081257498152
24	Nida Khairah	220104030172	085752310299
25	Khairunnisa	220104030096	087830913218
26	Azra Salsabila	220104030179	085651374727
27	Nurul Jennah	220104030125	081318825094
28	Aulia Rahmi	220104030180	085821673159
29	Nurul Latifah	220104030261	082250079984
30	Rifa Natasya Rahmi	220104030017	085754432142
31	Nor Anisa	220104030139	082254784263
32	Nurainah	220104030197	081350863304

Sumber: Dokumen UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4.6 Daftar Nama Mahasiswa Magang di Asrama Haji

 **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
Website <http://fda.uin-antasari.ac.id> email : fda@uin-antasari.ac.id

SURAT TUGAS
Nomor: B-248/Un.14/III.4/PP.00.9/03/2025

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Menugaskan

Kepada:

No	Nama	NIM	Jurusan	Telp./HP
1.	Dwi Nur Aulia	220104030067	MD	083816103720
2.	Muhammad Illham	220104030265	MD	081528931047
3.	M. Alfian Mafarizza	220104030043	MD	081215135328
4.	Fahriza Apriyan	220104030075	MD	081256107079

Untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang dimulai dari tanggal 8 April s/d 31 Mei 2025 bertempat di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Jalan A. Yani KM 28 Landasan Ulin Banjarbaru. Setelah selesai melaksanakan tugas ini, segera membuat laporan untuk dilaporkan kepada Panitia PPL.

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Sumber: Dokumen Jurusan Manajemen Dakwah

Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh Khairunnisa salah satu mahasiswa magang yang bertugas dibagian dokumen.

Kita dari awal sudah tau tugas pokok apa saja yang kita lakukan sebagai mahasiswa. Jadi yang pertama memastikan tugas pokok kita dulu yang kita jalannya baru misalnya tugas utama sudah kita jalani, ya kalau masih ada waktu dan tenaga di sela-sela kegiatan itu membantu yang lain.¹⁶

Mahasiswa paham akan memprioritaskan tugas pokok mereka terlebih dahulu. Mereka memastikan tugas utama selesai sebelum membantu yang lain. Apabila masih memiliki waktu dan tenaga mereka akan membantu bagian lain. Hal ini terlihat pada mahasiswa petugas gedung yang turut membantu pembagian paspor dan pemasangan gelang haji sehingga mempercepat proses penyerahan dokumen tersebut. Bahkan mahasiswa petugas humas yang sedang mendokumentasikan kegiatan pelayanan tetap menunjukkan inisiatif dalam membantu pemasangan gelang haji atau mendorong kursi roda lansia. Hal ini menunjukkan bahwa mereka tidak hanya menjalankan tugas pokok yang telah diberikan tetapi juga memiliki inisiatif tinggi dalam membantu pekerjaan lain. Selain itu, sikap tersebut mencerminkan kemampuan manajemen waktu yang baik serta rasa tanggung jawab yang kuat terhadap setiap tugas yang diemban.

¹⁶ Wawancara dengan Khairunnisa, Mahasiswa Magang Petugas Dokumen, Kamis 5 Februari 2026.

Gambar 4.7 Mahasiswa Membantu Memasangkan Gelang Jemaah



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dari gambar 4.7 terlihat mahasiswa petugas gedung dan humas sedang membantu memasang gelang jemaah haji pada saat proses penerimaan jemaah reguler di Aula Mekah. Sedangkan jemaah prioritas seperti lansia dan disabilitas, proses penyerahan dokumen dan pemasangan gelang tidak dilakukan di aula melainkan langsung diantarkan ke kamar masing-masing. Perbedaan prosedur ini dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi fisik dan kenyamanan jemaah. Dalam pelaksanaannya, terlihat mahasiswa petugas lansia dan dokumen saling berkoordinasi dan membantu agar proses pelayanan tetap berjalan lancar.

Peneliti menemukan berdasarkan dokumen hasil penilaian magang bahwa tingkat inisiatif mahasiswa ini belum berkembang secara merata. Sebagian mahasiswa menunjukkan sikap aktif dan inisiatif tinggi dalam membantu pekerjaan lain, sedangkan beberapa mahasiswa lainnya masih memiliki inisiatif yang belum

maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi dan kepedulian terhadap pekerjaan berbeda pada setiap mahasiswa.

Ketika pelayanan lagi padat dan jemaah sedang ramai mahasiswa mampu berkoordinasi dengan petugas haji lain agar pelayanan tetap berjalan lancar. Hasil wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah selaku pamong mahasiswa magang.

Karena jumlah mahasiswa pun lumayan banyak kemudian bisa bekerja sama dengan karyawan dari tim Asrama Haji. Semuanya bisa teratasi jadi walaupun terjadi kepadatan segala macam justru mahasiswa mempercepat proses layanan kepada jemaah. Misalnya jemaah yang perlu diantar ke kamar, disetiap lantai hanya dua orang dari tim Asrama Haji yang bertugas mungkin pelayanan di Asrama Haji tidak akan maksimal tanpa bantuan dari mahasiswa.¹⁷

Hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa meskipun terjadi kepadatan jemaah seluruh pelayanan tetap dapat teratasi dengan baik dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak serta kemampuan mereka bekerja sama dengan tim asrama. Bahkan disebutkan tanpa bantuan mahasiswa pelayanan tidak akan maksimal. Kehadiran mahasiswa disetiap lantai mempercepat proses pengantaran jemaah ke kamar masing-masing. Ketika jemaah datang berbondong-bondong mereka saling berkoordinasi dan membagi tugas misalnya ada yang mengarahkan jemaah dan ada yang menangani koper. Kolaborasi antara mahasiswa dengan petugas asrama membuat beban kerja menjadi lebih ringan dan

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, Pamong Mahasiswa Magang, Kamis 12 Februari 2026.

pelayanan lebih terorganisir. Kerja sama dan komunikasi yang baik membuat pelayanan lebih efisien dan efektif terutama dalam situasi kepadatan jemaah.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu kinerja mahasiswa magang terlihat dari kedisiplinan hadir sebelum pelayanan dimulai, kesiapan dalam menjalankan tugas, kemampuan bekerja sama serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas pelayanan hingga selesai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah selaku pamong mahasiswa magang.

Sejauh ini mahasiswa disiplin, sebelumnya telah diberikan arahan, paling lambat itu satu jam sebelum jemaah datang sudah berada di Asrama Haji dan itu mereka laksanakan, jadi hampir tidak ada sih mahasiswa yang hitungannya terlambat. Begitu juga ketika sudah selesai, ketika sudah benar-benar selesai pekerjaannya atau tugasnya, baru mereka meninggalkan Asrama Haji untuk beristirahat, terkecuali kalau misalnya ada tugas seperti harus UAS atau harus ke kampus, itu kita persilahkan, tapi selama tidak ada hal-hal tersebut, mereka stay disini dan disiplin menyelesaikan sampai selesai.¹⁸

Dari hasil wawancara tersebut terungkap bahwa mahasiswa telah diarahkan untuk hadir di lokasi paling lambat satu jam sebelum jemaah datang. Arahan tersebut pun dapat dilaksanakan dengan baik oleh mahasiswa dan hampir tidak pernah terjadi keterlambatan. Mahasiswa juga dinilai disiplin dalam

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, Pamong Mahasiswa Magang, Kamis 12 Februari 2026.

menyelesaikan tugas dan tetap berada di lokasi hingga pekerjaan benar-benar selesai, kecuali ada kepentingan akademik seperti perkuliahan atau ujian yang sebelumnya telah dikomunikasikan dan diizinkan oleh pihak asrama atau petugas terkait.

