

PERAN KINERJA PETUGAS HAJI DALAM PELAYANAN CALON JEMAAH DI EMBARKASI JAKARTA TAHUN 2019

Bobby Ahmad Habibi¹, Hamidullah Mahmud²

¹Alumni Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

² Dosen Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

Email; Hamidullah.mahmud@uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Asrama Embarkasi Jakarta merupakan persinggahan sementara calon jemaah haji wilayah Provinsi DKI Jakarta dan Banten sebelum berangkat menuju tanah suci. Berbagai persiapan keberangkatan maupun perbekalan dilakukan dengan melibatkan segenap petugas yang membantu melayani segala kebutuhan jemaah sehingga kinerja yang baik perlu dilakukan karena hal tersebut berkaitan dengan kemabruran calon jemaah.

Penelitian ini bertujuan mengetahui peran kinerja petugas haji pada pelaksanaan pelayanan pemberangkatan yang meliputi pelayanan *one stop service* di gedung serbaguna 2, pelayanan konsumsi dan katering, ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan, pelayanan terhadap jemaah lansia, resiko tinggi dan berkebutuhan khusus, serta pelayanan keamanan di Embarkasi Jakarta pada musim haji 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana hasil dari data tersebut diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang penulis temukan dalam rangkaian pelayanan yang dilakukan petugas haji di Embarkasi Jakarta menunjukkan hasil kinerja petugas haji yang baik dan optimal artinya seluruh rangkaian berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Petugas haji melakukan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan standar operasi pada tujuh divisi fungsional Panitia Penyelenggara Ibadah Haji.

Kata kunci: Kinerja, Petugas Haji, Pelayanan.

ABSTRACT

The Jakarta Embarkation Dormitory is a temporary stopover for prospective pilgrims in the DKI Jakarta and Banten Provinces before leaving for the holy land. Various preparations for departure and supplies are carried out by involving all officers who help serve all the needs of the congregation so that good performance needs to be carried out because this is related to the welfare of the prospective congregation.

This study aims to determine the role of Hajj officers' performance in the implementation of departure services which include one stop service in multipurpose building 2, consumption and catering services, availability of facilities and infrastructure, worship guidance services, health services, services for elderly congregations, high risk and special needs. , as well as security services at the Jakarta Embarkation during the 2019 Hajj season. This study uses a qualitative descriptive method in which the results of the data are obtained from observations, interviews, and documentation.

From the results of the research that the authors found in a series of services carried out by hajj officers at the Jakarta Embarkation, the results of the performance of hajj officers were good and optimal, meaning that the entire series went as planned. Hajj officers perform their main duties and functions in accordance with operating standards in the seven functional divisions of the Hajj Organizing Committee.

Keywords: Performance, Hajj Officer, Service.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia sehingga memiliki potensi kuota jemaah yang cukup besar dalam pelaksanaan ibadah haji setiap tahunnya. Adapun kewajiban berhaji merupakan rukun Islam kelima yang wajib bagi setiap Muslim baik mereka yang memiliki kemampuan dalam segi jasmani maupun rohani. Sebagaimana Allah SWT berfirman:

... وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ - ٩٧

Artinya: Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa yang mengingkari (kewajiban haji) maka sesungguhnya Allah maha kaya dari alam semesta. (QS. Âli ‘Imrân/3: 97).

Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melakukan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian yaitu (Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, 2001:2):

1. Kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing masing individu mencakup antara lain kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun bagi keluarga yang ditinggalkan, dan didukung pengetahuan agama khusus tentang manasik haji.
2. Kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan, negara, dan pemerintah mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, transportasi, dan hubungan antar negara yang baik antara pemerintah Indonesia dengan kerajaan Arab Saudi.

Petugas haji mempunyai peran strategis dalam mempermudah teknis pelaksanaan ibadah haji. Hal tersebut adalah amanah yang mesti dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Allah swt berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا - ٥٨

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (QS. al-Nisâ/4:58).*

Menyangkut pesan amanah ayat ini bila dikaitkan dengan proses penyelenggaraan ibadah haji, maka terdapat dua hal penting yang harus menjadi perhatian, yaitu penyempurnaan sistem dan manajemen. Berdasarkan Undang undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menyatakan bahwa, penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan oleh pemerintah.

Kegiatan-kegiatan dalam urusan penyelenggaraan haji tersebut dilaksanakan oleh departemen-departemen dan lembaga-lembaga lainnya, yang ada kaitannya dengan penyelenggaraan urusan haji dengan cara berkoordinasi interdepartemental yang dalam hal ini menteri agama bertindak sebagai penanggung jawab. Dengan demikian ibadah haji merupakan kegiatan

yang penting dan memerlukan pengelolaan khusus dalam pelaksanaannya (Kementrian Agama RI, 2007: 3).

Penegasan juga disampaikan oleh Suryadi salah satu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto dalam “Jurnal Kajian Yuridis Terhadap Jemaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah” yang menyatakan, ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut nama baik negara Indonesia di Arab Saudi sehingga pemerintah bertanggung jawab dalam hal teknis, maupun mengambil suatu kebijakan yang berbentuk peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan ibadah haji. Tanggung jawab pemerintah meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, dan pelayanan haji Embarkasi” (Suryadi, 2011: 42).

