

**AD-DAKWAH:****Jurnal Kajian Dakwah**

ISSN : -

E-ISSN : -

DOI :

Vol. 1 No. 1, 2025

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/addakwah>

---

## **MEKANISME PELAYANAN KEBERANGKATAN JAMAAH HAJI DI EMBARKASI PONDOK GEDE JAKARTA**

---

**Ahmad Kartono,<sup>1</sup> Muhammad Aldi Haryadi<sup>2</sup>**<sup>1</sup>*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*<sup>2</sup>*Universitas Pamulang*

Email:

[kartono@uinjkt.ac.id](mailto:kartono@uinjkt.ac.id)[aldiharyadi026@gmail.com](mailto:aldiharyadi026@gmail.com)

---

**Keywords**

Mekanisme,  
Pelayanan  
Keberangkatan,  
Jamaah Haji

---

**ABSTRACT**

Pelayanan jamaah haji di asrama haji embarkasi merupakan kegiatan yang sangat penting dilakukan, karena pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi calon jamaah haji yang akan menjalankan ibadah haji di tanah suci, pelayanan jamaah haji di asrama haji embarkasi merupakan sebuah pintu gerbang utama yang mana sebelum akan melaksanakan kegiatan ibadah haji, calon jamaah haji akan mendapatkan arahan dan bimbingan terakhir di tanah air sebelum calon jamaah haji benar-benar tiba di tanah suci dan melaksanakan ibadah haji selama sebulan lebih.

Ada beberapa pelayanan keberangkatan jamaah haji yang diberikan oleh panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) selama di asrama haji embarkasi, pelayanan ini meliputi pelayanan kedatangan calon jamaah haji di asrama embarkasi, pelayanan satu atap (one stop service) yang mana di dalam pelayanan satu atap ini jamaah akan melengkapi semua dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk

memenuhi syarat menjalankan ibadah haji di Arab Saudi, kemudian ada pelayanan pengasramaan, pelayanan catering/makan, pelayanan kesehatan, pelayanan bimbingan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan transportasi dan pelayanan keimigrasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan keberangkatan jamaah haji di Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta pada tahun 2019, serta apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan keberangkatan jamaah haji selama di Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta tahun 2019.

Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan metode kualitatif, yang mana penulis mengumpulkan informasi-informasi selama musim haji khususnya selama pelaksanaan keberangkatan jamaah haji di asrama haji embarkasi pondok gede Jakarta melalui pengamatan, observasi, wawancara maupun mendokumentasikan secara langsung.

Hasil dalam melaksanakan penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan keberangkatan jamaah haji di asrama haji embarkasi pondok gede Jakarta pada tahun 2019 masih belum mengalami kendala yang berarti, hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) yakni pihak badan pengelola asrama haji (BPAH) sudah terencana dan terstruktur dengan baik dalam pengelolaanya, karena dalam pelaksanaan pelayanan keberangkatan jamaah haji, BPAH telah bekerjasama dengan instansi-instansi terkait.

## Introduction

Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh setiap orang, sehingga kewajiban ini hanya berlaku bagi kaum muslimin yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jamaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan Negara-negara muslim lainnya. Kewajiban haji dan umrah hanya sekali dalam seumur hidup. Sebagaimana telah dijelaskan di dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat

97 Allah swt berfirman :

فِيْهِ أَيْتُ بَيْتَنِيْ مَقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ أَمَنًا هَ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا هَ وَمَنْ كَفَرَ فَأَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108 Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu<sup>109</sup>) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Penyelenggaraan ibadah haji adalah pengelolaan, pengaturan dan pengorganisasian pelayanan ibadah bagi jamaah haji dalam rangka mencapai tujuan ibadah haji yang tertib, lancar, aman dan nyaman sejak keberangkatan, dalam perjalanan, selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan mereka kembali di tanah air. Pelayanan jamaah haji menyangkut berbagai aspek yang memerlukan perhatian dan komitmen yang kuat dari para penyelenggara haji sehingga calon jamaah haji dapat menerima dan merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan, mulai dari pelayanan pendaftaran haji, pelunasan biaya haji, keberangkatan dari embarkasi, sampai dengan pelaksanaan ibadah di Arab Saudi, sebagaimana disebutkan dalam undang-undang RI nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, bahwa tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan syari'at Islam berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

