

NASKAH MUNAQOSAH
OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN
HAJI LANSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN

Disusun untuk Ujian Munaqosah

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc. M.Ag.



Oleh:

Dhiarur Rokhmah

2001056007

MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

2024

NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Munaqosah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

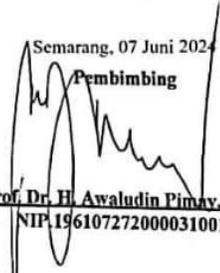
Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah kompre saudara :

Nama : **DHIARUR ROHMAH**
NIM : 2001056007
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : **OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 07 Juni 2024
Pembimbing

Prof. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M. Ag
NIP. 196107272000031001

HALAMAN PENGESAHAN NASKAH MUNAQOSAH



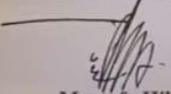
KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSAH
JURNAL SINTA 3
OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN
Disusun Oleh:

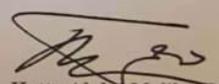
DHIARUR ROKHMAH
2001056007

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 19 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS MEMENUHI SYARAT**
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Susunan Dewan Penguji

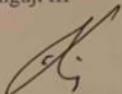
Ketua/ Penguji I


Mustofa Hilmi, M.Sos.
NIP.199202202019031010

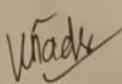
Sekretaris/ Penguji II


Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I
NIP.198003112007101001

Penguji III

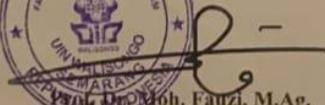

Dr. Kasmuri, M.Ag
NIP.196608221994031003

Penguji IV


Vina Darisurayya, M.App Ling
NIP.199305132020122006

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Tanggal 19 Juni 2024




H. Fauzi, M.Ag.
NIP.197205171998031003

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhiarur Rokhmah

NIM : 2001056007

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi: Manajemen Haji dan Umrah

Menyatakan bahwa tugas akhir (jurnal) ini adalah hasil kerja saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kerja sama di salah satu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Adapun sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 08 Juli 2024

Peneliti



Dhiarur Rokhmah

NIM.2001056007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta taufiq-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir (jurnal) dengan judul “Optimalisasi Peran Petugas Kloter Terhadap Pelayanan Haji Lansia Kementerian Agama Kabupaten Grobogan”. Sholawat serta salam tidak lupa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat Nabi. Karya tulis ini menyajikan tentang optimalisasi terhadap pelayanan petugas kloter terhadap jamaah haji lansia. Jurnal ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata (S1) dalam jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun, dan penulis sampaikan terimakasih kepada:

Prof. Dr. H. Nizar, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.

Prof. Dr. Moh. Fauzi M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

Dr. H. Abdul Rozaq, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang dan Mustofa Hilmi, M.Sos., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo Semarang.

Prof. Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M.Ag., selaku Dosen Wali serta Dosen Pembimbing tugas akhir (jurnal) penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis, sehingga tugas akhir (jurnal) ini dapat terselesaikan.

Segegap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah mengarahkan dan mendidik selama penulis menempuh studi pada program S1 di Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

Kepada kedua orang tua penulis Bapak Muslih dan Ibu Sutirah yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang, tenaga, pikiran, motivasi, kepercayaan, dukungan secara finansial dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis dapat sampai di titik ini. Terimakasih karena selalu mendengar keluh kesah penulis serta selalu memberi nasihat. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan di dunia ini kepada kedua orang tua serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi sosok figur terbaik bagi penulis.

Kepada kakakku tercinta Ahmad Ahlil Huda dan Ma'rifatul Khotiah dan adikku tersayang Nuwaira serta dua kakak iparku Nurul Faridah dan M. Nur Wahyudi yang telah memberikan support terbaik kepada penulis.

Kepada calon imamku M. Imron Rosyadi yang selalu kuantikan kehadirannya untuk bertemu dengan kedua orang tua penulis.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir (jurnal) ini.

