

OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA TANGERANG TAHUN 2019

Ahmadih Rojalih Jawab¹

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

Email : ahmadih.rojalih@uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui optimalisasi peran petugas kloter haji pada kantor kementerian agama kota tangerang tahun 2019 (2) untuk mengetahui tugas dan fungsi petugas kloter pada kantor kementerian agama kota Tangerang (3) untuk mengetahui kendala yang dihadapi petugas kloter haji pada kantor kementerian agama kota tangerang tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi peran petugas kloter pada kantor kementerian agama kota tangerang tahun 2019 mempunyai tugas yang penting dalam memandu perjalanan jamaah haji sehingga menjadi perjalanan ibadah haji yang lancar dan bermanfaat. Mengenai tugas dan fungsi petugas kloter pada kantor kementerian agama kota tangerang ini sudah efektif untuk mendukung kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji. Kendala-kendala yang dihadapi petugas kloter dalam perjalanan ibadah haji antara lain: penempatan jamaah di 2 hotel madinah yang berbeda, jamaah yang hanya bisa berbicara bahasa daerah dan jamaah yang sudah tua.

Kata Kunci : Peran, Petugas Kloter, Ibadah Haji

ABSTRACT

This study aims (1) to determine the optimization of the role of the hajj crew at the office of the ministry of religion in the city of Tangerang in 2019 (2) to find out the duties and functions of the crew officers at the ministry of religion in the city of Tangerang (3) to find out the obstacles faced by the hajj crew officers at the office. Ministry of Religion, Tangerang Cityin 2019. This study uses a qualitative method using descriptive analysis techniques. The

results of the study indicate that optimizing the role of crew officers at the Ministry of Religion office in Tangerang City in 2019 has an important task in guiding the journey of pilgrims so that it becomes a smooth and useful pilgrimage. Regarding the duties and functions of the crew members at the Tangerang City Ministry of Religion, it has been effective in supporting the success of the Hajj pilgrimage. The obstacles faced by the crew during the pilgrimage included: the placement of pilgrims in 2 different Medina hotels, pilgrims who could only speak the local language and older pilgrims.

Keywords : Role, Cluster Officer, Hajj

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam pelayanan ibadah haji, salah satu bagian dari perjalanan Ibadah Haji adalah seorang Petugas Kloter. Seorang Petugas Kloter bertanggung jawab untuk memimpin, menemani, mengarahkan dan mengurus banyak hal yang dibutuhkan oleh Jamaah Haji.

Peran petugas kloter pada beberapa aspek sebenarnya juga wajib ditingkatkan, misalnya disiplin dan profesionalisme, serta beberapa kebijakan penting yang harus dilakukan untuk kinerja haji di masa depan (Basyuni, 2008:9). Sebagian itu, peran yang lebih ideal dan penguatan, seperti Ketua Rombongan (Karom) dan Ketua Regu (Karu) adalah tahap penting karena terbatasnya jumlah petugas kloter yang telah ditentukan secara layanan umum, layanan kesehatan, dan bimbingan ibadah. Oleh karena itu, dibutuhkan optimalisasi tata kelola dan kebijakan untuk memfasilitasi kegiatan haji.

Pada tahun 2019 Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang memberangkatkan jamaah haji yang berjumlah 1936 jamaah, yang dimana setiap kloter berjumlah 380 jamaah. Maka tahun 2019 Kementerian Agama Kota Tangerang memiliki sebanyak 6 kloter yang dimana masing-masing 1 kloter berjumlah 380 jamaah.

Dengan demikian, Optimalisasi Peran Petugas Kloter bertanggung jawab buat senantiasa memimpin pada rasa berupaya untuk bekerja lebih baik bagi

Jamaah Haji agar Jamaah senang dengan pelayanan yang sudah disampaikan oleh Petugas Kloter. Karena kunci menurut keberhasilan perjalanan Ibadah Haji tidak bisa lepas dari Peran Petugas Kloter dalam memimpin rombongan Jamaah Haji.