Keberadaan Embarkasi sangat penting dan asrama Embarkasi Jakarta merupakan persinggahan para calon jemaah sebelum menunaikan ibadah haji. Para calon jemaah tersebut berasal dari Provinsi Jakarta, Banten, dan Lampung yang terbagi dalam beberapa kelompok terbang.

Salah satu faktor meningkatkannya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan yang dilakukan oleh pihak Embarkasi Jakarta adalah menyediakan sumber daya manusia yang mumpuni dalam melayani para calon jemaah haji sehingga efektivitas, efisiensi kerja serta aktivitas pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan maka tugas pelayanan jemaah dilakukan oleh petugas kloter dan non kloter yang tergabung dalam panitia penyelenggaraan ibadah haji (PPIH) Embarkasi dan Arab Saudi. Petugas haji kloter adalah petugas yang menyertai jemaah dalam kelompok terbang, adapun sebaliknya jemaah haji nonkloter adalah petugas operasional ibadah haji yang tidak menyertai jemaah kelompok terbang. Merujuk pada pedoman mengenai petunjuk regulasi kinerja merujuk pada fungsi dan tugas Petugas PPIH, maka tugas-tugas tersebut sebagaimana berikut (Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama RI, 2010: 23):

- a. Merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi.
- b. Memberikan pelayanan penerimaan jemaah, transit, dokumen, akomodasi, pembinaan jemaah dan petugas, keamanan, perbekalan, penerbangan, imigrasi, bea cukai, dan kesehatan kepada jemaah haji di

Embarkasi.

- c. Mengoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur instansi terkait.

Tugas-tugas ini tentu tidak mudah dibutuhkan upaya-upaya yang terukur dan terstruktur dan berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Peran Kinerja Petugas Haji dalam Pelayanan Calon Jemaah di Embarkasi Jakarta Tahun 2019**”.

Adapun permasalahan utama yang dibahas dalam penulisan ini adalah mengenai :

1. Bagaimana fungsi dan tugas pokok petugas haji di Embarkasi Jakarta?
2. Apakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan keberagkatan di Embarkasi Jakarta?

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang menghasilkan deskriptif berupa kata kata tertulis. Hal ini merujuk pada pendapat Bogdan dan Taylor yang mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan (Lexy. J Moleong, 2012: 3) penulis menggunakan metode penelitian kualitatif karena diharapkan dapat dan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan dan tingkah laku yang amati dari suatu individu atau kelompok, atau masyarakat, atau organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistic (Rosadi Ruslan, 2003: 213). Penelitian kualitatif ini dipilih berdasarkan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan gambaran mengenai tugas pokok petugas haji serta peran Kinerja Petugas dalam Melayani Jemaah dilapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Embarkasi Jakarta Pondok Gede Jl. Pd. Gede Rt.01/Rw.01, Pinang Ranti, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 sampai bulan Maret 2021.

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kebaikan atau kebajikan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut The Scriber-Bantam Kinerja berasal

dari kata “*to perform*” dengan beberapa *entries* yaitu (1) Melakukan, menjalankan, melaksanakan (2) Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (3) Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (5) Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (Moehariono, 2012: 95-96).

Prof. Dr. Wibowo juga memberikan atensi besar terhadap pengertian kinerja, menurutnya, “kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi pada ekonomi dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut” (Wibowo, 2007: 7). Pengertian menurut Prof. Wibowo merupakan ilustrasi dari tujuan organisasi yang idealis yang mana kinerja berkaitan erat dengan tujuan organisasi, kepuasan pelanggan dan meningkatnya sektor ekonomi. Pandangan lain dikemukakan oleh Patricia King yang menyatakan kinerja adalah aktivitas seseorang yang menjalankan tugas pokok yang dibebankan kepadanya (Uno. B Hamzah, 2013: 61).

Mengacu pada pandangan ini kinerja selalu mengacu pada tugas pokok yang disematkan pada seorang karyawan misalnya tugas rutin seorang petugas haji adalah melayani jemaah haji maka hasil yang dicapai secara optimal yang dilakukan petugas haji dalam melayani jemaah merupakan kinerja petugas haji.

Adapun aspek mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja sebagai berikut (Imam Subekti, 2019: 49):

- a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi. Dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya
- b. Merumuskan indikator kerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kerja secara tidak langsung. Indikator kerja mengacu pada pengukuran kerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja (*key performance indicator*)
- c. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan, dan sasaran organisasi.
- d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau

hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

2. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pada Jurnal Paradigma, Suprihati memberikan indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain (Suprihati, 2014: 97-99):

a. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan menurut Simamora, dalam Buku Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses sistematis perubahan perilaku para karyawannya dalam suatu arah organisasional. Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pendidikan dan pelatihan juga merupakan hubungan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kerja secara menyeluruh dan juga suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian seseorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu. Pelatihan biasanya terfokus pada penyediaan bagi karyawan, keahlian-keahlian khusus atau membantu mereka mengoreksi kelemahan-kelemahan dalam kinerja yang dapat langsung terpakai pada pekerjaan.

b. Motivasi kerja

Motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau mempengaruhi seseorang untuk melakukan gerak atau suatu sebab yang mendorong seseorang melakukan perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Motivasi individu muncul dari dalam individu itu sendiri atau disebut motivasi instinsik dan dapat pula berasal dari luar atau motivasi ekstrinsik. Hasibuan dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia juga mengemukakan, motivasi adalah pemberian non materi, kebutuhan fisik maupun rohani.