Semoga dukungan yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir (jurnal) ini mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan penulisan selanjutnya, dan semoga tugas akhir (jurnal) ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pembaca pada umumnya. Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 19 Juni 2024

Dhiarur Rokhmah

NIM. 2001056007

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan tugas akhir (jurnal) ini untuk beliau Bapak Purwanto dan Ibu Siti Naharoh yang selalu mendukung dan mendoakan di setiap langkah putrinya untuk mencari keberkahan ilmu dunia dan akhirat, serta menjadi motivasi penulis untuk selalu berjuang demi mencapai kesuksesan. Tidak lupa juga karya ini penulis persembahkan untuk jurusan dan perguruan tinggi saya tercinta, yaitu Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

“Mensyukuri, mencintai, dan menjaga apa yang kita miliki.”

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN NASKAH MUNAQOSAH.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	1
PENDAHULUAN.....	3
METODE PENELITIAN.....	5
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
KESIMPULAN.....	9
SARAN.....	10
DAFTAR PUSTAKA.....	11

OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER TERHADAP PELAYANAN HAJI LANSIA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GROBOGAN

Dhiarur Rokhmah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, Jawa Tengah,

Indonesia

dhiarur_rokhmah_2001056007@walisongo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas, fungsi, dan optimalisasi petugas kloter pada Kementerian Agama Kabupaten Grobogan serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi petugas kloter haji di Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui pengumpulan data, wawancara, observasi, dokumentasi yang dianalisis menggunakan analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan adalah sebagai monitoring untuk memastikan semua jamaah terlayani, dan terawasi dengan baik selama menjalankan ibadah haji. petugas pendamping juga berfungsi untuk membantu jamaah lansia yang kondisi fisiknya terbatas dan sangat rentan sakit. Petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan berhasil menjalankan tugasnya secara optimal yang dibuktikan dengan banyaknya jumlah jamaah haji lansia dan mengharuskan petugas bertanggung jawab lebih besar dan memberikan pelayanan secara intensif dengan memberikan pengawasan, perhatian, pembimbingan, layanan Kesehatan, alat bantu jalan, dan pembimbing ibadah mulai dari Indonesia hingga sampai Makkah dengan harapan menjadi haji yang mabrur. Kendala yang di alami oleh petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan adalah karena faktor usia yang sudah tidak produktif dan mengalami kelemahan fisik dan banyak dari lansia yang tidak terbiasa dengan suasana baru, tempat baru, dan kondisi baru. Sehingga jamaah haji lansia banyak yang tersesat saat keluar dari hotel, keluar dari rombongan ketika menjalankan ibadah, dan lupa dengan hotel yang mereka tempati.

Kata kunci: *Optimalisasi, Petugas, Haji Lansia*

Abstract

This research aims to determine the duties, functions and optimization of group officers at the Grobogan Regency Ministry of Religion and to determine the obstacles faced by Hajj group officers at the Grobogan Regency Ministry of Religion. This research uses descriptive qualitative methods through data collection, interviews, observations, documentation which are analyzed using Miles and Huberman analysis. The results of this research show that the role of the LANSIA Hajj group officers from the Ministry of Religion of Grobogan Regency is as monitoring to ensure that all pilgrims are served and well supervised during the Hajj pilgrimage. Accompanying officers also function to help elderly pilgrims who have limited physical conditions and are very susceptible to illness. The officers of the ELDERLY hajj group of the Ministry of Religion of Grobogan Regency have succeeded in carrying out their duties optimally as evidenced by the large number of elderly pilgrims and requiring officers to take greater responsibility and provide intensive services by providing supervision, attention, guidance, health services, walking aids and mentors. worship starting from Indonesia to Mecca in the hope of becoming a prosperous Hajj. The obstacles experienced by officers from the Elderly hajj group at the Ministry of Religion, Grobogan Regency, are due to age factors that are no longer productive and experience physical weakness and many of the elderly are not used to new atmospheres, new places and new conditions. So many elderly Hajj pilgrims get lost when leaving the hotel, leave the group when carrying out their pilgrimage, and forget the hotel they are staying in.