Hasil pengamatan peneliti pun menunjukkan bahwa mahasiswa memang hadir lebih awal sebelum jemaah datang dan telah stand by diposisi masing-masing, baik saat masa keberangkatan maupun pemulangan jemaah. Kehadiran lebih awal ini membuat proses penyambutan dan pelayanan kepada jemaah haji berjalan tertib dan lancar.

Gambar 4.8 Mahasiswa Membantu Jemaah Turun dari Bus



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan gambar 4.8 ketika bus jemaah tiba mahasiswa terlihat sigap menyambut dan membantu jemaah turun dengan hati-hati terutama saat pemulangan yang sering berlangsung malam hari dimana kondisi jemaah yang nampak lelah dan mengantuk. Sikap sigap ini menunjukkan bahwa mahasiswa mampu melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tanggap untuk menjaga kenyamanan serta keamanan jemaah.

Bapak Mahyuni Abdul Hamid Sabra sebagai salah satu jemaah yang menerima pelayanan dari mahasiswa pun mengungkapkan dalam hasil wawancaranya.

Iya waktu itu cepat aja mereka koordinasinya melayani apalagi waktu mengantar dangan mobil misalnya kita mau ke aula ke kamar atau sebaliknya. Jadi mereka kelihatannya berkomunikasi dan standby di mobil itu ada pelayanannya karena jauh jaraknya agak luas lapangan. Jadi alhamdulillah mereka bantu mengarahkan mungkin memanggil ada yang perlu kursi roda atau apa itu bisa dilayani dengan baik.¹⁹ Berdasarkan hasil wawancara tersebut jemaah menilai mahasiswa memiliki komunikasi dan koordinasi baik antarpetugas terutama dalam membantu jemaah menggunakan mobil layanan dari aula menuju kamar atau sebaliknya. Mahasiswa juga cepat dalam membantu jemaah yang memerlukan kursi roda. Selain itu, ketepatan waktu juga terlihat dari kemampuan mahasiswa dalam bekerja sama selama proses pelayanan berlangsung seperti pada saat penyerahan dokumen dan pemasangan gelang. Kerja sama tersebut membantu mempercepat proses pelayanan sehingga dapat selesai tepat waktu.

Mulia salah satu mahasiswa magang petugas gedung mengakui dalam hasil wawancara.

Kalau dari segi terlambat pernah karena dalam masa magang kami juga masih kuliah. Jadi kadang kami kuliah dan untuk terlambat juga kami izin kepada pihak asrama atau

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Mahyuni Abdul Hamid Sabra, Jemaah Haji, Sabtu 7 Februari 2026.

kepada petugas. Kalau untuk tugas tepat waktu alhamdulillah terlaksana saja.²⁰

Wawancara ini mengungkap bahwa mahasiswa dalam beberapa kesempatan pernah mengalami keterlambatan karena masih memiliki kewajiban kuliah. Namun, keterlambatan tersebut disertai izin resmi dengan pihak asrama atau petugas terkait. Meskipun demikian untuk penyelesaian tugas pelayanan mereka tetap mampu melaksanakan dengan tepat waktu. Berdasarkan hasil observasi, proses pelayanan terkadang tidak berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Hal tersebut umumnya disebabkan oleh keterlambatan kedatangan jemaah akibat kendala transportasi maupun adanya perubahan jadwal dari petugas daerah. Namun, kondisi ini dapat diatasi melalui koordinasi antarpetugas daerah, petugas asrama haji dan PPIH sehingga proses pelayanan dapat disesuaikan dengan situasi dan tetap berjalan lancar.

d. Tingkat Kebutuhan Akan Pengawasan

Tingkat kebutuhan akan pengawasan dalam pelaksanaan magang di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin masih tergolong penting terutama pada tahap awal pelaksanaan. Pengawasan bukan sebagai bentuk ketidakmampuan mahasiswa melainkan sebagai bagian dari proses pembelajaran sekaligus upaya menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan

²⁰ Wawancara dengan Mulia, Mahasiswa Magang Petugas Gedung, Kamis 5 Februari 2026.

prosedur. Pada tahap awal pelaksanaan magang terkadang ada beberapa mahasiswa yang masih bingung akan tugas yang harus dikerjakan walaupun sebelumnya telah mendapatkan pembekalan pengetahuan seperti hasil wawancara dibawah ini.

Diawal biasanya kloter 1 atau 2 itu pasti mahasiswa merasa bingung harus mengerjakan apa, walaupun satu hari sebelumnya ada pengarahan dan pembagian tugas. Ketika diarahkan mungkin sudah terbayang tapi ketika melaksanakan itu masih bingung harus seperti apa dan kita tidak ada uji coba atau gladi bersih. Setelah pengarahan langsung bertemu jemaah dan langsung mengerjakan tugas. Jadi biasanya mahasiswa cenderung bingung tapi selepas kloter 1 atau 2 dan seterusnya biasanya mahasiswa sudah paham harus mengerjakan apa, harus berbuat bagaimana sampai lama kelamaan inisiatifnya juga tumbuh, jadi tidak harus selalu disuruh ini dikerjakan, sudah mengerti dengan jalannya.²¹

Wawancara ini mengungkap bahwa pada kloter pertama dan kedua mahasiswa cenderung mengalami kebingungan. Meskipun sebelumnya telah diberikan pengarahan dan pembagian tugas, ketika langsung berhadapan dengan jemaah tanpa adanya gladi bersih atau simulasi mahasiswa masih merasa belum sepenuhnya memahami praktik di lapangan. Kondisi ini wajar terjadi karena mereka langsung terjun ke situasi pelayanan nyata yang bersifat dinamis dan melibatkan ratusan jemaah. Pada awal pelaksanaan magang mahasiswa terlihat ragu-ragu dalam mengambil tindakan dan masih menunggu arahan dari petugas asrama. Namun setelah melewati beberapa kloter terlihat adanya peningkatan kinerja.

²¹ Wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, Pamong Mahasiswa Magang, Kamis 12 Februari 2026.

Untuk bantuan mungkin di awal-awal karena ketika awal mulai magang itu tugas kami ini belum tau apa, tugasnya ketika di gedung bagaimana. Setelah beberapa kloter terjalankan mungkin untuk bertanya ke petugas itu sudah mulai menurun karena sudah ada pengalaman beberapa kloter-kloter sebelumnya.²²

Pada awal magang mereka masih sering meminta bantuan atau bertanya kepada petugas karena belum memahami secara utuh tugas yang harus dikerjakan. Akan tetapi setelah beberapa kloter terlewati, intensitas bertanya mulai berkurang karena pengalaman sebelumnya menjadi bekal pembelajaran. Peneliti mengamati bahwa ketika mahasiswa merasa ragu mereka secara aktif bertanya kepada petugas untuk memastikan tindakan yang diambil sudah benar. Hal ini menunjukkan adanya sikap tanggung jawab dan kehati-hatian dalam bekerja.