Penelitian Terdahulu

1. Judul Penelitian *Peran Pembimbing Ibadah Umroh Dalam Meningkatkan Pengetahuan Manasik Jamaah Di PT IBS (Integrated Business Services) Buana Sejahtera Tahun 2017* yang disusun oleh Habibu Rohman, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah dengan NIM 11140530000030, dalam penelitian ini membahas terkait peran pembimbing ibadah umrah yang dilakukan oleh PT IBS (*Integrated Business Services*) Buana Sejahtera Tahun 2017, menjelaskan bahwa peran pembimbing ibadah umroh adalah untuk meningkatkan pengetahuan tentang manasik jamaah, membantu jamaah menjalankan ibadah dengan baik dan benar, serta membentuk jamaah menjadi pribadi yang mandiri. Persamaan yang ada antara kedua skripsi ini membahas tentang peran, hanya saja yang membedakan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah peran petugas kloter haji. Sedangkan skripsi yang ditulis oleh Habibu Rohman terfokus pada peran pembimbing dalam ibadah umrah, dan objek penelitian yang dituju juga berbeda.
2. Judul Penelitian *Efektivitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan* yang disusun oleh Desi Nuryani, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah dengan NIM 11140530000051, dalam penelitian ini membahas tentang, Penelitian ini identik dengan penulis yang sama-sama membahas tentang petugas kloter, apa yang membedakan dengan penelitian penulis adalah

peran petugas kloter oleh Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019. Sedangkan skripsi yang disusun oleh Desi Nuryani fokus pada efektivitas tugas pokok petugas kloter pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan.

3. Judul Penelitian *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AN-NUR Bekasi Dalam Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Tahun 2019* yang disusun oleh Ahmad Rifa'i, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah dengan NIM 11160530000022, dalam skripsi ini membahas Bagaimana Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AN-NUR Bekasi Dalam Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Tahun 2019, Penelitian ini membahas terkait strategi kelompok bimbingan haji yang dilakukan oleh KBIH AN-NUR Bekasi, dalam hal ini juga berbeda dari segi judul yaitu materi yang penulis bahas berfokus pada optimalisasi peran Petugas Kloter Haji menjadi referensi, menurut peneliti tidak banyak kesamaan. Judul yang peneliti pilih sedikit mengambil kesamaan antara kedua judul skripsi di atas, keduanya sama-sama fokus pada optimalisasi pelaksanaan ibadah haji baik itu sendiri. Berbeda dengan penelitian ini, objek penelitian yang dituju juga berbeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.
4. Judul Penelitian *Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji* disusun oleh Sona Sofyan Permana, dalam Jurnal Manajemen Dakwah, Vol.2, No.4 tahun 2017. Studi ini menjelaskan bagaimana proses pengorganisasian yang dilakukan oleh kepala seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Garut, terhadap pegawai dalam penyelenggaraan Haji dan bagaimana kebijakan yang dilakukan oleh kepala seksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metodologi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kelebihan pada penelitian ini adalah peneliti menjelaskan secara umum mengenai standar pelayanan, proses pembagian kerja dan pendelegasian wewenang yang dilakukan oleh Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, kelemahan dari penelitian ini adalah belum menjelaskan secara rinci mengenai optimalisasi pada fungsi pengorganisasian dalam meningkatkan kualitas pelayanan umum.

5. Judul Penelitian *Peran Pembimbing Dalam Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Pada Calon Jamaah Haji Di KbiH Asshodihiyah Semarang* yang disusun oleh Hamidah, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2014. Penelitian menjelaskan tentang strategi pembimbing dalam optimalisasi bimbingan manasik haji pada calon jamaah haji di KBIH Asshodihiyas Semarang, pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIH Asshodihiyah Semarang, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan bimbingan manasik pada calon jamaah haji di KBIH Asshodihiyah Semarang. Perbedaan dari penelitian ini yaitu terletak pada objek dan fokus penelitian, serta tingkat optimalisasi yang diukur dengan kualitas kerja dan target yang telah ditentukan.
6. Judul Penelitian *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah* yang disusun oleh Resti Wildayati, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *tangible* (wujud) fasilitas pelayanan di bidang penyelenggaraan haji dan umrah, *responsiveness* (ketanggapan) dalam membantu dan menyediakan pelayanan dan *assurance* (Jaminan) yang diberikan dalam meningkatkan

