

**PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN
KONSUMSI JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN
TAHUN 2024**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh (MHU)



Disusun Oleh:

RUBINHO LEO SENNA

1801056021

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WSONGO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. H. R. 2 Kampung III Ngaliyan Telp/Fax: 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel

Hal : Persetujuan Naskah Munasosah

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 munasosah saudara :

Nama	: RUBINHO LEO SENNA
NIM	: 1801056021
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Program Studi	: Manajemen Haji dan Umrah
Judul	: PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN TAHUN 2024

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera ditujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Juni 2023

Pembimbing

Dr. H. Abdul Saitar, M.Ag
NIP. 197308141998031001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7601291, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

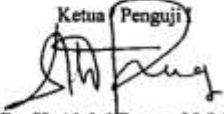
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN TAHUN 2024

Disusun Oleh:
Rubinho Leo Senna
1801056021

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan telah LULUS memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Susunan Dewan Penguji

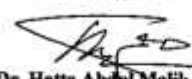
Ketua Penguji

Dr. H. Abdul Rozag, M.S.I.
NIP. 19801022 200901 1 009

Sekretaris / Penguji II

Mustofa Hilmi, M.Sos.
NIP. 19920220 201903 1 010

Penguji III

Dr. Kaswuri, M.Ag.
NIP. 19660822 199403 1 003

Penguji IV

Dr. Hatta Abdul Malik, M.S.I.
NIP. 19800311 200710 1 001

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag.
NIP. 19730814 199803 1 001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
pada tanggal, 7 Juli 2025


Dr. H. A. M. Fuzi, M.Ag.
NIP. 19730717 199803 1 003

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Rubinho Leo Senna
NIM : 1801056021
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024" adalah karya akademik asli hasil penelitian saya sendiri, yang dibuat dengan penuh tanggung jawab akademik.
2. Dalam karya ilmiah ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan atau plagiasi dari karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang secara tertulis telah dicantumkan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar rujukan.
3. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat pernyataan tidak benar atau unsur plagiasi dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dengan sepenuh hati, tanpa paksaan dari pihak mana pun.

Semarang, 26 Desember 2024

The image shows a handwritten signature in black ink over a blue official stamp. The stamp is rectangular and contains the text 'METERAI TEMBEL' and a unique identification number '05AMK055893082'. To the left of the stamp is a vertical strip of paper with a barcode-like pattern.

RUBINHO LEO SENNA
NIM. 1801056021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat. Karya tulis ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

Perjalanan penyelesaian skripsi ini tidaklah mudah. Berbagai tantangan dan kendala penulis hadapi, namun berkat bantuan tulus dari berbagai pihak, semua rintangan dapat terlewati dengan baik. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan ini bukanlah hasil usaha sendiri, melainkan wujud dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menyempurnakan penelitian yang penulis dilakukan.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta seluruh jajaran pimpinan.
3. Abdul Rozaq, MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo.
4. Mustofa Hilmi, M.Sos., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UIN Walisongo.
5. Dr. H. Abdul Sattar, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah di berikan kepada penulis.
7. Segenap staff yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
8. Bapak Rosali Ali Noor dan Ibu Novi Murdiana, orang tua yang penulis banggakan karena senantiasa memberikan do'a terbaik sampai saat ini. Saya

menyadari bahwa ucapan terima kasih tidak akan cukup untuk membalas pengorbanan yang telah mereka diberikan kepada saya.

9. Keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan agar saya dapat segera menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2018
11. Diri saya sendiri yang telah berjuang dengan sekuat tenaga hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Dan, kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semarang, 24 Desember 2024



RUBINHO LEO SENNA
NIM. 1801056021

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi pada tugas akhir ini. Banyak sekali rintangan dan hambatan dari berbagai bentuk masalah hingga lamanya proses penyelesaian penelitian skripsi ini. Namun, dengan banyaknya dukungan, semangat, motivasi, dan do'a dari orang-orang tersayang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik dan benar. Sebagai tanda kebahagiaan telah terselesaikannya tugas akhir ini, maka penulis persembahkan tugas akhir berbentuk skripsi ini kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Rosali Ali Noor dan Ibu Novi Murdiana yang senantiasa mendo'akan putranya agar selalu mendapatkan kemudahan, keberhasilan, dan kesuksesannya, serta selalu memberikan dukungan atas apapun yang penulis inginkan.
2. Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang terutama Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah terfikirkan dan berbagai pengalaman berharga kepada penulis.

MOTTO

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴿٢١﴾

Alladzî khalaqal-mauta wal-hayâta liyabluwakum ayyukum aḥsanu ‘amalâ, wa huwal-‘azîzul-ghafûr.

Artinya : yaitu yang menciptakan kematian dan kehidupan untuk menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dia Mahaperkasa lagi Maha Pengampun.

ABSTRAK

RUBINHO LEO SENNA (1801056021) “Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024”.

Hadirnya penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya minat umat muslim dalam melaksanakan ibadah haji. Hal tersebut tentunya memerlukan pelayanan yang dapat membuat jemaah merasa aman dan nyaman saat mereka transit di Asrama Haji Donohudan mengingat disitulah pertama kali jemaah memulai pelayanan ibadah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci.

Bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan tahun 2024 dan Menganalisis problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di asrama haji Donohudan tahun 2024. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berjenis observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dilakukan analisis data dengan teknik Miles dan Huberman.

Hasil penelitian pada rumusan masalah pertama menunjukkan bahwa kondisi pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan pada tahun 2024 telah dilakukan secara optimal, dengan mempertimbangkan kondisi jemaah haji yang telah melakukan perjalanan jauh dari daerah asalnya, berupaya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jemaah haji, serta mengantisipasi kebutuhan jemaah haji agar jemaah haji merasa lebih mudah dan terbantu selama berada di asrama. pelayanan yang diberikan oleh petugas haji Asrama Haji Donohudan antara lain fasilitas pemondokan, layanan *one stop service* (OSS), layanan kesehatan, bea cukai, dan konsumsi jemaah haji.

Pada rumusan masalah kedua menunjukkan bahwa pelayanan di Asrama Haji Donohudan pada aspek problematika dan konsumsi masih didapati beberapa masalah seperti penumpukan jemaah haji pada proses penerimaan di Gedung Jeddah, terjadi ketidaksesuaian barcode kesehatan dengan data jemaah haji pada saat proses penginputan pemeriksaan, terbentuknya antrean panjang pada saat pemeriksaan jemaah haji, terdapat miskomunikasi antara petugas haji bidang penerimaan dengan petugas haji daerah (PHD), banyaknya pintu kamar mandi di gedung penginapan yang rusak, kurang jelasnya rambu-rambu petunjuk jalan pada tempat pemeriksaan di Gedung Jeddah, minimnya fasilitas kamar mandi di gedung jeddah serta lokasinya yang membingungkan, fasilitas di dalam kamar mandi penginapanyang tidak disediakan gantungan baju, tata letak kamar yang kurang pas karena langsung menghadap ke ruang makan, pintu kamar yang hanya bisa tertutup jika dikunci, dan makanan yang disajikan tidak ada sambal seperti makanan yang biasa jemaah konsumsi.

Keyword : Problematika, Akomodasi, Konsumsi, Jemaah Haji, Asrama Haji Donohudan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan	7
2. Manfaat	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metode Penelitian	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	14
2. Sumber dan Jenis Data.....	15
3. Teknik Pengumpulan Data	16
4. Teknik Keabsahan Data	17

5. Teknik Analisis Data.....	18
F. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II KERANGKA TEORI.....	20
A. Problematika	20
1. Definisi Problematika	20
2. Jenis-jenis Problematika	20
B. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi.....	21
1. Definisi Pelayanan.....	21
2. Definisi Akomodasi	24
C. Jemaah Haji.....	27
D. Asrama Haji Donohudan	28
BAB III PROFIL DAN DATA PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI JEMAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN TAHUN 2024.....	30
A. Profil Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024	30
1. Sejarah Asrama Haji Donohudan	30
2. Tujuan, Manfaat, dan Fungsi Asrama Haji Donohudan	35
3. Fasilitas di Asrama Haji Donohudan	37
B. Data Problematika Akomodasi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024	43
C. Data Problematika Konsumsi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024	66
BAB IV ANALISIS PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN TAHUN 2024.....	76

A. Analisis Kondisi Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024	76
B. Analisis Problematika dan Solusi Dalam Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024.....	88
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran	101
C. Penutup	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar I Asrama Haji Donohudan.....	31
Gambar II Asrama Haji Donohudan	40
Gambar III Tempat menyiapkan makanan yang sudah jadi	42
Gambar IV Tempat menyiapkan makanan yang sudah jadi	68
Gambar V Dokumentasi Penelitian.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel I	Problematika Akomodasi dan Konsumsi serta solusi di Asrama
Haji Donohudan Tahun 2024.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Draft Wawancara.....	107
Lampiran II Dokumentasi dengan responden	111
Lampiran III Surat-surat penelitian.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji pertama kali di laksanakan oleh Rasulullah saw bersama para sahabat pada tahun ke-10 Hijriyah¹. Haji memiliki makna menyengaja berpergian ke ka'bah dengan tujuan melakukan ibadah haji dan amaliyah manasik yang di tunjukkan dengan ikhlas hanya untuk memenuhi panggilan Allah swt². Dalam melaksanakan ibadah haji, umat islam wajib memenuhi kriteria *istita'ah* (kemampuan) dalam aspek baik secara kesehatan, ekonomi, keamanan, dan kemampuan lain yang menunjang terselesaikannya ibadah haji yang akan di lakukan³. Umat muslim di Indonesia mayoritas beragama islam yang memiliki antusias tinggi terhadap ibadah haji yang dapat di lihat dari banyaknya masyarakat yang mendaftar dengan menunggu bertahun-tahun agar dapat melaksanakan ibadah haji⁴. Dari banyaknya animo umat muslim untuk menunaikan haji dari tahun ke tahun akan memungkinkan adanya penambahan kuota haji.

Merujuk pada Keputusan Menteri Agama No. 189 Tahun 2023 tentang Kuota Haji Indonesia 1444 H/2023 M, ditetapkan bahwa Indonesia mendapatkan kuota haji tahun 2023 sebanyak 221.000 dan mendapatkan kuota tambahan berjumlah 8.000 dengan rincian 7.300 diperuntukkan untuk calon jemaah haji reguler dan sisanya 700 dimaksimalkan untuk calon jemaah haji khusus.⁵ Tiap provinsi memiliki pembagian kuota haji yang berbeda-beda di

¹ Dede Imaduddin, *Mengenal Haji*, (Jakarta: PT. MAPAN (Mitra Aksara Panaitan, 2012), hal. 6

² Abdurahman Mahmud Madhay Al-'Alwani, *Fiqh Haji dan Umrah Empat Mahzab*, (Yogyakarta: Salsabila Media, 2020), hal. 1

³ Abdul Choliq, dkk, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010), hal. 60

⁴ Hendri Usman, *Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Skripsi, 2019) hal. 2

⁵ Ashabul Kahfi, *Komisi VIII Jelaskan Tambahan Kuota Haji 2023: Sulsel Dapat Dua Kloter*, 2023, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/44674/t/Komisi%20VIII%20Jelaskan%20Tambahan%20Kuota%20Haji%202023;%20Sulsel%20Dapat%20Dua%20Kloter#:~:text=Merujuk%20pada%20Kep>

karenakan jumlah pendaftar haji di tiap provinsi memiliki jumlah yang tidak sama. Banyaknya kuota haji yang ada dapat mengurangi sedikit demi sedikit *waiting list* (masa tunggu keberangkatan haji yang cukup lama) yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya jemaah haji yang mendapatkan kuota haji akan berdampak pada hadirnya problematika tahunan dan problematika baru yang akan terjadi karena dalam Tempo.co, Djamil menyebutkan jika jemaah yang berangkat haji kebanyakan masuk dalam kategori belum pernah menunaikan ibadah haji⁶. Selain itu, Rokhmad mengatakan bahwa sebagian besar jemaah haji asal Indonesia tergolong dalam kategori jemaah haji dengan resiko tinggi dan jemaah haji lansia⁷.

Banyaknya jemaah haji dengan karakteristik berbeda-beda yang tertampung dalam kuota haji membuat pemerintah penyelenggara haji dan umrah (PHU) untuk dapat lebih memperhatikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang akan digunakan jemaah dalam menjalankan ibadah haji di mulai dari sebelum keberangkatan hingga pemulangan jemaah haji ke tanah air. Penyelenggara ibadah haji memiliki tujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan sebaik-baiknya bagi jemaah haji agar jemaah haji dapat mencapai ibadah haji yang sesuai dengan ajaran agama islam⁸. Namun tujuan dari penyelenggaraan haji dan umrah tersebut dalam praktiknya sulit untuk dicapai karena banyaknya problematika dari tahun ke tahun seperti tidak pahamnya jemaah terhadap ritual haji, tidak nyamannya transportasi dan pemondokan yang digunakan, masalah pada penyediaan konsumsi, dan ketidak mampuan petugas haji dalam melayani ribuan jemaah haji⁹.

utusan%20Menteri%Agama,1444%20H%2F2023%20M%20menjadi, di akses pada tanggal 2 Oktober 2023

⁶ Gandi Grace, *Kuota Haji 2015, Mayoritas Untuk Jemaah Belum Berhaji*, 2015, <https://nasional.tempo.co/read/706363/kuota-haji-2015-mayoritas-untuk-jemaah-belum-berhaji>, di akses pada tanggal 2 November 2022

⁷ Ali Rokhmad, *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), hal. 3

⁸ *Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 2019*

⁹ Achmad Muchaddam Fahham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya", Skripsi, Vol. 20 No. 3, 2015, hal. 202

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadlil Hidayat menyebutkan bahwa akomodasi pada penyelenggaraan ibadah haji masih memiliki banyak problematika antara lain sebagai berikut:

- a) Perubahan jadwal pemberangkatan yang mendadak, tanpa pemberitahuan kepada pihak petugas yang bertanggung jawab di bidang akomodasi secara cepat sehingga memperlambat masuk dan keluarnya jemaah lain.
- b) Tidak ada sistem komputerisasi dalam akomodasi jemaah haji sehingga membuat kegiatan akomodasi menjadi kurang efektif.
- c) Ranjang kamar masih ada yang tingkat dua, hal ini mempersulit jemaah yang sudah tua/lansia.
- d) Pemasangan fasilitas pendingin ruangan berputar suhu (AC) tidak merata pada setiap kamar asrama.
- e) Tidak ada jalan khusus untuk mendorong kursi roda jemaah setelah pemeriksaan kesehatan jemaah.
- f) Jumlah panitia yang bertanggung jawab di bidang akomodasi kurang.
- g) Tidak ada tanda petunjuk arah dari tempat cek kesehatan menuju ke asrama/akomodasi, sehingga hal ini menyebabkan jemaah kebingungan tidak tau harus kemana untuk melanjutkan kegiatan selanjutnya.
- h) Tidak ada tim khusus yang bertanggung jawab di bidang akomodasi untuk membawa dan mengontrol jemaah yang sudah tua/lansia, serta yang menggunakan kursi roda.
- i) Di dalam kamar tidak terdapat penunjuk arah kiblat.
- j) Kamar asrama jemaah haji yang tidak memiliki colokan listrik di dekat meja soket listrik ditaruh di tempat yang kurang bagus.
- k) Kebersihan bak air kamar mandi jemaah tidak bersih sehingga jemaah mengalami penyakit gatal-gatal.
- l) Suasana kamar jemaah tidak kondusif, terlalu ramai, dan berisik.
- m) Penggunaan dapur dan kamar mandi terbatas.
- n) Sering terjadi kehilangan barang jemaah selama pemonndokan.

- o) Jemaah haji yang meminta untuk dipindahkan kamarnya karena ingin dekat dengan keluarganya atau kerabatnya.
- p) Penempatan kamar yang tidak sesuai (konfigurasi kamar) bagi jemaah lanjut usia, dampaknya banyak jemaah yang complain terhadap panitia akomodasi karena letak kamarnya ditempatkan tidak sesuai dengan kondisi jemaah haji karena penempatan kamar jemaah yang diatur oleh panitia dengan sistem dalam satu kelompok terbaang akan dibagi ke dalam tiga gedung penginapan dengan mengutamakan jemaah lanjut usia di lantai bawah.
- q) Fasilitas, sarana, dan prasarana ditemukan ada yang rusak dan bocor seperti di gedung serba guna, masjid, dapur, kondisi fisik asrama yang sudah rusak dan kotor.
- r) Di toilet terdapat plafon yang bocor, kamar mandi tidak berfungsi dan rusak, kusen kamar mandi lapuk, ventilasi bolong, sampah berserakan, dan gagang-gagang pintu yang sudah lepas.

Selain problematika dalam akomodasi, konsumsi pada asrama haji embarkasi juga memiliki kendala yang sering dirasakan jemaah seperti:

- a) Tidak disediakannya opsi makanan untuk jemaah lansia seperti bubur
- b) Jadwal makan yang diterapkan oleh panitia kurang efektif karena masih mengikuti dengan jadwal penerbangan yang ada
- c) Petugas/panitia yang bertanggung jawab di bidang konsumsi atau katering personilnya masih kurang karena banyaknya jemaah haji
- d) Penyajian makanan dalam bentuk prasmanan masih menuai problematika karena selera makan masing-masing jemaah berbeda-beda
- e) Pembagian makanan kurang pas jumlahnya sehingga ada jemaah yang tertinggal dalam pembagian makanan
- f) Banyak makanan yang terbuang karena sisa¹⁰

¹⁰ Muhammad Fadlil Hidayat, Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Embarkasi Jakarta, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hal. 107-122

Belum optimalnya pelayanan yang diberikan, bertambah dengan hadirnya pandemi *Covid-19* yang membuat pelaksanaan ibadah haji harus ditunda selama dua tahun (2020-2021) demi menjaga keselamatan dan keamanan jemaah haji¹¹. Dengan di tundanya pelaksanaan ibadah haji, asrama haji yang digunakan untuk pemondokan sebelum pemberangkatan ibadah haji di alih fungsikan menjadi fasilitas yang dapat digunakan masyarakat untuk kepentingan bersama dengan kata lain menjadi RS darurat adanya *Covid-19*¹². Setelah dua tahun berlalu, pemerintah Arab Saudi membuka kembali ibadah haji, asrama haji kembali fungsikan seperti dulu lagi, sebagai tempat menginap jemaah sebelum di berangkatkan.

Asrama haji menjadi salah satu bagian penting yang dapat mendorong sukses dan terselenggaranya ibadah haji. Asrama haji sebagai tempat akomodasi jemaah haji dianggap penting karena sebelum jemaah haji sampai ke Arab Saudi, jemaah haji terlebih dahulu di asramakan untuk menginap kurang lebih selama 24 jam di asrama haji yang tersedia di tiap Provinsi yang digunakan untuk beristirahat, memulihkan kesehatan jemaah haji, dan mempersiapkan segala kebutuhannya sebelum di berangkatkan ke Tanah Suci¹³. Selain akomodasi, hal terpenting selanjutnya yakni konsumsi. Konsumsi menjadi aspek yang dapat dikatakan penting karena idealnya sebelum jemaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi, pemenuhan akan gizi yang seimbang harus di lakukan agar jemaah tetap memiliki tubuh yang fit, segar, bugar, sehat, dan prima untuk menunjang jemaah melakukan perjalanan jauh dan melaksanakan ibadah haji berupa ibadah fisik di tanah suci¹⁴. Realitanya pemenuhan gizi pada calon jemaah haji juga mengalami problematika seperti keterlambatannya

¹¹ Fuad Muhammad Nasar, *Ibadah Haji dan Pandemi Covid-19*, 2021, <https://kemenag.go.id/read/ibadah-haji-dan-pandemi-covid-19>, di akses pada tanggal 2 November 2022

¹² Mohammad Khoeron, *Asrama Haji Siap Tampung Pasien Isolasi Mandiri Covid-19*, 2021, <https://kemenag.go.id/read/asrama-haji-siap-tampung-pasien-isolasi-mandiri-covid-19-ggqno>, di akses pada tanggal 2 November 2022

¹³ Hendri Usman, *Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Skripsi, 2019) hal. 3

¹⁴ Mohammad Adi Firmansyah, "Kebutuhan Nutrisi dan Cairan Untuk Jemaah Haji", *Jurnal MEDICINUS*, Vol. 26 No. 1, 2013, hal. 41

distribusi konsumsi, bahan makanan tidak segar, lauk yang hampir basi, dan sajian makanan yang kurang matang¹⁵. Banyaknya problem yang didapati jemaah haji dapat di jadikan evaluasi kedepannya agar problematika yang sudah ada tidak terjadi lagi.

