

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa poin penting sebagai kesimpulan sebagai berikut:

1. 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 secara umum tergolong baik. Hal ini terlihat dari terpenuhinya indikator kinerja oleh Bernardin dan Russell yang meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, tingkat kebutuhan akan pengawasan dan dampak interpersonal.

Pada aspek kualitas mahasiswa mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur, teliti dan hati-hati guna meminimalisir kesalahan, tanggung jawab serta dapat memberikan kepuasan pelayanan. Pada aspek kuantitas mahasiswa mampu menyelesaikan tidak hanya tugas pokok tetapi mereka menunjukkan inisiatif dengan membantu pekerjaan dibagian lain, meskipun masih terdapat beberapa mahasiswa yang inisiatifnya belum maksimal. Pada aspek ketepatan waktu mahasiswa mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu meskipun adanya keterlambatan kehadiran akibat akademik

perkuliahan, namun hal tersebut dapat diatasi dengan koordinasi dengan petugas.

Selain itu, aspek tingkat kebutuhan akan pengawasan, pada tahap awal mahasiswa masih memerlukan arahan dan pengawasan yang intensif, namun seiring berjalan waktu mereka mulai mampu bekerja mandiri meskipun pengawasan tetap dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan. Pada aspek dampak interpersonal, mahasiswa berhasil membangun hubungan yang baik dengan jemaah dan petugas lainnya melalui komunikasi yang sopan, empati serta kerja sama yang harmonis.

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

Pelaksanaan magang mahasiswa dalam melayani jemaah haji didukung oleh beberapa faktor pendukung sebagai berikut:

- a. Motivasi dan niat dalam diri
- b. Kerja sama tim dan solidaritas
- c. Dukungan dan lingkungan kerja yang positif
- d. Sistem kerja yang jelas dan fasilitas yang memadai

Adapun faktor penghambat yang dihadapi mahasiswa dalam memberikan pelayanan jemaah haji diantaranya:

- a. Kebingungan pada awal pelaksanaan magang

- b. Kurangnya keseragaman informasi dari petugas
- c. Kendala bahasa dan komunikasi dengan jemaah
- d. Kelelahan fisik dan waktu yang tidak menentu

B. Saran

1. Bagi Mahasiswa magang selanjutnya khususnya Jurusan Manajemen Dakwah diharapkan dapat mempersiapkan diri sebelum pelaksanaan magang dengan memahami alur pelayanan dan tugas di lapangan serta mempersiapkan kondisi fisik dan mental mengingat pelayanan jemaah haji membutuhkan stamina yang ekstra dengan waktu kerja yang tidak menentu. Kesiapan tersebut penting agar mahasiswa tetap mampu menjaga kinerja secara optimal. Selain itu, mahasiswa juga perlu meningkatkan sikap inisiatif dan peka terhadap kebutuhan pelayanan terutama pada saat kondisi pelayanan sedang padat.
2. Bagi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diharapkan dapat terus membuka dan memperkuat kerja sama dengan perguruan tinggi khususnya Jurusan Manajemen Dakwah dalam melibatkan mahasiswa sebagai tenaga pendukung pelayanan jemaah haji. Selain itu, pihak asrama haji diharapkan dapat menyediakan daftar pekerjaan secara tertulis agar mahasiswa tidak terlalu sering bertanya kepada petugas terutama ketika pelayanan sedang padat. Pihak asrama haji juga diharapkan dapat meningkatkan sistem informasi pelayanan seperti

menyediakan aturan tertulis mengenai barang yang diperbolehkan dan dilarang saat pemeriksaan x-ray untuk mencegah terjadinya kesalahan.

3. Bagi pihak perguruan tinggi khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah diharapkan dapat menjalin kerja sama yang berkelanjutan dengan pihak Asrama Haji sebagai mitra praktik lapangan. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman langsung di lapangan yang bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan, kesiapan kerja serta pemahaman terhadap penyelenggaraan pelayanan ibadah haji.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif dalam mengkaji kinerja mahasiswa magang dalam pelayanan jemaah haji sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih terukur secara statistik. Peneliti juga dapat menggunakan teori Indikator Kinerja oleh Armstrong yang memuat variable aspek inisiatif dan kerja sama.