Keywords: *Optimization, Officers, Elderly Hajj*

PENDAHULUAN

Penekanan diberikan pada umat Islam yang mempunyai kesanggupan dan kesanggupan menunaikan ibadah haji. Haji dapat dikatakan sebagai puncak dari rukun Islam, dan cara pelaksanaannya berbeda dengan empat rukun Islam lainnya. Meskipun empat rukun Islam dapat dilakukan di mana saja, haji hanya dapat dilakukan di kota suci Mekkah pada waktu-waktu tertentu (Hamid, 2020). Ibadah haji sangat diinginkan oleh seluruh umat Islam, apalagi jika dilaksanakan sesuai dengan harapan dan cita-citanya. Keinginan setiap jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji adalah memberikan pelayanan yang prima dan aman agar ibadah haji dapat terlaksana dengan sempurna. Dalam menunaikan ibadah haji, jamaah harus dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, mampu melanjutkan perjalanan, mempunyai perbekalan yang cukup, dan aman selama perjalanan menuju kota suci Mekkah (Al-Mekah Hadi, 2019). Menunaikan ibadah haji memiliki risiko yang cukup besar, seperti berdesak-desakan saat menunaikan ibadah haji dan terinjak jamaah lain. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa haji adalah ibadah haji yang paling menuntut dalam Islam karena mengandung banyak bahaya. Namun hal ini bukan menjadi alasan bagi umat Islam yang mampu untuk tidak ikut menunaikan ibadah haji. Karena takdir segala sesuatu yang terjadi adalah kehendak Tuhan, sedangkan tugas manusia adalah menunaikan segala kewajiban yang telah ditetapkan Tuhan (Via Syahdaniya & Rifa'i, 2021).

Konsep kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting bagi keberhasilan pelayanan kementerian agama, salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji. Ada dua aspek kegiatan haji yang harus diperhatikan saat melaksanakannya. Menunaikan ibadah haji adalah praktik standar di Indonesia dan Arab Saudi. Nasihat dan pelayanan saat menunaikan ibadah haji sudah menjadi standar di Indonesia. Pelayanannya meliputi pengurusan dokumen haji dan umroh, screening calon jemaah, pelaksanaan ibadah, penyediaan peralatan, dan penyuluhan agama. Pelayanan haji di tempat suci meliputi akomodasi, transportasi, makan, perawatan medis, dan layanan konsultasi haji. Seorang awak kapal juga mengikuti perjalanan layanan haji. Awak pesawat memegang peranan penting dalam berbagai aspek seperti keselamatan, profesionalisme, kedisiplinan, dan pedoman lainnya untuk mendukung

penyelenggaraan ibadah haji di masa depan (Jawab, 2022). Karena tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, antrian di beberapa negara semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pemimpin rombongan haji perlu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada jemaah haji, khususnya jemaah haji lanjut usia, karena terdapat perbedaan karakteristik dalam penyelenggaraan ibadah haji dari muda hingga lanjut usia (Khoilurrohman, 2017).

Pada tahun 2023, Direktur Bina Half Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah KEMENAG, Arsad Hidayat menjelaskan bahwa terdapat sebuah tantangan dari permasalahan yang harus di hadapi oleh petugas penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444H/2023 M. *Pertama*, karena pada tahun ini kuota haji Indonesia Kembali normal dengan total jemaah 221.000. kuota normal tersebut tentunya akan menyebabkan kepadatan baik di akomodasi, transportasi, atau di tempat ibadah. *Kedua*, tahun 2023 sudah tidak mempunyai batasan usia dalam pelaksanaan ibadah haji. Sehingga, jemaah haji yang berumur 60 tahun keatas yang sudah memasuki kategori lansia juga bisa berangkat. Pada tahun ini, terdapat sekitar 64.000 jemaah haji lanjut usia yang melaksanakan ibadah haji (Pebria Prakarsa Renta, 2023).