Meskipun mahasiswa menunjukkan perkembangan dan mampu bekerja lebih mandiri seiring berjalannya waktu, mereka masih tetap berada dalam pengawasan. Menurut Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah menyampaikan pengawasan ini dilakukan bukan karena mahasiswa tidak mampu tetapi karena pelayanan yang dilakukan bersentuhan langsung dengan masyarakat yaitu jemaah haji. Demi menjaga pelayanan tetap sesuai dengan prosedur, arahan dan kontrol petugas tetap diperlukan. Prosedur teknik dan kebijakan pelayanan berada dibawah kewenangan pihak asrama sehingga mahasiswa tetap harus bekerja dalam

²² Wawancara dengan Muhammad Syahrul Ramadhan, Mahasiswa Magang Petugas Gedung, Sabtu 7 Februari 2026.

bimbingan tersebut. Koordinasi dan supervisi dilakukan secara langsung di lapangan untuk menghindari kesalahan prosedur terutama dalam hal administrasi dokumen, pendampingan lansia serta pengaturan alur pelayanan jemaah.

Gambar 4.9 Mahasiswa Masih dalam Pengawasan Petugas Haji



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Dari gambar 4.9 di atas terlihat mahasiswa sedang memberikan pelayanan kepada jemaah haji diruangan khusus jemaah prioritas. Dalam pelaksanaannya mahasiswa masih berada dalam pengawasan langsung oleh petugas haji untuk memastikan pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan prosedur serta meminimalisir kesalahan terutama kepada jemaah prioritas yang memerlukan perhatian dan pelayanan khusus.

Pengawasan sangat diperlukan khususnya pada tahap awal karena mahasiswa masih dalam tahap adaptasi. Seiring bertambahnya pengalaman, tingkat kemandirian mahasiswa pun meningkat ditandai dengan tumbuhnya inisiatif dan kepercayaan diri. Namun demikian, pengawasan tetap dipertahankan sebagai

bentuk pembinaan dan untuk memastikan pelayanan jemaah berjalan sesuai standar operasional yang berlaku.

e. Dampak Interpersonal

Dampak interpersonal dari keterlibatan mahasiswa magang di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terlihat positif baik hubungan dengan petugas PPIH, pegawai asrama haji dan juga jemaah haji. Hal ini tercermin melalui kualitas komunikasi, kedekatan emosional serta terciptanya suasana pelayanan yang harmonis dan nyaman. Hasil wawancara dengan Khairunnisa selaku mahasiswa magang yang bertugas dibagian dokumen.

Kita sebagai mahasiswa magang sangat diterima baik oleh PPIH bahkan diberi arahan bagaimana kita bekerja, bagaimana sistemnya itu sangat diarahkan. Apalagi sebelum magang berlangsung itu memang sudah ada briefing dari pihak asrama dan petugas lain sehingga merasa terarahkan dan juga hubungannya mudah saja, komunikasinya mudah terus buhan sidin humble-humble dan ramah jadi merasa tidak ada hambatan.²³

Wawancara diatas terungkap bahwa mahasiswa merasa diterima dengan sangat baik oleh PPIH tidak hanya sebagai tenaga bantu tetapi juga sebagai bagian dari tim pelayanan. Sikap terbuka para petugas yang bersedia memberikan arahan secara jelas. Situasi ini menumbuhkan rasa percaya diri pada mahasiswa dalam menjalankan tugas. Mahasiswa juga merasakan bahwa

²³ Wawancara dengan Khairunnisa, Mahasiswa Magang Petugas Dokumen, Kamis 5 Februari 2026.

komunikasi yang terjalin mudah dan penuh keramahan. Begitu pula yang dirasakan oleh Bapak Muhammad Fauzi selaku Ketua Tim Dokumen PPIH dalam hasil wawancaranya.

Hubungan kerja tentunya sangat harmonis antara kami pegawai dengan mereka itu terjalin baik, komunikasinya juga lancar, dan rukun sehingga sangat membantu dalam penyelesaian tugas.²⁴

Hubungan kerja antara pegawai dan mahasiswa magang tidak hanya bersifat formal tetapi juga terjalin secara harmonis. Komunikasi yang lancar membuat setiap informasi dan arahan dapat disampaikan dengan jelas. Penerimaan dan komunikasi yang positif memberikan dampak terhadap kelancaran koordinasi dan terciptanya kerja sama tim dalam pelayanan jemaah haji.

Hasil observasi peneliti menunjukkan adanya hubungan yang positif dan komunikatif antara mahasiswa dan petugas. Ketika mahasiswa mengalami kebingungan, petugas dengan sabar memberikan arahan dan penjelasan. Suasana keterbukaan dan rasa kekeluargaan ini menciptakan lingkungan kerja yang nyaman hingga akhirnya meningkatkan semangat dan motivasi dalam menjalankan tugas. Bahkan setelah masa magang berakhir hubungan baik tersebut masih terjalin, ini menunjukkan bahwa interaksi yang dibangun tidak bersifat sementara melainkan kesan positif yang berkelanjutan.

²⁴ Wawancara dengan Muhammad Fauzi, Ketua Tim Dokumen PPIH, Kamis 19 Februari 2026.

Dampak interpersonal ini tidak hanya terjalin antara mahasiswa dengan petugas PPIH dan pegawai asrama, tetapi juga dengan jemaah haji. Hasil wawancara dengan Yunitha Agustin salah satu mahasiswa magang petugas lansia.

Ketika berkomunikasi dengan jemaah lansia ataupun jemaah yang kesulitan saya menggunakan kata-kata yang lebih lembut dan menanyakan secara perlahan apa yang beliau perlukan, apa yang membuat beliau kesulitan.²⁵

Hasil wawancara diatas terungkap bahwa ketika berkomunikasi dengan jemaah lansia atau jemaah yang mengalami kesulitan mahasiswa menggunakan bahasa yang lembut dan berbicara secara perlahan agar mudah dipahami. Terlihat ketika mahasiswa melayani jemaah, mereka berbicara dengan ramah, sopan disertai senyum. Pendekatan ini membuat komunikasi lebih hangat dan tidak kaku sehingga jemaah tidak merasa segan untuk bertanya ataupun meminta bantuan kepada mahasiswa.

Gambar 4.10 Mahasiswa Membantu Menyusun Koper Jemaah



Sumber: Dokumentasi Peneliti

²⁵ Wawancara dengan Yunitha Agustin, Mahasiswa Magang Petugas Lansia, Rabu 11 Februari 2026.

Berdasarkan gambar 4.10 di atas dalam salah satu situasi peneliti mengamati seorang jemaah yang tampak panik karena kopernya belum terlihat. Mahasiswa yang bertugas berusaha menenangkan dengan menjelaskan secara sopan bahwa koper akan diantarkan ke kamar masing-masing. Sikap tenang dan komunikatif tersebut membuat jemaah merasa lega. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang sopan dan empati mampu membangun rasa percaya serta rasa aman pada diri jemaah. Mereka bersedia mendengarkan keluhan jemaah, membantu tanpa diminta, serta menunjukkan kepedulian secara tulus. Mahasiswa juga menunjukkan sikap yang mendukung terciptanya kenyamanan seperti tersenyum, menyapa jemaah, mengangguk tanda memahami sehingga jemaah merasa dihargai dan diperhatikan.

Hal ini selaras dengan yang dirasakan oleh Bapak Mahyuni Abdul Hamid Sabra salah satu jemaah haji dalam hasil wawancaranya.