Salah satu asrama haji yang dioperasikan untuk di gunakan dalam pelaksanaan ibadah haji yaitu asrama haji Donohudan Boyolali. Asrama haji yang terletak di Kabupaten Boyolali tersebut menampung sebanyak pada tahun 2023 menampung sebanyak 35.137 jemaah haji (sudah termasuk jemaah kloter tambahan) yang terdiri dari 99 Kloter, 9 Jemaah sakit di Tanah Suci, 2 Jemaah sakit di Tanah Air, dan 124 Jemaah Wafat. Banyaknya jemaah yang masuk pada Asrama Haji Donohudan akan menjadikan tantangan bagi petugas haji untuk melayani tamu-tamu Allah swt dengan pelayanan yang baik mengingat banyaknya problematika dari tahun ke tahun.¹⁶

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih mendalam secara sistematis mengenai kondisi pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi yang di berikan petugas haji di asrama haji donohudan pada tahun 2024 mengingat pada tahun sebelumnya, sudah dua tahun Gedung asrama haji Donohudan Boyolali tidak di fungsikan untuk kegiatan haji. Penelitian ini penting untuk di lakukan karena tamu-tamu Allah harus di layani dengan sebaik mungkin karena calon jemaah haji sudah menghabiskan uang, tenaga, dan rela menunggu dengan waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan serangkaian ibadah haji.

Penelitian ini penulis berikan judul “Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024”. Dipilihnya kata problematika karena penelitian ini akan fokus pada masalah-masalah yang dihadapi objek penelitian yaitu pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi untuk jemaah haji. Alasan penulis hanya membatasi penelitian pada problematika pelayanan akomodasi dan pelayanan konsumsi di

¹⁵ Asyfa Rahmadina Fazrin, “Pelaksanaan Fungsi Pengawasan DPR RI dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Tahun 2016”, (Banten, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Skripsi, 2018), hal. 91

¹⁶ Data Jemaah Haji Embarkasi Solo, 2023, di akses pada 2 Oktober 2023

Asrama Haji Donohudan Tahun 2024 karena kedua hal tersebut merupakan kebutuhan dasar yang penting dan pemenuhan pelayanan pertama pada jemaah calon haji yang akan menunaikan ibadah haji. Pembatasan penelitian ini akan membuat penelitian ini fokus penulis tidak terbagi-bagi karena penelitian yang dilakukan pada satu tempat yaitu Asrama Haji Donohudan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kondisi Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024?
2. Apa Saja Problematika dan Solusi Dalam Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- a) Mendeskripsikan kondisi pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di asrama haji Donohudan tahun 2024.
- b) Menganalisis problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di asrama haji Donohudan tahun 2024.

2. Manfaat

a) Manfaat Teoretis

Penelitian ini memiliki manfaat teoretis dengan harapan agar dapat memberikan sumbangan ilmu di bidang manajemen haji dan umrah yang berkaitan dengan pelayanan dan problematika pada akomodasi dan konsumsi jemaah haji di asrama haji Donohudan pada tahun 2024 serta dapat memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

b) Manfaat praktis

Manfaat praktis penelitian ini, diantaranya:

- 1) Diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi dengan baik pada jemaah haji di asrama haji Donohudan.
- 2) Diharapkan dapat menjadi evaluasi pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di asrama haji Donohudan.
- 3) Diharapkan dapat meminimalisir problematika terhadap akomodasi dan konsumsi jemaah haji di asrama haji Donohudan dan asrama haji lainnya.
- 4) Diharapkan dapat menangani problematika yang terjadi pada pelayanan akomodasi dan konsumsi di asrama haji Donohudan 2024.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka digunakan untuk menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan pencarian yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa kajian penelitian skripsi yang dapat di gunakan sebagai tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan untuk menghindari adanya *plagiarisme* dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka yang peneliti anggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fahham tahun 2016 dengan judul penelitian “Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya”. Bertujuan untuk mendeskripsikan problematika dalam pelaksanaan ibadah haji dan menganalisis solusi yang tepat untuk menyelesaikan problematika yang mendera pelaksanaan ibadah haji. menggunakan metode penelitian perpustakaan atau *library research* dengan pendekatan kualitatif untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penyelenggaraan ibadah haji dimulai dari pendaftaran penetapan BPIH, pembinaan, kesehatan, perlindungan, pelayanan transportasi, akomodasi, catering, selalu mengalami problematika. Penanganan yang di lakukan untuk

menyelesaikan problem yang di jumpai antara lain perlu menyempurnakan UU No. 13 Tahun 2008 dan memperhatikan penyelenggaraan ibadah haji sebagai pelayanan publik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada ruang lingkup pembahasan yaitu problem dan solusi dalam penyelenggaraan haji sehingga penelitian ini dapat di jadikan rujukan teori mengenai problem pada ibadah haji. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada sasaran penelitian, penelitian ini membahas problematika dan solusi penyelenggaraan ibadah haji di mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jemaah haji, sedangkan penelitian yang akan di lakukan hanya membahas mengenai akomodasi dan konsumsi di asrama haji Donohudan pada tahun 2024. Perbedaan lain terletak pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode penelitian perpustakaan dimana mencari data dengan menggali informasi menggunakan jurnal atau penelitian yang sudah ada, sedangkan penelitian yang akan di lakukan menggunakan metode penelitian wawancara sebagai cara untuk mendapatkan informasi.¹⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Megawati tahun 2018 dengan judul penelitian “Studi Problematika dan Solusi Dalam Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2016”. Memiliki tujuan untuk mendeskripsikan permasalahan ibadah haji di Kemnterian Agama Kabupaten Kendal tahun 2016 dan menganalisis solusi permasalahan yang ada menggunakan ilmu dakwah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dan analisis data menggunakan teknik Creswell. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak nya pembimbing yang belum bersertifikasi haji membuat bimbingan manasik tidak optimal, kurang antusiasnya jemaah mengikuti bimbingan manasik, dan sarana prasarana yang di gunakan belum memadai. Solusi yang digunakan dalam permasalahan ini yaitu di adakannya pelatihan dan pendidikan bagi pembimbing agar lebih kompeten dan profesional, mengubah pola bimbingan

¹⁷ Achmad Muchaddam Fahham, “*Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya*”, Skripsi, Vol. 20 No. 3, 2015

agar lebih menarik, dan meningkatkan tempat penyelenggaraan manasik haji yang memadai. Persamaan penelitian ini terletak pada ruang lingkup pembahasan yang sama-sama membahas permasalahan dan solusi pada penyelenggaraan ibadah haji. Persamaan lain terlihat pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi namun berbeda teknik analisis data, penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik analisis data milik Milles dan Huberman. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada sasaran penelitian. Penelitian ini sasarannya kepala seksi PHU, kepengurusan PHU, pembimbing manasik tingkat kabupaten, dan jemaah haji tahun 2016 di Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Sedangkan penelitian yang akan di lakukan sasarannya berada pada petugas haji asrama haji Donohudan tahun 2023 dan jemaah haji yang menggunakan fasilitas akomodasi di asrama haji Donohudan tahun 2024.¹⁸

Ketiga, penelitian yang di lakukan oleh Amaliyah tahun 2017, dengan judul penelitian “Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta”. Bertujuan untuk mendeskripsikan sistem pengelolaan pelayanan haji yang di terapkan pada asrama haji di embarkasi Pondok Gede Jakarta. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan UPT asrama haji bagi jemaah haji pada saat musim haji berlangsung sudah cukup baik, namun masih ada yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada jemaah haji seperti memberlakukan SOP pelayanan umum, dan membuat sistem informasi berbasis IT seperti aplikasi *online* atau *website*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu sama sama membahas embarkasi sebagai tempat akomodasi untuk jemaah haji sebelum diberangkatkan ke tanah suci. Persamaan lain terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan

¹⁸ Reni Megawati, “*Studi Problematika dan Solusi dalam Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2016*”, Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2018

data menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada ruang lingkup pembahasan, penelitian ini hanya membahas mengenai sistem pengelolaan asrama haji, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai kondisi pelayanan di asrama haji dan problem yang dihadapi dalam pelayanan yang diberikan pada jemaah haji.¹⁹

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Zubaedi tahun 2016, dengan judul penelitian “Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern)”. Bertujuan untuk menganalisis berbagai permasalahan manajemen haji di Indonesia yang belum tertangani dan terselesaikan dengan baik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menyebutkan bahwa manajemen penyelenggaraan ibadah haji sudah dapat dikatakan sukses dalam segi keamanan, pelayanan. Namun masih terdapat kasus eksodus yang harus segera di urus, keterlambatan penetapan regulasi keuangan haji, dan masih perlu memperbaiki mutu manajemen haji dengan memperkuat regulasi haji. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada ruang lingkup pembahasan yang akan di kaji yaitu permasalahan pada manajemen haji dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada sasaran penelitian. Penelitian ini sasarannya semua permasalahan yang ada pada penyelenggaraan ibadah haji, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus membahas problematika pada akomodasi dan konsumsi pada jemaah haji di asrama haji Donohudan tahun 2024.²⁰

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Kamarul tahun 2019, dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2018”. Bertujuan untuk mendeskripsikan

¹⁹ Mukhlisoh Amaliyah, “*Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta*”, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017

²⁰ Zubaedi, “Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji Yang Modern)”, *Jurnal Nasional: Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu, Manhaj*, Vol. 4, No. 3, 2016

bagaimana pelayanan yang di dapatkan oleh calon jemaah haji dan menganalisis bagaimana manajemen yang diterapkan di asrama haji embarkasi Banjarmasin. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa petugas yang memberikan pelayanan pada jemaah haji di embarkasi asrama haji Banjarmasin sudah sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji dan sejalan dengan visi misi dalam aturan yang sudah di tentukan. Walaupun masih banyak permasalahan namun permasalahan tersebut tidak berpengaruh pada pelayanan yang ada. Penerapan manajemen dalam pelayanan yang di tetapkan oleh asrama haji embarkasi Banjarmasin di nilai dalam memberikan pelayanan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, plaksanaan dan pengawasan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada objek yang di kaji yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan asrama haji dan menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada fokus penelitian dimana penelitian ini hanya membahas mengenai kondisi pelayanan yang diberikan, sedangkan penelitian yang akan di lakukan membahas mengenai kondisi pelayanan pada asrama haji dan problmatika akomodasi dan konsumsi yang di hadapi dalam memberikan pelayanan pada calon jemaah haji.²¹

Keenam, penelitian yang di lakukan oleh Syarif, dkk tahun 2021, dengan judul penelitian “Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Padang”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan masalah dan solusi pada pelayanan bimbingan manasik. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan yang kerap kali muncul antara lain seperti anggaran, materi pembinaan, terbatasnya waktu dan fasilitas,

²¹ M. Kamarul Ikhsan, “*Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Bajarmasin Tahun 2018*”, Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2019

serta tidak adanya jadwal yang sistematis dengan solusi yang diberikan pihak PLHUT menambahkan waktu bimbingan dan modul yang dapat menunjang pemahaman jemaah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada tema penelitian yaitu problematika yang akan di bahas dan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada pembahasannya, penelitian ini membahas mengenai problematika bimbingan manasik, sedangkan penelitian yang akan di lakukan membahas mengenai problematika akomodasi dan konsumsi.²²

Ketujuh, penelitian yang di lakukan oleh Hendarti tahun 2018, dengan judul penelitian “Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohuan Boyolali Tahun 2017”. Bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji dan menganalisis problematika yang dihadapi jemaah haji dalam pelaksanaan akomodasi pemberangkatan dan pemulangan di asrama haji Donohudan, Boyolali tahun 2017. Menggunakan metode penelitian kualitatif Deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa panitia penyelenggaraan ibadah haji sudah memberikan pelayanan dengan baik terbukti dengan pemberian pelayanan akomodasi berupa persiapan kamar tidur, almari, kipas/ AC, kamar mandi, serta pelayanan makanan. Problem yang dihadapi oleh jemaah berupa minimnya Gedung-gedung seperti tempat sholat, tempat menginap, Gedung serbaguna, klinik kesehatan, dan tidak adanya dapur umum. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan di lakukan terletak pada tujuan penelitian yaitu sama sama membahas problematika dengan menggunakan metode penelitian kualitatif (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Selain itu, persamaan lain terletak pada objek yang di tuju yaitu

²² Efrizal Ef Syarif, dkk., “Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Padang”, *Al-Munir: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 12 (1), 2021

asrama haji Donohudan Boyolali. Perbedaan terletak pada fokus penelitian di mana penelitian ini membahas mengenai akomodasi pemberangkatan dan pemulangan, sedangkan penelitian yang akan di lakukan membahas mengenai problematika akomodasi dan konsumsi.²³

E. Metode Penelitian

Penelitian yang baik di dasari oleh metode yang tepat, terstruktur, dan sistematis. Bab ini akan peneliti paparkan mengenai metode yang nantinya akan di gunakan dalam melaksanakan penelitian guna menjawab rumusan masalah yang ada. Metode penelitian memuat jenis dan pendekatan penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan teknik analisis data.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif merupakan salah satu cara penelitian yang penggunaannya mendeskripsikan dan menganalisis peristiwa, keadaan, pandangan, dan fenomena yang terjadi²⁴. Penelitian kualitatif merupakan metode yang menghasilkan *output* berupa tulisan maupun lisan dari informan yang menjadi pelaku dalam fenomena²⁵. Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan manajemen. Menggunakan pendekatan manajemen dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan akomodasi dan konsumsi yang di berikan pada jemaah haji, apakah masih terdapat problem-problem yang dapat diperbaiki ataukah problematika tersebut belum bisa di perbaiki.

²³ Nur Azizah Meirisa Hendarti, "Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017, Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2018

²⁴ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009), hal. 53

²⁵ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004), hal. 3

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a) Sumber dan jenis data primer

Sugiyono mendefinisikan sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan kepada seseorang yang tengah melakukan penelitian.²⁶ Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Akomodasi dan Katering Jemaah Haji 2024, anggota bidang Akomodasi dan Katering Jemaah Haji 2024, dan perwakilan dari jemaah haji Jawa Tengah dan (DIY) Daerah Istimewa Yogyakarta 2024.

Cara penulis menentukan jumlah informan dari jemaah haji 2024 dengan cara mengambil jemaah per Kota atau Kabupaten dari masing-masing keresidenan daerah Jateng (Pati, Semarang, Pekalongan, Banyumas, dan Kedu) dan DIY (Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, dan Kabupaten Gunung Kidul). Dari banyaknya daerah tersebut, penulis memutuskan untuk mengambil 8 jemaah dengan masing-masing daerah keresidenan diambil 1 jemaah haji. Setelah menentukan informan, penulis akan menghubungi Kementerian Agama Kota/Kabupaten untuk meminta data jemaah yang kemudian digunakan untuk proses pengambilan data.

Sedangkan jenis data primer pada penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan secara langsung dengan berpedoman draft wawancara yang sudah dirancang sebelum dilakukannya penelitian.

b) Sumber dan jenis data sekunder

Sumber data sekunder merupakan informasi yang dapat di peroleh melalui informan lain lain, tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subyek penelitian untuk menjadi penguat data primer²⁷.

²⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 456

²⁷ Raihan, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017), hal. 81

Sumber data sekunder sebagai data tambahan dalam penelitian ini adalah anggota Satgas PPIH yang bertugas di Embarkasi Solo tahun 2023/24 serta KMA, berita, dan informasi yang memuat informasi mengenai jemaah haji 2024. Jenis data sekunder pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan strategi terstruktur yang dilakukan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data secara rinci melalui wawancara, observasi dan dokumentasi²⁸. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

a) Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang memiliki keunggulan metodologis yang signifikan. Observasi tidak hanya berfungsi sebagai proses pencatatan hasil pengamatan, namun juga memudahkan peneliti dalam memperoleh informasi mengenai fenomena yang terjadi di sekitarnya.²⁹ Penelitian ini menggunakan metode observasi sebagai langkah untuk mencari informasi dengan melihat langsung keadaan pelaksanaan pelayanan ibadah haji yang ada di Asrama Haji Donohudan.

b) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab³⁰. Penelitian ini menggunakan metode wawancara sebagai teknik pengumpulan data karena peneliti ingin mendapatkan informasi secara langsung dengan tatap muka bersama informan yang bersedia memberikan data kepada peneliti. Teknik wawancara yang digunakan

²⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 138

²⁹ Hasyim Hasanah, "Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)", *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 8 No. 1, 2016, hal. 42

³⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 20

dalam penelitian ini yakni wawancara terstruktur dimana peneliti telah menyiapkan terlebih dahulu apa saja pertanyaan yang akan ditanyakan pada saat melakukan wawancara³¹.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan tentang peristiwa yang sudah berlalu dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya³². Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi berupa dokumen-dokumen asrama haji Donohudan seperti dokumentasi fasilitas, sarana dan prasarana, serta kondisi yang ada di asrama haji Donohudan.

4. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian ini di uji dengan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menguji kembali informasi data yang sudah diperoleh dari sumber data primer dengan sumber data lainnya (sumber data sekunder) yang masih ada kaitannya dengan sumber data primer.³³ Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara bersama anggota Satgas PPIH yang bertugas di Embarkasi Solo pada tahun 2024, serta membuka KMA atau informasi yang memuat pelaksanaan pelayanan akomodasi dan catering di Embarkasi Solo untuk mencari kebenaran dan menguatkan data yang telah didapatkan dari Kepala Bidang Akomodasi dan Katering Jemaah Haji 2024, Kepala Seksi Bidang Akomodasi dan Katering Jemaah Haji 2024, anggota bidang Akomodasi dan Katering Jemaah Haji 2024, dan anggota bidang Penerimaan dan Pemberngkatan Jemaah Haji 2024, serta dan 8 jemaah haji 2024 yang tergabung dari jemaah haji Jateng dan DIY.

³¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 309

³² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 240

³³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 244

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data milik Miles dan Huberman. Analisis data yang di kemukakan Miles dan Huberman dalam buku Sugiono mengatakan bahwa ada tiga tahapan yang dapat di lakukan dalam menganalisis data³⁴.

a) Reduksi data

Reduksi data merupakan proses memilih dan menyeleksi data dengan mengelompokkan data yang perlu dan data yang kurang perlu agar data yang di dapatkan dalam penelitian dapat lebih ringkas.

b) Penyajian data

Penyajian data merupakan tahap kedua setelah reduksi data. Penyajian data dapat di lakukan setelah data mengalami penggolongan data. Penyajian data di lakukan dengan cara menyusun data yang sudah diperoleh menjadi deskripsi naratif agar peneliti dapat memahami hasil penelitian yang sudah didapatkan dengan mudah.

c) Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan akhir dari teknik analisis data. Penarikan kesimpulan di lakukan agar data yang sudah di dapatkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah di rumuskan. Data yang dicari pada penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan yang di berikan kepada jemaah haji dan apa saja problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi yang ada di asrama haji Donohudan tahun 2024.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dalam merencanakan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menjabarkan rincian pembahasan yang akan di bahas pada penelitian skripsi ini, antara lain

³⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 246

Bagian pertama berisi halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, kata pengantar, persembahan skripsi, motto, abstrak, daftar isi.

BAB I : Pendahuluan

Berisikan pendahuluan yang menguraikan secara spesifik tentang gambaran umum dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Kerangka Teori

Berisikan kerangka teori yang berkaitan dengan variabel penelitian. Bab ini mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan problematika, pelayanan, akomodasi, dan konsumsi

BAB III : Profil Problematika Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji

Donohudan tahun 2024

Berisikan gambaran umum asrama haji Donohudan, profil jemaah haji yang menginap pada asrama haji Donohudan, pelayanan yang di dapatkan jemaah haji saat menginap di asrama haji Donohudan dan problematika serta solusi mengenai akomodasi dan konsumsi yang ada di asrama haji Donohudan.

BAB IV : Hasil Analisis Data

Berisikan analisis pelayanan yang jemaah haji dapatkan dan problematika serta solusi mengenai akomodasi dan konsumsi yang ada di asrama haji Donohudan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan, saran-saran, keterbatasan penelitian, penutup, daftar pustaka, draft wawancara, dan lampiran lainnya yang terkait dengan penelitian, serta daftar riwayat hidup peneliti.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Problematika

1. Definisi Problematika

Problematika berasal dari kata dasar “problem”.³⁵ Problematika atau *problematic* berasal dari bahasa Inggris yang berarti masalah atau persoalan³⁶. Sugiyono mengemukakan bahwa problematika merupakan suatu kesenjangan pemikiran antara harapan dengan kenyataan yang ada³⁷. Pengertian lain di kemukakan oleh Bukhori dalam Dampoli yang menyebutkan bahwa problem dapat di pahami sebagai masalah atau persoalan yang dapat mengganggu aktivitas sehari-hari³⁸. Berdasarkan uraian pengertian problematika di atas dapat di pahami bahwa problematika atau masalah merupakan hal yang memerlukan suatu pemecahan solusi.

2. Jenis-jenis Problematika

Kartono dalam Rauf mengemukakan terdapat dua jenis problematika yang dapat di bedakan melalui ciri-ciri permasalahannya dan solusinya³⁹, antara lain sebagai berikut:

1) Problematika sederhana

Problematika sederhana dapat terlihat seperti problematika yang ada tidak bersangkutan dengan problematika lain, tidak ada konsekuensi permasalahan yang besar, dapat di selesaikan secara mandiri, tidak memerlukan analisis pemikiran yang tajam.