Ibadah haji dilaksanakan selama kurang lebih 40 hari (di Indonesia) dan mengharuskan calon jemaah haji untuk mengikuti berbagai kegiatan yang dilakukan sebelum keberangkatan haji dilaksanakan. Seperti empat bulan mengikuti manasik, silaturahmi sesama regu haji, melayani tamu dari sanak saudara, serta latihan jalan kaki setiap pagi untuk melatih fisik. Rangkaian kegiatan tersebut juga pastinya akan sangat melelahkan, terutama bagi calon jemaah haji lanjut usia. Persoalan jemaah haji lanjut usia semakin bertambah jika peminat calon haji di setiap tahun mengalami peningkatan, hal itu tentunya juga akan mengakibatkan waktu tunggu yang semakin lama. Saat ini, jangka waktu dari pendaftaran sampai menunaikan ibadah haji minimal 10 tahun. Artinya, jika seseorang mendaftar haji di usia 55 tahun dengan waktu tunggu 10 tahun maka diperkirakan berangkat di usia 65 tahun. Usia 65 tahun adalah usia rentan dan memiliki kemampuan fisik yang mulai melemah. Selain itu, fenomena kematian jemaah haji juga mengharuskan petugas kloter untuk menjaga keselamatan para jemaah haji sejak keberangkatan sampai kepulangannya (Khoilurrohman, 2017).

Berdasarkan penjabaran terkait pemberangkatan ibadah haji dan segala resiko yang dihadapi diatas, Optimalisasi peran petugas kloter terhadap pelayanan haji lansia sangat diperlukan. Karena kunci dari keberhasilan perjalanan ibadah haji tidak bisa terlepas dari peran petugas kloter dalam memimpin rombongan haji.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian kualitatif peneliti melaksanakan kegiatan penelitian secara objektif terhadap kenyataan subjektif yang diteliti. Dalam hal ini subjektifitas berlaku terhadap kenyataan yang diteliti, dalam arti kenyataan tersebut dilihat dari sudut mereka yang diteliti (Adlini et al., 2022). Dimana dalam hal ini peneliti akan menggambarkan dan menjelaskan terkait objek penelitian. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas kloter pada jamaah haji LANSIA di Kementrian Agama Kabupaten Grobogan yang sekaligus menjadi data primer dalam penelitian. sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah buku, jurnal penelitian dan dokumen dari Kementrian Agama Kabupaten Grobogan. Analisis penelitian ini menggunakan analisis dari Miles dan Huberman melalui pengumpulan data yakni dengan menganalisis hasil dari dokumen, hasil observasi, dan wawancara. Kemudian dilakukan reduksi data sehingga dapat memfokuskan pada data yang penting dan dibutuhkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data penelitian melalui analisis dokumen saat pelaksanaan observasi maupun dari hasil wawancara. Kemudian yang terakhir adalah penarikan kesimpulan yang di sesuaikan dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus pembahasan dalam landasan teoritis pada penelitian ini akan difokuskan pada pelayanan dan kepuasan ibadah haji. Pada dasarnya, manusia membutuhkan pelayanan dan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, untuk memenuhi kehidupannya, manusia berusaha melalui aktivitas sendiri maupun dengan dibantu oleh aktivitas orang lain untuk mendapatkan suatu layanan yang di inginkan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas sendiri maupun aktivitas dari orang lain ini yang dinamakan pelayanan. Pelayanan tidak hanya berfungsi untuk mendengarkan

dan menjawab keluhan dari konsumen, tetapi pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu dalam memberi saran untuk mengidentifikasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Wildayati, 2019). Kantor Kementrian Agama Kabupaten Grobogan berupaya penuh dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dari berbagai macam usia mulai sebelum jamaah haji diberangkatkan ke bandara. Selama di bandara petugas memberikan informasi kepada jamaah haji terkait prosedur yang berada di bandara Jeddah maupun Madinah dan berusaha memastikan tercapainya prosedur yang berlaku disana. Selain itu, petugas juga harus memberikan pelayanan kepada jamaah haji selama di *Makkah Al-Mukarramah* atau di *Madinah Al Munawaroh*, baik dari pelayanan umum, pelayanan ibadah, hingga pelayanan dalam mempersiapkan kepulangan jamaah di Indonesia.