kepuasan. Judul yang peneliti ambil kesamaan antara kedua judul skripsi ini, keduanya sama-sama fokus pada optimalisasi pelayanan ibadah haji baik itu sendiri. Sedangkan yang berbeda dengan penelitian ini yaitu pada penelitian ini membahas tentang kepuasan jamaah, penelitian yang penulis lakukan adalah peran petugas kloter haji.

7. Judul Penelitian *Peran Pembimbing Dalam Melaksanakan Bimbingan Manasik Haji Dan Umroh Di Kbih (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru* yang disusun oleh Aulia Riska, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2018. Dalam penelitian ini membahas bagaimana Peran Pembimbing dalam Melaksanakan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru. Perbedaan pada penelitian ini dari segi judul yaitu materi yang penulis bahas berfokus pada optimalisasi peran Petugas Kloter Haji yang menjadi referensi, menurut peneliti tidak banyak kesamaan. Judul yang peneliti pilih sedikit mengambil kesamaan antara kedua judul skripsi di atas, keduanya sama-sama fokus pada peran pada pelaksanaan ibadah haji baik itu sendiri.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang (Pusat Pelayanan Haji dan Umroh), Jalan Perintis Kemerdekaan II Cikokol Tangerang RT 007/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang. Kota Tangerang, Banten 15118. Dan untuk waktu penelitian dilakukan dari bulan September sampai Januari.

Rumusan Penelitian

- a. Bagaimana Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019 ?
- b. Bagaimana Tugas dan Fungsi Petugas Kloter Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang ?
- c. Apa Saja Kendala-kendala yang dihadapi Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019 ?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Optimalisasi Peran Petugas KloterHaji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019.
- b. Untuk Mengetahui Tugas dan Fungsi Petugas Kloter Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang.
- c. Untuk Mengetahui Kendala-kendala yang dihadapi Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu suatu penelitian dengan datanya diakui dalam struktur kata dan analisisnya tanpa menggunakan metode statistik. Metode pendekatan kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan mengamati secara holistik perilaku individu dalam berkaitan dengan latar belakang dan individu.

Dengan memilih metode penelitian kualitatif ini, penulis mencoba mendeskripsikan secara gamblang hasil pengumpulan data melalui wawancara dengan seorang Petugas Kloter Kemenag Kota Tangerang Tahun 2019 lalu dianalisis untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pendekatan kualitatif ini menitikberatkan pada data penelitian yang diperoleh berupa kata-kata melalui wawancara dan observasi.

LANDASAN TEORITIS

Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu proses untuk menerima solusi yang terbaik, tujuan dari optimalisasi merupakan memaksimalkan keuntungan maka itu berarti tidak selalu keuntungan yang paling tinggi dan tidak selalu biaya yang terendah yang dapat dikurangi jika tujuan optimalisasi adalah meminimalkan biaya (Siringoringo, 2005:4). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Sedangkan kata optimalisasi adalah suatu proses meninggikan atau menaikkan ketercapaian dari tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan.

Menurut Poerwadarminta (Ali, 2014:346), Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan harapan, jadi optimalisasi ialah pencapaian hasil yang sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak diartikan sebagai ukuran yang dimana semua kebutuhan bisa dapat dipenuhi dari aktivitas kegiatan yang dilaksanakan. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien.