Kita lihat mereka sangat familiar melayani apalagi jemaah kadang ada yang tua jadi mahasiswa sangat sopan, penjelasannya jelas, jadi sangat baik pelayanan.²⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah haji yang menerima pelayanan dari mahasiswa diketahui bahwa mahasiswa terlihat familiar, sopan dan mudah dipahami penjelasannya terutama bagi jemaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian

²⁶ Wawancara dengan Bapak Mahyuni Abdul Hamid Sabra, Jemaah Haji, Sabtu 7 Februari 2026.

lebih. Penjelasan yang disampaikan jelas dan tidak berbelit-belit sehingga jemaah dapat memahami arahan yang diberikan tanpa merasa kebingungan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya fokus pada isi informasi tetapi juga memperhatikan cara penyampaiannya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Mahasiswa Magang dalam Memberikan Pelayanan Jemaah Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Mahasiswa Magang yang terlibat dalam pelayanan jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menghadapi berbagai faktor yang memengaruhi kinerja mereka, baik faktor pendukung maupun penghambat. Faktor-faktor pendukung kinerja yang ditemukan selama pelaksanaan magang mahasiswa antara lain:

a. Motivasi dan Niat dari Dalam Diri

Faktor pendukung utama adalah motivasi dari diri mereka sendiri. Sebenarnya kita disini dari asrama haji sendiri tidak ada keharusan membantu di sini. Mereka datang ke sini dalam artian keinginan sendiri bukan paksaan. Nah dari motivasi tersebut mereka akhirnya punya keinginan untuk bekerja dan melayani jemaah dengan baik.²⁷

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa faktor pendukung utama motivasi internal mahasiswa. Mahasiswa datang keinginan sendiri untuk belajar dan melayani bukan karena paksaan. Dorongan dari dalam diri untuk memberikan pelayanan

²⁷ Wawancara dengan Ibu Ulfia Nurhasanah Komariah, Pamong Mahasiswa Magang, Kamis 12 Februari 2026.

terbaik kepada jemaah menjadi landasan dalam menjaga disiplin dan tanggung jawab. Hal ini selaras dengan yang diungkapkan oleh mahasiswa dalam hasil wawancara.

Niat magang dari awal untuk melayani para tamu-tamu untuk berhaji jadi melayaninya senang dan merasa tidak ada beban walaupun rada capek karena waktunya lumayan banyak terposir di asrama haji tapi secara keseluruhan itu mudah saja menjalaninya.²⁸

Hasil wawancara dengan Khairunnisa mahasiswa petugas dokumen menyampaikan bahwa sejak awal mereka memang berniat untuk melayani tamu Allah dengan sungguh-sungguh. Niat tersebut membuat mereka merasa senang dalam melayani meskipun waktu dan tenaga cukup banyak terkuras selama masa magang. Mahasiswa tetap menunjukkan semangat meskipun jadwal pelayanan padat. Mereka tidak terlihat bekerja dengan terpaksa melainkan tetap aktif merespon dalam membantu jemaah. Bahkan terkadang terlihat para jemaah mendoakan mereka dan itu menjadi suatu penyemangat tersendiri yang dapat meningkatkan motivasi kerja mereka.

b. Kerja Sama Tim dan Solidaritas

Kerja sama tim membuat pelayanan itu bagus, baik dengan tim dengan teman-teman itu harus satu komando supaya nyaman saat magang itu kerja samanya baik dan komunikasi terjaga.²⁹

²⁸ Wawancara dengan Khairunnisa, Mahasiswa Magang Petugas Dokumen, Kamis 5 Februari 2026.

²⁹ Wawancara dengan Dwi Nur Aulia, Mahasiswa Magang Petugas Siskohat, Kamis 5 Februari 2026.

Terlihat bahwa kunci keberhasilan mereka adalah kerja sama tim yang solid. Prinsip satu komando dan menjaga komunikasi menjadi hal penting agar pelayanan berjalan lancar. Kerja sama dan koordinasi dengan tim dan sesama teman magang menciptakan rasa nyaman dan saling menguatkan di lapangan serta mempercepat penyelesaian tugas dan mengurangi beban individu. Ketika satu bagian mengalami kepadatan mahasiswa turut membantu bagian tersebut sehingga pelayanan tetap berjalan lancar.

c. Dukungan Sosial dan Lingkungan Kerja yang Positif

Adanya dukungan dari orang tua dan juga teman-teman membuat kita semangat untuk magang.³⁰

Dukungan orang tua dan teman-teman menjadi salah satu faktor emosional yang sangat berpengaruh terhadap semangat mahasiswa dalam menjalani magang. Dukungan orang tua baik berupa restu, doa, dan motivasi memberikan kekuatan tersendiri bagi mahasiswa untuk tetap bertahan dan menjalankan tugas dengan sungguh-sungguh. Selain itu dukungan dari teman turut menciptakan rasa kebersamaan dan saling menguatkan. Ketika merasa lelah dengan pekerjaan dengan adanya teman untuk berbagi cerita, saling menyemangati dan saling membantu membuat beban terasa lebih ringan. Dukungan pihak kampus pun turut memberikan rasa aman dan nyaman bagi mahasiswa sehingga mereka dapat menjalankan magang dengan tenang dan fokus.

³⁰ Wawancara dengan Muhammad Imam Masuko, Mahasiswa Magang Petugas Humas, Sabtu 7 Februari 2026.

Selain itu, lingkungan kerja yang positif turut menciptakan suasana kerja yang nyaman seperti hasil wawancara di bawah ini.

Lingkungan dan rekan kerja yang baik entah dari mahasiswa, petugas asrama atau petugas yang lain mungkin ini bisa membuat mereka merasa nyaman dalam bekerja.³¹

Lingkungan dan rekan kerja yang baik membuat mahasiswa diterima dan nyaman dalam bekerja. Ketika hubungan terjalin harmonis dan komunikasi terbuka membuat mahasiswa merasa lebih percaya diri untuk bertanya atau meminta arahan apabila mengalami kesulitan. Rasa nyaman tersebut membuat pekerjaan tidak terasa sebagai beban melainkan sebagai pengalaman belajar yang menyenangkan.

d. Sistem Kerja yang Jelas dan Fasilitas yang Memadai

Adanya alur SOP serta arahan yang jelas agar mahasiswa tidak kebingungan dan pelayanan tetap berjalan lancar. Ketersediaan sarana seperti kursi roda, tanda pengenal, dan alat komunikasi turut menunjang keberhasilan pelayanan.³²

Hasil wawancara di atas terungkap bahwa adanya alur SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas membuat mahasiswa memahami tahapan pelayanan secara terstruktur mulai dari kedatangan jemaah, penyerahan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan, pengantaran ke kamar, dan pemeriksaan x-ray sebelum keberangkatan. Dengan arahan yang jelas dari petugas haji, mahasiswa dapat bekerja dengan baik dan meminimalisir kesalahan

³¹ Wawancara dengan Ibu Anita Puspita Sari, Pegawai Asrama Haji, Kamis 12 Februari 2026.

³² Wawancara dengan Ibu Yulita Norma Sari, Pegawai Asrama Haji, Kamis 12 Februari 2026.

serta dapat menghindari kebingungan di lapangan terutama ketika situasi sedang padat.

Ketersediaan sarana dan prasaranan seperti kursi roda, tanda mengenal dan alat komunikasi turut menunjang pelayanan haji. Kursi roda sangat membantu dalam pelayanan jemaah lansia atau jemaah yang sakit sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan aman. Tanda pengenal (ID card dan almameter kampus) membuat mahasiswa mudah dikenali oleh jemaah maupun petugas lain sehingga mempermudah koordinasi. Sementara alat komunikasi seperti HT dan handphone memungkinkan informasi disampaikan secara cepat antartim pelayanan tanpa harus berpindah tempat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif.