c. Insentif

Insentif merupakan perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan oleh perusahaan baik manajer maupun karyawan dengan tujuan ikut membangun, memelihara, dan memperkuat harapan-harapan manajer dan karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat kerja yang lebih besar untuk berpartisipasi bagi perusahaan dalam hal produktivitas kerja. Dengan demikian insentif merangsang peningkatan prestasi kerja karyawan yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Akhirnya insentif membawa manfaat bagi kedua

pihak yaitu bagi karyawan akan meningkatkan prestasi kerja dan bagi perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

d. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah suatu lingkungan dimana karyawan bekerja sedangkan kondisi kerja merupakan kondisi dimana karyawan tersebut bekerja. Kartono dalam Buku Lingkungan Kerja mengungkapkan bahwa, lingkungan kerja terbagi kedalam dua kondisi yaitu kondisi material dan kondisi psikis. Dalam batasan tersebut terlihat bahwa lingkungan kerja bukan hanya menyangkut lingkungan fisik tempat kerja saja, tetapi juga mencakup aspek-aspek fisik dan psikis yang ditimbulkan oleh lingkungan fisik maupun pekerjaan itu sendiri yang akan membentuk karyawan terhadap lingkungan kerja.

Keempat indikator di atas merupakan representasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Tingkat produktivitas, kerajinan, dan etos kerja seseorang karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor faktor apa saja yang berada disekitarnya.

3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan artinya proses pengukuran dilakukan dengan membandingkan kinerja pegawai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa.

Adapun menurut Yuwono dalam buku, *Petunjuk Praktis Penentuan Bsc Menuju Organisasi dalam yang Berfokus pada Strategi Pengukuran Kinerja*, tujuan pengukuran kinerja yaitu untuk memberi informasi tentang prestasi pelaksanaan rencana, memastikan personel melaksanakan pekerjaan dan mengetahui sejauh mana perusahaan telah tercapai. Manfaatnya untuk menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggan, memotivasi pegawai dalam melayani pelanggan, mengidentifikasi pemborosan, membuat tujuan strategis, dan membangun perubahan dengan memberikan *reward* atas perilaku (Defani Putri Frinka, Nengah Sudjana dan Dwiatmanto, 2016: 204).

Sebenarnya banyak Faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja, namun ukuran kinerja harus relevan, signifikan, dan komprehensif selain

itu pengukuran kinerja, dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Wibowo, 2012: 235):

a. Produktivitas

Produktivitas biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara *input* dan *output* fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah *output* dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi *output*. Ukuran produktivitas misalnya adalah dalam waktu yang telah ditetapkan PPIH Embarkasi Jakarta berhasil melayani 3 kloter jemaah yang jumlahnya sekitar 700 jemaah lebih.

b. Kualitas

Pada kualitas biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran *eksternal rating* seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau persentase pesanan sesuai yang dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.

d. *Cycle time*

Cycle time menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Pengukuran *cycle time* mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya adalah berapa lama waktu rata-rata diperlukan dari petugas PPIH dalam menyampaikan fungsi gelang *barcode* yang dipakaikan ke pergelangan tangan jemaah.

e. Biaya

Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam dasar perunit. Namun, banyak perusahaan hanya mempunyai sedikit informasi tentang biaya per unit. Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.

Sementara itu, Armstrong mengklasifikasikan ukuran kinerja dalam empat tipe ukuran, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ukuran uang, dipergunakan untuk mengukur memaksimalkan *income*, meminimalkan pengeluaran dan meningkatkan tingkat pendapatan.

- 2) Ukuran waktu, mengekspresikan kinerja dengan jadwal waktu kerja, jumlah jaminan simpanan dan kecepatan aktivitas.
- 3) Ukuran pengaruh, termasuk pencapaian standar, perubahan dalam perilaku kolega, staff, pelanggan pelengkap fisik kerja dan tingkat penerimaan layanan.
- 4) Reaksi, menunjukkan bagaimana orang lain menilai pekerja dan oleh karenanya kurang objektif. Reaksi dapat diukur dengan penilaian oleh rekan kerja, pelanggan atau analisis terhadap keluhan.

Klasifikasi ukuran lain yang dapat dipergunakan untuk pengukuran kinerja yang bersifat pelayanan, antara lain sebagai berikut:

- a) *Productivity indicators*, yaitu indikator yang memfokuskan pada jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- b) *Utilization rates*, yaitu indikator yang menunjukkan jumlah jasa tersedia yang dipegunakan.
- c) *Time targets*, yaitu indikator yang menunjukkan rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan.
- d) *Demand/service provision* yaitu indikator yang menunjukkan seperti jumlah tenaga kesehatan yang akan menangani Jemaah haji yang sakit (Wibowo, 2012: 235).