## Research Method

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Kualitas pelayanan dapat membentuk persepsi pelanggan yang baik. Persepsi pelanggan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan pelayanan, sehingga perusahaan memerlukan upaya-upaya untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan di embarkasi, panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) selaku yang bertugas melayani calon jamaah haji mempunyai alur pemberangkatan calon jamaah haji dari sewaktu jamaah tiba di embarkasi sampai calon jamaah haji memasuki pesawat untuk diterbangkan ke Arab Saudi. Banyak prosedur-prosedur yang terlebih dahulu dilalui oleh calon jamaah haji dalam proses keberangkatan dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah haji selama prosesi

keberangkatan haji di embarkasi. Hal ini meliputi dokumen-dokumen serta buku pedoman maupun surat-surat tertentu yang akan diminta oleh petugas selama proses masuk asrama embarkasi. Selama di embarkasi juga, calon jamaah haji mendapatkan jaminan hidup selama transit di embarkasi sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi.

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data yang dipadu dengan fakta-fakta yang ditemukan pada waktu penelitian di lapangan

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan serta perilaku yang diamati orang-orang (subjek) itu sendiri. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian ini dituntut ketajaman serta kecermatan dalam mengamati, mencatat suatu proses dan aktivitas yang nampak dalam realita serta menganalisisnya pada satu kesatuan yang bermakna, membutuhkan kesabaran, ketekunan serta keluwesan dari peneliti dalam melaksanaan penelitian kualitatif ini.

## Results And Discussion

### 3.1 Results

Dalam melaksanakan sebuah kegiatan, diperlukan adannya langkah-langkah yang sistematis guna melancarkan dan meminimalisir kegagalan, hal inilah yang disebut dengan mekanisme, yaitu suatu proses kerja atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi guna mendapatkan hasil dari kegiatan yang telah direncanakan oleh organisasi tersebut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mekanisme adalah dunia teknik yang mempunyai arti pemakaian mesin; alat-alat dari mesin; hal kerja mesin. Secara lengkapnya, mekanisme dunia Teknik digunakan untuk menerangkan teori yang sesuai dengan gejalan dan prinsip yang digunakan untuk menjelaskan sistem kerja mesin tanpa bantuan intelegensi suatu sebab maupun juga prinsip kerja.

Definisi mekanisme berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) bisa dimaknai cara kerja, artinya cara kerja yang mengarah kepada suatu mesin yang saling menjalankan pekerjaan melalui sistem yang sudah ada. Mekanisme akan melihat masing-masing fungsi dari bagian sistem keseluruhan. Beberapa ahli berpendapat mengenai mekanisme, antara lain:

- A. Definisi Mekanisme menurut Poerwadarmita ialah cara kerja serta seluk beluk dari suatu alat, perkakas, dan juga sebagainya

- B. Definisi mekanisme menurut Bagus ialah suatu interaksi bagian satu dengan bagian lainnya sehingga sistem secara keseluruhan dalam menghasilkan fungsi atau kegiatan dengan tujuannya
- C. Definisi mekanisme menurut Moenir ialah rangkaian kerja alat yang digunakan untuk yang digunakan untuk tujuan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan proses kerja, tujuannya adalah demi hasil yang maksimal.