Faktor penghambat kinerja mahasiswa dalam melayani jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diantaranya sebagai berikut:

a. Kebingungan di Awal Pelaksanaan Magang

Memang pada awalnya anak magang karena mungkin masih baru jadi masih menyesuaikan kondisi. Jadi pada saat hari-hari pertama magang mungkin masih bingung dan perlu diarahkan segala macam. Tapi pada saat berjalannya waktu mereka sudah bisa nangkap harus ngapain. Jadi kayak lebih banyak inisiatifnya tanpa harus disuruh.³³

Berdasarkan penjelasan dari wawancara di atas bahwa pada tahap awal magang mahasiswa perlu adaptasi terhadap lingkungan baru karena mahasiswa masih dalam tahap pengenalan sistem

³³ Wawancara dengan Ibu Anita Puspita Sari, Pegawai Asrama Haji, Kamis 12 Februari 2026.

pelayanan di lapangan. Pada hari-hari pertama pelaksanaan magang mereka cenderung merasa bingung dan belum sepenuhnya paham akan tugas walaupun sebelumnya sudah diberi pembekalan pengetahuan. Kondisi ini wajar terjadi mengingat mereka terjun langsung menghadapi situasi pelayanan tanpa adanya simulasi atau gladi bersih sebelumnya.

Pada fase awal tersebut mahasiswa masih bergantung pada arahan dari petugas atau koordinator. Kebingungan ini bukan disebabkan oleh kurangnya kemampuan mahasiswa melainkan mereka belum terbiasa dengan alur kerja terutama dalam menghadapi jumlah jemaah yang banyak dalam satu waktu. Namun, seiring berjalannya waktu mereka sudah mampu beradaptasi dan mulai memahami alur pelayanan dan pelaksanaan tugas. Kebingungan di awal magang ini lebih bersifat sementara dan merupakan bagian dari proses penyesuaian lingkungan kerja.

b. Kurangnya Keseragaman Informasi dari Petugas

Mungkin untuk kendalanya itu dari segi informasi yang kurang akurat karena ada beberapa petugas yang berbeda pendapat tentang barang yang boleh dibawa dan dilarang pada saat pemeriksaan x-ray. Jadi kami kadang bingung saat menghimbau jemaah haji.³⁴

Dari hasil wawancara di atas terungkap bahwa adanya perbedaan pendapat beberapa petugas dalam menyampaikan

³⁴ Wawancara dengan Muhammad Syahrul Ramadhan, Mahasiswa Magang Petugas Gedung, Sabtu 7 Februari 2026.

informasi terkait barang yang boleh dibawa dan dilarang dalam pemeriksaan x-ray sebelum keberangkatan jemaah. Kondisi ini menyebabkan mahasiswa merasa kurang yakin dan bingung dalam menyampaikan informasi tersebut kepada jemaah karena khawatir terjadi kesalahan.

c. Kendala Bahasa dan Komunikasi dengan Jemaah

Ada jemaah yang tidak bisa menggunakan Bahasa Indonesia ataupun bahasa daerah yaitu Bahasa Banjar, jadi itu menjadi salah satu kendala karena kami harus meminta tolong jemaah lain yang paham untuk membantu menerjemahkan apa yang beliau katakan.³⁵

Hasil wawancara di atas diketahui bahwa ada jemaah yang tidak dapat menggunakan Bahasa Indonesia maupun Bahasa Banjar ini menjadi salah satu kendala mahasiswa dalam melayani jemaah. Dikarenakan jemaah haji yang banyak dan datang dari berbagai daerah terkadang ada jemaah yang menggunakan Bahasa Bugis atau bahasa daerah tertentu dari pedalaman Kalimantan dan Jawa. Dalam situasi tersebut, mahasiswa harus mencari bantuan jemaah atau petugas lain yang memahami bahasa tersebut untuk membantu menerjemahkan.

d. Kelelahan Fisik dan Waktu yang Tidak Menentu

Mungkin kayak keuyuhan terus jua pas pemulangan itu ada lansia dari Arab Saudi jua kemungkinan lansia itu kesehatannya rada menurun jadi waktu melayani para lansia itu mudah banar kayak merasa sakit awak misalkan kada

³⁵ Wawancara dengan Yunitha Agustin, Mahasiswa Magang Petugas Lansia, Rabu 11 Februari 2026.

nyaman awak mungkin karena mudah tertular jadi pada saat pemulangan lebih sering sakit.³⁶

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa magang mengalami kelelahan akibat aktivitas yang padat dan pengaruh kondisi kesehatan jemaah khususnya lansia yang memerlukan perhatian dan tenaga ekstra. Hal ini berpotensi menyebabkan mahasiswa rentan mengalami gangguan kesehatan sehingga berdampak pada stamina dan performa kerja.

Selain itu, dari hasil observasi didapat waktu pelaksanaan magang pelayanan jemaah haji yang tidak menentu turut mempengaruhi kondisi kelelahan fisik mahasiswa. Jadwal pelayanan yang harus menyesuaikan dengan kedatangan dan pemulangan jemaah haji menyebabkan mahasiswa magang bekerja tidak hanya pada siang hari tetapi juga pada malam hari. Kondisi ini tentu menuntut mahasiswa untuk mampu mengatur waktu istirahat disela-sela pelayanan.

C. Pembahasan

1. Kinerja Mahasiswa Magang dalam Memberikan Pelayanan Jemaah Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Keterlibatan mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat dianalisis menggunakan perspektif teori kinerja yang dikemukakan oleh

³⁶ Wawancara dengan Khairunnisa, Mahasiswa Magang Petugas Dokumen, Kamis 5 Februari 2026.

Bernardin dan Russell meliputi aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tingkat kebutuhan akan pengawasan dan dampak interpersonal.³⁷

Kelima indikator tersebut dapat digunakan untuk menggambarkan sejauh mana kontribusi dan partisipasi mahasiswa dalam proses pelayanan.

a. Kualitas

Menurut Bernardin dan Russell, kualitas mengacu pada seberapa baik pekerjaan dilakukan serta sejauh mana hasil kerja tersebut sesuai dengan standar dan tujuan yang diharapkan. Peneliti menganalisis bahwa mahasiswa magang yang membantu melayani jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki kualitas kinerja yang tergolong baik dan memuaskan sesuai dengan teori tersebut. Pekerjaan yang dilakukan mahasiswa tidak hanya mencapai hasil yang diharapkan tetapi juga dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku. Kualitas tersebut tercermin tidak hanya dari hasil akhir pelayanan tetapi juga dari proses yang dilalui seperti kesiapan sebelum bertugas, kepatuhan akan prosedur, kehati-hatian dan ketelitian dalam bekerja serta sikap dalam melayani jemaah.

Sebelum pelaksanaan magang, mahasiswa telah mendapatkan pembekalan terkait prosedur pelayanan serta pembagian tugas. Hal ini menjadi dasar penting dalam membentuk kualitas kinerja karena

³⁷ Bernardin dan Russell, *Human Resource Management*.

sebagaimana menurut teori Bernardin dan Russell, kualitas dipengaruhi oleh kesesuaian pekerjaan dengan standar yang berlaku. Dalam konteks ini, kualitas kinerja mahasiswa terlihat dari bagaimana mereka mampu melaksanakan tugas sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan. Mahasiswa menunjukkan kesiapan kerja dengan datang lebih awal sebelum jemaah datang, melakukan briefing serta memastikan seluruh kebutuhan pelayanan telah siap untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan.