³⁵ Komaruddin, Tjuparmah, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 145

³⁶ Echols, Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2000), hal. 440

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 52

³⁸ Mujahid, Dampoli, “Problematika Pendidikan Islam dan Upaya Pemecahannya”, *Jurnal Nasional Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2, 2015, hal. 5

³⁹ Abdullah Rauf, “Potret Pendidikan Agama Islam di Sekolah Umum”, *Jurnal Nasional Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3 No. 1, 2015, hal. 9

Problematika sederhana dapat di selesaikan dengan pengalaman yang sudah pernah di lakukan, dan kebiasaan pada seseorang.

2) Problematika sulit

Problematika sulit atau dapat di katakana sebagai problematika kompleks memiliki ciri-ciri seperti memiliki sangkut paut dengan problematika lain, memiliki konsekuensi besar, dan pemecahan masalah harus memerlukan analisis pemikiran yang tajam dan luas. Problematika sulit di bagi menjadi dua bagian

a) Problematika sulit terstruktur

Problematika sulit terstruktur merupakan problematika yang hadir di karenakan penyebab yang jelas, sering terjadi, dan permasalahannya sudah dapat di prediksi.

b) Problematika sulit tidak terstruktur

Problematika sulit tidak terstruktur merupakan problematika yang tidak jelas penyebabnya. Penyebab yang tidak jelas mengakibatkan tidak bisanya mengetahui konsekuensi yang akan terjadi. Problematika sulit tidak terstruktur merupakan problematika yang sering di ulang-ulang.

B. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi

Untuk dapat memahami pelayanan akomodasi dan konsumsi, peneliti akan terlebih dahulu membahas mengenai pelayanan kemudian di lanjut dengan akomodasi dan konsumsi.

1. Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang di adakan untuk memenuhi kebituhan pihak konsumen agar menimbulkan kesan baik⁴⁰. Pelayanan dapat di katakana sebagai kegiatan yang di lakukan secara individu maupun kelompok dengan prosedur yang sudah di susun untuk

⁴⁰ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: Rajawali Press, 2010), hal. 22

memenuhi keinginan orang lain sesuai dengan hak yang mereka dapatkan⁴¹. Brata menyatakan bahwa pelayanan merupakan segala usaha dalam menyediakan fasilitas, maupun jasa untuk mewujudkan kepuasan pada pelanggan sebelum maupun sesudah terjadinya transaksi⁴². Kanedi, dkk menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan seseorang memberikan tindakan kepada orang lain dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan seseorang⁴³. Berdasarkan uraian pengertian pelayanan diatas, peneliti simpulkan bahwa pelayanan merupakan jasa yang di tawarkan pada seseorang untuk memenuhi kebutuhan yang di cari atau di inginkan.

Kasmir mengemukakan adanya ciri-ciri pelayanan yang baik agar menjadapkan kesan baik atas adanya kepuasan pengguna jasa atau layanan⁴⁴, antara lain:

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Karyawan atau petugas yang memberikan jasa atau layanan pada jemaah harus memiliki sifat yang baik seperti ramah, sopan, menarik, tanggap, menyenangkan, pandai berbicara, pintar mengambil hati, rapi, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Untuk melayani jemaah, petugas haji harus mempersiapkan fasilitas, sarana, dan prasarana yang baik dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas yang di miliki sebuah instansi.

3) Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai.

Petugas haji harus bertanggung jawab secara penuh pada jemaah yang menggunakan sistem jasa agar terpenuhinya hak

⁴¹ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 275

⁴² Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagas*, (Bandung: Armico, 1999), hal.93

⁴³ Indra Kanedi, dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode*, Vol. 4 No. 1, 2017, hal. 38

⁴⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: Rajawali Press, 2005), hal 186

jemaah haji sehingga jemaah merasa terpenuhinya semua kebutuhannya dan diperhatikan.

4) Mampu melayani secara tepat dan cepat.

Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, petugas harus dapat bekerja dengan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur dan pelayanan yang harus di berikan.

5) Mampu berkomunikasi.

Komunikasi merupakan hal yang penting pada setiap kehidupan. Jadi agar tidak terjadi salah paham, petugas harus mempunyai skil berkomunikasi dengan baik agar jemaah mampu dan mudah memahami hal yang di sampaikan.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Petugas yang memberikan pelayanan kepada jemaah haruslah seseorang yang mempunyai pengetahuan luas dan terlatih untuk melakukan pelayanan agar jika ada masalah yang menimpa, petugas dapat mnyelesaikan permasalahan tersebut.

7) Berusaha memenuhi kebutuhan jemaah.

Petugas haji hendaklah berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari jemaah dengan tanggap, cepat, dan jangan sampai terlambat atau lalai dalam melayani jemaah. Karena hal tersebut akan membuat jemaah mrasa kecewa dan tidak merasa puas dalam pelayanan yang di berikan.

8) Mampu memberikan kepercayaan pada jemaah.

Petugas yang baik haruslah menjaga kepercayaan dari jemaah haji. hal tersebut dapat di lakukan dengan cara tidak membedakan pemberian pelayanan kepada jemaah haji, dan tetap baik sangka terhadap apa yang dilakukan jemaah haji sebagai pelanggan.

Munir mengemukakan bahwa pelayanan dapat terbagi kedalam tiga bentuk⁴⁵, antara lain:

1) Pelayanan berbentuk lisan

Pelayanan dalam bentuk lisan merupakan pelayanan yang di peroleh seseorang dengan cara menjelaskan atau mengemukakan penjelasan dengan jelas sehingga seseorang dapat memahami dan puas terhadap pelayanan lisan yang di berikan

2) Pelayanan berbentuk tulisan

Pelayanan berbentuk tulisan merupakan pelayanan yang paling menonjol dibandingkan dengan pelayanan lain. Pelayanan ini biasanya di gunakan untuk layanan jarak jauh. Pelayanan ini di anggap efisien karena mengurangi pengeluaran biaya yang semula harus bertatap muka dapat menggunakan pelayanan melalui tulisan. Pada pelayanan ini, seseorang yang bertugas harus memperhatikan ketepatan penelitian agar seseorang yang menggunakan jasa tidak salah paham terhadap pelayanan yang di berikan.

3) Layanan dengan perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan merupakan pelayanan yang paling banyak di lakukan. Pelayanan ini memerlukan *skill* atau ketrampilan agar pemakai jasa dapat merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Faktor keterampilan dan *skill* sangat di perlukan karena hal tersebut yang akan menentukan hasil pekerjaan seseorang.

Pada pembahasan penelitian ini, peneliti fokus membahas mengenai pelayanan akomodasi dan konsumsi.

2. Definisi Akomodasi

Akomodasi dalam KBBI dapat di artikan sebagai sesuatu yang di sediakan untuk memenuhi kebutuhan seperti tempat tinggal atau

⁴⁵ Munir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 1992), hal 190

penginapan bagi orang yang berpergian. Hendarti menyebutkan bahwa akomodasi merupakan tempat atau kamar dimana jemaah haji dapat menggunakan kamar mandi, tempat makan dan minum, serta beristirahat dengan menikmati ruangan yang di sediakan⁴⁶. Akomodasi dalam pelayanan jemaah haji No. 10 Tahun 2021 menjelaskan bahwa akomodasi merupakan biaya operasional lain-lain keperluan yang disediakan bagi jemaah haji dalam perjalanan keberangkatan dari daerah asal ke embarkasi atau kepulangan dari debarkasi ke daerah asal termasuk lain-lain keperluan panitia⁴⁷.

Akomodasi untuk embarkasi dan debarkasi dalam pelayanan ibadah haji di lakukan di asrama haji. Asrama haji merupakan bangunan yang di bangun oleh Departemen Agama yang dapat di gunakan sebagai tempat peristirahatan yang bersifat sementara untuk keberangkatan dan pemulangan jemaah haji⁴⁸. Asrama haji berfungsi untuk mempersiapkan kondisi fisik dan mental jemaah haji untuk menghadapi perjalanan ibadah haji yang cukup melelahkan. Selain itu, asrama haji juga di gunakan sebagai tempat transit setelah jemaah pulang dari Arab Saudi dan sebelum jemaah pulang ke asal daerah masing-masing⁴⁹. berdasarkan uraian pengertian akomodasi di atas dapat peneliti simpulkan bahwa akomodasi merupakan salah satu bagian dari pelaksanaan ibadah haji, yaitu melakukan pemondokan kurang lebih 24 jam untuk mnunggu keberangkatan ke Arab Saudi.

⁴⁶ Nur Azizah Meirisa Hendarti, *Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Oleh PPIH di Asrama Haji Donohuan Boyolali Tahun 2017*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Skripsi, 2018), hal. 25

⁴⁷ *Peraturan Daerah tentang Pelayanan Jemaah Haji Tahun 2021*

⁴⁸ Suwarno, *Asrama Haji Embarkasi di Surakarta Landasan Konseptual Perencanaan*, (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, Skripsi, 1996), hal. 13

⁴⁹ Khoeron, *Asrama Haji: Sejarah, Fungsi, dan Revitalisasi*, 2021, [https://kemenag.go.id/read/asrama-haji-sejarah-fungsi-dan-revitalisasi-v3vmz#:~:text=](https://kemenag.go.id/read/asrama-haji-sejarah-fungsi-dan-revitalisasi-v3vmz#:~:text=,), di akses pada tanggal 2 November 2022

Akomodasi bagi jemaah haji harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan beberapa aspek berikut:

- a. Aspek kesehatan,
- b. Aspek keagamaan,
- c. Aspek kenyamanan, dan
- d. kemudahan jemaah haji beserta barang bawaannya memiliki akses yang mudah.⁵⁰

3. Definisi Konsumsi

Konsumsi merupakan kata “*consumption*” yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti pemenuhan makanan dan minuman. Konsumsi dalam arti luas di katakan seluruh barang yang dapat di konsumsi (makan/minum) untuk memenuhi kebutuhan⁵¹. Konsumsi haji merupakan makanan yang di berikan kepada jemaah haji selama dalam perjalanan keberangkatan dari daerah asal ke embarkasi atau kepulangan dari debarkasi ke daerah asal termasuk konsumsi panitia⁵². Di asrama haji jemaah mendapatkan konsumsi sebanyak tiga kali berupa makanan besar dan dua kali berupa snack⁵³ dan dalam penyediaan konsumsi bagi jemaah haji tersebut di haruskan sesuai dengan standar gizi dan membuat jemaah puas saat mengonsumsinya agar jemaah merasa nyaman untuk menempati Asrama Haji Donohudan Boyolali⁵⁴. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa konsumsi pada haji merupakan makanan atau minuman yang dapat menahan rasa lapar untuk memenuhi kebutuhan jemaah haji.

⁵⁰ UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

⁵¹ Darmawan, dkk, *Kamus Istilah Ekonomi*, (Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departmen Pendidikan dan Kebudayaan, 1984), hal 90

⁵² *Peraturan Daerah tentang Pelayanan Jamaah Haji Tahun 2021*

⁵³ Victorio Mantalean, *Fasilitas Jemaah Haji 2022 yang di Berikan di Dalam Negeri, Ini Rinciannya*, 2022, <https://amp.kompas.com/nasional/read/2022/05/09/22063391/fasilitas-jemaah-haji-2022-yang-diberikan-di-dalam-negeri-ini-rinciannya>, di akses pada tanggal 2 November 2022

⁵⁴ Hendri Usman, *Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Skripsi, 2019) hal. 19

Penyediaan konsumsi bagi jemaah haji ketika berada asrama haji donohudan memiliki standar seperti berikut:

- a. Standar kesehatan,
- b. Standar kebutuhan gizi,
- c. Standar tepat waktu,
- d. Standar tepat jumlah,
- e. Standar cita rasa indonesia.⁵⁵

C. Jemaah Haji

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa definisi Jemaah Haji merupakan Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.⁵⁶ Aziz mengemukakan bahwa Jamaah haji merupakan seorang muslim yang memiliki niat untuk menunaikan ibadah haji dan memiliki kemampuan secara fisik dalam menjalani ritual ibadah haji dan menyediakan pembiayaan perjalanan.⁵⁷ Jamaah haji didefinisikan oleh Nidjam dengan artian seseorang atau sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran, seorang *customer* yang menginginkan pelayanan prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki dan juga memenuhi rukun, syarat, wajib, sunah dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.⁵⁸

Seorang muslim hendaknya harus ditanamkan niat untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima. Niat untuk melaksanakan ibadah haji tidak hanya di hati, tetapi perlu diwujudkan dengan cara mendaftarkan diri sebagai jemaah haji

⁵⁵ UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

⁵⁶ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, 2008 Hal. 3

⁵⁷ Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hal. 13

⁵⁸ Ahmad Nidjam, *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah implementasi knowledge workers)*. Skripsi IAIN Walisongo Semarang 2004, hal. 11

di Kantor Kementerian Agama (Kankemenag) Kabupaten/Kota. Calon jemaah haji perlu segera mendaftarkan diri sebagai jemaah haji di Kankemenag Kabupaten/Kota sesuai persyaratan yang ditetapkan hingga mendapatkan nomor porsi. Hal itu merupakan perwujudan dari niat berhaji. Umat Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh UU Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, sudah termasuk kategori jemaah haji. Pendaftaran jemaah haji dapat dilakukan setiap hari kerja sepanjang tahun di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota domisili calon jemaah haji sesuai dengan Kartu Tanda penduduk (KTP).⁵⁹

Jemaah haji Indonesia termasuk yang paling banyak di antara-negara lainnya yang melaksanakan ibadah haji. Jumlah jemaah haji yang telah mendaftarkan diri di Kementerian Agama setiap tahunnya selalu bertambah sehingga daftar tunggu mencapai belasan tahun, bahkan ada yang sampai lebih dari tiga puluh tahun.⁶⁰ Berdasarkan uraian tentang jemaah haji, maka penulis menyimpulkan bahwa jemaah haji merupakan umat muslim yang sudah memiliki niat menyempurnakan rukun islam ke lima dengan mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji melalui Kemenag atau KBIH.

D. Asrama Haji Donohudan

Asrama haji donohudan dapat dikatakan sebagai tempat transit yang akan dikunjungi oleh jemaah haji sebelum jemaah benar-benar diterbangkan ke arab saudi. Jemaah haji saat berada di Asrama haji donohudan akan diberikan pelayanan meliputi penyiapan dokumen perjalanan yaitu paspor dan pemvisaannya serta pelayanan jelang keberangkatan ketika ada di asrama haji. Untuk penyiapan paspor dilakukan secara kolektif oleh kemenag kabupaten/kota dan dikordinasikan dengan kantor imigrasi terdekat sedangkan

⁵⁹ Anasom, dkk, *Buku Wajib Jemaah Haji Panduan Perjalanan Ibadah Haji membimbing jemaah haji menjadi mandiri dan mabrur*, (Yogyakarta: Diva Press, 2021), hal. 27-28

⁶⁰ Anasom, dkk, *Buku Wajib Jemaah Haji Panduan Perjalanan Ibadah Haji membimbing jemaah haji menjadi mandiri dan mabrur*, (Yogyakarta: Diva Press, 2021), hal. 9

untuk pemvisaanya dikordinasikan secara berjenjang mulai dari kabupaten/kota, kanwil propinsi hingga ke Ditjend PHU yang akan mengurus langsung ke Kedutaan Besar Saudi Arabia di Jakarta. Selama di asrama haji jemaah mendapat pelayanan pemeriksaan kesehatan sebelum berangkat, arahan-arahan manasik serta pembagian living cost. Ketua kloter juga memberikan arahan melalui kepala rombongan dan ketua regu mengenai suasana di Saudi Arabia dan persoalan penting lainnya.⁶¹

Rangkaian jemaah memasuki asrama haji donohudan sebagai berikut:

- a. Jama'ah tiba di Asrama Haji Donohudan Boyolali.
- b. Jemaah melakukan pemeriksaan Surat Perintah Masuk Asrama (SPMA) dibantu oleh Petugas Daerah/JHK.
- c. Selanjutnya, jemaah haji mengikuti tahapan pemeriksaan ulang Kesehatan sebelum untuk mengetahui kelayakan jemaah dapat diterbangkan, ditunda atau tidak layak diterbangkan.
- d. Setelah melalui proses pemeriksaaan, jemaah menerima Tanda Pengenal dan Kartu Makan untuk dapat mengakses kamar dan katering yang disediakan selama di asrama.
- e. Jemaah diharapkan menggunakan waktu transit selama $\pm$ 24 jam untuk istirahat
- f. Keesokan harinya, jemaah sebelum berangkat akan menerima Gelang Identitas, *Living Cost* (Uang Bekal berupa Real Saudi), Paspor Cokelat dan Tiket/Boarding Pass Pesawat
- g. Mengikuti upacara pemberangkatan lalu memasuki bus menuju Bandara Adisumarmo, Surakarta
- h. Jemaah diberangkatkan menuju ke tanah suci.⁶²

⁶¹ Abdul Djamil, Muhammad Sulthon, Ali Murtadho, Abdul Sattar, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umroh*, (Semarang: Fatwa Publishing, 2020), hal. 123

⁶² Abdul Sattar, dkk, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang*, (Semarang: Fatwa Publishing, 2021), hal. 85-86

BAB III

PROFIL DAN DATA PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI JEMAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN TAHUN 2024

A. Profil Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

1. Sejarah Asrama Haji Donohudan

Pada konteks pelayanan ibadah haji, kehadiran asrama haji memiliki kaitan erat dengan penyediaan akomodasi yang diperlukan untuk mempersiapkan operasional keberangkatan dan kepulangan jamaah. Fasilitas ini menjadi bagian penting dalam rangkaian pelayanan perjalanan haji dari Indonesia ke Arab Saudi dan sebaliknya. Asrama haji memainkan peran penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan haji. Choliq pada penelitiannya menyebutkan bahwa Asrama Haji fungsinya mencakup penyediaan sarana untuk mempersiapkan keberangkatan jamaah, termasuk sebagai lokasi pemrosesan CIQ (Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina). Selain itu, asrama ini juga berfungsi sebagai tempat pemulihan kondisi fisik dan mental para calon jamaah, mengingat perjalanan haji yang cukup melelahkan. Pasca ibadah haji, asrama ini juga berperan sebagai tempat transit sebelum jamaah kembali ke daerah asal masing-masing.⁶³

Asal mula hadirnya Asrama Haji diawali oleh pemerintah yang mengandalkan penyewaan wisma atau asrama swasta untuk keperluan selama musim haji. Praktik penyewaan itu telah menghakan anggaran yang sangat besar karena pemerintah menyewa wisma selama bertahun-tahun. Adanya pengeluaran besar tersebut mendorong munculnya pertimbangan efisiensi biaya sebagai realisasi dari kewajiban dan tanggung jawab pemerintah terhadap penyelenggaraan ibadah haji khususnya pada aspek pelayanan jamaah. Oleh karena itu, lahirlah gagasan untuk mengupayakan

⁶³ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur, Vol. 5, No. 2, 2017, hal. 146

perwujudan dari gedung Asrama Haji yang dapat digunakan berulang kali dan seterusnya pada beberapa daerah.⁶⁴ Hingga terbangunnya Asrama Haji Donohudan.

Gambar I
Asrama Haji Donohudan



Sumber: Dokumentasi

Asrama Haji Donohudan merupakan fasilitas penting dalam penyelenggaraan ibadah haji yang diresmikan oleh Presiden Soeharto pada 1 Maret 1997. Terletak strategis di lintasan jalur Boyolali-Ngemplak, tepatnya di Jalan Raya Ngemplak Donohudan, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Asrama Haji Embarkasi Donohudan memulai perannya penting dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 1997. Sejak saat diresmikan, fasilitas ini telah menjadi pusat penting dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, khususnya bagi

⁶⁴ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hal. 52

jemaah yang berasal dari wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) karena lokasinya yang strategis, dengan akses mudah ke Bandara Adi Soemarmo, menjadikan asrama ini sebagai titik transit yang ideal bagi para jemaah sebelum melanjutkan perjalanan spiritual mereka ke Tanah Suci.⁶⁵

Asrama Haji ini dibangun di atas lahan seluas kurang lebih 7,8 hektare. Pada area yang luas tersebut, berbagai fasilitas telah dibangun untuk memenuhi kebutuhan calon jemaah haji. Salah satu bangunan yang menjadi kebanggaan asrama ini adalah masjid megah yang dapat difungsikan oleh ribuan jemaah haji ada di Asrama Haji tersebut. Selain itu, terdapat sejumlah gedung pemondokan yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi para calon jemaah selama masa persiapan keberangkatan. Asrama haji ini juga memiliki miniatur Ka'bah yang dapat digunakan sebagai sarana pelatihan ibadah haji yaitu thawaf.