Jamaah adalah kata bahasa Arab yang artinya “kelompok” atau “bersama-sama” ungkapan shalat berjamaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jamaah berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam mengajarkan menggalang kekompakkan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi Muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip “ta’awun” (tolong menolong) dan (kerja sama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Adapun menurut beberapa ahli mengenai pelayanan antara lain :

- a. Fandy Tjiptono berpendapat pelayanan atau jasa (service) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.
- b. Menurut Kotler yang dikutip Toni Wijaya “jasa atau pelayanan ialah semua tindakan maupun kinerja yang bisa ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun.
- c. H.N. Casson, mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberi keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan.
- d. Menurut Swastha, pelayanan merupakan kegiatan yang dapat didefinisikan serta bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu.
- e. Menurut Atep Adya Brata pelayanan ialah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi.
- f. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan khususnya meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik.
- g. Sedangkan H.A.S Moenir berpendapat bahwa pelayanan ialah kegiatan yang

dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur, serta metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kepedulian kepada pelanggan pada menejemen modern sudah dikembangkan sebagai suatu pelayanan yang dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang terbaik yang biasa disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata merupakan “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasannya, supaya mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaannya”.

Dari beberapa pengertian pelayanan diatas, maka penulis beropini bahwa pelayanan adalah kegiatan memberikan sebuah jasa yang bertujuan untuk membantu juga memudahkan pelanggan sehingga mencapai kepuasan.

Setidaknya ada tiga jenis/kategori pelayanan, antara lain:

a. Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan menggunakan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi serta bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan Dengan Tulisan

Pelayanan menggunakan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol pada pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah namun pula dalam segi peranannya.

c. Pelayanan Dengan Perbuatan

Pelayanan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

➤ **Standar Dalam Memberikan Pelayanan**

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

b. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

c. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

d. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

i. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kompetensi

Petugas pemberi pelayanan ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

j. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

➤ **Sejarah Berdiri Dan Perkembangan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede DKI Jakarta**

Asrama Haji adalah unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

Dalam upaya menaikkan pelayanan bimbingan serta perlindungan jamaah haji, salah satu fasilitas pelayanan adalah keberadaan Asrama Haji yang mempunyai nilai dan manfaat ganda di masa oprasional haji yaitu tempat akomodasi dan proses keberangkatan calon jamaah haji ketanah suci juga kepulangan pada saat kembali ketempat asal jamaah serta sekaligus menjadi tempat aktivitas oleh masyarakat umum pengguna jasa, instansi pemerintah, swasta, organisasi kemasyarakatan, dan lain-lain Asrama haji yang dibangun oleh pemerintah awalnya hanya diperuntukan untuk mengurus akomodasi dan tempat transit jamaah haji yang akan terbang ke tanah suci dan tempat pemulangan jamaah haji setelah menjalankan ibadah haji, akan tetapi seiring berkembangnya jamaan dan kebutuhan, makan diluar musim haji, asrama haji embarkasi Jakarta pondok gede juga digunakan untuk kepentingan masyarakat umum.

Asrama haji Pondok Gede Jakarta pertama kali didirikan pada tahun 1976, dengan status tanah sertifikat hak milik Departemen Agama RI Ditjen penyelenggaraan haji dan umroh. Asrama haji ini berdiri diatas tanah seluas 162.123 M<sup>2</sup>, dengan kapasitas tampung 2.991 orang. Dan terus mengalami

perkembangan dan perenofasian fisik guna menampung jamaah haji lebih banyak lagi dan tentunya diharapkan dengan tempat yang luas dapat memberikan kenyamanan bagi para calon jamaah haji sebelum terbang ke tanah suci maupun pada proses pemulangan setelah melaksanakan ibadah haji.