4. Penilaian Kinerja

Menurut Dassler dalam Buku Human Resource Management, terdapat beberapa metode yang dapat diterapkan oleh perusahaan dalam melakukan penilaian kinerja pada karyawan. Metode-metode dalam penilaian kinerja karyawan sebagai berikut (Siti Noni Evita, Wa Ode Zusnita Muizu, Dan Raden Tri Wahyu Atmojo, 2017: 21):

- a. Metode skala penilaian grafik (*Graphic rating scale method*) adalah sebuah skala yang mencatatkan sejumlah ciri-ciri seperti kualitas dan kepercayaan dan jangkauan nilai kinerja dari tidak memuaskan sampai luar biasa untuk setiap ciri.
- b. Metode peringkat alternasi (*alternation ranking method*) dilakukan dengan cara membuat peringkat karyawan dari yang terbaik sampai yang terburuk pada satu atau banyak ciri.
- c. Metode perbandingan berpasangan (*paired comparison method*) merupakan metode yang dilakukan dengan memberi peringkat pada

- karyawan dengan membuat peta dari semua pasangan karyawan yang mungkin untuk setiap ciri dan menunjukkan mana yang lebih baik dari pasangannya.
- d. Metode distribusi paksa (*force distribution method*) adalah sistem penilaian kinerja yang mengklasifikasikan karyawan menjadi lima hingga sepuluh kelompok kurva normal dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Manajer dan supervisor terlebih dahulu mengobservasi kinerja karyawan, kemudian memasukkannya kedalam klasifikasi karyawan.
 - e. Metode insiden kritis (*critical insiden method*) dalam metode ini penilai membuat catatan yang berisi contoh-contoh kebaikan yang tidak umum dan tidak dilakukan dengan waktu yang pasti kemudian penilai mengulasnya dengan karyawan pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
 - f. *Behaviorally anchor rating scale (BARS)* adalah metode penilaian kinerja yang membidik pada kombinasi insiden kritis pada peringkat (*quantified ratings*) dengan menggunakan skala yang menggambarkan secara spesifik tentang kinerja yang baik dan buruk.
 - g. *Management by objectives (MBO)* dilakukan dengan menetapkan tujuan spesifik setiap karyawan yang dapat diukur perkembangannya secara periodik.
 - h. *Electronic performance monitoring* dilakukan melalui pengawasan secara elektronik. Dengan metode ini dihasilkan data terkomputerisasi seorang karyawan per hari dan kinerjanya.
- Berdasarkan metode-metode mengenai Penilaian kinerja diatas, penulis menerapkan metode penilaian skala grafik untuk mengukur Efektifitas Kinerja Petugas Haji dalam Pelayanan Terhadap Jemaah di Embarkasi Jakarta. Penulis jelaskan pada bagian pembahasan dalam penelitian ini.

B. Pelayanan

Menyangkut efektivitas pelayanan jemaah haji maka perlu dijelaskan pula arti dari pelayanan, sebagaimana berikut:

1. Pengertian

Penyelenggaraan haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dalam undang-undang no. 13 tahun 2008 menyatakan bahwa, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan

perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan serta hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji (Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman, 2017: 166).

Para ahli menjelaskan pengertian pelayanan dengan sudut pandang yang berbeda-beda sebagaimana didefinisikan oleh Moenir dan Khasmir, berikut:

- a. Pelayanan adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima (Moenir, 2006: 17)
- b. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2008: 15).

Adapun pemerintah melalui menteri negara pendayagunaan aparatur negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan no. 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

- b. Kejelasan dan Kepastian

Maksud di atas menuntut adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, unit kerja yang pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian, biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

- c. Keamanan

Proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

- d. Keterbukaan

Prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses

pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

f. Ekonomis

Pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan dan Pemerataan

Jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan (Taufiqurokhman dan Evi Satispi, 2018: 92).

2. Ruang Lingkup Pelayanan

Adapun ruang lingkup pelayanan jemaah haji berdasarkan undang undang no. 13 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

a. Pembinaan

Pembinaan berasal dari bahasa Arab, *Binâ'* artinya bangunan, diberi awalan *me* dan menjadi kalimat membina yang dapat diartikan membangun atau menjadikan lebih baik. Dengan demikian berarti pembinaan bermakna proses, tindakan, dan kekuatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil memperoleh hasil yang baik (Buku Depatemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1997: 134). Adapun menurut Maolani dalam Jurnal pembinaan moral remaja sebagai sumber daya manusia di lingkungan masyarakat, bahwa pembinaan didefinisikan sebagai upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, dan bertanggung jawab dalam rangka menumbuhkan, membimbing dan mengembangkan dasar-dasar kepribadian yang seimbang, utuh dan selaras pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bakat serta kemampuan-kemampuannya sesuai dengan bakat sebagai bekal untuk selanjutnya atas prakarsa sendiri untuk menambah, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesamanya, maupun lingkungannya kearah

tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi mandiri (Syapul Manan, 2017: 52).

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pembinaan adalah sebuah proses membangun sesuatu yang berdaya guna demi memperoleh hasil yang baik serta usaha yang dilakukan secara sadar, sungguh-sungguh, terencana dan konsisten dengan cara membimbing, mengarahkan, dan mengembangkan pengetahuan sehingga mereka mengerti, memahami dan menerapkannya dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji.

b. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan interaksi yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara Lukman, 2000: 8) dalam ruang lingkup ibadah haji artinya pemerintah bertanggung jawab penuh dalam upaya memberikan pelayanan kepada para calon jemaah sehingga terciptanya kepuasan jemaah. Adapun proses pelayanan jemaah haji di Embarkasi Jakarta meliputi (Ahmad Kartono, 2016: 142):

- 1) Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi
- 2) Pelayanan Kesehatan (Pemeriksaan Kesehatan Akhir)
- 3) Pelayanan Dokumen, Identitas dan Uang *Living Cost*
- 4) Pelayanan Bimbingan Ibadah dan Manasik
- 5) Mekanisme Keberangkatan Jemaah ke Bandara

c. Perlindungan

Perlindungan serta keamanan adalah sesuatu yang sangat diharapkan para jemaah haji dalam pelaksanaan ibadah haji, baik itu ketika berangkat dari tanah air menuju tanah suci, ketika di tanah suci serta ketika kembali ke tanah air. Dalam undang-undang No. 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen jemaah haji merupakan konsumen jasa sedangkan pemerintah daerah memerankan penjual jasa layanan publik.