Asrama Haji Embarkasi Donohudan memulai perannya yang vital dalam penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 1997. Sejak saat itu, fasilitas ini telah menjadi pusat penting dalam proses pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji, khususnya bagi mereka yang berasal dari wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Lokasinya yang strategis, dengan akses mudah ke Bandara Adi Soemarmo, menjadikan asrama ini sebagai titik transit yang ideal bagi para jemaah sebelum melanjutkan perjalanan spiritual mereka ke Tanah Suci. Pembangunan Asrama Haji Donohudan menghakan anggaran dana sekitar Rp 22.500.000.000 miliar. Biaya besar tersebut menghasilkan serangkaian fasilitas penunjang pelayanan jemaah haji yang terdiri dari⁶⁶:

1. Gedung Madinah dan Gedung Makkah yang berfungsi sebagai area transit utama bagi calon jemaah haji. Kedua gedung ini dilengkapi

⁶⁵ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

⁶⁶ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jemaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hal. 59

dengan kamar-kamar yang nyaman dan fasilitas pendukung untuk memastikan kenyamanan jamaah selama masa persiapan.

2. Gedung Jeddah yang menjadi pusat kegiatan administratif asrama. Letaknya yang strategis menjadikannya ideal sebagai sekretariat dan pusat media. Gedung ini sering menjadi tempat koordinasi berbagai kegiatan terkait penyelenggaraan haji.
3. Gedung Muzdalifah yang dirancang sebagai ruang serbaguna untuk pertemuan dan kegiatan kelompok. Gedung ini dapat menampung sejumlah besar peserta, cocok untuk briefing, seminar, atau pelatihan terkait ibadah haji.
4. Gedung Sekretariat yang menjadi gedung sebagai pusat administrasi dan manajemen asrama, tempat dimana seluruh kegiatan operasional asrama dikoordinasikan.
5. Poliklinik sebagai fasilitas kesehatan yang dilengkapi peralatan medis dan tenaga profesional untuk menjamin kesehatan calon jamaah selama berada di asrama.
6. Dapur sebagai fasilitas yang dirancang untuk menyiapkan makanan bagi seluruh penghuni asrama, dengan standar kebersihan dan gizi yang terjaga.
7. Kantin sebagai tempat yang menyediakan pilihan makanan dan minuman tambahan bagi calon jamaah dan staf asrama.
8. Tempat Laundry sebagai tempat yang memastikan kebersihan dan kenyamanan pakaian para calon jamaah selama masa persiapan haji.

Selain fasilitas-fasilitas utama tersebut, Asrama Haji Donohudan Solo juga dilengkapi dengan area parkir yang luas, taman-taman untuk menciptakan suasana yang asri dan nyaman, serta sistem keamanan yang memadai untuk menjamin keselamatan seluruh penghuni asrama. Fungsi pada tiap bangunan Asrama Haji tidak terbatas pada musim haji saja, melainkan dirancang untuk memberikan manfaat sepanjang tahun. Selama musim haji, asrama ini berperan sebagai tempat persinggahan sementara yang sangat penting. Para jamaah haji memanfaatkan fasilitas ini untuk

beristirahat, mempersiapkan diri secara fisik dan mental, serta menyelesaikan berbagai prosedur administratif sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. Demikian pula saat kepulangan, asrama ini menyediakan tempat yang nyaman bagi para jamaah untuk beradaptasi kembali setelah menjalani perjalanan panjang dan melelahkan dari Tanah Suci.

Di luar musim haji, Asrama Haji Donohudan bertransformasi menjadi pusat kegiatan multifungsi yang melayani berbagai kepentingan masyarakat. Salah satu pemanfaatan utamanya adalah sebagai lokasi praktik manasik haji. Calon jamaah haji berkesempatan untuk membiasakan diri dengan ritual dan prosedur haji dalam lingkungan yang mirip dengan kondisi sebenarnya. Tidak hanya itu, asrama ini juga membuka pintunya bagi siswa sekolah, memberikan mereka pengalaman edukatif tentang ibadah haji sejak dini. Lebih jauh lagi, asrama ini menjadi tempat penting untuk berbagai kegiatan keagamaan. Perayaan hari besar Islam sering diselenggarakan di sini karena ingin memanfaatkan fasilitas yang luas dan lengkap. Acara-acara seperti peringatan Maulid Nabi, Isra Mi'raj, atau bahkan kegiatan Ramadhan dapat digelar dengan skala besar, menjadikan asrama ini sebagai pusat spiritual yang signifikan bagi masyarakat sekitar. Pada konteks pengembangan sumber daya manusia, Asrama Haji Donohudan juga berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan berbagai pelatihan dan pendidikan (diklat). Instansi pemerintah maupun organisasi swasta memanfaatkan fasilitas ini untuk mengadakan seminar, workshop, atau pelatihan dalam berbagai bidang, tidak terbatas pada tema keagamaan saja. Fleksibilitas penggunaan asrama ini juga terlihat dari kesediaannya untuk menampung berbagai kegiatan lain yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau pihak swasta. Namun, ada batasan yang tegas bahwa setiap kegiatan yang dilaksanakan di sini harus selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menjamin bahwa

asrama haji tetap menjaga fungsi utamanya sebagai fasilitas publik yang bermanfaat dan tidak menyimpang dari tujuan awal pendiriannya.⁶⁷

2. Tujuan, Manfaat, dan Fungsi Asrama Haji Donohudan

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu tanggung jawab penting pemerintah Indonesia yang dilimpahkan kepada Kementerian Agama, khususnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji⁶⁸. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan haji, pemerintah telah mengambil berbagai langkah strategis, termasuk pembangunan infrastruktur pendukung seperti Asrama Haji. Hal tersebut menandakan bahwa Asrama Haji Donohudan harus dikelola dengan sebaik-baiknya sehingga pada masa musim haji dapat digunakan oleh para jemaah dalam kondisi yang baik, siap pakai, dan nyaman saat digunakan.

a. Tujuan Asrama Haji Donohudan

Adapun tujuan utama didirikannya Asrama Haji Donohudan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji bagi umat Islam, khususnya yang berada di wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, serta menyediakan fasilitas dan infrastruktur terkait urusan haji dan kegiatan keagamaan umat Islam. Selain itu, direalisasikannya Asrama Haji Donohudan dilatar belakangi juga adanya tujuan untuk menjadi tempat penampungan sementara bagi calon jemaah haji selama proses pemberangkatan dan pemulangan pada masa operasional haji. Selain itu, asrama ini juga dapat digunakan di luar musim haji untuk keperluan lain, asalkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁹

⁶⁷ Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

⁶⁸ Abdul Jamil, dkk., *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umroh*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2020), hal. 15

⁶⁹ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hal. 61

b. Manfaat Asrama Haji Donohudan

Adapun manfaat hadirnya Asrama Haji Donohudan antara lain, sebagai berikut:

- a. Untuk memenuhi manfaat hajat masyarakat banyak khususnya umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji sehingga mereka istirahat dengan aman, tenang, dan tentram;
- b. Memberikan pelayanan penerimaan jamaah, transit, dokumen, akomodasi, pembinaan jamaah dan petugas, keamanan, perbekalan, penerbangan, imigrasi, bea cukai dan kesehatan kepada jamaah calon haji selama berada di asrama embarkasi haji; dan
- c. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur atau instansi terkait.⁷⁰

c. Fungsi Asrama Haji Donohudan

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 120 Tahun 2008 tentang Pembentukan Pengelola Asrama Haji Donohudan, disebutkan jika fungsi Asrama Donohudan meliputi:

- a. Merancang rencana operasional teknis terkait pelayanan, promosi, serta sarana dan prasarana di Asrama Haji Donohudan.
- b. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan operasional teknis di Asrama Haji Donohudan dalam hal pelayanan, promosi, sarana, dan prasarana.
- c. Mengoptimalkan dan memberdayakan aset yang ada di Asrama Haji Donohudan melalui promosi dan kerjasama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan pendapatan asli daerah; serta pengelolaan administrasi.
- d. Menyediakan layanan yang memadai bagi jemaah haji dalam penyelenggaraan ibadah haji.

⁷⁰ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hal. 62

- e. Mengelola sarana dan prasarana di Asrama Haji Donohudan dengan baik.
- f. Mengurus dan memanfaatkan fasilitas Asrama Haji Donohudan secara efektif.
- g. Menyusun evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan pelayanan, promosi, serta sarana dan prasarana Asrama Haji Donohudan.
- h. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai arahan.⁷¹

3. Fasilitas di Asrama Haji Donohudan

Asrama Haji Donohudan sebagai Embarkasi Solo memiliki berbagai fasilitas yang dirancang untuk mendukung kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji. Fasilitas-fasilitas ini meliputi sarana ibadah, gedung penginapan, gedung serbaguna, fasilitas umum, dapur umum, dan poliklinik kesehatan⁷². Berikut penjelasan detailnya:

1. Sarana Ibadah

Masjid Al-Mabrur adalah salah satu fasilitas utama di Embarkasi Solo. Masjid ini tidak hanya digunakan untuk melaksanakan salat fardhu oleh jemaah haji yang menginap di Asrama Haji Donohudan, tetapi juga menjadi pusat kegiatan ibadah lainnya. Dengan luas mencapai ± 508 m², masjid ini mampu menampung ± 1.200 jemaah. Masjid Al-Mabrur juga dilengkapi dengan tempat wudhu seluas 133,3 m² yang berfungsi sebagai sarana pendukung untuk kenyamanan beribadah.

2. Gedung Penginapan

Asrama Haji Donohudan menyediakan tiga gedung utama yang digunakan sebagai tempat penginapan bagi calon

⁷¹ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hal. 57-58

⁷² Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan

jemaah haji, panitia, dan tamu-tamu lainnya. Ketiga gedung tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Gedung Makkah

Gedung Makkah terdiri dari tiga lantai dengan luas masing-masing lantai sekitar 15.974 m². Di lantai pertama, terdapat 38 kamar tidur yang dilengkapi dengan pendingin udara (AC), yang secara keseluruhan menyediakan 152 ranjang tidur dengan kapasitas total 393 orang. Lantai ini juga dilengkapi dengan 79 kamar mandi/WC, ruang makan, sebuah mushola untuk ibadah, serta front office untuk keperluan administrasi dan pelayanan tamu. Lantai kedua memiliki fasilitas serupa dengan lantai pertama, yakni 38 kamar tidur ber-AC yang juga menyediakan 152 ranjang tidur, sehingga mampu menampung 393 orang. Fasilitas di lantai ini mencakup 79 kamar mandi/WC, ruang makan, dan satu mushola untuk kegiatan ibadah. Di lantai ketiga, terdapat 38 kamar tidur ber-AC dengan jumlah ranjang tidur yang sama, yaitu 152 ranjang, sehingga dapat menampung 393 orang. Fasilitas di lantai ini juga mencakup 79 kamar mandi, satu mushola, dan ruang makan. Setiap lantai pada gedung ini sudah dilengkapi dengan lift, untuk mendukung kenyamanan dan memastikan kemudahan mobilitas bagi penghuni dan tamu.

b. Gedung Madinah

Gedung Madinah memiliki tiga lantai, masing-masing dengan luas sekitar 15.974 m². Pada lantai pertama, terdapat 40 kamar VIP, masing-masing dilengkapi dengan ranjang tidur, sehingga total kapasitasnya mencapai 80 orang. Lantai ini juga menyediakan 40 kamar mandi, ruang rapat VIP, ruang

makan VIP, serta 3 lift untuk memudahkan akses. Di lantai kedua, terdapat 38 kamar tidur yang dilengkapi dengan pendingin udara (AC), dengan total 152 ranjang tidur yang mampu menampung hingga 400 orang. Lantai ini juga memiliki satu mushola untuk kegiatan ibadah serta 79 kamar mandi/WC untuk kenyamanan penghuni. Lantai ketiga juga dilengkapi dengan 38 kamar tidur ber-AC, menyediakan 152 ranjang tidur yang dapat menampung 393 orang. Fasilitas di lantai ini termasuk satu mushola dan 79 kamar mandi. Setiap lantai gedung dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan penghuni dan memastikan kenyamanan selama tinggal.

c. Gedung Shofa

Gedung Shafa terdiri dari dua lantai, masing-masing dengan luas 572 m². Pada lantai pertama, terdapat 8 kamar tidur ber-AC, yang dilengkapi dengan 18 ranjang tidur dengan total kapasitas untuk 28 orang. Lantai ini juga menyediakan ruang rapat, 9 kamar mandi/WC, dan sebuah lobby. Di lantai kedua, juga terdapat 8 kamar tidur ber-AC, menyediakan 18 ranjang tidur yang dapat menampung hingga 26 orang. Fasilitas di lantai ini meliputi ruang rapat, 9 kamar mandi/WC, dan sebuah lobby. Setiap lantai dirancang untuk memberikan kenyamanan dengan berbagai fasilitas pendukung.

3. Gedung Serbaguna

Embarkasi Solo juga memiliki gedung serbaguna yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan. Gedung-gedung tersebut adalah:

a. Gedung Jeddah

Gambar II
Asrama Haji Donohudan



Gedung Jeddah merupakan bangunan yang terdiri dari dua lantai dengan luas total sekitar 1.775 m². Lantai pertama gedung ini berupa hall atau ruangan terbuka yang memiliki kapasitas untuk sekitar 1.000 kursi. Ruangan ini umumnya digunakan untuk menyambut kedatangan jemaah haji dari daerah asal mereka sebelum mereka melanjutkan perjalanan. Sementara itu, lantai kedua difungsikan sebagai ruang kantor dan sekretariat, yang berperan sebagai pusat operasional bagi satgas PPIH dalam penyelenggaraan haji. Ruang-ruang ini mendukung berbagai kegiatan administrasi dan koordinasi yang diperlukan selama periode haji.

b. Gedung Muzdalifah

Gedung ini merupakan gedung yang hanya memiliki satu lantai dengan luas sekitar 1.165 m². Gedung ini berfungsi sebagai ruang aula yang dilengkapi dengan fasilitas untuk 900-1.000 kursi. Ruang aula di Gedung Muzdalifah dilengkapi dengan sistem pendingin

udara (AC), sehingga memberikan kenyamanan bagi para pengunjung. Gedung ini biasanya digunakan sebagai tempat pemberangkatan atau pelepasan jemaah haji yang akan diterbangkan ke Arab Saudi melalui bandara. Selain itu, Gedung Muzdalifah juga berfungsi untuk menerima jemaah haji yang baru kembali dari Arab Saudi. Setelah jemaah haji tiba di asrama, gedung ini digunakan untuk menyerahkan mereka kepada petugas daerah untuk dipulangkan ke tempat tinggal masing-masing.

c. Gedung Arafah

Gedung Arafah merupakan gedung satu lantai dengan luas 400 m². Selama musim haji, gedung ini difungsikan sebagai tempat penjualan berbagai oleh-oleh, perlengkapan, dan kebutuhan para jemaah haji. Di luar musim haji, Gedung Arafah beralih fungsi menjadi tempat pameran atau usaha kecil, menyediakan ruang bagi berbagai kegiatan komersial dan pameran. Selain itu, gedung ini juga menyediakan fasilitas kantin yang memungkinkan pengunjung membeli makanan dan minuman dengan mudah.

4. Fasilitas Umum

Selama operasional pemberangkatan haji, panitia penyelenggara ibadah haji menyediakan fasilitas umum tambahan. Beberapa lembaga atau perusahaan yang berhubungan dengan penyelenggaraan haji dapat membuka layanan di lokasi ini, seperti loket penukaran uang riyal, jasa fotografi, dan layanan operator telekomunikasi. Fasilitas ini dirancang untuk mempermudah jemaah dalam memenuhi kebutuhan mereka selama di asrama.

5. Dapur Umum

Gambar III
Tempat menyiapkan makanan yang sudah jadi



Sumber: Dokumentasi

Dapur umum di Asrama Haji Donohudan terdiri dari dua lantai. Lantai pertama digunakan untuk memasak dan menyiapkan makanan bagi calon jemaah haji. Proses penyediaan makanan ini dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan semua jemaah mendapatkan makanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Lantai kedua dari dapur umum ini berfungsi sebagai tempat tinggal bagi para pekerja dapur, sehingga mereka dapat dengan mudah menjalankan tugas mereka tanpa harus meninggalkan area dapur.

6. Klinik Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Oleh karena itu, klinik kesehatan disediakan di bagian belakang Gedung Jeddah. Klinik ini dibuka untuk melayani pemeriksaan kesehatan yang wajib dilakukan

oleh calon jemaah haji sebelum keberangkatan mereka. Klinik ini berada dalam satu gedung dengan Gedung Jeddah, sehingga memudahkan akses bagi jemaah yang membutuhkan layanan kesehatan selama berada di asrama.

B. Data Problematika Akomodasi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak Satgas PPIH embarkasi terkait pelaksanaan ibadah haji tahun 2024, jemaah haji yang tiba di asrama haji Donohudan dari berbagai daerah mendapatkan fasilitas pelayanan sebagai berikut:

1. Jemaah haji yang baru tiba dari daerah masing-masing diarahkan untuk turun dari bus untuk menuju kursi yang sudah disediakan di Gedung Jeddah. Bagi jemaah yang kesulitan untuk berjalan akan dibantu oleh Satgas PPIH dengan dituntun atau didorong dengan kursi roda bawaannya atau menggunakan kursi roda fasilitas. Setelah jemaah duduk dengan kondusif sesuai dengan regu masing-masing, selanjutnya jemaah akan mengikuti acara *ceremony* di Gedung Jeddah. Di sini, jemaah haji akan menjalani proses awal penerimaan.
2. Setelah acara *ceremony* selesai, petugas haji daerah akan menyerahkan jemaah haji kepada petugas haji Embarkasi Solo di Gedung Jeddah. Selanjutnya, petugas haji Embarkasi Solo akan melakukan penerimaan jemaah tersebut.
3. Jemaah akan menjalani pemeriksaan kesehatan untuk memastikan kondisi kesehatan mereka. Pemeriksaan ini bertujuan untuk menentukan jemaah yang layak untuk diterbangkan dan yang tidak. Sebelum mulai proses pemeriksaan, petugas Satgas PPIH akan membantu jemaah untuk mengumpulkan dokumen berupa kartu kesehatan jemaah haji Indonesia, kartu hasil pemeriksaan, bukti vaksin meningitis, riwayat kesehatan jemaah haji apabila ada penyakit bawaan dan surat resep dokter jika jemaah memerlukan obat khusus. Dokumen tersebutlah yang nantinya digunakan

pihak Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) untuk memeriksa jemaah satu per satu.

4. Setelah pemeriksaan selesai dilakukan, petugas haji akan membagikan nomor kamar dan jadwal makan, paspor dan *living cost* atau uang saku sebesar 750 riyal untuk keperluan selama di Arab Saudi. Setelah itu, jemaah akan diarahkan untuk memasuki gedung penginapan sesuai dengan nomor gedung yang didapatkan. Jika jemaah sudah berumur lansia, maka petugas haji akan membantu membawakan koper jemaah, namun jika jemaah tersebut masih dapat melakukan aktivitas dengan normal maka petugas haji akan mengarahkan saja. Setelah jemaah sampai kamar, jemaah dapat membersihkan diri dan beristirahat sembari menunggu untuk makan.
5. Pada hari pemberangkatan, jemaah akan berkumpul di Gedung Muzdalifah, yang digunakan sebagai tempat persiapan terakhir sebelum berangkat. Dari sini, jemaah akan diperiksa dengan pemeriksaan *x-ray* untuk menghindari barang-barang yang tidak diperbolehkan dibawa ikut terbawa. Kemudian jemaah diangkut dengan bus menuju Bandara Adi Sumarmo, yang telah disiapkan oleh PPIH Embarkasi Solo.