Champion Paper dan Fibre Company dalam Flippo menambahkan bahwa kualitas berkaitan dengan ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan kerapian dalam bekerja. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa mahasiswa telah menerapkan unsur-unsur tersebut dalam pelayanan. Ketelitian mahasiswa terlihat ketika melakukan pengecekan ulang identitas paspor jemaah untuk menghindari kekeliruan. Sebelum mengarahkan jemaah ke kamar pun mahasiswa mencocokkan kembali data jemaah dengan manifest pembagian kamar. Sikap teliti dan hati-hati ini menunjukkan adanya usaha mahasiswa untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara tepat dan sesuai prosedur.

Upaya meminimalisir kesalahan ini juga terlihat dari sikap aktif bertanya mahasiswa kepada petugas mengenai tata cara pelayanan yang benar atau adanya sesuatu yang belum dipahami. Jika ditemukan kekurangan mahasiswa segera mengonfirmasi kepada

petugas untuk segera ditindaklanjuti. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kualitas tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga proses kerja yang diketahui dari kepatuhan akan SOP, usaha meminimalisir kesalahan pekerjaan serta tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas kinerja mahasiswa magang juga didukung oleh kepuasan dari jemaah haji dan pamong mahasiswa magang. Jemaah haji sebagai penerima pelayanan menilai bahwa mahasiswa mampu memberikan pelayanan dengan cepat, lancar serta memiliki komunikasi yang baik sehingga jemaah merasa tidak ada kendala. Pamong mahasiswa magang juga merasa puas karena mahasiswa dapat bekerja dengan cepat, sebaik mungkin dan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan mahasiswa mampu memberikan rasa nyaman dan kepuasan.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji telah memenuhi indikator kualitas kinerja yang baik. Mahasiswa mampu bekerja dengan tepat sesuai prosedur, teliti dan hati-hati dalam menjalankan tugas sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan baik, minim kesalahan serta memberikan kepuasan.

b. Kuantitas

Kuantitas menurut Bernardin dan Russell merujuk pada jumlah hasil kerja (unit/aktivitas) yang mampu diselesaikan dalam waktu tertentu. Peneliti menganalisis bahwa kuantitas mahasiswa magang menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam mendukung kelancaran pelayanan jemaah haji. Terlihat dari besarnya beban pelayanan yang harus ditangani yaitu sekitar 423 jemaah dalam satu kloternya dengan total 13 kloter selama masa pemberangkatan dan pemulangan. Dalam kondisi tersebut kehadiran 36 mahasiswa magang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kapasitas pelayanan sehingga berbagai pelayanan dapat diselesaikan secara cepat dan efisien.

Penempatan mahasiswa diberbagai lini pelayanan menunjukkan adanya optimalisasi sumber daya manusia untuk meningkatkan kuantitas hasil kerja. Mahasiswa tidak hanya ditempatkan pada satu bagian tertentu tetapi disebar diberbagai titik pelayanan sesuai kebutuhan seperti petugas gedung, petugas dokumen, petugas humas, petugas siskohat, dan petugas lansia. Dalam praktiknya mahasiswa tidak hanya terpaku pada tugas pokok yang telah ditentukan melainkan bersikap fleksibel. Mereka mampu memprioritasnya pekerjaan yang harus segera diselesaikan serta secara inisiatif membantu bagian lain ketika tugas utama telah selesai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, setelah mahasiswa menyelesaikan tugas pokoknya mereka memanfaatkan waktu yang ada untuk membantu bagian lain yang membutuhkan. Terlihat mahasiswa petugas humas disela mendokumentasikan kegiatan pelayanan mereka turut membantu pemasangan gelang haji. Selain itu, petugas gedung juga ikut membantu dalam proses pembagian paspor dan pemasangan gelang. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa mampu memberikan kontribusi secara maksimal dengan menyelesaikan tugas lebih banyak dari sekedar tugas pokok yang diberikan sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Kemampuan mahasiswa dalam menangani berbagai tugas tersebut menunjukkan tingginya output kerja yang dihasilkan selama kegiatan pelayanan berlangsung.

Selain itu, mahasiswa juga mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pelayanan yang padat sehingga pekerjaan tetap terselesaikan dengan baik. Ketika pelayanan sedang padat, mahasiswa membantu mempercepat pelayanan disetiap lantai dengan berkoordinasi dengan petugas haji dan berbagi tugas seperti mengarahkan jemaah ke kamar dan menyusun koper. Koordinasi dan kerja sama antara mahasiswa dengan petugas ini selain meringankan pekerjaan juga membuat pelayanan berjalan lancar, terorganisir dan efisien. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Indriani bahwa kualitas menggambarkan banyaknya pekerjaan yang mampu diselesaikan

secara efektif dan tepat waktu. Dalam konteks ini mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dalam jumlah yang besar bahkan membantu meningkatkan efektivitas operasional haji dengan koordinasi dan kerja sama.

Kemampuan mahasiswa dalam bekerja sama dan saling membantu antar lini pelayanan ini menunjukkan tingginya produktivitas kerja. Mahasiswa mampu memprioritaskan tugas pokok dahulu kemudian membantu pekerjaan lain. Sikap tersebut mencerminkan kemampuan manajemen waktu, tanggung jawab serta koordinasi kerja yang baik. Peneliti menyimpulkan bahwa kuantitas kinerja mahasiswa magang baik, mereka tidak hanya mampu menyelesaikan tugas dalam jumlah besar tetapi juga menunjukkan inisiatif untuk membantu pekerjaan lain melalui kerja sama, fleksibilitas dan kemampuan koordinasi. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa mahasiswa yang memiliki inisiatif yang belum maksimal sehingga diperlukan upaya pembinaan dan pengawasan agar inisiatif mahasiswa dapat berkembang secara merata.

c. Ketepatan Waktu

Peneliti menganalisis bahwa ketepatan waktu mahasiswa magang terlihat dari kesiapan mahasiswa hadir sebelum jemaah datang, kesiapan menjalankan tugas, kemampuan bekerja sama, serta tanggung jawab menyelesaikan pelayanan hingga selesai. Menurut

Bernardin dan Russell, ketepatan waktu mengacu pada seberapa cepat suatu pekerjaan diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan sehingga tidak menghambat pekerjaan lain dan dapat memaksimalkan waktu untuk kegiatan selanjutnya. Dalam konteks ini mahasiswa sebelumnya telah diarahkan untuk hadir paling lambat satu jam sebelum kedatangan jemaah dan arahan tersebut mampu dilaksanakan dengan baik. Kehadiran lebih awal ini menunjukkan adanya sikap disiplin waktu dan kesiapan dalam bekerja.

Hasil observasi peneliti memperlihatkan bahwa mahasiswa telah stand by diposisi masing-masing sebelum jemaah datang. Ketika bus jemaah tiba, mahasiswa terlihat sigap membantu proses penyambutan dan pelayanan jemaah. Kesigapan mahasiswa ini menunjukkan bahwa mereka mampu melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tanggap untuk menjaga kenyamanan serta keamanan jemaah.

Selain itu, Robbins menjelaskan bahwa ketepatan waktu berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan waktu yang telah direncanakan. Ketepatan waktu juga mencerminkan disiplin dan manajemen waktu yang baik meliputi ketepatan hadir, kepatuhan terhadap jam kerja, dan konsisten dalam melaksanakan tugas. Mahasiswa memiliki disiplin kerja yang baik karena hampir tidak pernah terlambat dan tetap berada di lokasi hingga tugas selesai. Hal tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa mempunyai

rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Ketepatan waktu juga terlihat dari kemampuan mahasiswa dalam berkoordinasi dan bekerja sama antarpetugas dalam pengantaran jemaah menggunakan mobil layanan. Kerja sama ini membantu mempercepat proses pelayanan sehingga kegiatan dapat selesai sesuai jadwal yang ditentukan. Dengan demikian, ketepatan waktu tidak hanya dipengaruhi oleh kedisiplinan individu saja tetapi juga oleh kemampuan koordinasi dan kerja sama antarpetugas pelayanan.