Praktek undang-undang perlindungan konsumen ini tidak ada batas tempat selama konsumen masih menikmati barang atau jasa yang dimilikinya, jadi pemerintah daerah tetap memiliki kewajiban untuk senantiasa melindungi jemaah haji dari daerahnya meskipun jemaah haji

sudah berada di Embarkasi maupun di Tanah Suci. Permasalahan yang menimpa jemaah haji asal daerahnya senantiasa menjadi tanggung jawab pemerintah daerah (M. Shidqon Prabowo, 2010: 77).

Berdasarkan penjelasan di atas, perlindungan jemaah telah diatur dalam undang-undang baik itu dalam segi pembinaan, pelayanan, dan garansi selama di tanah air maupun di tanah suci.

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut (Kasmir, 2005: 33):

a. Tersedianya karyawan yang baik

Dalam pelaksanaan ibadah haji, kenyamanan jemaah tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu pula, petugas harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar, petugas harus mampu memikat dan mengambil hati jemaah, sehingga jemaah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja petugas yang diharuskan berpakaian rapi, bersikap cepat, dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jemaah ingin dilayani secara prima oleh petugas haji. Adapun Embarkasi Jakarta tergolong ke dalam Embarkasi dengan fasilitas yang sudah memenuhi standar, sebagaimana telah dilaksanakan survey oleh KPIH (Komisi Pengawas Ibadah Haji). Embarkasi Jakarta merupakan Embarkasi terbaik kedua dengan pengukuran pelayanan serta fasilitasnya setelah Embarkasi Palembang.

c. Bertanggung jawab kepada setiap jemaah

Petugas harus bertanggung jawab sejak awal keberangkatan hingga kepulangan, Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu melayani dengan cepat dan tepat artinya dalam melayani jemaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan artinya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.

d. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi berarti karyawan harus mampu berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami

keinginan jemaah, selain itu karyawan harus berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

e. Memiliki pengetahuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jemaah maka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia. Karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi masalah jemaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

f. Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Berusaha memahami kebutuhan jemaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jemaah. Karyawan yang lamban akan membuat jemaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah secara cepat.

g. Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Kepercayaan jemaah kepada perusahaan mutlak diperlukan, sehingga calon jemaah mau menjadi jemaah diperusahaan tersebut.

C. Petugas Haji

Petugas haji merupakan petugas yang diangkat oleh Kementerian Agama yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pada jemaah haji, baik petugas yang menyertai jemaah (kloter) maupun panitia penyelenggara ibadah haji. Adapun petugas haji Embarkasi Jakarta atau PPIH Embarkasi sendiri memiliki tugas melayani operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi/Debarkasi yang terdiri dari Jemaah DKI Jakarta, Banten dan Lampung sesuai dengan kebijakan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Untuk melaksanakan tugas tersebut PPIH Embarkasi melakukan tugas dan fungsi sebagai berikut (Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementrian Agama RI, 2010: 23):

1. Merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan pelayanan pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji di Embarkasi
2. Memberikan pelayanan penerimaan jemaah, transit, dokumen, akomodasi, pembinaan jemaah dan petugas, keamanan, perbekalan, penerbangan, imigrasi, bea cukai, dan kesehatan kepada jemaah haji di Embarkasi dan
3. Mengoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur instansi terkait.

Panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH) dan anggota PPIH Embarkasi Jakarta dibentuk dan diangkat oleh Direktorat Jendral atas usul Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Embarkasi setempat, dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal sedangkan pembantu Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) merupakan pegawai di UPT (Unit Pelaksana Teknis) Embarkasi Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Tugas dan Fungsi PPIH dalam Pelayanan Pemberangkatan Calon Jemaah Haji di Embarkasi Jakarta Tahun 2019

Tepatnya pada tanggal 6 Juli hingga 4 Agustus 2019, seluruh elemen panitia yang tergabung dalam panitia penyelenggara ibadah haji Embarkasi Jakarta melayani segala kebutuhan calon jemaah sebelum berangkat menuju tanah suci. Seluruh bentuk pelayanan seperti pelayanan dokumen, pelayanan bimbingan ibadah haji, pelayanan kesehatan, dan lain lain dipersiapkan demi kesempurnaan pelaksanaan ibadah. Sementara itu penggunaan alat teknologi dan sistem komputerisasi haji juga disibukkan jauh sebelum pelayanan Embarkasi dilakukan seperti membuat kloter, memboking pesawat, dan membuat *manifest*.

Seluruh pekerjaan ini membutuhkan kerjasama serta koordinasi yang baik karena ibadah ini melibatkan banyak orang dan setiap tahunnya calon jemaah yang diberikan pelayanan silih berganti. Para petugas yang dipilih pula mesti memiliki dedikasi tinggi dalam berupaya memaksimalkan pelayanan di Embarkasi Jakarta.

Panitia penyelenggara ibadah haji Embarkasi Jakarta bekerja sama dengan pihak Polri, pihak penerbangan angkasa pura, kementerian kesehatan, pemerintah daerah, bea dan cukai, pihak bank, serta petugas bandara dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah.