Sejak diselenggarakannya pelayanan ibadah haji saat transportasi masih menggunakan kapal laut, sarana pelayanan jamaah berupa asrama haji telah diadakan, kita kenal dengan Asrama Haji Jakarta/PHI Kuitang, Jl. Kemakmuran, Asrama Haji Semarang, Surabaya, Balikpapan dan lain-lain. Seiring dengan perkembangan transportasi haji dengan kapal udara, maka sejak tahun 1970 sesuai ketentuan WHO, dimana Indonesia pada waktu itu dnyatakan termasuk daerah terjangkit penyakit kolera, maka pemerintah Arab Saudi mengambil tindakan preventif dengan menentukan bahwa seluruh jamaah haji harus menjalani karantina selama 5X24 jam (3 jam) sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setibanya kembali ke tanah air Pada saat itu Indonesia masih hidup dalam zaman colonial Belanda. Bahwasannya perjalanan dari Indonesia yang dahulu disebut Hindia-Belanda ke Makkah memerlukan waktu berbulan-bulan dengan kapal. Perjalanan yang sebelumnya memerlukan waktu berbulan-bulan, bahkan bertahun-tahun dengan kapal layer, kini dapat ditempuh dalam sebulan lebih,. Bahkan, sampai 1970-an mayoritas jamaah menunaikan haji dengan kapal laut. Kala itu, masih jarang orang pergi haji dengan pesawat terbang.

Dan pada tahun 1979, pemberangkatan jamaah haji menggunakan kapal laut diberhentikan melalui keputusan Menhub Nomor: SK-72/OT.001/Phb79 karena pihak yang ditunjuk pemerintah untuk menyelenggarakan pengangkutan jamaah haji dengan kapal laut (PT. Arafat) dinyatakan pailit. Karena pemerintah belum mempunyai asrama haji sendiri, maka untuk keperluan karantina asrama haji tersebut, dilakukan dengan menggunakan sistem sewa kepada wisma/asrama swasta, seperti pernah menyewa wisma pabrik sepatu ciliwung, asrama ABRI Cilegon, Asrama KKO AL Jl. Kwini, Asrama PHI Cempaka Putih dan lain-lain. Biaya penyewaan pengasramaan tersebut sangat besar, disisi lain wisma yang disewakan tidak didesain dan tidak dilengkapi sarana yang sesuai dibutuhkan untuk keperluan pelayanan calon jamaah haji.

Melihat kondisi tersebut dipandang perlu oleh Direktu Jenderal Urusan Haji, pada waktu itu dujabat oleh Prof. KH. Farid Ma'ruf yang merencanakan pembangunan asrama haji, dengan mengeluarkan Surat Perintah Nomor SP.08/1974 tanggal 24 April 1974 tentang pembentukan tim perencanaan pembangunan Asrama Karantina Haji. Baru pada masa kepemimpinan

Kementerian Agama dijabat Menteri H. Alamsyah Ratu Perwiranegara dan Dirjen Urusan Haji dijabat oleh H.A Burhani Tjorohandoko surat perintah tersebut ditindaklanjuti pelaksanaan pembangunan yaitu dibangunnya Asrama Haji Pondok Gede Jakarta dengan pertimbangan antara lain, lokasi dekat dengan Bandara Halim Perdana Kusumah yang pada waktu itu merupakan bandara internasional penerbangan ke Indonesia atau dari Indonesia Embarkasi Jakarta Pondok Gede (JKG) pada tahun 2009 melayani calon/jamaah haji yang berasal dari 3 provinsi yaitu provinsi DKI Jakarta, Lampung dan Banten. Pada operasional pemberangkatan haji tahun 2010, calon jamaah haji yang berasal dari provinsi Lampung, sesuai dengan surat keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor: D/476 tahun 2010, diberangkatkan melalui embarkasi haji antara Lampung baik proses dokumen, kesehatan, keimigrasian dan proses lainnya dilaksanakan di embarkasi antara Lampung, namun penerbangan ke tanah suci melalui terminal haji Bandara Soekarno Hatta.

Oleh karena itu, dalam hal proses penerimaan jamaah maupun akomodasi, calon jamaah haji asal provinsi Lampung tidak di asrama haji Jakarta Pondok Gede.

Pada dictum kedua dalam SK Dirjen tersebut dikatakan bahwa embarkasi haji antara Lampung merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari embarkasi Jakarta Pondok gede yang pelaksanaan tugasnya dikoordinasikan oleh PPIH embarkasi Jakarta Pondok Gede sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Nomor D/348 Tahun 2010 tentang penetapan embarkasi dan debarkasi haji tahun 1431 H / 2010 M.