Terdapat tiga elemen persoalan optimalisasi yang wajib diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif dan sumberdaya yang dibatasi (Yuniar, 2017:17) sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan dari optimalisasi berbentuk maksimalisasi dan minimalisasi. Bentuk maksimalisasi dilakukan jika tujuan optimalisasi berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, serta sejenisnya. Bentuk minimalisasi dilakukan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan

sejenisnya. Hal tersebut harus diperhatikan dan selanjutnya diubah sesuai dengan hal-hal yang akan di maksimalisasi dan minimalisasi.

2. Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dari optimalisasi ini dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan ialah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Hal ini dilakukan oleh pengambil keputusan sebagai solusi atas keterbatasan sumber daya.

3. Sumberdaya yang dibatasi

Sumberdaya adalah pengorbanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sumberdaya memiliki batasan yang terbatas, sebagai akibatnya keterlibatannya memerlukan proses optimalisasi bagi para pelaksana.

Peran Petugas Kloter

Menurut (Soekanto, 2019:212) Peran merupakan suatu proses yang dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang mewujudkan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan menurut Abu Ahmadi, peran adalah antusiasme manusia terhadap bagaimana seharusnya orang bersikap dan bertindak dalam keadaan tertentu, dengan memperhatikan status dan fungsi sosialnya (Ahmadi, 2002:115). Menurut (Narwoko, 2007:160) peran dapat mengarahkan perilaku seseorang, karena fungsi peran sendiri adalah sebagai berikut:

1. Memberikan arah terhadap interaksi sosialisasi;
2. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan;
3. Dapat menyatukan kelompok atau masyarakat;
4. Menghidupkan sistem manajemen dan pengendalian, dengan tujuan dapat melindungi kehidupan masyarakat.

Kloter adalah rombongan Jamaah Haji Reguler yang berdasarkan jadwal perjalanan ke Arab Saudi. Penyelenggara Haji terdiri dari Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) yang biasa disebut Ketua Kloter. Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) adalah bagian dari petugas haji Indonesia yang ditugaskan untuk melayani jamaah haji Indonesia yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI sebagai petugas operasional yang menyertai jamaah dari Indonesia, Arab Saudi, dan Indonesia.

Petugas yang mendampingi jamaah adalah petugas yang ditugaskan melayani dan membimbing jamaah dalam satu kelompok terbang (Kloter) sejak dari pemberangkatan sampai dengan kepulangan di tanah air. Petugas Kloter adalah petugas operasional ibadah haji yang mendampingi Jamaah Haji di dalam kelompok terbang (kloter) dan petugas kloter juga mengemban tanggung jawab untuk membawa Jamaah memperoleh Haji mabrur.

Ibadah Haji

Ibadah dalam bahasa Arab berasal dari kata *Abada-ya* "*budu ibadatan* yang berarti ibadah atau penyembahan. Ibadah berarti menyembah Allah atau menaati Allah seolah-olah kamu melihat-Nya, dan jika tidak bisa, seolah-olah kamu melihat-Nya (Gazalba, 1975:14). Adapun pengertian ibadah secara umum, ibadah adalah aktivitas jiwa manusia yang ditampilkan kepada Allah sebagai tanda ketaatan dan kepatuhan hamba kepada-Nya. Sedangkan pengertian ibadah bersifat khusus, ibadah adalah segala kegiatan ibadah yang syarat-syaratnya diatur oleh nash-nash Al Qur'an dan Hadits, yang syaratnya itu tidak dapat ditambah, dikurangi atau diubah (Azra, 2008:41).

Haji adalah rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan bagi setiap muslimin yang mampu berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) di Masjidil Haram selama bulan haji dan mengamalkan amalan haji seperti: ihram, thawaf, sa'i,

wukuf dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya semata (Qodratillah, 2011:152).