Pembagian tugas dan tanggung jawab yang disematkan pada Petugas PPIH menyesuaikan dengan kemampuan serta keahlian yang mereka miliki sehingga dalam eksekusi dilapangan seluruh petugas PPIH sudah mengerti dan memahami setiap fungsi dan tugas pada setiap divisi masing-masing. Selain itu pendidikan dan pelatihan diberikan kepada kepala seksi dengan narasumber dari para pejabat Kementerian Agama Dan Kementerian Kesehatan. Adapun materi pelatihan terdiri dari kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan haji, akhlakul karimah, manasik haji, dan tugas pokok PPIH (Pak Syamsudin, Wawancara 20 Januari 2021).

Berdasarkan analisis penulis terhadap tugas dan fungsi PPIH dalam melayani calon Jemaah di Embarkasi Jakarta terdapat temuan yang penulis dapatkan yaitu

(Observasi di Embarkasi Jakarta, 25 Juli sampai 4 Agustus 2019):

- a. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) menjadi pemenang Penyedia uang *living cost* dalam lelang fasilitator bank notes yang diikuti oleh 11 bank konvensional dan swasta. Alasan BRI terpilih untuk mendistribusikan bank notes atau uang kertas asing ke jemaah haji ternyata karena BRI menawarkan harga yang paling kompetitif dan BRI memiliki jaringan yang paling banyak
- b. Pelaksanaan pelayanan catering diatur dengan menyediakan prasmanan selama tiga kali dalam sehari, jam makan diatur pada pagi, siang dan malam hari. Selain itu, jemaah juga mendapatkan *snack* 2 kali dalam sehari, petugas pula menyediakan air mineral, teh, dan kopi bagi jemaah yang menginginkannya. Menurut Khoirudin salah satu mahasiswa yang magang di Embarkasi Jakarta terdapat banyak *snack* yang tidak dimakan oleh jemaah sehingga menjadi mubazir. Hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk petugas bagian konsumsi di tahun depan agar memperhatikan hal-hal berlebihan dalam menyediakan konsumsi.
- c. Pada pelayanan bimbingan manasik dilapangan, penulis melihat masih banyak jemaah yang kurang semangat dalam melakukan kegiatan manasik, hal ini kemungkinan terjadi karena beberapa jemaah sudah merasa paham dan mengerti manasik sehingga beberapa jemaah terlihat kurang antusias dalam melaksanakan tugas tersebut. alasan lainnya jemaah haji Embarkasi Jakarta didominasi oleh jemaah lansia serta lelah setelah melakukan perjalanan sehingga beberapa jemaah terlihat kurang semangat.
- d. Pihak angkasa pura telah menerapkan peraturan penerbangan yang harus dipatuhi jemaah yang mana jemaah dengan pemeriksaan Hemoglobin rendah serta memiliki riwayat penyakit TBC aktif masuk kategori jemaah tidak layak terbang dan direkomendasikan untuk berobat terlebih dahulu.
- e. Pelayanan terhadap jemaah resiko tinggi, lansia serta jemaah yang berkebutuhan khusus telah dipetakan oleh petugas untuk diberikan pelayanan khusus bagi jemaah yang menginjak usia 65 ke atas diprioritaskan untuk mendapat asrama dilantai satu. Dengan demikian, jemaah tersebut tidak perlu naik turun tangga apabila memiliki keperluan yang mengharuskan ia keluar asrama. Petugas juga menyiapkan kamar cadangan yang diperuntukkan bagi jemaah yang menggunakan kursi roda. Kursi roda yang tersedia dapat dipergunakan jemaah bagi siapa saja yang membutuhkan. Tim medis dan ambulans disiapkan bilamana ada

kemungkinan-kemungkinan buruk yang terjadi pada jemaah.

- f. Tupoksi untuk petugas bagian keamanan dibagi menjadi dua, yakni pelayanan yang diberikan oleh *Security* UPT serta pelayanan yang diberikan oleh Polri Makassar dalam memberikan keamanan kepada jemaah. Berdasarkan pembagian tugas dilapangan, wewenang dan tanggung jawab terbagi atas dua tempat. Pertama, keamanan di ring satu bagian penerimaan dan kedua pengamanan saat jemaah hendak *boarding* menuju tanah suci. Para petugas polri bertugas mensterilkan wilayah dengan memastikan bahwa tidak ada orang selain petugas haji dan jemaah yang berada di gedung serbaguna maupun tempat jemaah *boarding*.

Pada penelitian ini, penulis fokus untuk mengamati Peran Kinerja Petugas Haji dalam melayani calon jemaah di Embarkasi Jakarta tahun 2019, yang mana mereka mempunyai peran yang sangat vital dalam upaya mempersiapkan bekal calon jemaah menuju tanah suci.