## **Conclusions**

### **➤ Pelayanan Jamaah Haji Tahun 2019 di Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta**

Sebagaimana disebutkan pada Undang-Undang RI Nomor 13 tahun 2008 perihal penyelenggaraan ibadah haji, bahwa tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan syariat Islam berdasarkan asas keadilan, profesionalitas serta akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Pelayanan jamaah haji menyangkut beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan komitmen yang kuat dari para penyelenggara haji sehingga calon/jamaah haji bisa menerima dan merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan, mulai dari pelayanan registrasi haji, pelunasan biaya haji, keberangkatan dari embarkasi, hingga dengan pelaksanaan ibadah di Arab Saudi.

Pelayanan calon jamaah haji di embarkasi ialah langkah awal atau gerbang awal

calon jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji, sebab sebelum melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi, para calon jamaah haji di persiapkan dahulu di dalam Embarkasi selama 24 jam sebelum keberangkatan menuju tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji.

Oleh karena itu, pemberian bekal atau persiapan awal di Embarkasi sangat diperlukan untuk menyiapkan mental dan memeriksa kembali kesiapan dan kesehatan para calon jamaah haji sebelum keberangkatan, selain itu di Embarkasi pula difungsikan sebagai tempat reservasi ketika jamaah tiba kembali ke Tanah Air, selanjutnya ke daerah masing-masing.

Secara umum pemanfaatan asrama haji itu hanya dua bulan, yaitu satu bulan operasional pemberangkatan dan satu bulan operasional pemulangan jamaah haji. Sementara itu, diluar operasional haji asrama dapat dimanfaatkan untuk pelatihan dan praktik manasik haji oleh pemerintah dan kegiatan social kemasyarakatan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik untuk jamaah, diperlukan para petugas penyelenggara haji yang berkompeten dan mempunyai pengetahuan mengenai perhajian yang baik. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 13 tahun 2008, tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 11 di sebutkan: Menteri membentuk panitia penyelenggara ibadah haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi , dan di Arab Saudi. Para petugas haji ini terdiri dari mereka yang tergabung dalam petugas yang menyertai jamaah atau yang disebut petugas kloter yang terdiri dari tim pemandu haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), Tim Pembimbing Haji Daerah (TPHD), Tim Kesehatan Haji Daerah (TKHD) dan panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) Embakarsi atau PPIH Arab Saudi ( non-kloter). Petugas haji yang masuk dalam jajaran PPIH Arab Saudi ( non-kloter) dikelompokan menjadi dua, yaitu petugas yang menyertai jamaah (petugas kloter) dan petugas yang menempati posisi *stasioner*.

Setelah semua proses dimulai dari penjadwalan, pembagian kloter dan kelompok regu serta pembentukan PPIH maka asrama embarkasi siap untuk menerima jamaah haji. Pelayanan yang diberikan oleh Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta dapat penulis paparkan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan Masuk Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta

Untuk memasuki Asrama Haji, calon jamaah harus memenuhi beberapa persyaratan berikut yang di antaranya sebagai berikut :

- a. Calon jamaah haji membawa Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan tanda lunas setor BPIH berwarna biru.
- b. Calon jamaah haji harus memakai tanda pengenal yang diberikan oleh staff

Penyelenggara Urusan Haji Kota/Kabupaten atau Dirjen PHU.