Pada UU Nomor 8, 2019 pasal 22 ayat 4, posisi pembimbing ibadah haji berada di dalam kloter Bersama dengan ketua kloter dan petugas Kesehatan. Pembimbing haji yang berkompeten adalah SDM PHU yang sudah professional religious, serta sudah mengenal Tingkat pemahaman terkait ibadah haji Jamaah Calon Haji nya (JCH) sejak sebelum keberangkatan hingga meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan cara beribadah yang disebabkan kelalaian atau JCH yang belum paham (Dr. H. Sarji, et al. n.d.). Petugas Kloter di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Grobogan merupakan petugas yang berpengalaman, professional, dan *religious* dalam bidangnya. Dimana, petugas dituntut harus memiliki wawasan serta tanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan ibadah haji, disiplin dalam menjalankan tugas, cakap dalam mendampingi, dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada semua jamaah haji, terlebih pada jamaah yang sudah lanjut usia (lansia). Dalam hal ini, optimalisasi pengelolaan dan kebijakan diperlukan untuk memfasilitasi kegiatan ibadah haji. Pada setiap tahun sebelum musim haji tiba, Kantor Kementrian Agama Kabupaten Grobogan melakukan rekrutmen petugas kloter yang bertujuan untuk membantu kantor Wilayah Provinsi dan Kementrian Agama Kabupaten/kota.

Kementrian Agama selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada jamaah haji sesuai dengan Amanah undang-undang, baik dalam aspek pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan kepada jamaah haji serta membentuk

ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia sangat mengutamakan pada kualitas pelayanan yang meliputi akomodasi jamaah haji di Makkah dan Madinah, tenda di Arafah dan Mina, Transportasi, Kesehatan, konsumsi, bimbingan jamaah haji, keamanan serta perlindungan kepada jamaah haji hingga tiba di Indoneisa lagi (Hamid, 2020). Petugas Kloter jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Grobogan memberikan beberapa pelayanan dan fasilitas utama dalam pelaksanaan ibadah haji yang terdiri dari obat-obatan, alat bantu seperti kursi roda, dan petugas yang berfungsi sebagai pendamping setiap aktivitas dalam rangkaian ibadah haji. Berbeda pada tahun-tahun sebelumnya jika memberangkatkan jamaah lansia maka akan mendapatkan dampingan dari keluarga, anak, suami atau istri meskipun pada pendaftaran awal tidak sama waktunya (ada penggabungan mahram). Tetapi, pada tahun 2023 kebijakan tersebut sudah tidak berlaku lagi, artinya jika pada pendaftaran awal tidak sama pada satu waktu, maka keberangkatan juga akan berbeda (tidak ada penggabungan mahram). Sehingga, pendampingan hanya dilakukan penuh oleh petugas kloter dengan di bantu sesama jamaah haji.

Tahun 2023 penyelenggaraan haji di Indonesia sudah kembali mendapatkan kuota penuh. Dimana pada tahun sebelumnya adalah masa pandemi Covid-19 yang menjadikan kuota haji sangat dibatasi jumlahnya, bahkan pada tahun 2020 sampai 2021 pemerintah Indonesia tidak mengirimkan jamaah haji ke Makkah Arab Saudi sehingga, pada tahun 2023 mengalami tantangan dengan banyaknya jamaah haji lansia yang mengharuskan petugas untuk mempersiapkan sumber daya manusia dan sarana prasarana serta koordinasi yang lebih matang (Prihatin, 2023). Petugas pendamping kloter sangat berpengaruh bagi jamaah haji lansia. Karena petugas pendamping berfungsi untuk membantu jamaah lansia yang kondisi fisiknya terbatas dan sangat rentan sakit. Jumlah petugas pendamping kloter sangat terbatas, hal itu menyebabkan tidak semua jamaah mendapat pendampingan dari petugas kecuali ada hal *urgent* dan ketika menjalankan runtutan ibadah haji yang sifatnya wajib. Jumlah jamaah haji di tahun 2023 60% adalah lansia. Dengan demikian, petugas mempunyai tugas dan peran

penting dalam memberikan layanan dan informasi kepada semua jamaah haji untuk saling membantu, mendukung, dan berempati.