2. Analisis Peran Kinerja Petugas Haji dalam melayani calon jemaah Embarkasi Jakarta Tahun 2019

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diketahui secara nyata oleh konsumen. Ada indikator ukuran kepuasan yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan menurut zaithaml, parasurman, dan berry. Penulis mengamati peran kinerja petugas haji dengan dimensi kualitas pelayanan sebagaimana berikut:

a. *Reability* (Kehandalan)

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang penulis lakukan secara langsung dilapangan. Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas haji Embarkasi Jakarta berjalan baik dan optimal, dilihat dari kekompakan dalam koordinasi antara petugas haji dengan instansi terkait seperti pihak bea dan cukai, penyedia living cost, Polri, pihak penerbangan dan pihak catering. Seluruh petugas serta instansi terkait saling bekerjasama dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada Jemaah. Namun dalam pelaksanaan dilapangan masih terdapat antrian panjang saat pemberian dokumen berlangsung, antrian itu disebabkan karena jemaah yang memberikan dokumen SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama) serta bukti lunas setoran BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) kepada petugas secara acak sehingga petugas PPIH harus mencari nomor kokarde sesuai dengan jemaah yang lebih awal memberikan surat dokumen SPMA dan pelunasan BPIH tersebut (Observasi di Embarkasi Jakarta 25 Juli sampai 4 Agustus 2019.). inilah yang menyebabkan beberapa kloter mengalami antrian panjang, akan

tetapi seluruh rangkaian selesai tepat waktu.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam pelaksanaan dilapangan, petugas haji di Embarkasi Jakarta sudah sangat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah. Para jemaah yang mendapat gelang barkode dan gelang besi tidak sesuai dengan data pribadi akan digantikan dengan data yang sesuai dengan data asli jemaah yang bersangkutan, setelah gelang selesai diperbaiki maka petugas PPIH akan mengirim ke kamar jemaah yang bersangkutan.

Adapun permasalahan umum yang terjadi dibagian keimigrasian adalah permasalahan penerbitan visa oleh kedutaan Arab Saudi sehingga jemaah haji gelombang satu mengalami keterlambatan. Hal itu disebabkan karena beberapa jemaah mengalami kesalahan *upload* data di dalam visanya sehingga pihak penyedia visa di Arab Saudi membutuhkan waktu untuk memperbaikinya, demi menghindari kemungkinan buruk yang terjadi (Syarif, 2019 web) walau demikian petugas haji tetap tanggap merespon permasalahan dilapangan sehingga visa yang salah dapat diperbaiki.

c. *Assurance* (Jaminan)

Peran petugas haji dalam memberikan jaminan kepada calon jemaah terbilang baik dan optimal. Berkaitan dengan jaminan, penulis menemukan kejadian mengenai bus rombongan calon jemaah haji asal Kota Cilegon provinsi Banten yang mengalami kecelakaan beruntun di Tol Tangerang-Jakarta KM 60. Tepatnya pada tanggal 1 Agustus 2019 calon jemaah mengalami peristiwa kecelakaan beruntun yang melibatkan bus pengangkut jemaah serta mobil patroli dan pengawalan. Tidak ada korban jiwa dalam kejadian ini namun jemaah terlihat trauma setelah sampai Embarkasi Jakarta (Agung Sandy Lesmana, 2019: web).

Penulis juga bertanya kepada pak Syamsudin mengenai hal ini, menurutnya ketika mendapatkan informasi demikian, pihak Embarkasi langsung berkoordinasi dengan pihak Pemda setempat untuk mengadakan Bus pengganti untuk melanjutkan perjalanan menuju Embarkasi Jakarta. Hal ini menjadi bukti bahwa petugas haji telah mempersiapkan jaminan apabila kemungkinan buruk terjadi.

d. *Emphaty* (Empati)

Sebagaimana disampaikan oleh Pak Syamsudin selaku Sekretariat dua PPIH yang terjun langsung melayani calon jemaah, “Jikalau terdapat penyelewengan atau pelanggaran pihak luar yang mencoreng nama baik PPIH maka akan langsung dilaporkan kepada pimpinan untuk diganti, namun apabila yang melanggar adalah pihak internal atau PPIH itu sendiri maka pertama akan ditegur, kemudian apabila masih mengulangnya maka sanksi tegas diberikan dengan memberhentikan petugas yang bersangkutan” (Syamsudin, 2021: Wawancara). PPIH Embarkasi di berikan arahan sebelum bertugas agar memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga para jemaah nyaman terhadap pelayanan yang di berikan. Apabila ditemukan petugas kurang sopan terhadap jemaah udzur maupun calon jemaah lainnya seperti meninggikan suara dan kasar dalam melayani jemaah. Maka tindakan yang dilakukan pimpinan adalah menegur petugas tersebut, namun apabila masih terjadi pengulangan berkali-kali maka pimpinan tidak segan-segan untuk memberhentikan.

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat PPIH dalam Pelayanan Calon Jemaah di Embarkasi Jakarta

Faktor pendukung adalah faktor-faktor yang mendukung, mengajak, dan bersifat untuk ikut serta dalam dukungan suatu kegiatan sedangkan faktor penghambat adalah faktor-faktor yang sifatnya mengambat jalannya suatu kegiatan dan bersifat seperti mengagalkan suatu hal. Adapun faktor pendukung dalam pelayanan Petugas PPIH kepada Jemaah:

Pertama, sarana dan prasarana yang sangat memadai dengan tersedianya fasilitas yang sangat lengkap seperti masjid dan tempat manasik, asrama jemaah yang nyaman, gedung pertemuan yang mampu menampung ratusan jemaah saat *boarding*, dan tersedianya ruang makan sudah cukup menunjang kebutuhan jemaah selama persiapan menuju tanah suci.