Ibadah haji dilakukan pada waktu, tempat dan cara yang telah ditetapkan Allah SWT dan akan ditekankan kepada Islam yang dapat berpartisipasi dalam Ibadah Haji. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menunaikan haji bagi umat Islam yang berbeda ada tekad untuk mengabdikan diri kepada Allah SWT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019

Petugas Kloter dapat didefinisikan sebagai seorang yang ditugaskan untuk membawa rombongan jamaah haji untuk menunaikan ibadah haji yang ditentukan oleh Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019. Peran Petugas Kloter menjadi sebagai satu faktor kesuksesan dalam perjalanan Ibadah Haji. Peranan Petugas Kloter sangat krusial dan lebih dominan pada saat ibadah haji, lantaran Petugas Kloter selalu berinteraksi dan mengikuti keadaan dengan semua jamaah haji, serta bisa menyediakan kebutuhan seluruh jamaah haji secara optimal. Keberhasilan ibadah haji sangat bergantung pada pengalaman seorang Petugas Kloter pada hal yang berhubungan dengan bidangnya. Peran Petugas Kloter sangat diharapkan untuk mampu dalam menyelenggarakan ibadah haji. Mulai dari persiapan keberangkatan, transportasi, akomodasi dan kebutuhan jamaah selama berhaji, hingga jamaah kembali dengan selamat ke Tanah Air dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Kloter selama menunaikan ibadah haji.

Peran Petugas Kloter Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang merupakan seorang petugas kloter yang berpengalaman dan profesional yaitu harus memiliki berwawasan luas, bertanggung jawab melaksanakan tugas yang ditetapkan, disiplin dalam menjalankan tugas, cakap dalam mendampingi setiap

pelaksanaan ibadah haji. maka diperlukannya optimalisasi pengelolaan dan kebijakan yang seharusnya dapat memfasilitasi kegiatan haji. “Hal ini telah dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Tangerang, bahwa setiap perjalanan ibadah haji selalu didampingi oleh seorang Petugas Kloter yang berpengetahuan luas di bidangnya, dapat berkonsentrasi pada hukum-hukum tentang ibadah haji dengan baik, dan disertai dengan kemampuan untuk berkomunikasi dalam berbahasa asing seperti bahasa Arab dan Inggris.”

Optimalisasi Peran Petugas Kloter Haji Kementerian Agama Kota Tangerang memiliki tugas-tugas yang penting dalam memimpin rombongan jamaah haji sehingga menjadi perjalanan ibadah haji yang lancar dan bermanfaat. Petugas Kloter Kementerian Agama Kota Tangerang mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik dan melayani secara cepat, memberikan kenyamanan dan kenangan indah bagi jamaah haji sehingga terciptanya kepuasan jamaah haji.

Tugas dan Fungsi Petugas Kloter Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang

Petugas Kloter adalah petugas operasional haji yang mendampingi jamaah dalam kelompok terbang (Kloter) adalah kelompok jamaah ibadah haji yang berdasarkan jadwal dari keberangkatan penerbangan ke Arab Saudi. Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang berupaya untuk mempromosikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Mengingat bahwa petugas haji memegang peran penting dan menentukan kinerja dan keberhasilan dalam menunaikan ibadah haji. Dengan pengalihan tanggung jawab tersebut, pemerintah mengambil alih Kementerian Agama Kota Tangerang setiap tahun terus berupaya untuk membenahi penyelenggaraan ibadah haji, khususnya dengan penyusunan sistem dari berbagai aspek. Oleh karena itu, dalam rangka memenuhi tugas dan fungsi petugas kloter yang mendampingi jamaah haji

dalam kloter telah disusun pedoman rekrutmen dan seleksi petugas kloter, pelatihan dan pengendalian, serta penilaian kerja.

Adapun tugas petugas kloter dalam melaksanakan ibadah haji adalah Mengatur dan membantu proses pelayanan di embarkasi sebelum keberangkatan jamaah ke bandara, mengatur dan memastikan tercapainya prosedur pelayanan selama di bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMAA Madinah, memberikan pelayanan kepada jamaah selama berada di Mekkah Al Mukarromah/Madinah Al Munawwaroh, baik pelayanan umum maupun pelayanan ibadah, Memberikan pelayanan kepada jamaah selama berada di Armuna, baik pelayanan umum maupun ibadah, Memberikan pelayanan kepada jamaah persiapan kembali ke tanah air. Sedangkan fungsi petugas kloter dalam pelaksanaan menunaikan ibadah haji adalah membuat perencanaan program dan kegiatan kloter (*planning*), mengatur jalannya organisasi kloter (*organizing*), melakukan koordinasi antar petugas kloter, karom dan karu (*coordinating*), menyusun pembagian tugas (*staffing*), membuat laporan (*reporting*).