Rangkaian aktivitas yang dilalui jemaah tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama Kepala Bidang Akomodasi dan Konsumsi PPIH Embarkasi Donohudan yang menyebutkan

*“Ketika jemaah tiba, petugas langsung menyambut jemaah turun dari bus, setelah turun jemaah diarahkan untuk duduk sesuai dengan rombongan bis yang tadi dinaiki jemaah haji. Jika jemaah haji kesulitan dalam berjalan akan digandeng dengan petugas haji, namun jika tidak dapat berjalan maka akan dinaikkan kursi roda dan didorong untuk ditempatkan di depan kursi pada rombongan tersebut. Lalu, jemaah akan mengikuti acara ceremony atau penerimaan yang nanti disitu akan dilakukannya pengenalan petugas haji dan petugas kesehatan haji pada kloter tersebut. Setelah selesai penerimaan, jemaah akan dilakukan pemeriksaan dengan dibantu petugas haji mengumpulkan berkas kartu kesehatan jemaah haji Indonesia, kartu hasil pemeriksaan, bukti vaksin meningitis, riwayat kesehatan jemaah haji apabila ada penyakit bawaan dan surat resep dokter jika jemaah memerlukan obat khusus. Selanjutnya jemaah diperiksa dan setelah itu langsung mendapatkan nomor kamar dan jadwal makan, paspor dan *living cost* atau uang saku dan diarahkan untuk menuju kamar masing-masing sesuai dengan nomor kamar*

yang didapatkan, jika jemaahnya sudah berumur atau lansia maka akan dibantu membawa koper dan didorong menggunakan kursi roda. Di jalan arah ke gedung penginapan, juga tersedia berbagai macam penawaran seperti kuota internet untuk di Arab Saudi, kursi pijat, patch transdermal (koyo), dan tukang foto bagi jemaah yang ingin mengabadikan momen”⁷³

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan terhadap jemaah haji di asrama haji benar-benar dirancang dengan memperhatikan kondisi jemaah haji yang telah melakukan perjalanan jauh dari daerah masing-masing. Setiap aspek dari kedatangan hingga penempatan di kamar penginapan dipersiapkan secara matang. Petugas haji tidak hanya menyambut jemaah dengan ramah, tetapi juga memberikan bantuan secara fisik, terutama kepada jemaah yang memerlukan perhatian khusus seperti lansia atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Selain itu, proses administrasi seperti pemeriksaan kesehatan dan penyerahan dokumen penting seperti paspor dan uang saku dilakukan dengan terstruktur, memastikan jemaah mendapatkan semua yang diperlukan sebelum beristirahat di penginapan. Adanya fasilitas tambahan seperti penawaran kuota internet, kursi pijat, dan jasa fotografi menunjukkan upaya untuk memenuhi kebutuhan serta kenyamanan jemaah selama masa persiapan haji.

Secara keseluruhan, pelayanan ini mencerminkan komitmen petugas haji dalam memberikan pengalaman yang nyaman dan aman bagi para jemaah, mengantisipasi segala kebutuhan, dan menjadikan setiap tahap perjalanan haji lebih mudah bagi jemaah haji. Selain itu, alur proses pemulangan jemaah haji, jemaah akan mendapatkan berbagai fasilitas pelayanan sebagai berikut:

1. Jemaah yang baru tiba dari Tanah Suci akan dijemput oleh petugas di Bandara Adi Sumarmo menggunakan bus damri.
2. Jemaah kemudian diangkut menggunakan bus damri yang telah disediakan oleh PPIH, dengan pengawalan ketat yang terdiri dari ambulans, kendaraan Feed Reader, dan mobil PPIH. Rombongan jemaah haji akan dibawa menuju Asrama Haji Donohudan.

⁷³ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

3. Setibanya di Debarkasi Solo, jemaah akan diarahkan ke Gedung Muzdalifah untuk menjalani proses pemeriksaan
4. Jemaah akan menjalani pemeriksaan kesehatan dengan melewati petugas yang membawa *thermalscanner* untuk memastikan kondisi jemaah setelah menjalani ibadah haji dan perjalanan panjang. Pemeriksaan ini penting untuk mendeteksi masalah kesehatan yang mungkin muncul setelah jemaah pulang menunaikan ibadah haji. Jika suhu jemaah tinggi maka jemaah langsung dibawa ke poli klinik Kesehatan untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
5. Di Gedung Muzdalifah, petugas penerimaan akan menyambut jemaah haji dan melaksanakan prosesi penerimaan yang mencakup administrasi dan penyiapan dokumen.
6. Serah Terima Jemaah kepada Petugas Daerah: Setelah proses administrasi selesai, jemaah akan diserahkan oleh PPIH kepada petugas dari daerah masing-masing. Proses ini menandai berakhirnya tanggung jawab PPIH dan dimulainya persiapan untuk kepulangan jemaah ke daerah asal.
7. Petugas daerah akan mengatur transportasi yang diperlukan untuk mengantar jemaah kembali ke daerah asal mereka. Transportasi daerah ini disediakan dengan tujuan memastikan perjalanan pulang berjalan lancar.
8. Dalam perjalanan pulang ke daerah masing-masing, jemaah akan dikawal oleh mobil polisi, ambulan, serta mobil petugas daerah untuk menjaga keamanan dan kelancaran perjalanan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas Satgas PPIH, yang menyebutkan

*“seluruh proses pemulangan dibuat secara singkat mengingat jemaah sudah lelah setelah penerbangan panjang, dan akan melakukan perjalanan lagi untuk sampai ke daerah masing-masing jemaah. Jadi jemaah datang dari bandara sudah dijemput oleh bus damri yang akan mengantarkan ke Asrama Haji Donohudan. Kemudian jemaah masuk dicek dengan *thermalscanner* untuk memastikan jemaah tidak mengalami hal-hal yang tidak diinginkan. Kemudian jemaah masuk Gedung Muzdalifah untuk penerimaan dokumen,*

sambutan, dan pengarahannya masuk ke bus daerah untuk melanjutkan perjalanannya ke daerah masing-masing dengan diiringi kendaraan.”⁷⁴

Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pemulangan jemaah haji diatur dengan efisien dan cepat, mengingat kondisi fisik jemaah yang sudah lelah setelah perjalanan panjang. Penjemputan dari bandara hingga pengantaran ke daerah masing-masing dirancang sedemikian rupa agar jemaah dapat segera beristirahat. Langkah-langkah seperti pemeriksaan kesehatan melalui thermal scanner dan penerimaan dokumen dilakukan secara cepat di Gedung Muzdalifah, sebelum jemaah diarahkan ke bus yang akan mengantar mereka pulang. Fokus utama dari seluruh proses ini adalah kenyamanan dan kesehatan jemaah, dengan memastikan jemaah tidak harus menunggu terlalu lama dan dapat melanjutkan perjalanan dengan lancar. Pengawasan kendaraan juga menunjukkan bahwa keselamatan jemaah tetap menjadi prioritas hingga mereka tiba kembali di daerah asal masing-masing.

Sistem pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah haji sudah bagus, dengan menggunakan *one stop service* (OSS) yang memudahkan seluruh proses, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan jemaah. Layanan ini dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal kepada jemaah, memastikan bahwa setiap langkah dalam perjalanan mereka diurus secara efisien dan terpadu. Dari awal kedatangan, jemaah sudah tidak perlu lagi menghadapi prosedur yang berbelit-belit, karena semua kebutuhan mereka, mulai dari pengurusan dokumen, pembagian akomodasi, hingga layanan kesehatan, dilakukan dalam satu tempat dan waktu yang sama.

Sistem pelayanan yang diberikan jemaah tersebut sesuai dengan hasil paparan Kepala Bidang Akomodasi dan Konsumsi PPIH Embarkasi Donohudan yang menyebutkan

⁷⁴ Wawancara dengan Mas Noval Ikhsan Hakiki selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, Pada 12 Juli 2024

“Sistem pelayanan akomodasi yang diberikan pada jemaah sudah bagus, jadi jemaah dipermudah dengan adanya sistem one stop service (OSS) yang sekarang sudah full dilakukan dari awal sampai akhir jemaah haji.”⁷⁵

Sistem *one stop service* (OSS) yang sekarang diterapkan secara penuh untuk seluruh jemaah dari kloter awal hingga kloter akhir memastikan bahwa jemaah tidak perlu berpindah-pindah lokasi atau menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Setiap tahapan, baik itu pemeriksaan kesehatan, pembagian paspor, hingga persiapan keberangkatan, dilakukan secara terintegrasi dan terpusat. Hal ini sangat membantu mengurangi kebingungan dan kelelahan yang mungkin dirasakan oleh jemaah, terutama mereka yang sudah lanjut usia atau yang memerlukan bantuan khusus. Pelayanan yang cepat, efektif, dan responsif ini menunjukkan komitmen dari pihak penyelenggara haji untuk memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan aman bagi seluruh jemaah haji.

Meskipun secara umum tidak ada perbedaan besar dalam sistem pelaksanaan ibadah haji dibandingkan tahun sebelumnya, ada beberapa improvisasi signifikan yang telah diterapkan untuk meningkatkan pengalaman jemaah. Tahun lalu, sistem *one stop service* (OSS) memang sudah diterapkan, namun hanya sebagian jemaah yang dapat merasakan layanan tersebut secara penuh. Proses *one stop service* (OSS) hanya diterapkan di awal, tengah, dan akhir perjalanan haji, sehingga tidak semua jemaah mendapatkan manfaat maksimal dari sistem ini. Selain itu, adanya penumpukan jemaah pada beberapa tahapan pelayanan menyebabkan situasi menjadi kurang kondusif, menimbulkan ketidaknyamanan dan menambah beban bagi petugas serta jemaah itu sendiri.

Pada tahun ini, pihak penyelenggara telah melakukan pembenahan yang signifikan. Sistem *one stop service* (OSS) kini diterapkan secara lebih menyeluruh dan konsisten dari awal hingga akhir perjalanan jemaah haji. Setiap jemaah, tanpa terkecuali, dapat merasakan kemudahan dan efisiensi dari

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

sistem ini, mulai dari kedatangan di embarkasi, proses pemeriksaan kesehatan, hingga pembagian paspor dan living cost, semuanya dilakukan dengan lebih teratur dan efisien. Penumpukan jemaah yang terjadi tahun lalu telah diantisipasi dengan perencanaan yang lebih matang, sehingga pelayanan menjadi lebih lancar dan terkoordinasi dengan baik. Perubahan ini menunjukkan upaya nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji, memastikan setiap jemaah dapat menjalankan ibadah dengan lebih nyaman dan tenang tanpa terganggu oleh masalah teknis atau operasional yang seharusnya bisa dihindari.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara Kepala Bidang Akomodasi dan Konsumsi PPIH Embarkasi Donohudan yang menyebutkan

“Perbedaan dari tahun kemarin tidak ada, tapi sekarang sudah diimprovisasi mungkin seperti tahun kemarin kan sistem pelaksanaan OSS nya ada cuman awal, Tengah dan akhir, tidak semua jemaah merasakan, lalu sekarang jemaah diberikan sistem oss dari awal hingga akhir. Terus tahun kemarin juga pada sistem oss jemaah menumpuk akhirnya tidak kondusif, pada tahun ini sudah dibenahi menjadi tidak menumpuk.”⁷⁶

Paparan tersebut menunjukkan bahwa sistem one stop service (OSS) yang diterapkan secara penuh pada tahun ini benar-benar membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan ibadah haji. Implementasi OSS yang terintegrasi dari awal hingga akhir, mencakup semua tahapan penting seperti pemeriksaan kesehatan, pembagian paspor, dan persiapan keberangkatan, memastikan bahwa setiap jemaah dapat dilayani dengan cepat dan efisien. Dengan adanya OSS, jemaah tidak perlu berpindah-pindah lokasi atau menunggu lama, yang secara langsung mengurangi kebingungan dan kelelahan, terutama bagi mereka yang berusia lanjut atau membutuhkan bantuan khusus. Selain itu, pembenahan yang dilakukan pada aspek penumpukan jemaah menunjukkan perhatian lebih dari pihak penyelenggara terhadap kenyamanan dan kelancaran proses. Pada tahun sebelumnya,

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

penumpukan jemaah di beberapa titik layanan menyebabkan situasi yang kurang kondusif dan menambah beban bagi petugas maupun jemaah. Namun, perencanaan yang lebih matang pada tahun ini berhasil mengatasi masalah tersebut, menciptakan alur pelayanan yang lebih teratur dan terkoordinasi.

Beberapa jemaah haji mengungkapkan kepuasan mereka terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan selama proses ibadah haji. Mereka merasa bahwa semua pelayanan yang diterima sangat baik, dengan petugas yang ramah dan profesional. Beberapa jemaah menyebutkan sebagai berikut:

*“Bagus mas, pelayanane bagus semuanya ramah.”*⁷⁷

*“Pelayanannya yae nak bagus, sudah jadi satu menggunakan sistem OSS mas jadi gak perlu bolak balik bisa menghemat energi jemaah.”*⁷⁸

*“fasilitanya bagus, nyaman untuk ditiduri, pelayanannya juga lengkap sekaligus langung jadi tidak bingung kesana kesini.”*⁷⁹

*Kalau standar kelayakan menurut saya layak mas, enak tempate juga adem”*⁸⁰

*Dalam hal petugas memang bagus mas, petugas itu gerak cepat mas dan dibuat pos pos petugasnya.”*⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa jemaah menunjukkan kepuasan atas sikap dan layanan yang diberikan. Selain itu, kemudahan dalam proses pelayanan juga menjadi poin positif yang disampaikan. Beberapa jemaah menjelaskan bahwa adanya sistem OSS memudahkan proses administrasi tanpa perlu bolak-balik, sehingga menghemat energi mereka. Fasilitas yang disediakan juga mendapatkan apresiasi, terutama dalam hal kenyamanan. Seorang jemaah menyatakan bahwa fasilitas yang ada nyaman untuk digunakan, terutama untuk istirahat, dan pelayanannya memudahkan jemaah. Selanjutnya, pada standar kelayakan

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Hj. Zulaekha, Jemaah Haji 2024

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak H. M. Tajudin Arifanto, Jemaah Haji 2024

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Hj. Eka Novitasari, Jemaah Haji 2024

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Hj. Farida Rahmawati, Jemaah Haji 2024

⁸¹ Wawancara dengan Bapak H. Mohammad Hatta, Jemaah Haji 2024

fasilitas juga diakui oleh para jemaah, yang menyatakan bahwa tempatnya nyaman dan sejuk. Terakhir, jemaah ada yang menceritakan responsivitas petugas haji yang sigap dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. Adanya pos-pos petugas yang tersebar di berbagai lokasi juga mempermudah jemaah untuk mendapatkan bantuan dengan cepat. Jadi, secara keseluruhan, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa para jemaah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang mereka terima selama melaksanakan ibadah haji. Aspek-aspek seperti keramahan, kemudahan proses administrasi, kenyamanan tempat, dan kecepatan respons petugas menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan mereka.

Dalam pelaksanaan pelayanan haji, petugas Satgas PPIH memilih untuk tidak menyebut adanya "problematika," melainkan melihatnya sebagai "dinamika pelayanan." Istilah tersebut dianggap lebih mencerminkan tantangan yang dihadapi sebagai bagian dari proses yang terus berkembang, di mana setiap situasi dapat diatasi dengan pendekatan yang proaktif dan solutif. Meskipun kadang-kadang terdapat masalah kecil yang muncul, para petugas haji embarkasi selalu berusaha untuk segera menyelesaikannya. Hal ini dimungkinkan berkat komunikasi yang sangat intens dan koordinasi yang solid antar berbagai divisi. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dipaparkan sebagai berikut

“Untuk problematika kita gak ada, kita tidak menyebutnya problematika tapi menyebutnya dinamika pelayanan. Sekalipun ada masalah problem kecil, kita bisa langsung menyelesaikannya, karena sekarang komunikasi antar divisi itu benar-bener intens, jadi sekali ada masalah di satu sisi ini, disini kita bisa langsung rembuk tim bagaimana penyelesaiannya.”⁸²

Hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa ketika suatu masalah muncul di satu area, para petugas haji atau Satgas PPIH langsung berkumpul untuk merundingkan solusi terbaik. Pendekatan kolaboratif ini memungkinkan para petugas untuk merespons dengan cepat dan efektif, sehingga

⁸² Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

permasalahan tidak berkembang menjadi hal yang lebih besar. Fokus petugas haji adalah memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan lancar dan setiap tantangan yang muncul dapat diatasi dengan baik. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan terus-menerus di antara seluruh anggota tim, dari berbagai divisi, memainkan peran penting dalam menjaga efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan adanya koordinasi yang kuat, setiap anggota tim dapat memberikan kontribusi terbaiknya dalam menghadapi setiap dinamika yang muncul selama pelaksanaan ibadah haji. Hal ini menunjukkan komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang prima dan memastikan bahwa setiap jemaah dapat menjalani ibadah dengan tenang dan nyaman.

Dinamika kecil yang muncul selama proses pelayanan haji memang tak terelakkan, namun semuanya dapat diatasi dengan koordinasi yang baik dan solusi yang cepat. Salah satu contohnya adalah penumpukan jemaah di awal kedatangan, khususnya ketika kloter pertama belum selesai dilayani sementara kloter berikutnya sudah tiba. Untuk mengatasi hal ini, jemaah yang belum bisa langsung masuk diarahkan untuk menunggu di bus atau masjid yang berada di dalam kompleks Asrama Haji Donohudan, sehingga penumpukan di area pelayanan utama dapat diminimalisir. Dalam proses pengecekan kesehatan, terdapat hambatan kecil terkait pemeriksaan lanjut usia (lansia) dan Wanita Usia Subur (WUS) yang membutuhkan waktu lebih lama sehingga menyebabkan antrian panjang. Namun, masalah ini telah diatasi dengan pengaturan jarak pemanggilan WUS yang dibatasi, sehingga alur pemeriksaan menjadi lebih teratur dan mengurangi waktu tunggu jemaah secara keseluruhan.

Ada juga tantangan teknis seperti perbedaan data antara barcode kesehatan jemaah dengan data pribadi mereka. Masalah ini diselesaikan dengan cepat melalui koordinasi dengan petugas kesehatan daerah, yang bertanggung jawab untuk mencetak ulang *barcode* atau memperbaiki data yang keliru. Selain itu, kadang terjadi miskomunikasi antara petugas haji daerah (PHD) dengan petugas penerimaan, seperti ketika PHD tidak melaporkan kondisi kesehatan jemaah yang sakit dan lebih mengandalkan karu dan karom

per kloter. Untuk mengatasi hal ini, pendataan ulang dilakukan secara lebih teliti agar informasi kesehatan setiap jemaah bisa terpantau dengan baik.

Dinamika atau problem lain yang kadang terjadi adalah masalah fasilitas fisik, seperti kerusakan pintu kamar mandi di tempat penginapan jemaah. Namun, masalah ini biasanya dapat segera diselesaikan oleh tim pemeliharaan yang siap siaga untuk menangani perbaikan kecil seperti ini. Secara keseluruhan, tidak ada masalah besar yang belum bisa diselesaikan. Semua dinamika yang muncul dapat ditangani dengan baik, dan ini menunjukkan bahwa tim penyelenggara haji memiliki kemampuan untuk menghadapi berbagai tantangan operasional dengan sigap dan efektif. Masalah-masalah kecil yang muncul adalah bagian dari proses, dan dengan komunikasi yang baik serta koordinasi yang kuat, semuanya dapat diatasi tanpa mengganggu kenyamanan dan kelancaran ibadah jemaah. Problem-problem yang terjadi di Asrama Haji Donohudan tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut

“Dinamika kecil itu contohnya penumpukkan sebentar diawal karena jemaah haji kloter pertama yang datang belum selesai namun kloter selanjutnya sudah datang, hal tersebut diatasi dengan jemaah menunggu di bus ataupun masjid di dalam Asrama Haji Donohudan. Selanjutnya adanya problem seperti antar barcode Kesehatan jemaah dengan data jemaah itu berbeda, hal tersebut diatasi dengan koordinasi bersama petugas kesehatan daerah yang melakukan cetak barcode lagi atau membenarkan kekeliruan data. Ada hambatan kecil pada proses pengecekan Kesehatan itu seperti kalau ada pemeriksaan lansia dan WUS yang agak lama menimbulkan antrian panjang, tapi sudah diatasi dengan jarak pemanggilan WUS yang dibatasi. Lalu masih adanya miskomunikasi antar petugas haji daerah (PHD) dengan bagian petugas penerimaan seperti tidak melaporkan jemaah sakit malah mengandalkan adanya karu dan karom per kloter, dan solusinya dilakukan pendataan ulang. Terus ada lagi saat jemaah tiba ada pintu kamar mandi tempat penginapan jemaah rusak itu tapi bisa langsung di sloving. untuk masalah yang belum bisa diselesaikan tidak ada, hanya masalah-masalah kecil saja dan bisa handle semuanya.”⁸³

⁸³ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

Hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa dinamika pelayanan haji yang terjadi selama proses penyelenggaraan dapat diatasi dengan baik melalui koordinasi yang kuat dan responsif antar petugas haji. Meskipun terdapat beberapa tantangan kecil, seperti penumpukan jemaah di awal kedatangan, perbedaan data *barcode* kesehatan, dan miskomunikasi antar petugas, semuanya dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif. Penyelesaian masalah ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan semakin matang, dengan fokus pada kenyamanan dan kelancaran ibadah jemaah. Tidak ada masalah besar yang belum terselesaikan, dan seluruh tim berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik, memastikan setiap jemaah dapat menjalankan ibadah haji dengan tenang dan nyaman.