Kedua, kolaborasi antara Petugas PPIH dengan instansi terkait seperti Polri dalam menyediakan pelayanan keamanan, Pihak PT. Angkasa Pura dalam memeriksa bawaan jemaah, Kementerian Kesehatan dalam memeriksa kesehatan calon jemaah, pemerintah daerah dalam koordinasi transportasi dan petugas kloter, bea cukai dalam menyediakan pelayanan biometrik, pihak bank dalam penyedia uang living cost dan

petugas bandara yang membantu sistem fast track kepada jemaah. Berdasarkan koordinasi dan kerjasama yang baik antar petugas PPIH dengan instansi terkait maka pelayanan berjalan lancar sesuai dengan yang direncanakan.

Adapun faktor penghambat pelayanan yang dilakukan oleh Petugas PPIH kepada jemaah.

Pertama, calon jemaah asal Jakarta seringkali datang terlambat karena mereka datang dari rumah masing-masing sehingga para petugas harus menunggu jemaah yang terlambat untuk diberikan pelayanan *one stop service* di gedung serbaguna.

Kedua, permasalahan penerbitan visa oleh kedutaan Arab Saudi sehingga jemaah haji gelombang satu mengalami keterlambatan. Hal itu disebabkan karena beberapa jemaah mengalami kesalahan *upload* data di dalam visanya sehingga pihak penyedia visa di Arab Saudi membutuhkan waktu untuk memperbaikinya, demi menghindari kemungkinan buruk yang terjadi.

Ketiga pada saat pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak penerbangan berlangsung masih terdapat beberapa jemaah yang membawa alat masak elektronik, koper belum diberi label, dan membawa *powerbank*. Hal ini melanggar aturan penerbangan yang ditetapkan oleh pihak Angkasa Pura maka tindakan yang dilakukan pihak bea cukai selanjutnya memanggil jemaah tersebut untuk menitipkan barang-barang yang dilarang ke bagian barcer (barang tercecer) hingga bisa diambil kembali sepulang dari tanah suci, karena barang-barang tersebut dikhawatirkan mengganggu sistem penerbangan. Ke empat faktor cuaca yang berubah-ubah syang menghambat proses pelayanan dilapangan.

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya sebagai upaya dari hasil penelitian tentang efektivitas kinerja petugas haji dalam pelayanan terhadap jemaah di Embarkasi Jakarta, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Fungsi dan tugas pokok petugas haji Embarkasi Jakarta secara umum adalah memberikan pelayanan prima kepada setiap calon Jemaah haji.
2. Adapun faktor-faktor yang mendukung petugas PPIH dalam pelayanan kepada calon jemaah yaitu sarana dan prasarana yang sangat memadai

ditambah dengan adanya Kerjasama yang baik dengan pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- B Hamzah, Uno. 2013. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Buku Depatemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- F.X, Sujadi. 1990. *Organisasi dan Manajemen Penunjang berhasilnya proses manajemen*, Jakarta: CV Masagung.
- Kartono, Ahmad. 2016. *Manajemen Operasioanal Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, Jakarta Pustaka Cendikiamuda.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama RI. 2007. *Manajemen Perhajian Indonesia*, Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Kementrian Agama RI, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
2010. *Pedoman Kerja PPIH Pusat dan Embarkasi*, Jakarta: Sekretariat PPIH.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Moehersiono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kulitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- M. Steers, Richard. 1990. *Efektifitas Organisasi*, Jakarta: Airlangga.
- Nidjam, Ahmad dan Hanan Alatief. 2021. *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim.
- Ruslan, Rosadi. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sadily, Hasan. 1980. *Ensiklopedia Indonesia*. Jilid II, Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve.
- Subekti, Imam. 2019. *Sistem Manajemen Mutu*, Yogyakarta: Expert Edisi.

- Surahmad, Winarno. 1989. *Metodelogi Riset*, Bandung: Tarsito.
- Sutrisno, Hadi. 1997. *Metode Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Taufiqurokhman dan Satsipi, Evi. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: UMJ Press.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2009. *Tesaurus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa Depatemen Pendidikan Nasional.
- Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Jurnal

- Frinka, Defani Putri. Sudjana, Nengah dan Dwiatmanto. 2016. *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Pdam Kota Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. XXXVI no. 1.
- Kharisma Diptha dan Yuniningsih Tri. 2017. *Efektifitas Organsisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Parawisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Parawisata Kota Semarang*. Jurnal Depatemen Administrasi Public Universiatas Diponegoro, Vol. VI no. 2.
- Manan, Syapul. 2017. *Pembinaan Akhlak Mulia Melalui Keteladanan Dan Pembiasaan*. Jurnal Pendidikan Agama Islam, Vol. XV. no.1.
- Mannayong, Jumalia dan Djafar Raimurti. 2018. *Efektifitas kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Takalar*. Jurnal Administrasi Negara, Vol. XXIV. no.2.
- Noni Evita, Siti. at.al. 2017. *Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management by Objectives*. Pekbis Jurnal, Vol. XI no. 1.
- Rajagukguk, Tiur. 2017. *Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Prestasi Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara II (Persero) Medan*, Jurnal Ilmiah Methonomi. Vol. III No. 2.
- Suryadi. 2011. *Jemaah Haji Sebagai Konsumen Jasa Haji dan Umrah*. Jurnal Kajian Yuridis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Vol. VIII no. 2.

Suprihati. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen*. Jurnal Paradigma, Vol. 12 no. 1.

Internet

<https://banten.suara.com/read/2019>, diakses pada Kamis, 4 Maret 2021.

<https://dki.kemenag.go.id/berita/rapat-evaluasi-haji-tahun-2019>, diakses pada Rabu, 17 Februari 2021.