Jamaah yang melakukan perjalanan ibadah haji membutuhkan info data maupun point of interest selama perjalanan. Selain itu, jamaah juga tidak ingin kesulitan atau hambatan dalam perjalanan berlangsung, sehingga pelayanan seorang Petugas Kloter harus sebaik mungkin untuk terciptanya sebuah kenyamanan dan kepuasan bagi para jamaah. Tugas dan fungsi peran petugas kloter perlu dilakukan langkahlangkah antisipasi atau perhitungan untuk mendukung kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang, peran petugas kloter merupakan langkah strategis dalam melayani jamaah haji kloter baik pelayanan umum maupun bimbingan ibadah.

Kendala-kendala Petugas Kloter Haji Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019

Ibadah Haji yang dipimpin secara berkelompok dengan mengunjungi Baitullah pada waktu-waktu tertentu tentunya menjadi perjalanan religi yang tak terlupakan dan berkesan bagi para jamaah. Jamaah Haji yang membutuhkan informasi dan atraksi selama perjalanan. Selain itu, jamaah haji tidak menginginkan adanya kesulitan atau hambatan dalam perjalanannya, sehingga pelayanan seorang Petugas Kloter harus sebaik mungkin untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi jamaah haji.

Petugas Kloter sebagai perwakilan dari Kementerian Agama Kota Tangerang yang bertanggung jawab dalam memimpin dan menangani rombongan jamaah haji ia harus memiliki kemampuan dan pemahaman untuk mengambil keputusan ketika muncul suatu hambatan dan mampu mengatasi kendala dalam perjalanan ibadah haji. Kendala bagi Petugas Kloter adalah sebagai berikut:

“Di dalam rombongan jamaah saya di tahun 2019 ada berbagai kendala yang sering muncul dalam perjalanan ibadah haji yang terdiri dari berbagai macam, seperti penempatan jamaah yang ditempatkan di 2 hotel saat di madinah, ada jamaah yang hanya bisa berbicara bahasa daerah dan banyak jamaah yang sudah tua sehingga membutuhkan penanganan paling maksimal dan petugas kloter betul-betul harus memahami para jamaah”.

Contoh Kasus :

1. Penempatan jamaah pada Kloter 2 ditempatkan di 2 hotel yang berbeda yaitu di Sebal Hotel Madinah dan Diyar Al-Madinah Hotel, sehingga Petugas Kloter harus memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah haji dilakukan dengan 2 shift, hal ini menjadi kendala bagi Petugas Kloter.
2. Jamaah yang berasal dari daerah umumnya tidak mengerti atau kurang memahami bahasa indonesia khususnya jamaah yang sudah sepuh, mereka kadangkadang melihat lebih paham menggunakan bahasa daerah masing-masing untuk berkomunikasi, hal ini adalah catatan untuk Petugas Kloter dimana sebisa

mungkin diharapkan Petugas Kloter memiliki wawasan bahasa yang luas dan baik. Jamaah yang sudah sepuh dan faktor bahasa biasanya banyak yang tertipu dalam membeli oleh-oleh untuk keluarga di tanah air, dimana yang seharusnya jamaah hanya membayar 10 real tetapi dikarenakan faktor bahasa, penjual disana menaikkan harga sampai 100 real hal ini banyak dialami oleh jamaah.

Hal ini menunjukkan betapa pentingnya seorang Petugas Kloter yang profesional dan memiliki wawasan yang luas. Karena untuk kasus seperti di atas, jika Petugas Kloter tidak siap, ia akan mengalami kebingungan dalam menangani jamaah haji yang berbeda hotel dan jamaah haji yang umumnya tidak mengerti bahasa Indonesia sama sekali, terutama jamaah yang lebih tua.