- c. Calon jamaah haji membawa handbag serta koper yang telah diberikan oleh petugas haji ketika selesai melakukan pelunasan.
  - d. Dalam isi koper dan handbag maupun barang bawaan lainnya yang dibawa oleh jamaah, tidak diperkenankan membawa barang yang dilarang dan barang-barang berbahaya yang telah ditentukan sebelumnya.
  - e. Calon jamaah haji masuk kedalam asrama haji mengikuti jadwal masuk asrama sesuai dengan jadwal yang sudah tertera dalam surat panggilan masuk asrama (SPMA).
  - f. Calon jamaah haji harus memiliki buku kesehatan,
  - g. Untuk para petugas kloter, diharuskan masuk ke asrama haji sesuai dengan kloternya masing-masing serta membawa surat panggilan masuk asrama (SPMA).
2. Pelayanan Satu Atap (*one stop service*)
- a. Setibanya para calon jamaah haji di Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta, jamaah setelah turun dari bus masing-masing akan langsung disambut oleh Calon jamaah haji harus memakai tanda pengenal yang diberikan oleh staff Penyelenggara Urusan Haji Kota/Kabupaten atau Dirjen PHU. Calon jamaah haji membawa handbag serta koper yang telah diberikan oleh petugas haji ketika selesai melakukan pelunasan. Dalam isi koper dan handbag maupun barang bawaan lainnya yang dibawa oleh jamaah, tidak diperkenankan membawa barang yang dilarang dan barang-barang berbahaya yang telah ditentukan sebelumnya. Calon jamaah haji masuk kedalam asrama haji mengikuti jadwal masuk asrama sesuai dengan jadwal yang sudah tertera dalam surat panggilan masuk asrama (SPMA). Calon jamaah haji harus memiliki buku kesehatan, Untuk para petugas kloter, diharuskan masuk ke asrama haji sesuai dengan kloternya masing-masing serta membawa surat panggilan masuk asrama (SPMA) Pelayanan Satu Atap (*one stop service*). Setibanya para calon jamaah haji di Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta, jamaah setelah turun dari bus masing-masing akan langsung disambut oleh Pengarahan Jamaah Haji
  - b. Setelah jamaah tiba di Asrama Embarkasi Pondok Gede Jakarta, jamaah akan langsung disambut oleh petugas penyelenggara ibadah haji, jamaah akan ditarikkan dipintu masuk Gedung serbaguna 2 untuk kemudian petugas yang berjaga di pintu masuk Gedung serbaguna 2 memberitahukan kepada para jamaah untuk mempersiapkan surat panggilan masuk asrama (SPMA), buku kesehatan dan lembar bukti setor lunas BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) lembar biru guna menjadi persyaratan masuk kedalam Gedung serbaguna 2 serta jamaah haji harus masuk kedalam asrama sesuai dengan jam serta jadwal masuk yang sudah tertera di dalam SPMA.

Ketentuan mengenai barang bawaan jamaah dalam penerbangan haji sebagai berikut:

- 1) Setiap jamaah membawa satu koper dengan berat 32 kg, dan satu tas tentengan dengan berat 7 kg.
- 2) Kelebihan berat barang dari ketentuan tersebut harus dikirim melalui perusahaan cargo dan menjadi tanggung jawab jamaah.
- 3) Tas koper barang bawaan jamaah diberi label khusus warna sesuai dengan embarkasi masing-masing, untuk embarkasi Jakarta koper jamaah berwarna biru tua.

Setelah proses ini selesai, para jamaah akan dipersilahkan masuk ke dalam Gedung serbaguna 2 untuk duduk di tempat duduk yang telah disiapkan oleh panitia, untuk tempat duduk ini sendiripun dipisah antara jamaah laki-laki dan jamaah perempuan, serta bagi jamaah lansia (lanjut usia) dan penyandang disabilitas mendapatkan tempat duduk paling depan, hal ini bertujuan supaya jamaah ini mendapat giliran pertama untuk menerima pelayanan dan dapat langsung di istirahatkan di asrama yang telah disiapkan oleh panitia.