Selain problematika yang telah dipaparkan oleh petugas haji, jemaah haji menyebutkan bahwa masih adanya beberapa problematika yang dialami selama menginap di Asrama Haji Donohudan, berdasarkan hasil wawancara, ternyata terdapat sejumlah problematika yang mereka alami selama berada di sana. Berikut hasil wawancaranya

“Ada kebingungan di awal mas, waktu di Gedung Jeddah. Pas masuk itu rambu-rambu penunjuk arah di ruang pemeriksaannya terlalu membingungkan. Waktu pemeriksaan itu bingung habis masuk terus bagaimana kurang diarahkan dan tidak ada tulisan ini pemeriksaan untuk bagian apa, yang sampingnya untuk apa”⁸⁴

“Sering crowded mas, wah walaupun sudah dibagi jadi lansia, wus, jemaah yang muda tapi tetap terjadi tumpukan antrian”⁸⁵

“Saya sama jemaah yang lain ini mas bingung mas jalannya habis pemeriksaan itu kemana karena tidak ada yang mengarahkan lalu tidak ada petunjuk arahnya juga jadi habis periksa malah muter-muter malah kesasar kesane”⁸⁶

“Kalau saya itu bingung habis periksa itu kemana, jadi saya keluar lewat awal saya masuk lagi, terus saya kea rah kamar itu yang lain ternyata dapat paspor dapat no kamar, living cost itu saya kan belum dapat jadi saya

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak H. Zamroni Widiyanto, Jemaah Haji 2024

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak H. Tajudin Arifanto, Jemaah Haji 2024

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak H. Mohammad Hatta, Jemaah Haji 2024

balik lagi. Mungkin disitu mas problem yang terjadi kurangnya petugas yang mengarahkan di Gedung Jeddah khususnya saat pemeriksaan mas.”⁸⁷

“Terus ada lagi wc di Gedung Jeddah itu sedikit mas, padahal jemaah haji pas datang kan sudah perjalanan lama pasti kalau sampai pengen ke wc buang hajat mas dan menurut saya lokasinya membingungkan cuman diarahkan untuk keluar Gedung jedah lalu belok kanan ke wc laki-laki, tapi gak ada tulisannya jadi malah saya jalan ke masjid”⁸⁸

“Kalau saya itu problemnya itu kamar mandi di kamar itu tidak bisa ditutup pintunya rusak, terus dikamar tempat say aitu tidak ada cantolan buat baju atau menaruh barang jadi kan bingung mas, padahal di kamar mandi yang lain saya tanya pada bilang ada cantolannya.”⁸⁹

“Ohh saya ada mas, jadi tata letak kamar mas, menurut saya masih bermasalah. Jadi kamar saya itu kan di depan ruang makan mas, kan saya Perempuan, posisi pintu kamar say aitu susah ditutup kalau tidak dikunci, jadi harus dikunci biar gak buka-buka. Kalau pas jam makan itu kesusahan mas kurang bisa menjaga privasi, haruse kan pintune disamping jangan langsung menghadap kedepan orang lewat orang makan mas”⁹⁰

Masalah-masalah ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kebingungan arah, keterbatasan fasilitas, hingga tata letak kamar yang harus dibenahi. Berikut ini adalah poin-poin utama dari keluhan para jemaah:

1. Banyak jemaah merasa bingung saat pertama kali masuk ke Gedung Jeddah, terutama karena kurangnya rambu-rambu petunjuk arah di ruang pemeriksaan yang jelas. Salah satu jemaah menyebutkan bahwa tanda-tanda penunjuk arah membingungkan, terutama saat pemeriksaan. Ketidakjelasan tentang prosedur dan kurangnya arahan dari petugas membuat mereka kebingungan mengenai langkah selanjutnya. Hal ini mengakibatkan jemaah harus berputar-putar mencari jalan keluar yang benar, dan beberapa di antaranya bahkan tersasar.
2. Meskipun telah dilakukan pembagian kelompok berdasarkan kategori seperti lansia dan jemaah muda, tumpukan antrian tetap terjadi, terutama

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Hj. Maya Sofa, Jemaah Haji 2024

⁸⁸ Wawancara dengan Ibu Hj. Zulaekha, Jemaah Haji 2024

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Hj. Eka Novitasari, Jemaah Haji 2024

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Hj. Farida Rahmawati, Jemaah Haji 2024

saat proses pemeriksaan. Kerumunan ini menambah tingkat kebingungan dan memperlambat proses pemeriksaan, sehingga mengurangi kenyamanan jemaah.

3. Fasilitas kamar mandi di Gedung Jeddah juga mendapat kritik dari jemaah. Selain jumlah toilet yang terbatas, letak toilet yang membingungkan juga menjadi masalah. Beberapa jemaah mengaku kesulitan menemukan toilet karena kurangnya tanda penunjuk arah yang jelas. Selain itu, ada keluhan mengenai kondisi kamar mandi di dalam kamar yang pintunya rusak dan tidak bisa ditutup dengan baik, serta tidak adanya cantolan untuk menaruh pakaian atau barang, yang menambah ketidaknyamanan.
4. Salah satu jemaah wanita menyoroti masalah privasi di kamarnya yang terletak di depan ruang makan. Pintu kamar tersebut sulit ditutup dengan rapat kecuali dikunci, yang mengakibatkan kurang bisanya privasi jemaah tersebut terjaga, terutama pada jam makan ketika banyak orang berlalu-lalang di depan kamar. Ia mengusulkan agar tata letak kamar lebih diperhatikan, sehingga pintu kamar tidak langsung menghadap ke jemaah yang sedang lewat untuk mengambil makanan.

Secara keseluruhan, wawancara ini mengungkapkan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi para jemaah selama menginap di Asrama Haji Donohudan. Perbaikan dalam hal petunjuk arah, penambahan petugas, serta peningkatan fasilitas dan tata letak ruangan diharapkan dapat mengurangi masalah yang dialami oleh jemaah di masa mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti memperoleh berbagai solusi yang diberikan oleh petugas haji untuk mengatasi kendala yang dihadapi jemaah. Solusi-solusi tersebut antara lain sebagai berikut. Pada masalah pertama dan sering dikeluhkan jemaah yaitu banyak jemaah merasa bingung saat pertama kali masuk ke Gedung Jeddah, terutama karena kurangnya rambu-rambu petunjuk arah di ruang pemeriksaan yang jelas. Salah satu jemaah menyebutkan bahwa tanda-tanda petunjuk arah

membingungkan, terutama saat pemeriksaan. Ketidakjelasan tentang prosedur dan kurangnya arahan dari petugas membuat mereka kebingungan mengenai langkah selanjutnya. Hal ini mengakibatkan jemaah harus berputar-putar mencari jalan keluar yang benar, dan beberapa di antaranya bahkan tersasar. Berdasarkan hal tersebut, petugas haji memberikan jawaban seperti diberikannya petunjuk dan jemaah, berikut ungkapannya

“Sebenarnya kita itu sudah menyediakan petugas haji di dalam ruangan dan juga sudah menaruh rambu-rambu seperti tiang petunjuk. Namun mungkin karena kewalahan juga petugas mengantarkan jemaah haji, jadi petugas yang jaga di ruangan pas tidak ada. Lalu mungkin kalau rambu-rambu petunjuk mungkin karena banyaknya orang didalam ruang pemeriksaan jadi kurang terlihat. Namun Solusi yang dapat saya berikan bisa menambah rambu-rambu petunjuk yang digantungkan agar jemaah yang masuk dalam ruang pemeriksaan juga bisa melihat rambu-rambu petunjuk jalan dengan jelas.”⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa pada proses pemeriksaan telah disediakan petugas haji di dalam ruangan serta rambu-rambu penunjuk arah berupa tiang. Namun, situasi di lapangan menunjukkan adanya kendala, seperti petugas yang terkadang tidak berada di tempat karena kewalahan mengantarkan jemaah, serta rambu-rambu yang kurang terlihat akibat keramaian di ruang pemeriksaan. Sebagai solusi, disarankan untuk menambah rambu-rambu yang digantung sehingga dapat terlihat lebih jelas oleh jemaah, meskipun ruangan dalam kondisi ramai.

Pada problematika kedua, yang sering dirasakan oleh jemaah haji yaitu meskipun sudah ada pembagian kelompok berdasarkan kategori seperti lansia dan jemaah muda yaitu wanita usia subur, namun antrean tetap menumpuk, terutama selama proses pemeriksaan. Kerumunan yang terjadi tidak hanya memperlambat jalannya pemeriksaan tetapi juga meningkatkan kebingungan, sehingga mengurangi kenyamanan para jemaah. Pada problematika tersebut, petugas haji memberikan solusi untuk memberi batasan pemanggilan pada

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 13 Desember 2024

jemaah jika jemaah yang didalam ruangan pemeriksaan belum selesai semua. Hal tersebut dilakukan agar jemaah juga tidak mengantri di dalam ruang pemeriksaan terlalu lama.

“Solusi yang kami coba usulkan adalah memberikan batasan pemanggilan jemaah. Jadi, jemaah hanya akan dipanggil masuk jika yang ada di dalam ruangan pemeriksaan sudah selesai semua. Dengan cara ini, diharapkan antrean di dalam ruang pemeriksaan tidak terlalu padat, sehingga jemaah tidak menunggu terlalu lama dan prosesnya jadi lebih nyaman.”⁹²

Berdasarkan hal tersebut, dapat terlihat bahwa pengelolaan antrean dalam proses pemeriksaan masih menjadi tantangan yang perlu diselesaikan secara optimal. Meskipun pembagian kelompok sudah dilakukan, kerumunan tetap terjadi, menunjukkan bahwa langkah tersebut belum sepenuhnya efektif. Solusi yang diusulkan oleh petugas haji, yaitu pembatasan pemanggilan jemaah hingga pemeriksaan sebelumnya selesai, mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi proses dan kenyamanan jemaah. Pendekatan ini menunjukkan pentingnya pengaturan teknis yang lebih baik untuk mengurangi kepadatan dan kebingungan di ruang pemeriksaan.

Pada problem ketiga didapati bahwa fasilitas kamar mandi di Gedung Jeddah juga mendapat kritik dari jemaah. Selain jumlah toilet yang terbatas, letak toilet yang membingungkan juga menjadi masalah. Beberapa jemaah mengaku kesulitan menemukan toilet karena kurangnya tanda penunjuk arah yang jelas. Selain itu, ada keluhan mengenai kondisi kamar mandi di dalam kamar yang pintunya rusak dan tidak bisa ditutup dengan baik, serta tidak adanya cantolan untuk menaruh pakaian atau barang, yang menambah ketidaknyamanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, berikut Solusi yang diberikan

“kalau untuk toilet di Asrama haji donohudan jika penuh, bisa menggunakan toilet masjid mas, karena kan kita gak bisa serta merta langsung menambahkan bangunan kamar mandi, mungkin kalua dirasa ditahun-tahun

⁹² Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 13 Desember 2024

kedepannya kok banyak jemaah yang mengeluhkan hal tersebut kita bakal mendatangkan toilet bus mas disini.”⁹³

Berdasarkan permasalahan terkait fasilitas kamar mandi di Gedung Jeddah, kritik yang disampaikan jemaah mencakup jumlah toilet yang terbatas, letak yang membingungkan, serta kondisi kamar mandi yang kurang memadai, seperti pintu rusak dan tidak adanya cantolan untuk barang. Sebagai solusi, petugas menyarankan penggunaan toilet masjid di sekitar asrama sebagai alternatif jika toilet penuh. Selain itu, untuk jangka panjang, apabila keluhan terus berlanjut, rencana mendatangkan toilet bus akan dipertimbangkan guna meningkatkan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan jemaah secara lebih optimal.

Terakhir, jemaah banyak mengeluhkan mengenai masalah privasi yaitu kamarnya yang terletak di depan ruang makan. Pintu kamar tersebut sulit ditutup dengan rapat kecuali dikunci, yang mengakibatkan kurang bisanya privasi jemaah tersebut terjaga, terutama pada jam makan ketika banyak orang berlalu-lalang di depan kamar. Ia mengusulkan agar tata letak kamar lebih diperhatikan, sehingga pintu kamar tidak langsung menghadap ke jemaah yang sedang lewat untuk mengambil makanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, petugas haji memberikan solusi sebagai berikut

“Kalau problemnya seperti itu mas, kita bisa sediakan tirai tapi tidak setra merta langsung dipasang karena kita juga mempertimbangkan k3 dari jemaah. Kalau misal ada keselamatan jemaah dalam keadaan darurat di kamar itu kalau misal pakai tirai bisa menjadi suatu penghalang.”⁹⁴

Berdasarkan keluhan mengenai masalah privasi kamar yang terletak di depan ruang makan, jemaah merasa kurang nyaman karena pintu kamar sulit ditutup rapat dan terletak di jalur ramai saat jam makan. Kondisi ini membuat privasi mereka terganggu oleh lalu-lalang jemaah lain. Sebagai solusi, petugas haji mengusulkan pemasangan tirai sebagai penutup tambahan. Namun,

⁹³ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 13 Desember 2024

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 13 Desember 2024

implementasi solusi ini perlu mempertimbangkan aspek keselamatan kerja (K3), mengingat tirai dapat menjadi penghalang dalam situasi darurat. Oleh karena itu, solusi ini masih perlu ditinjau lebih lanjut untuk memastikan keseimbangan antara privasi dan keselamatan jemaah.

Pembahasan mengenai akomodasi dalam penyelenggaraan haji menyoroti pentingnya penerapan standar akomodasi yang meliputi empat aspek utama: kesehatan, keagamaan, kenyamanan, dan kemudahan. Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa jemaah haji mendapatkan fasilitas yang memadai dan aman selama mereka berada di asrama haji. Dalam konteks kesehatan, peran Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) sangat penting dalam menjaga kualitas lingkungan dan kesehatan jemaah. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji, khususnya pada Pasal 32, penyelenggaraan kesehatan lingkungan di Asrama Haji dilakukan dalam tiga tahap utama:

1. Inspeksi kesehatan lingkungan dilakukan enam bulan sebelum jemaah haji memasuki Asrama Haji. Pada tahap ini, KKP melakukan evaluasi menyeluruh terhadap lingkungan asrama, termasuk penentuan catering, untuk memastikan bahwa segala fasilitas dan layanan memenuhi standar kesehatan yang ditetapkan. Jika ditemukan kekurangan atau potensi masalah, KKP akan memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak pengelola atau penanggung jawab asrama, yang harus segera ditindaklanjuti untuk meminimalisir risiko kesehatan.
2. Inspeksi kesehatan lingkungan dan intervensi dilakukan satu minggu sebelum kedatangan jemaah haji. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memastikan bahwa semua persiapan untuk kedatangan jemaah sudah siap dan memenuhi standar kesehatan yang diperlukan. Ini mencakup pemeriksaan akhir terhadap kebersihan, sanitasi, serta kesiapan fasilitas dan catering agar semua aspek kesehatan telah diperhatikan sebelum jemaah tiba.
3. Selama jemaah haji berada di Asrama Haji, baik pada saat embarkasi maupun debarkasi, KKP melakukan inspeksi dan intervensi kesehatan

lingkungan secara rutin. Pada tahap ini, KKP memastikan bahwa lingkungan asrama tetap dalam kondisi yang optimal dan bersih. Pengawasan rutin ini meliputi pengecekan fasilitas sanitasi, kebersihan lingkungan, dan kesiapan layanan kesehatan untuk menangani segala situasi darurat atau masalah kesehatan yang mungkin timbul.

Standar akomodasi pada bidang kesehatan tersebut disebutkan oleh petugas haji pada bidang Kesehatan selaku Timker 3 Pengawasan Faktor Risiko Kesehatan Lingkungan pada balai kekarantinaan kesehatan (BKK) yang menyebutkan bahwa

“Pada aspek Kesehatan, KKP telah melakukan tugasnya agar jemaah haji yang melakukan pemeriksaan aman. Tugas awal dari KKP yaitu merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji Pasal 32 yaitu penyelenggaraan Kesehatan Lingkungan pada Asrama Haji dilakukan melalui kegiatan pada tahap pertama, dilakukannya inspeksi kesehatan lingkungan dilaksanakan pada 6 (enam) bulan sebelum jemaah haji masuk asrama haji dan/atau pada saat proses penentuan katering, dengan rekomendasi perbaikan kepada pihak pengelola/penanggung jawab. Kemudian, tahap kedua dilakukannya inspeksi kesehatan lingkungan dan intervensi kesehatan lingkungan dilaksanakan pada 1 (satu) minggu sebelum jemaah haji masuk asrama haji, untuk memastikan kesiapan embarkasi jemaah haji. Terakhir tahap ketiga dilakukan melalui kegiatan inspeksi kesehatan lingkungan dan intervensi kesehatan lingkungan secara rutin selama jemaah haji berada di asrama haji saat embarkasi/debarkasi.”⁹⁵

Melalui penerapan standar ini, diharapkan bahwa fasilitas akomodasi yang disediakan dapat mendukung kesehatan dan kenyamanan jemaah haji secara optimal. Penekanan pada kesehatan lingkungan memastikan bahwa jemaah dapat menjalankan ibadah haji dalam kondisi yang aman dan kondusif, mengurangi risiko kesehatan, dan meminimalkan potensi masalah selama mereka berada di asrama. Standar ini juga mencerminkan komitmen penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan berfokus pada kesejahteraan jemaah haji.

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak M pujiyanto selaku Petugas Haji dari balai kekarantinaan kesehatan (BKK), Pada 12 Juli 2024

Dalam wawancara dengan jemaah haji terkait fasilitas kesehatan di Gedung kamar Asrama Haji Donohudan, dijelaskan jika meskipun tidak tersedia fasilitas kesehatan yang lengkap di dalam gedung, para petugas kesehatan menunjukkan respons yang sangat sigap dan cepat ketika terjadi keadaan darurat. Jemaah mencatat bahwa meskipun tidak ada pos kesehatan yang terlihat jelas di area kamar, petugas kesehatan langsung hadir dan memberikan pertolongan ketika mereka dilapori adanya masalah kesehatan. Komentar ini mencerminkan bahwa meskipun fasilitas kesehatan di gedung kamar mungkin terbatas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat memuaskan. Respon cepat dan efisien ini memberikan rasa aman kepada jemaah, memastikan bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang dibutuhkan dengan segera. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Asrama Haji Donohudan siap dan mampu memberikan layanan yang optimal. Berikut paparánya

“Memang di Gedung kamar itu kayanya gak ada fasilitas Kesehatan, cuman petugas kesehatannya itu langsung sigap kalau ada apa-apa kalau dilapori.”⁹⁶

“Kalau Standar kesehatan menurut saya ya bagus mas sigap gerak cepat mas pelayanannya, kalau ada jemaah sakit dibawa ke poli klinik.”⁹⁷

Selanjutnya, pada aspek keagamaan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa penyediaan fasilitas ibadah di gedung-gedung penginapan jemaah haji telah menjadi prioritas utama untuk mempermudah pelaksanaan ibadah. Setiap lantai gedung penginapan jemaah dilengkapi dengan musala yang memadai, sehingga para jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan lebih mudah tanpa harus turun ke lantai dasar atau mencari tempat ibadah di luar gedung.