Oleh karena itu Petugas Kloter merupakan orang pertama yang dapat mencegah suasana ketika ada kendala dalam berhaji, guna memastikan ibadah haji berjalan lancar dan sesuai yang diharapkan, tanpa ada kendala sedikitpun sehingga tidak ada keluhan dari jamaah haji. Sebaiknya Petugas Kloter memberikan informasi kasus-kasus yang terjadi pada keberangkatan selanjutnya, sehingga menjadi gambaran bagi jamaah yang melaksanakan haji. Petugas Kloter memiliki berbagai kendala-kendala dan seorang Petugas Kloter harus mampu mengatasi dan menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi dengan cepat dan tepat serta diselesaikan dengan kesabaran.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Optimalisasi peran petugas kloter haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019 sudah berjalan dengan baik dan lancar sehingga menjadi perjalanan ibadah haji yang bermanfaat.
- 2) Tugas dan fungsi petugas kloter haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang ini telah efisien untuk mendukung kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji.

- 3) Kendala-kendala petugas kloter yang terjadi saat memimpin rombongan jamaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Tahun 2019, petugas kloter dapat mengatasi kendala-kendala dalam perjalanan ibadah haji dengan baik dan penuh kesabaran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka ada beberapa hal penulis sarankan, sebagai berikut:

- 1) Peran Petugas Kloter pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang harus lebih tekun dalam memimpin rombongan jamaah dalam perjalanan ibadah haji.
- 2) Hendaknya Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang harus lebih meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia petugas kloter demi tercapainya keberhasilan dalam perjalanan ibadah haji.
- 3) Memberikan kesempatan pada Petugas Kloter Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang untuk mendapatkan pembekalan yang akan menambah pemahaman dan mengembangkan skill pada Petugas Kloter dalam menangani berbagai kendala dalam perjalanan ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Format Buku

Ahmadi, Abu. (2002). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azra, Azyumardi. (2008). *Kajian Tematik Al-Qur'an Tentang Fiqih dan Ibadah*. Bandung: Angkasa.

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

Gazalba, Sidi. (1975). *Masjid Pusat Ibadah dan Kebudayaan Islam*. Jakarta: Pustaka Antara.

Narwoko, J. Dwi dan Suyanto, Bagong. (2007). *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana.

Qodratillah, Meity Taqdir. (2011). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: KTD.

Siringoringo, Hotniar. (2005). *Pemrograman Linier: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Soekanto, Soerjono. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar, Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Pers.

Format Skripsi

Hamidah. 2014. Skripsi Sarjana: *Peran Pembimbing Dalam Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Pada Calon Jamaah Haji Di Kbih Asshodihiyah Semarang*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Nuryani, Desi. 2019. Skripsi Sarjana: *Efektivitas Tugas Pokok Petugas Kloter, Rombongan Dan Regu Dalam Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Jakarta.

Rifa'i, Ahmad. 2020. Skripsi Sarjana: *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AN-NUR Bekasi Dalam Optimalisasi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Tahun 2019*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Jakarta.

Riska, Aulia. 2018. Skripsi Sarjana: *Peran Pembimbing Dalam Melaksanakan Bimbingan Manasik Haji Dan Umroh Di Kbih (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arafah Kota Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rohman, Habibu. 2018. Skripsi Sarjana: *Peran Pembimbing Ibadah Umroh Dalam Meningkatkan Pengetahuan Manasik Jamaah Di PT IBS (Integrated Business Services) Buana Sejahtera Tahun 2017*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Jakarta.

Wildayati, Resti. 2018. Skripsi Sarjana: *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

FORMAT JURNAL :

Permana, Sona Sofyan. 2017. *Optimalisasi Fungsi Pengorganisasian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji*. *Jurnal Manajemen Dakwah*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Vol.2, No.4 tahun 2017.