PPIH Kloter merupakan petugas haji yang ditugaskan untuk melayani jamaah haji Tanah Air mulai dalam perjalanan sampai di Arab Saudi. PPIH Kloter ini terdiri dari: pertama, Tim Pemandi Haji Indonesia (TPIH), yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada jamaah berupa pelayanan umum dan ditugaskan menjadi ketua kelompok terbang. Kedua, Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), yang bertugas untuk menjadi pembimbing ibadah haji dalam kelompok terbang. Ketiga, Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), yang bertugas untuk memberikan pelayanan Kesehatan kepada kelompok terbang (Hamid, 2020). Petugas pendamping sangat berpengaruh dalam setiap rangkaian kegiatan ibadah haji. Petugas pendamping ini juga berperan sebagai monitoring untuk memastikan semua jamaah terlayani, dan terawasi dengan baik selama menjalankan ibadah haji. Jumlah petugas dalam 1 kloter terdiri dari 5 orang diantaranya 1 ketua kloter yang juga ditugaskan untuk menjadi pelayanan umum, 1 pembimbing ibadah, dan 3 tenaga medis. Ketua kloter bertugas untuk mengatur keberhasilan dalam rangkaian ibadah haji dan memberikan pelayanan umum (TPIH), pembimbing ibadah adalah petugas dari (TPIHI), dan tenaga medis (TKHI) yang merupakan layanan terpenting untuk diberikan kepada jamaah lansia yang bertujuan untuk memberikan bimbingan, perawatan, dan perlindungan yang sebaik mungkin agar para jamaah haji terutama jamaah haji lansia dapat menunaikan ibadah dengan khusyu' sesuai ajaran agama Islam.

Petugas pendamping kloter di Kantor Kementerian Agama Grobogan berhasil menjalankan tugasnya dengan optimal, dapat dilihat dari jumlah jamaah haji yang 60% nya adalah jamaah lansia dan sudah tidak berlakunya penggabungan mahram di tahun 2023. Dengan demikian, petugas pendamping kloter di Kantor Kementerian Agama Grobogan bertanggung jawab lebih besar dan memberikan pelayanan secara intensif kepada para jamaah haji lansia dengan selalu memberikan pengawasan, perhatian, pembimbingan, layanan kesehatan, alat bantu jalan, dan pembimbing ibadah mulai dari Indonesia sampai dengan di Makkah hingga kembali lagi ke Indonesia dengan selamat dan terlaksananya ibadah haji yang mabrur.

World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) menyatakan bahwa kondisi fungsional pada lansia diantaranya meliputi kondisi fisiki, Tingkat ketergantungan, tidur, penyakit, kondisi psikologis, dan kondisi sosial yang dapat mempengaruhi kualitas hidup pada lansia (Hijriani et al., 2023). Terdapat beberapa kendala yang dialami oleh petugas pendamping kloter di Kementrian Agama Grobogan yang *pertama*, karena faktor usia yang sudah tidak produktif dan mengalami kelemahan fisik. *Kedua*, karena banyak dari lansia yang tidak terbiasa dengan suasana baru, tempat baru, dan kondisi baru. Sehingga jamaah haji lansia banyak yang tersesat saat keluar dari hotel, keluar dari rombongan ketika menjalankan ibadah, dan lupa dengan hotel yang mereka tempati. Ulul Albab sebagai ketua Kloter dan pegawai Kantor Kementrian Agama Grobogan dalam bidang penyelenggaraan haji dan umroh juga menceritakan bahwa pada tahun 2023, terdapat jamaah haji lansia yang berinisial L (70 tahun) mengamuk pada saat berada di dalam pesawat karena beranggapan bahwa pesawat sudah sampai tempat tujuan pulang. Mbah L meminta untuk turun dan ingin segera kembali kerumah, pihak maskapai dan petugas juga berusaha menenangkan mbah L. Namun, mbah L sulit untuk ditenangkan. Akibat kejadian tersebut, penerbangan pesawat mengalami gangguan dan mengalami kemunduran waktu terbang selama 2 jam.