Selain itu, keberadaan Masjid Al Mabrur juga dapat dijadikan sebagai pusat kegiatan keagamaan bagi para jemaah. Masjid ini dapat difungsikan sebagai tempat shalat berjamaah yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak H. Zamroni Widiyanto, Jemaah Haji 2024

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak H. Tajudin Arifanto, Jemaah Haji 2024

pendukung seperti banyak kamar mandi dan tempat wudhu, mukena, sajadah, sarung, dan Al-Qur'an. Hal ini bertujuan untuk memastikan setiap jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan khusyuk dan nyaman, serta terfasilitasi dengan baik selama berada di penginapan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“Sudah selayaknya pada aspek keagamaan, untuk mempermudah jemaah melaksanakan ibadah maka disediakan mushola di setiap lantai Gedung-gedung penginapan jemaah. Selain itu, juga tersedianya masjid al mabrur dengan kegiatan shalat berjamaah, masjid tersebut juga disediakan mukena, sajadah, sarung, al-qur'an untuk para pengunjung masjid tersebut.”⁹⁸

Pada hal ini, jemaah menuturkan jemaah secara umum menyebutkan pada aspek keagamaan disediakan mushala di setiap lantai gedung, yang memudahkan jemaah untuk melaksanakan shalat. Namun, ada juga jemaah yang menyampaikan kekurangan dari mushala tersebut, yaitu terkait ketiadaan tempat wudhu di dekat mushala. Beberapa jemaah menuturkan bahwa mereka sering kali harus kembali ke kamar untuk berwudhu karena mushala di setiap lantai tidak dilengkapi dengan fasilitas tersebut. Meski begitu, mereka merasa terbantu dengan keberadaan mushala dan masjid di gedung, yang dapat difungsikan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan ibadah mereka. Berikut hasil wawancaranya

“Sudah bagus mas sudah ada mushala di setiap lantai gedungnya dan memudahkan jemaah bisa digunakan untuk beribadah.”⁹⁹

“Gini mas, di setiap lantai itu ada mushala kecilnya mas, tapi gak ada tempat wudhunya, jadi kan gak tau mas udah sampai sana ternyata gak ada tempat wudhu harus balik ke kamar lagi buat ambil wudhu.”¹⁰⁰

“Ada masjid, ada mushala juga mas bisa difungsikan semuanya mas.”¹⁰¹

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak H. Zamroni Widiyamto, Jemaah Haji 2024

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Hj. Eka Novitasari, Jemaah Haji 2024

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak H. Mohammad Hatta, Jemaah Haji 2024

Dalam wawancara terkait aspek kenyamanan, pihak penyelenggara mengungkapkan bahwa penilaian terhadap kenyamanan sebenarnya lebih tepat jika ditanyakan langsung kepada para jemaah, karena merekalah yang secara langsung merasakan pengalaman tersebut. Namun demikian, pihak penyelenggara selalu berupaya semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa para jemaah dapat merasakan kenyamanan melalui pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan. Pada wawancara selanjutnya, jemaah menyebutkan bahwa mereka merasa nyaman karena pelayanan yang diberikan seperti tersedianya lemari tempat menaruh pakaian, adanya tempat tidur yang bersih. Berikut hasil wawancaranya

“Jika pada aspek kenyamanan, sebenarnya yang ditanya harus jemaahnya karena yang merasakan itu jemaah mas, kalau dari kita tetap mengupayakan bagaimana jemaah bisa merasakan nyaman dengan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan.”¹⁰²

“Fasilitasnya bagus mas ada kasur, bantal, sepre itu bersih semua mas jadi nyaman untuk ditempati.”¹⁰³

“Nyaman tempate, walaupun sekamar diisi 10 orang tapi tetep nyaman mas gak desak-desakan.”¹⁰⁴

“Nyaman mas, kamare juga bagus layak ditempati gak ada kotoran, bersih pokoe.”¹⁰⁵

Dalam wawancara terkait kemudahan yang diberikan kepada para jemaah haji, terungkap bahwa berbagai layanan telah disiapkan untuk memastikan jemaah dapat menjalani ibadah dengan lancar dan tanpa hambatan. Mulai dari kedatangan di Gedung Jeddah, jemaah langsung mendapat bantuan berupa pengarahan serta dukungan dalam mengangkut koper dari bus hingga ke gedung penginapan. Bagi jemaah yang membutuhkan bantuan mobilitas,

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Hj. Zulaekha, Jemaah Haji 2024

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Hj. Farida Rahmawati, Jemaah Haji 2024

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak H. Tajudin Arifanto, Jemaah Haji 2024

petugas siap sedia untuk menggandeng mereka atau mendorong kursi roda agar mereka dapat bergerak dengan lebih mudah. Bahkan, ketika ada jemaah yang kesulitan atau membutuhkan bantuan khusus, seperti diantar ke kamar mandi, petugas dengan sigap akan membantu.

Selain itu, di setiap *checkpoint* terdapat petugas atau jemaah lain yang siap mengarahkan, sehingga perjalanan dan aktivitas jemaah selama di embarkasi menjadi lebih teratur dan terkoordinasi. Hal tersebut sejalan dengan ungkapan salah satu Satgas PPIH yang menyebutkan bahwa

“Kemudahan itu ada yang membantu jemaah datang seperti mengarahkan, membantu mengangkut koper dari bus daerah ke Gedung Jeddah, membantu mobilitas jemaah haji dengan menggandeng atau mendorong kursi roda, diantar ke kamar mandi jika kesuahan, setiap cek point ada juga jemaah yang mengarahkan.”¹⁰⁶

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh pernyataan jemaah lainnya yang menekankan aspek kemudahan yang jemaah rasakan selama di Asrama Haji Donohudan. Mereka menyebutkan bahwa perhatian diberikan kepada semua jemaah haji khususnya dengan lansia, seperti bantuan dalam membawa koper, pendampingan saat berjalan perlahan, serta pengarahan menuju kamar.

“Aspek kemudahan jemaah mesti merasakan mas, kalau yang lansia gitu dibantu bawa kopernya, kadang juga digandeng sambil jalan pelan-pelan, terus juga dikenopi arah kamar diarahkan mas”¹⁰⁷

“Pelayanannya baik mas, terutama buat yang sudah tua. Mereka dibantu bawa barang-barangnya, terus juga diarahkan ke tempat tujuan biar gak bingung, dan selalu ada yang standby buat bantu kalau ada kesulitan.”¹⁰⁸

“Jemaah terbantu dengan bantuan para petugas yang sigap, ramah, mau membantu mas.”¹⁰⁹

¹⁰⁶ Wawancara dengan Mas Rizky Arvin Arvian selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, Pada 12 Juli 2024

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Hj. Eka Novitasari, Jemaah Haji 2024

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Hj. Zulaekha, Jemaah Haji 2024

¹⁰⁹ Wawancara dengan Bapak H. Mohammad Hatta, Jemaah Haji 2024

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pelayanan dan fasilitas akomodasi di embarkasi berjalan dengan baik tanpa menemui problematika serius. Meskipun terdapat beberapa kendala kecil, semuanya dapat ditangani dengan cepat dan efisien oleh petugas. Pada aspek kesehatan, keagamaan, kenyamanan, dan kemudahan, pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan. Fasilitas kesehatan tersedia dengan baik untuk memastikan jemaah tetap dalam kondisi prima. Penyediaan tempat ibadah dan fasilitas keagamaan lainnya juga terorganisir dengan baik, mendukung kebutuhan ibadah jemaah. Aspek kenyamanan dan kemudahan mobilitas jemaah juga telah diprioritaskan, dengan berbagai layanan yang mempermudah aktivitas jemaah selama di Asrama Haji Donohudan. Hal ini menunjukkan bahwa persiapan dan pelaksanaan pelayanan di embarkasi telah dirancang dengan matang, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah haji dengan baik.

C. Data Problematika Konsumsi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak Satgas PPIH embarkasi terkait pelaksanaan ibadah haji tahun 2024, setibanya di Embarkasi Solo, selama 24 jam atau sehari jemaah haji akan disediakan konsumsi yang mencakup 3 kali makan utama dan 2 kali snack. Tujuan pemberian konsumsi ini adalah untuk menjaga stamina jemaah selama mereka berada di Embarkasi hingga keberangkatan menuju Arab Saudi. Makanan diolah di dapur yang luas dan memenuhi standar kebersihan dengan prosedur pengolahan serta pengemasan yang higienis. Semua staff dapur wajib mengenakan alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker, dan penutup kepala. Pengawasan terhadap proses catering dilakukan setiap hari untuk memastikan bahwa setiap hidangan memenuhi standar kesehatan.

Paparan tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“Sistem pelayanan konsumsi yang diberikan pada jemaah haji donohudan selama 24 jam yaitu jemaah mendapatkan 3 kali makan besar dan 2 kali snack. Makanan tersebut disediakan dengan tujuan untuk membantu jemaah haji menjaga stamina saat berada di embarkasi hingga jemaah diterbangkan ke Arab Saudi.”¹¹⁰

“Pengelola makanan mengolah makanan di dapur dengan higienis, jadi ada prosedur pengolahannya semua staff di dapur setauku wajib menggunakan alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker, dan penutup kepala. Kalau makanan sudah jadi dan ditata juga diawasi oleh petugas, jadi nanti jemaah dipanggil untuk segera makan.”¹¹¹

“higienis mas, pokoknya makanan itu tertutup semua jadi gak bakal ada hewan atau apa yang masuk atau nempel dimakanan.”¹¹²

Lebih lanjut, Kepala Bidang Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji Donohudan juga menyebutkan bahwa pada konsumsi yang diberikan, terdapat dua pilihan menu untuk jemaah haji di Embarkasi yaitu menu standar dan menu lansia. Menu standar meliputi makanan pokok seperti nasi, sayur, lauk hewani dan nabati, krupuk, buah, serta minuman. Sementara itu, menu lansia disiapkan dengan tekstur yang lebih lembut untuk memudahkan konsumsi.

“Dalam 1 kali makan itu menu yang tersedia ada 5 jenis, lauk utama ntah daging ntah telur ntah ayam, terus ada sayur, buah, kerupuk, minum, dan nasi. Disini juga jemaah diberikan 2 menu, menu standar dan menu lansia.”¹¹³

¹¹⁰ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹¹¹ Wawancara dengan Mas Rizky Arvin Arvian selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, Pada 12 Juli 2024

¹¹² Wawancara dengan Ibu Hj. Maya Dofa, Jemaah Haji 2024

¹¹³ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

Gambar IV
Tempat menyiapkan makanan yang sudah jadi



Sumber: kemenag.go.id

Dalam wawancara terkait penyediaan layanan konsumsi bagi jemaah haji, diketahui bahwa dari tahun ke tahun tidak ada perbedaan signifikan dalam pelayanan tersebut. Sistem pelayanan konsumsi tetap konsisten, dengan makanan yang disiapkan di Gedung Arafah. Tidak ditemukan masalah besar dalam penyajian makanan, dan semua prosesnya berjalan dengan baik. Meski demikian, ada beberapa dinamika kecil, terutama terkait dengan preferensi jemaah lansia. Meskipun telah disediakan makanan khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka, beberapa jemaah lansia terkadang mengeluhkan rasa makanan yang tidak sesuai dengan selera mereka. Untuk mengatasi hal ini, petugas memberikan pemahaman secara perlahan dan dengan pendekatan yang fleksibel. Jika ada jemaah lansia yang lebih memilih menu standar, petugas berusaha memahami dan menyesuaikan tanpa memaksakan pilihan yang ada.

Terkadang jemaah juga membawa makanan dari luar yang mungkin termasuk sambal pedas atau lauk kering. Petugas menyadari bahwa beberapa jemaah mungkin memiliki kebiasaan membawa makanan sendiri sebagai

tambahan. Namun, demi kesehatan dan kenyamanan bersama, para petugas selalu mengingatkan jemaah untuk berhati-hati dengan makanan yang dibawa dari luar terutama yang mengandung sambal pedas yang tidak umum. Sambal pedas atau lauk kering yang dibawa dari rumah dapat menimbulkan gangguan pencernaan, yang tentunya bisa mengganggu kenyamanan selama berada di embarkasi dan perjalanan ke Arab Saudi.

Terkait dengan potensi delay penerbangan, khususnya akibat cuaca buruk, jemaah yang sudah berada di Asrama Haji Donohudan akan ditahan sementara waktu hingga kondisi memungkinkan untuk melanjutkan perjalanan. Dalam situasi seperti ini, jika jemaah sudah menerima tiga kali makan utama dan dua kali snack sesuai jadwal, mereka hanya akan diberikan snack tambahan. Namun, jika delay penerbangan berlangsung lebih dari 6 jam, tanggung jawab untuk menyediakan makanan tambahan beralih kepada pihak maskapai. Syukurnya, hingga saat ini tidak ada problematika yang tidak terselesaikan, dan semua proses berjalan dengan lancar serta aman. Ungkapan tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut:

“Dalam penyediaan layanan konsumsi, dari tahun ke tahun tidak ada perbedaan, pelayanan konsumsi masih sama. Problematika pelayanan konsumsi pada jemaah tidak ada mas, makanan tidak ada yang telah pada proses penyajian, masakanya itu di Gedung Arafah. Ada dinamika kecil seperti jemaah lansia itu kan sudah ada makanannya yang sesuai, namun Namanya manusia ada yang mengeluhkan kok makanane gak enak ngne ngno, ya kita berikan solusi untuk itu jemaah lansia diberikan pemahaman pelan-pelan. Kita ya jadi petugas fleksibel mas, kalau jemaahnya bilang enakan makanan yang standar bukan yang lansia kita juga gak bisa memaksakan mas. Kadang jemaah bawa makanan dari luar, nah kita hanya bisa mewanti-wanti mas karena itu menyangkut Kesehatan jemaah mas. Kadang jemaah ki ono seng gowo sambel seng pedese gak umum mas. Ada jemaah yang ngeyel bawa sambel rentengan, lauk kering dibawa dari rumah. Kalau ada delay penerbangan, kalau sebelum-sebelumnya sudah diberitahu oleh pihak garuda ada tentang cuaca gitu kan jemaah ditahan dulu untuk tetap di Asrama Haji Donohudan. Kalau soal-soal makan itu kalau jemaah sudah mendapatkan makan sesuai dengan pembagian yaitu 3 kali makan dan 2 kali snack jemaah hanya mendapatkan snack. Karena kalau delay itu tanggung jawab dari maskapai. Jika delay lebih dari 6 jam jemaah dapat 1 kali makan oleh maskapai. Kalau problem yang tidak atau belum terselesaikan itu alhamdulillah tidak ada mas, semuanya aman.”¹¹⁴

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

Penyediaan konsumsi bagi jemaah haji diatur dengan sangat ketat untuk memastikan bahwa semua makanan yang disajikan memenuhi berbagai standar penting, termasuk standar kesehatan, gizi, ketepatan waktu, kuantitas, dan cita rasa yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia. Pelaksanaan standar-standar ini tidak hanya sekadar formalitas, tetapi merupakan bagian penting dari upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah yang akan menjalani ibadah dengan kebutuhan fisik yang tinggi.

Untuk standar kesehatan, makanan yang disajikan kepada jemaah haji dipastikan diproses melalui mekanisme yang ketat. Penyediaan konsumsi sepenuhnya dipercayakan kepada perusahaan catering yang telah terpilih melalui proses lelang yang kompetitif. Catering yang terpilih ini kemudian bertanggung jawab penuh untuk mengolah bahan-bahan makanan yang telah disetujui saat proses pemilihan makanan. Pengolahan makanan selalu menggunakan bahan baku yang segar dan diolah secara profesional serta higienis. Proses pengolahan makanan berlangsung di dapur yang luas dan memenuhi standar kebersihan yang ketat. Ini penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan dari persiapan hingga penyajian makanan tetap steril dan bebas dari kontaminasi.

Selain itu, dapur tempat pengolahan makanan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kebersihan dan higienitas. Setiap staf dapur diwajibkan untuk mengenakan alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker, dan penutup kepala selama berada di area pengolahan. Protokol ini bukan hanya untuk melindungi staf dari kemungkinan kontaminasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa makanan yang disajikan kepada jemaah tetap dalam kondisi terbaik.

Pengawasan terhadap proses catering dilakukan setiap hari oleh petugas haji dalam bidangnya yang ditugaskan untuk memastikan semua hidangan yang disajikan kepada jemaah memenuhi standar kesehatan yang ketat. Pengawasan ini meliputi pengecekan terhadap kebersihan dapur, kepatuhan staf terhadap protokol kebersihan, serta kualitas dan kelayakan bahan makanan yang digunakan. Semua makanan yang disajikan harus melalui proses pemeriksaan ini untuk memastikan

bahwa tidak ada satu pun hidangan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil wawancara tersebut sesuai dengan paparan berikut

“Pada penyediaan konsumsi bagi jemaah haji memuat standar seperti standar kesehatan, standar kebutuhan gizi, standar tepat waktu, standar tepat jumlah, dan standar cita rasa Indonesia. Dalam pembahasan standar Kesehatan disebutkan bahwa penyediaan konsumsi jemaah haji petugas menyerahkan kepada catering, jadi catering terpilih lelang akan melaksanakan tugasnya mengolah makanan yang sudah terpilih. Dan makanan tersebut juga tidak menggunakan bahan baku fresh dan langsung diolah setelah adanya bahan baku. Makanan diolah di dapur yang luas dan memenuhi standar kebersihan dengan prosedur pengolahan serta pengemasan yang higienis. Semua staff dapur wajib mengenakan alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker, dan penutup kepala. Pengawasan terhadap proses catering dilakukan setiap hari untuk memastikan bahwa setiap hidangan memenuhi standar kesehatan.”¹¹⁵

“Makanan diolah di dapur yang luas dan memenuhi standar kebersihan dengan prosedur pengolahan serta pengemasan yang higienis. Semua staff dapur wajib mengenakan alat pelindung diri seperti sarung tangan, masker, dan penutup kepala. Pengawasan terhadap proses catering dilakukan setiap hari untuk memastikan bahwa setiap hidangan memenuhi standar kesehatan. Kalau makanan sudah jadi dan ditata juga diawasi oleh petugas, jadi nanti jemaah dipanggil untuk segera makan”¹¹⁶

Menurutku ya wes sehat mbak, higienis, mencukupi buah, sayur, lengkap. Makanannya itu diplastiki mas jadi aspek kesehatannya menurut saya ya sehat mas.”¹¹⁷

Pada aspek kebutuhan gizi, penyediaan konsumsi bagi jemaah haji selama menginap di Embarkasi Donohudan telah dirancang dengan cermat untuk memenuhi kebutuhan energi dan nutrisi yang dibutuhkan oleh setiap jemaah. Asupan gizi ini sangat penting, mengingat jemaah haji akan menghadapi tantangan fisik dan mental yang cukup berat selama menjalani rangkaian ibadah haji. Oleh karena itu, memastikan bahwa mereka menerima nutrisi yang cukup dan seimbang menjadi salah satu prioritas utama dalam penyelenggaraan ibadah haji. Total

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹¹⁶ Wawancara dengan Mas Rizky Arvin Arvian selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, Pada 12 Juli 2024

¹¹⁷ Wawancara dengan Ibu Hj. Farida Rahmawati, Jemaah Haji 2024

kandungan gizi yang diberikan kepada jemaah haji terdiri dari tiga kali makan utama dan dua kali makanan selingan atau snack setiap harinya.

Setiap porsi makanan telah diperhitungkan secara teliti untuk menyediakan energi total sekitar 3.600 hingga 3.700 kilokalori per hari. Jumlah kalori ini disesuaikan dengan kebutuhan rata-rata jemaah, yang sebagian besar akan beraktivitas fisik lebih banyak dari biasanya, baik itu dalam bentuk berjalan kaki atau melaksanakan ritual ibadah yang memerlukan energi tambahan. Selain kalori, protein juga menjadi fokus penting dalam penyusunan menu. Setiap hari, jemaah haji menerima sekitar 175 gr protein dari makanan yang disajikan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut

“Untuk makanannya juga ditimbang berapa kandungan gizi dari 3 kali makan dan 2 kali snack mas, jadi gizinya yaitu sekitar 3.600 sampai 3.700 kkal dengan 175 gram protein.”¹¹⁸

Dalam wawancara ini, jemaah mengungkapkan kepuasan mereka terhadap kualitas makanan yang disediakan. Mereka menekankan bahwa makanan yang disajikan selalu dalam kondisi layak makan, masih hangat, dan baru dimasak, sehingga tidak ada yang basi atau tidak enak. Selain itu, cita rasa makanan yang disajikan sangat khas Yogyakarta, dengan rasa yang cenderung tidak pedas, sehingga cocok dengan selera banyak jemaah. Kualitas dan rasa makanan yang baik ini menambah kenyamanan jemaah selama berada di penginapan.

“Makanannya layak makan semua mas, masih anget baru mateng jadi gak ada yang basi, gak enak, gitu mas, dan rasane emang makanan Yogyakarta banget mas gak ada yang pedes.”¹¹⁹

Selanjutnya pada aspek tepat waktu disebutkan bahwa standar pelayanan konsumsi dirancang dengan memperhatikan ketepatan waktu, namun tetap mempertimbangkan fleksibilitas untuk menyesuaikan dengan situasi yang mungkin berubah. Makanan utama disediakan dengan jadwal yang telah ditetapkan, yaitu makan pagi mulai jam 5 pagi, makan siang pada pukul 11 siang, dan makan malam

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹¹⁹ Wawancara dengan Bapak Tajudin Arifianto, Jemaah Haji 2024

pada jam 5 sore. Penjadwalan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua jemaah mendapatkan makanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan energi mereka. Namun, karena situasi di lapangan bisa berubah, seperti adanya keterlambatan penerbangan atau ketidakhadiran jemaah pada waktu tertentu, penyediaan makanan di Embarkasi Donohudan tetap fleksibel. Jika jemaah tiba pada waktu yang tidak sesuai dengan jadwal makan utama, kami akan menyesuaikan jadwal penyajian makanan agar tetap memenuhi kebutuhan jemaah. Untuk mengatasi keterlambatan atau kedatangan jemaah di luar jam makan yang telah ditetapkan, makanan berat disajikan dua jam setelah kedatangan jemaah, jika kedatangan tersebut terjadi di pagi hingga sore hari. Sementara itu, jika jemaah tiba dalam waktu yang tidak sesuai dengan jadwal makan besar, mereka akan mendapatkan snack sebagai pengganti makanan utama.