c. Pemeriksaan kesehatan jamaah haji

Jamaah haji akan dicek buku kesehatannya serta dicek kembali kondisi kesehatannya, hal ini bertujuan untuk memastikan kembali bahwa kondisi kesehatan jamaah haji dalam keadaan prima dan sehat jasmani, apabila ada jamaah haji yang terindikasi hamil atau memiliki kesehatan yang kurang, maka akan dibawa ke klinik di bagian pintu masuk Gedung serbaguna untuk dicek secara teliti oleh petugas KKP yang telah berjaga. Namun jika kondisi kesehatan jamaah haji dirasa baik maka akan dipersilahkan menuju proses selanjutnya.

d. Penerimaan Jamaah Haji

Setelah melalui proses cek kesehatan, jamaah selanjutnya menuju bagian penerimaan jamaah, petugas akan meminta surat panggilan masuk asrama (SPMA) dan lembar biru yaitu BPIH ( Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji), yang kemudian petugas akan menyerahkan kokarde Gedung serta kartu yang isinya nomor kamar inap selama di asrama serta kartu untuk mengambil jatah makan/catering selama menginap di asrama haji.

e. Penyerahan Gelang Identitas jamaah

Proses selanjutnya yaitu jamaah menuju counter pengambilan gelang identitas, jamaah menunjukan kartu yang baru saja diterima kepada petugas bagian penyerahan gelang identitas, kemudian jamaah akan dipasangkan gelang identitas, ada dua jenis gelang yang diterima jamaah, pertama yaitu gelang yang terbuat dari besi yang dibuat di Indonesia dan kedua berupa gelang identitas yang terbuat dari kertas anti air, kedua gelang ini wajib dipakai selama proses pelaksanaan ibadah haji sampai kembali ke tanah air, jika salah satu gelang ini hilang jamaah diharuskan melapor kepada petugas.

f. Penyerahan Passport Jamaah

Kemudian jamaah menuju counter pengambilan passport, sebelum passport diserahkan kepada jamaah oleh petugas, akan ada petugas imigrasi yang menemani petugas penyerahan passport guna mengecek kembali keaslian passport guna mengantisipasi kesalahan yang ada di dalam passport, di dalam passport ini juga terdapat bukti penerimaah *living cost*, buku DAPIH (Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji) serta *boarding pass* untuk nantinya ditukar dengan tiket pesawat, dalam boarding pass ini juga akan tertera nama pesawat dan jenisnya serta nomor kursi/seat yang nantinya akan menjadi tempat duduk jamaah haji didalam pesawat.

### References

- Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, *Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: CV. Firdaus, 1993).
- Ahmad Kartono, *Solusi Hukum Manasik dalam Permasalahan Ibadah Haji*, (Jakarta:Pustaka Cendekianmuda, 2016).
- Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK*, (Bandung: Armico, 1999).
- Atep Adya Barata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Kompetindo, 2003).
- Aziz, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. (Jakarta: Puslitbang kehidupankeagamaan, 2007).
- Achmad Nidjam, Alatif Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul Hakim).
- Abdul Halim, *Ensiklopedia Haji dan Umrah*, (Jakarta: OT. Raja Grafindo Persada, 2002).
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*. (Bandung: Pustaka Setia, 2008).
- Bagus. L, *Kamus Filsafat*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1996).
- Basu Swastha, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Liberti, 1993).
- Buku operasional Pemberangkatan Haji oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, (Jakarta, 2010).
- Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011).
- Dudung Abdurahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003).

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).

Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, Depertemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Pengelolaan Asrama Haji di Lingkungan Depertemen Agama*, (Jakarta: Dirjen BMIPH, 2003).

EM Zul Fajri, Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (semarang: Difa Publishers, 2008).

Endar Sugiarto, *Spikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, ( Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2002).

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing, 2005).

Fachruddin, *Pembinaan mental Bimbingan Al Qur'an*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984).

Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008).

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

Poerwadarminta. W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003).

Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007).

Sugiyono, Memahami *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet, 2010).

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Adi Offset, 1991).

Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (Yogyakarta: UII Press, 2005).

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000).

Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, 2011).

Winardi, *Enterpreneur&Enterprenuership*, (Jakarta : Kencana, 2004).

Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1990)