KESIMPULAN

Petugas pendamping kloter lansia berfungsi sebagai monitoring dalam memastikan jamaah haji agar benar-benar terlayani dan terawasi, dengan baik selama menjalankan ibadah haji. Jumlah petugas dalam 1 kloter terdiri dari 5 orang diantaranya 1 ketua kloter yang juga ditugaskan untuk menjadi pelayanan umum, 1 pembimbing ibadah, dan 3 tenaga medis. Ketua kloter bertugas untuk mengatur keberhasilan dalam rangkaian ibadah haji dan memberikan pelayanan umum (TPIH), pembimbing ibadah adalah petugas dari (TPIHI), dan tenaga medis (TKHI) yang merupakan layanan terpenting untuk diberikan kepada jamaah lansia yang bertujuan untuk memberikan bimbingan, perawatan, dan perlindungan yang sebaik mungkin agar para jamaah haji terutama jamaah haji lansia dapat menunaikan ibadah dengan khusyu'

sesuai ajaran agama Islam. Petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan berhasil menjalankan tugasnya secara optimal yang dibuktikan dengan banyaknya jumlah jamaah haji lansia dan mengharuskan petugas bertanggung jawab lebih besar dan memberikan pelayanan secara intensif dengan memberikan pengawasan, perhatian, pembimbingan, layanan Kesehatan, alat bantu jalan, dan pembimbing ibadah mulai dari Indonesia hingga sampai Makkah dengan harapan menjadi haji yang mabrur. Kendala yang di alami oleh petugas kloter haji LANSIA Kementerian Agama Kabupaten Grobogan adalah karena faktor usia yang sudah tidak produktif dan mengalami kelemahan fisik dan banyak dari lansia yang tidak terbiasa dengan suasana baru, tempat baru, dan kondisi baru. Sehingga jamaah haji lansia banyak yang tersesat saat keluar dari hotel, keluar dari rombongan ketika menjalankan ibadah, dan lupa dengan hotel yang mereka tempati.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran dan rekomendasi kepada petugas kloter agar lebih meningkatkan ketekunan dalam memimpin rombongan jamaah lansia. Selain itu, Kantor Kementerian Agama Grobogan juga harus lebih meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pada petugas kloter demi ketercapaian perjalanan ibadah haji. Serta, dapat memberikan kesempatan kepada petugas kloter untuk mendapatkan pembekalan yang akan menambah pemahaman dan pengembangan skill pada petugas kloter dalam menjalankan tugasnya selama ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Al-Hadi, M. S. (2019). Rekonstruksi Pemahaman yang Keliru tentang Kewajiban dan Keutamaan Haji dan Umroh. *Al-Iqtishod : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, VOL.01(1), 65–84.
- Dr. H. Sarji, S.Pd., SH., M.Pd., M., Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M. S., H. Ardianto Bayu Wibowo, S.H., S. K., & Firman Muhammad A.A., S. P. (n.d.). *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Menuju Kemandirian* (F. MAA (ed.); 1st ed.). Zenawa Media Gidrama.
- Hamid, N. (2020). Manajemen Haji dan Umrah. In *Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*.
- Hijriani, I., Yulidar, & Luciana, L. (2023). Jurnal Peduli Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion*, 5(JUNI), 207–212.
- Jawab, A. R. (2022). *OPTIMALISASI PERAN PETUGAS KLOTER HAJI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA TANGERANG TAHUN 2019*. 10(September), 156–165.
- Khoilurrohman. (2017). HAJINYA LANSIA DITINJAU DARI PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM Kh. *Al- Balagh*, 5704(10), 232–240.
- Pebria Prakarsa Renta. (2023). *EFEKTIVITAS DIPLOMASI HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA INDONESIA PADA TAHUN 2020-2023* Pebria Prakarsa Renta , Endah Trisnani , Hadidah Sallimi , Surwandono. 13(1), 1–25.
- Prihatin, R. B. (2023). *PERMASALAHAN PENYELENGGARAAN HAJI 2023*. XV(13).
- Via Syahdaniya, A., & Rifa'i, S. (2021). Dekonstruksi Haji Dan Umrah Dalam Dakwah. *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab Dan Dakwah*, 3(2), 109–123. <https://doi.org/10.32939/ishlah.v3i2.89>
- Wildayati, R. (2019). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165–182. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>