Meskipun demikian, dalam beberapa kesempatan masih ditemukan mahasiswa terlambat hadir karena adanya kewajiban akademik seperti kuliah atau ujian. Namun, keterlambatan ini telah disertai izin kepada pihak asrama atau petugas terkait sehingga tidak menimbulkan masalah dalam pelaksanaan pelayanan. Mahasiswa juga tetap mampu menyelesaikan tugas pelayanan dengan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki etika kerja yang baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas. Selain itu, keterlambatan pelayanan dapat terjadi umumnya disebabkan oleh faktor eksternal seperti keterlambatan jemaah datang akibat kendala transportasi dan perubahan jadwal dari petugas daerah. Namun kondisi tersebut dapat diatasi dengan koordinasi antarpetugas sehingga pelayanan tetap berjalan lancar.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu kinerja mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji telah

memenuhi indikator yang baik. Hal tersebut terlihat dari disiplin kehadiran, kesiapan kerja, tanggung jawab menyelesaikan tugas, serta kemampuan bekerja sama. Kondisi ini mendukung teori bahwa pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik karena mampu menjaga kelancaran aktivitas kerja.

d. Tingkat Kebutuhan Akan Pengawasan

Bernardin dan Russell menyatakan bahwa tingkat kebutuhan akan pengawasan menilai sejauh mana seseorang mampu melaksanakan tugas tanpa harus sering dibimbing atau diawasi oleh atasan. Semakin rendah tingkat ketergantungan terhadap pengawasan maka semakin tinggi tingkat kemandirian individu dalam bekerja. Peneliti menganalisis bahwa pengawasan dalam pelaksanaan magang masih tergolong penting khususnya pada tahap awal karena mahasiswa masih merasa kebingungan akan tugas sehingga belum sepenuhnya mampu bekerja secara mandiri tanpa arahan. Hal ini wajar karena masih pada tahap proses pembelajaran dan adaptasi terhadap lingkungan kerja baru. Selain itu, pengawasan juga berfungsi sebagai upaya untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut hasil wawancara pada tahap awal kloter pertama dan kedua mahasiswa cenderung mengalami kebingungan dalam

menjalankan tugas. Meskipun sebelumnya telah diberikan pembekalan dan pengarahan, mahasiswa masih merasa kesulitan ketika dihadapkan pada situasi nyata di lapangan tanpa adanya simulasi atau gladi bersih. Kondisi ini menyebabkan mahasiswa masih ragu dalam bertindak dan cenderung menunggu arahan dari petugas lain. Dalam konteks teori hal ini menunjukkan bahwa pada tahap awal tingkat kebutuhan akan pengawasan masih tergolong tinggi karena mahasiswa belum memiliki pengalaman yang cukup.

Schuller, Siusan dan Septiani berpendapat bahwa seseorang yang mampu menyelesaikan tugas dengan baik tanpa harus diawasi menunjukkan bahwa ia telah memiliki kompetensi kerja yang baik. Kemandirian dalam bekerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Dalam konteks ini terlihat adanya peningkatan kemampuan mahasiswa dalam bekerja secara mandiri seiring berjalannya waktu. Mahasiswa mulai memahami alur kerja, tugas serta tanggung jawab yang harus dijalankan. Seiring meningkatnya pemahaman dan pengalaman kerja mahasiswa, tingkat kebutuhan akan pengawasan mulai menurun. Intensitas bertanya kepada bertugas pun mulai berkurang karena pengalaman sebelumnya menjadi sumber pembelajaran. Namun, ketika mahasiswa ragu mereka akan secara aktif bertanya kepada petugas untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil sudah benar. Mahasiswa juga mulai memperlihatkan inisiatif dalam bekerja tanpa

harus menunggu perintah. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kompetensi dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi tuntutan pelayanan yang kompleks. Adanya pengarahan yang jelas serta kesempatan untuk belajar langsung di lapangan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kesiapan dan kemandirian mahasiswa.

Meskipun demikian, pengawasan tetap dilakukan selama pelaksanaan magang. Pengawasan ini bukan disebabkan oleh ketidakmampuan mahasiswa, melainkan karena pelayanan yang diberikan berhubungan langsung dengan jemaah haji sehingga tetap diperlukan arahan dan kontrol dari petugas agar sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Pengawasan dilakukan secara langsung di lapangan seperti dalam aspek administrasi, pendampingan lansia serta pengaturan alur pelayanan guna menghindari kesalahan yang dapat berdampak pada jemaah. Dalam konteks teori meskipun mahasiswa telah mengalami peningkatan kemandirian, kebutuhan akan pengawasan tetap diperlukan sebagai bentuk kontrol kualitas kerja. Indikator tingkat kebutuhan akan pengawasan tidak selalu diartikan sebagai kebergantungan tetapi juga sebagai bentuk pembinaan dan pengendalian dalam pekerjaan yang memiliki resiko tinggi dan standar pelayanan yang ketat.

e. Dampak Interpersonal

Peneliti menganalisis bahwa dampak interpersonal yang ditunjukkan oleh mahasiswa magang sangat positif. Hal ini terlihat melalui komunikasi yang lancar, sikap saling menghargai, adanya rasa nyaman dalam bekerja serta terciptanya suasananya yang harmonis. Berdasarkan hasil wawancara mahasiswa merasa diterima baik oleh para petugas. Mereka tidak hanya memberikan tugas tetapi juga memberikan arahan, bimbingan dan penjelasan terkait sistem kerja sehingga mahasiswa merasa terbantu dan lebih percaya diri dalam menjalankan tugas. Sikap ramah, terbuka dan mudah dalam berkomunikasi ini membuat mahasiswa merasa nyaman dan tidak segan bertanya ketika mengalami kesulitan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya hubungan kerja yang sehat dan kooperatif antara mahasiswa dan petugas. Temuan ini sejalan dengan teori Bernardin dan Russell bahwa dampak interpersonal mengacu pada kemampuan seseorang dalam menciptakan hubungan kerja baik, menumbuhkan rasa percaya diri, saling menghargai serta kerja sama yang efektif dengan rekan kerja maupun atasan. Hubungan interpersonal yang baik akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif sehingga seseorang dapat bekerja secara efektif.

Hubungan interpersonal ini tak hanya terjalin dengan petugas tetapi juga dengan jemaah haji. Robert Bolton mengungkapkan

bahwa keterampilan interpersonal merupakan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain secara efektif dan produktif. Kemampuan interpersonal yang baik ditunjukkan melalui sikap sopan, terbuka dan komunikatif sehingga tercipta suasana yang harmonis. Dalam konteks ini mahasiswa menunjukkan sikap sopan, lembut dan ramah ketika berkomunikasi dengan jemaah sehingga jemaah tidak merasa segan untuk bertanya ataupun meminta bantuan kepada mahasiswa. Selain itu, dalam menghadapi situasi pelayanan seperti adanya jemaah panik akibat koper yang belum ditemukan mahasiswa mampu menenangkan dengan memberi penjelasan sehingga jemaah merasa lega dan aman.

Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa dampak interpersonal kinerja mahasiswa tergolong baik dan positif. Mereka berhasil membangun hubungan yang harmonis dan nyaman dengan jemaah dan petugas lainnya melalui komunikasi yang baik, kerja sama, bersikap sopan, dan saling menghargai. Bahkan hubungan baik yang terjalin ini tidak hanya berlangsung selama masa magang tetapi juga berlanjut setelah kegiatan berakhir. Hal ini menunjukkan bahwa dampak interpersonal yang terbentuk bersifat berkelanjutan dan meninggalkan kesan positif.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Mahasiswa Magang dalam Memberikan Pelayanan Jemaah Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Kinerja mahasiswa magang dalam melayani jemaah haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung seperti adanya motivasi dan niat dalam diri, arahan dan bimbingan petugas, kerja sama tim, sistem kerja yang jelas serta fasilitas yang memadai turut membantu tercapainya kinerja yang optimal. Namun, terdapat faktor penghambat yang dalam mempengaruhi kinerja mahasiswa seperti kebingungan pada awal pelaksanaan magang, kurangnya keseragaman informasi, kelelahan fisik, waktu yang tidak menentu, serta kendala komunikasi dengan jemaah akibat bahasa yang berbeda. Dengan demikian, kinerja mahasiswa magang tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi kerja dan dukungan lingkungan selama pelaksanaan magang.

a. Faktor Pendukung

Motivasi dan niat dalam diri menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung peningkatan kinerja mahasiswa dalam melayani jemaah haji. Latham dan Locke berpendapat bahwa kinerja yang baik dapat tercapai apabila seseorang memiliki motivasi tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam hal ini keinginan pribadi mahasiswa dalam mengikuti kegiatan magang memunculkan

dorongan semangat untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Motivasi ini menjadikan mahasiswa mampu bekerja disiplin dan bertanggung jawab selama pelayanan berlangsung.

Kerja sama tim dan solidaritas antarmahasiswa maupun petugas juga menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja mahasiswa. Pelayanan jemaah haji dapat berjalan lancar karena adanya koordinasi yang baik, komunikatif, serta adanya prinsip satu komando dalam bekerja. Mahasiswa saling membantu pada saat terjadi kepadatan pelayanan sehingga proses pelayanan tetap berjalan lancar. Hermawan menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif dan hubungan kerja yang baik mampu meningkatkan produktifitas. Mahasiswa dan petugas telah menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien.

Selanjutnya adanya dukungan sosial baik dari orang tua, teman, petugas serta pihak kampus turut memberikan kekuatan dan semangat dalam menjalankan tugas. Di sisi lain lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis menjadikan mahasiswa merasa diterima baik, lebih percaya diri dan tidak ragu bertanya ataupun meminta arahan. Robbins dan Judge menyatakan bahwa hubungan antarpegawai dan kualitas interaksi sosial dalam lingkungan kerja berpengaruh terhadap kenyamanan serta kinerja individu. Adanya dukungan dan lingkungan kerja yang positif dapat membantu

mahasiswa dalam meningkatkan kinerja secara optimal. Lingkungan kerja yang harmonis dapat meningkatkan rasa nyaman dan semangat kerja sehingga seseorang lebih mudah bekerja sama dalam menyelesaikan tugas.

Selain itu, sistem kerja yang jelas dan ketersediaan fasilitas yang memadai turut menjadi faktor pendukung kinerja mahasiswa. Rachmad dkk, menjelaskan bahwa sistem kerja yang jelas mampu mengurangi kebingungan serta meningkatkan produktivitas kerja. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga arahan petugas membantu mahasiswa dalam memahami alur pelayanan dan meminimalisir kesalahan di lapangan. Begitupun yang diungkapkan oleh Bass bahwa ketersediaan sumber daya dan fasilitas kerja sangat menunjang kinerja. Ketersediaan fasilitas seperti kursi roda, tanda pengenal dan alat komunikasi dapat menunjang kelancaran proses pelayanan terutama dalam membantu jemaah lansia dan mempercepat koordinasi antar tim.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa faktor penghambat kinerja mahasiswa dalam melayani jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin salah satunya adalah kebingungan pada awal pelaksanaan magang. Pada tahap ini mahasiswa masih berada dalam proses adaptasi terhadap lingkungan

baru dan sistem pelayanan di lapangan. Mahasiswa masih merasa bingung mengenai tugas sehingga masih bergantung pada arahan dan bimbingan dari petugas meskipun sebelumnya telah memperoleh pembekalan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori kompetensi, menurut Wibowo kompetensi berkaitan dengan kemampuan individu dalam menjalankan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Mahasiswa yang belum memiliki pengalaman langsung di lapangan memerlukan proses adaptasi untuk memahami tugas dan alur kerja pelayanan. Selain itu, pengalaman kerja juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kompetensi seseorang. Kurangnya pengalaman pada tahap awal menyebabkan mahasiswa memerlukan penyesuaian sebelum akhirnya mampu bekerja secara mandiri dan menunjukkan inisiatif dalam bekerja. Hambatan ini hanya bersifat sementara dan merupakan bagian dari proses pembelajaran.

Kurangnya keseragaman informasi antarpetugas turut menjadi faktor penghambat kinerja mahasiswa. Adanya perbedaan pendapat beberapa petugas dalam menyampaikan informasi terkait aturan barang bawaan jemaah menyebabkan mahasiswa bingung dan kurang yakin ketika memberikan imbauan kepada jemaah karena khawatir terjadi kesalahan. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan belum berjalan secara optimal. Dalam konteks

teori Bass menjelaskan bahwa perusahaan atau organisasi perlu memiliki pengelolaan informasi yang jelas agar seluruh anggota dapat bekerja berdasarkan data yang akurat. Informasi yang tidak lengkap atau berbeda-beda dapat memicu kesalahan kerja.

Hambatan selanjutnya adalah kendala komunikasi jemaah. Beberapa jemaah tidak dapat menggunakan Bahasa Indonesia maupun Bahasa Banjar sehingga menyulitkan mahasiswa dalam memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan secara optimal. Dalam kondisi ini, mahasiswa perlu meminta bantuan jemaah atau petugas lain yang memahami bahasa tersebut sebagai penerjemaah. Hal ini berkaitan dengan teori oleh Wibowo mengenai keterampilan *soft skill*, dimana kemampuan ini berhubungan dengan komunikasi dan kemampuan sosial individu. Hambatan komunikasi dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan karena informasi tidak tersampaikan dengan baik meskipun dalam hal ini masih dapat diatasi dengan kerja sama.

Selain itu, kelelahan fisik dan waktu yang tidak menentu juga dapat mempengaruhi kinerja mahasiswa. Mahasiswa mengalami kelelahan akibat aktivitas pelayanan yang padat terutama saat melayani jemaah lansia yang membutuhkan perhatian dan tenaga ekstra. Robins dan Judge menjelaskan bahwa kondisi kerja dan beban kerja dapat mempengaruhi kenyamanan serta kesehatan individu dalam bekerja. Lingkungan kerja dengan tekanan aktivitas yang

tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental sehingga berdampak pada penurunan kinerja.

Jadwal pelayanan yang tidak menentu baik siang maupun malam membuat mahasiswa rentan mengalami kelelahan bahkan gangguan kesehatan yang berdampak pada stamina dan performa. Hermawan menyebutkan lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menurunkan semangat dan produktivitas kerja. Padatnya aktivitas pelayanan serta waktu kerja yang tidak menentu menjadi tantangan bagi mahasiswa untuk tetap menjaga kondisi fisik selama magang dengan menyesuaikan waktu istirahat agar tetap stabil dan menjaga performa dalam bekerja.