Bagi jemaah yang dijadwalkan untuk terbang, makan terakhir di embarkasi disajikan enam jam sebelum keberangkatan penerbangan. Hal ini dirancang untuk memastikan bahwa jemaah memiliki waktu yang cukup untuk makan sebelum memasuki proses boarding dan perjalanan menuju Arab Saudi. Jika jemaah tiba pada malam hari atau saat sebelum waktu makan utama yang telah ditentukan, mereka tidak akan mendapatkan makanan berat, namun tetap akan disediakan snack untuk memastikan bahwa mereka tidak kelaparan selama menunggu waktu makan utama berikutnya. Seperti hasil wawancara yang disebutkan sebagai berikut

“fleksibel mas menyesuaikan dengan kedatangan jemaah soalnya kadang ada delay atau kadang jemaah tidak ada 24 jam. Jadi gimana caranya jemaah dapat menerima makanan tersebut mas. Selain fleksibel waktu, ketika jemaah datang, ini 2 jam setelah kedatangan jemaah lalu diberikan makan berat, kalau makan terakhir jemaah di embarkasi itu 6 jam sebelum penerbangan. Kalau jemaah datang maem kita tidak menyediakan makan mas, paling snack saja, makan besar setibanya jemaah itu jika jemaah datangnya pagi sampai sore mas.”¹²⁰

“Pelayanan konsumsinya bagus mas gak pernah telat kalau jam makan, pasti sudah disediakan mas.”¹²¹

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹²¹ Wawancara dengan Bapak H. Zamroni Widiyanto, Jemaah Haji 2024

Kemudian, pada aspek tepat jumlah, penyediaan layanan konsumsi di Embarkasi Donohudan yaitu catering selalu memastikan bahwa jumlah makanan yang disediakan melebihi kebutuhan yang tertera pada manifest jemaah. Sebagai langkah antisipasi untuk mengatasi berbagai situasi yang mungkin terjadi, catering menyediakan makanan dengan tambahan sekitar 20 persen dari jumlah manifest jemaah yang telah dikirimkan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara berikut

“Alhamdulillah mas, catering selalu menyediakan makanan itu lebih mas, ada 20 persen sekitar lebih dari jumlah manifest jemaah yang dikirimkan.”¹²²

“Menurut saya tak lihat gak pernah ada jemaah yang mengeluhkan makanan kurang mas, selalu sisa juga.”¹²³

Terakhir, standar makanan yang disediakan harus sesuai dengan standar cita rasa Indonesia. Di Embarkasi Donohudan, pelayanan konsumsi menghadirkan berbagai cita rasa makanan khas dari Jawa Tengah dan DIY untuk memenuhi selera jemaah haji. Menu yang disajikan mencerminkan kekayaan kuliner lokal dengan penekanan pada rasa yang dikenal dan disukai oleh banyak jemaah. Namun, yang membedakan layanan ini adalah perhatian khusus pada kesehatan pencernaan jemaah selama perjalanan ke Arab Saudi. Makanan yang disediakan di sini secara khusus dirancang tanpa menambahkan rasa pedas atau sambal. Keputusan ini diambil untuk menghindari gangguan pencernaan yang mungkin timbul akibat makanan pedas selama perjalanan panjang menuju Arab Saudi. Meskipun beberapa jemaah mungkin bertanya mengapa tidak ada sambal dalam hidangan, alasan utamanya adalah untuk memastikan bahwa semua jemaah dapat menikmati makanan dengan nyaman tanpa risiko gangguan pencernaan yang dapat mengganggu ibadah mereka. Paparan tersebut didapatkan dalam hasil wawancara berikut

“Banyak cita rasa makanan khas Jawa Tengah dan DIY yang disediakan disini, dan Yang paling penting makanan yang diberikan ini tidak ada rasa pedas dan tidak ada sambalnya, ada jemaah yang tanya kok tidak ada sambalnya, yaitu

¹²² Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹²³ Wawancara dengan Ibu Hj. Eka Novitasari, Jemaah Haji 2024

karena makanan disini sudah dipikirkan sebelumnya untuk mencegah gangguan pencernaan selama perjalanan ke Arab Saudi. ”¹²⁴

Semua menu disini disediakan sesuai makanan khas Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. ”¹²⁵

Standar pelayanan konsumsi di Embarkasi Donohudan mencerminkan upaya yang konsisten dalam menyediakan layanan berkualitas. Penyajian makanan dilakukan dengan memperhatikan aspek kesehatan, kebersihan, dan kelayakan. Semua ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan jemaah haji terpenuhi dengan baik, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan nyaman dan tenang selama berada di embarkasi.

¹²⁴ Wawancara dengan Bapak Muh Saichurrochman selaku Kepala Bidang Akomodasi PPIH Embarkasi Solo, Pada 12 Juli 2024

¹²⁵ Wawancara dengan Noval Ikhsan Hakiki selaku Satgas PPIH Embarkasi Solo Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan, Pada 12 Juli 2024

BAB IV

ANALISIS PROBLEMATIKA PELAYANAN AKOMODASI DAN KONSUMSI JEMAAH HAJI DI ASRAMA HAJI DONOHUDAN TAHUN 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan datanya melalui metode penelitian yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada subjek penelitian, peneliti dapat menyajikan data Problematika Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti dapat memaparkan temuan-temuan tersebut sebagai berikut:

A. Analisis Kondisi Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Peneliti telah mengumpulkan data dari hasil penelitian terkait kondisi pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan pada tahun 2024 yang disajikan pada Bab III. Berdasarkan data tersebut dijelaskan bahwa pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan pada tahun 2024 telah dilakukan secara optimal, dengan mempertimbangkan kondisi jemaah haji yang telah melakukan perjalanan jauh dari daerah asalnya. Selain itu, petugas haji juga berupaya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jemaah haji, serta mengantisipasi kebutuhan jemaah haji agar jemaah haji merasa lebih mudah dan terbantu selama berada di asrama. Paparan hasil wawancara tersebut sesuai dengan teori Hasibuan yang menyebutkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang di adakan untuk memenuhi kebutuhan pihak konsumen agar menimbulkan kesan baik¹²⁶. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nur dan Fadili juga menyebutkan hal serupa, bahwa kenyamanan dan kepuasan pengunjung merupakan prioritas utama bagi pengelola jasa seperti hotel atau penginapan atau tempat penginapan lainnya.¹²⁷

¹²⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: Rajawali Press, 2010), hal. 22

¹²⁷ Mutiara Nur dan Dadan Ahmad Fadili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 5, No. 1, 2021, hal. 41

Hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas haji Asrama Haji Donohudan telah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan jemaah haji selama mereka menginap di Asrama Haji Donohudan karena setibanya di Asrama Haji Donohudan, jemaah haji berhak mendapatkan sejumlah fasilitas layanan yang telah disediakan. Layanan tersebut antara lain fasilitas pemondokan, layanan kesehatan, bea cukai, dan konsumsi jemaah haji. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Tabroni menyebutkan bahwa Asrama Haji Donohudan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan menyediakan akomodasi, konsumsi, dan berbagai layanan lainnya untuk persiapan keberangkatan dan kepulangan jemaah haji yang termasuk pengurusan kelengkapan dokumen, pengurusan imigrasi, dan layanan bea cukai.¹²⁸ Pernyataan yang sama juga disebutkan oleh Shmeisani, dkk yang menyebutkan bahwa Asrama Haji Embarkasi menyediakan berbagai layanan yang diperlukan untuk keberangkatan dan kepulangan jemaah haji. Keperluan tersebut antara lain layanan akomodasi, konsumsi, bea cukai, imigrasi, karantina, dokumen, serta layanan lain yang dibutuhkan jemaah haji.¹²⁹

Kondisi pelayanan di Asrama Haji Donohudan sendiri telah dijelaskan bahwa petugas haji telah memberikan fasilitas layanan di berbagai gedung dan ruangan jemaah yang dapat mempermudah jemaah. Salah satunya direalisasikan adanya Sistem *one stop service* (OSS) yang tahun ini diterapkan secara penuh bagi jemaah haji dari seluruh kloter awal hingga kloter akhir. Pengadaan sistem *one stop service* (OSS) tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa jemaah tidak perlu berpindah-pindah lokasi atau menunggu lama untuk mendapatkan layanan karena setiap tahapan, baik itu pemeriksaan kesehatan, pembagian paspor, dan lain-lain dilakukan pada satu tempat setelah jemaah sampai di Asrama Haji Donohudan. Hal tersebut tentunya sejalan dengan teori Munir yang mengatakan bahwa pelayanan dapat di katakana sebagai kegiatan yang di lakukan secara

¹²⁸ Tabroni, "Asrama Haji Pontianak," *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, Vol. 5, No. 2, 2017, hal 147

¹²⁹ Firda Shmeisani dkk, "Asrama Haji Embarkasi Bekasi," *Imaji*, Vol. 3, No. 3, 2014, hal. 210

individu maupun kelompok dengan prosedur yang sudah di susun untuk memenuhi keinginan orang lain sesuai dengan hak yang mereka dapatkan¹³⁰.

Kasmir memaparkan bahwa terdapat 8 ciri-ciri pelayanan yang baik,¹³¹ ciri-ciri tersebut antara lain yaitu tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memenuhi kebutuhan jemaah, dan mampu memberikan kepercayaan pada jemaah. Jika diuraikan dengan kondisi pelayanan yang ada di Asrama Haji Donohudan, antara lain sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Pengertiannya tersedianya karyawan yang baik yaitu adanya karyawan atau petugas yang memberikan jasa atau layanan pada jemaah harus memiliki sifat yang baik seperti ramah, sopan, menarik, tanggap, menyenangkan, pandai berbicara, pintar mengambil hati, rapi, cepat, dan cekatan. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas haji yang memiliki sifat ramah ketika menyambut datangnya jemaah haji, membantu menggandeng jemaah haji yang kesusahan untuk berjalan, mendorong kursi jemaah haji, dan membantu membawakan koper-koper milik jemaah haji ketika sampai di Asrama Haji Donohudan. Sesuai dengan hal tersebut, hasil penelitian serupa milik Kuswati juga menyebutkan bahwa hal utama yang perlu diperhatikan pada pelayanan ada pada aspek manusia yang memberikan pelayanan. Orang yang bertugas memberikan pelayanan atau melayani harus mampu memberikan layanan dengan keterampilan komunikasi yang baik, bersikap sopan, ramah, membantu, dan bertanggung jawab penuh terhadap para pelanggan.¹³² Sejalan dengan hal tersebut, penelitian lain juga menyebutkan hal yang sama bahwa kenyamanan pengunjung sangat

¹³⁰ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 275

¹³¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: Rajawali Press, 2005), hal 186

¹³² Ratna Esa Kuswati, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta 2017, Hal. 17

bergantung pada karyawan yang melayaninya karyawan harus ramah, sopan.¹³³

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Kasmir menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan, haruslah ada dan tersedia sarana prasarana yang baik. Pada hal ini, telah dibahas pada standar pelayanan akomodasi dan konsumsi. Pada akomodasi bagi jemaah haji harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan beberapa aspek berikut:

a. Aspek kesehatan

Asrama haji donohudan telah menyediakan fasilitas Kesehatan bagi jemaah haji seperti tempat untuk mengecek Kesehatan dan tempat untuk ruang inap jemaah haji yang mengalami kondisi menurun. Penelitian yang dilakukan Purnomo menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diadakan di Asrama Haji Donohudan telah bekerja sama dengan instansi-instansi terkait seperti pihak kedokteran, rumah sakit, dan kantor kesehatan Pelabuhan.¹³⁴ Sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, calon jemaah haji diwajibkan menjalani pemeriksaan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan tersebut, pihak kesehatan menyediakan klinik yang terletak di bagian belakang Gedung Jeddah, yang masih berada dalam satu gedung dengan Gedung Jeddah.¹³⁵

b. Aspek keagamaan

Pada aspek keagamaan, Asrama Haji Donohudan telah memfasilitasi jemaah haji di setiap gedung penginapan seperti mushalla dan masjid yang dilengkapi tempat wudhu sehingga dapat menampung jemaah yang sedang menginap di Asrama Haji Donohudan. Sejalan

¹³³ Febi Amelia Br Ginting, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di PT. Indah Halmahera Nusantara (Ihn) Medan, Skripsi Universitas Medan Area, 2023, Hal. 21

¹³⁴ Ragil Purnomo, Manajemen Pelayanan Calon Jaamaan Hal (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015), Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, hal. 79

¹³⁵ Zulfa Nurul, Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19, Skripsi IAIN Kudus, Hal. 50

dengan hal itu, Nada menjelaskan bahwa masjid di Asrama Haji Donohudan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, antara lain tempat wudhu, toilet, dan tempat sampah. Tempat wudhu juga mengikuti ketentuan khusus, yaitu menggunakan keran dengan air bersih yang mengalir.¹³⁶ Penelitian lain menyebutkan juga bahwa di Asrama Haji Donohudan dapat dijadikan kegiatan ibadah bagi jemaah calon haji yang menginap di Asrama Haji selama satu hari sebelum keberangkatan.¹³⁷

c. Aspek kenyamanan

Pada hasil wawancara, jemaah menyebutkan bahwa mereka nyaman untuk menginap di Asrama Haji Donohudan karena penginapannya bersih dan lengkap dengan fasilitas yang dapat digunakan untuk beristirahat. Sejalan dengan hal tersebut, Choliq menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan di Asrama pada penginapan antara lain yaitu ruangan kamar tidur yang dilengkapi dengan springbed single lengkap dengan sarung bantal dan seperai untuk menunjang kenyamanan jemaah haji.¹³⁸ Penelitian lain menyebutkan jika penemuan akomodasi bagi jemaah haji merupakan hal yang sangat penting agar jemaah dapat khusuk dan nyaman dalam beribadah dan menyiapkan diri untuk beribadah haji.¹³⁹

Di Asrama Haji Donohudan, jemaah difokuskan untuk mengecek Kesehatan dan beristirahat menyiapkan diri sebelum melakukan penerbangan yang cukup lama, jadi jemaah haji memerlukan tempat yang nyaman agar tubuh menjadi bugar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pelaksanaan ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kemampuan fisik, sehingga jemaah haji yang berada

¹³⁶ Aisyah Qothrun Nada, Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi Di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19, Skripsi Uin Walisongo Semarang, 2022, Hal. 29

¹³⁷ Nur Azizah Meirisa Hendarti, Akomodasi Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji Oleh Ppih Di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017, Uin Walisongo Semarang, 2022, Hal. 62

¹³⁸ Abdul Choliq, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji 2012*, (Semarang: LP2M UIN Walisongo Semarang, 2014), hal. 19

¹³⁹ Sary Zuanda, Pelayanan Pt. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru Dalam Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, hal. 14

dalam kondisi fit akan dapat melaksanakan rangkaian ibadah dengan baik dan lancar. Tersedianya fasilitas pemondokan di Asrama Haji Embarkasi memberikan kenyamanan bagi jemaah haji saat beristirahat, membantu memulihkan kesehatan dan menjaga kondisi fisik agar tetap prima.¹⁴⁰

- d. kemudahan jemaah haji beserta barang bawaannya memiliki akses yang mudah

Pada aspek kemudahan terbagi menjadi dua yakni kemudahan jemaah haji, dan kemudahan barang bawaan jemaah haji. Pada aspek kemudahan jemaah haji, jika jemaah termasuk dalam kategori jemaah haji lansia, maka petugas haji dengan sigap membantu menggandeng jemaah untuk sampai ke tempat yang dituju, misalnya dari turun bis ke tempat yang sesuai rombongan di Gedung Jeddah, jika jemaah haji sudah tidak dapat berjalan, maka petugas juga sigap untuk menyediakan kursi roda dan mendorong untuk ke gedung Jeddah ataupun ke penginapan. Pada aspek kemudahan barang bawaan, petugas haji akan membantu menurunkan semua koper jemaah haji yang turun dari bis untuk memasuki Gedung Jeddah di Asrama Haji Donohudan, jadi jemaah tidak perlu membawa koper-koper tersebut, tinggal membawanya ketika selesai mengikuti kegiatan di Gedung Jeddah.

3. Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai

Berdasarkan hasil wawancara, petugas haji telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji yang tiba di Asrama Haji, mulai dari embarkasi hingga debarkasi. Petugas memastikan bahwa setiap jemaah haji mendapatkan fasilitas yang memadai, seperti tempat yang bersih dan steril, pemondokan yang nyaman, dan makanan yang bergizi untuk menunjang gizi jemaah haji. Selain itu, petugas juga secara aktif berupaya menjaga kenyamanan jemaah, dengan memastikan pelayanan yang responsif agar kebutuhan jemaah terpenuhi selama berada di asrama hingga keberangkatan agar tercapainya

¹⁴⁰ Yusri dkk, "Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kebugaran Calon Jemaah Haji Kota Palembang Tahun 2019," *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, Vol.5, No. 1, 2020, hal. 58

penyelenggaraan ibadah haji yang sukses. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh,,, juga menyebutkan hal yang sama bahwa Tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan ibadah haji diberikan kepada para petugas haji, mengingat pentingnya peran mereka dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan haji di Indonesia. Petugas haji memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan kelancaran setiap proses, mulai dari keberangkatan, pelayanan selama di perjalanan, hingga kepulangan jemaah haji, sehingga penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.¹⁴¹

4. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Jemaah haji menyebutkan bahwa petugas haji di embarkasi Donohudan sangat sigap dalam melayani mereka. Salah satu contoh kesigapan tersebut adalah ketika petugas dengan cepat membantu mengarahkan jemaah haji yang kebingungan mencari kamar yang dituju. Selain itu, petugas juga segera memberikan bantuan kepada jemaah yang membutuhkan bantuan, terutama jemaah lanjut usia, dengan menyediakan kursi roda atau membantu membawakan barang bawaannya. Pelayanan ini menunjukkan kecepatan dan ketepatan para petugas dalam memastikan kenyamanan dan kelancaran persiapan jemaah sebelum keberangkatan ke tanah suci. Penelitian Fahmin mendukung hal ini, yang menyatakan bahwa pelayanan prima yang efektif dan efisien diperlukan oleh petugas haji untuk memastikan tanggung jawab kepada jemaah haji, terutama jemaah haji lansia. Tanggung jawab pelayanan tersebut meliputi kedatangan jemaah haji, mencarikan pendamping haji, memberikan pemeriksaan, hingga jemaah haji diberangkatkan.¹⁴²

5. Mampu berkomunikasi

¹⁴¹ Tia Muta'alimah Agustin, Kurnia Muhajarah, Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2024, hal. 430

¹⁴² Nur Habib Fahmin, *Efektivitas Selve Excellence (Pelayanan Prima) Bagi Jemaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari*, Skripsi IAIN Kendari, 2023, hal. IX

Kemampuan komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan jemaah haji, terutama bagi petugas yang bertugas di Asrama Haji. Petugas harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas terkait kegiatan yang perlu diikuti oleh jemaah selama berada di asrama, seperti jadwal pemeriksaan kesehatan dan aturan keberangkatan. Kemampuan komunikasi ini tidak hanya membantu dalam penyampaian informasi, tetapi juga berperan penting dalam mencegah terjadinya kesalahan operasional atau miskomunikasi yang dapat mengganggu proses ibadah. Komunikasi yang baik juga mendukung kelancaran koordinasi antara petugas dan jemaah, terutama ketika terjadi situasi darurat atau perubahan mendadak. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif. Sebagai contoh, penelitian lain mengungkapkan bahwa petugas haji diharapkan mampu menjalankan manajemen komunikasi yang baik dan efektif dalam upaya mewujudkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan dan harapan.¹⁴³

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas haji memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran dan kenyamanan ibadah haji bagi seluruh jemaah. Salah satu aspek penting dari tanggung jawab mereka adalah memiliki pengetahuan tentang jemaah haji seperti memahami karakteristik dan latar belakang jemaah haji, karena mereka berasal dari berbagai usia, budaya, dan bahasa. Dengan pengetahuan ini, petugas dapat berinteraksi dengan lebih efektif dan memberikan perhatian yang sesuai dengan kebutuhan setiap jemaah.

Selain itu, kemampuan petugas dalam mengatur berbagai aspek akomodasi selama ibadah haji juga sangat penting. Salah satu tugas utamanya adalah mengatur kamar jemaah. Petugas harus mampu membagi

¹⁴³ Dwi Aji Raharjo, *Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik (Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji di Kota Bengkulu)*, *Al-Munir: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, Vol. 6, No. 1, 2015, hal. 70

kamar secara efisien, dengan memperhatikan kebutuhan khusus, seperti penempatan jemaah lansia atau yang membutuhkan akses khusus. Kualitas fasilitas di dalam kamar, seperti kebersihan dan kenyamanan, juga harus diperhatikan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi jemaah. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Usman menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan ibadah haji, terdapat unit khusus yang bertanggung jawab atas akomodasi jemaah haji. Unit tersebut merupakan panitia penyelenggara ibadah haji dan unit pelaksana teknis (UPT). Mereka memiliki tugas utama untuk menyediakan akomodasi atau tempat tinggal sementara bagi para jemaah haji. Tanggung jawab unit akomodasi ini meliputi beberapa aspek penting seperti mengalokasikan jemaah haji ke tempat pemondokan sesuai dengan kapasitas gedung dan kamar yang tersedia, merancang strategi penempatan jemaah haji yang efisien dan, efektif, serta memastikan ketersediaan dan kesiapan fasilitas yang dibutuhkan jemaah haji selama berada di pemondokan.¹⁴⁴

Kemampuan untuk mengatur waktu makan juga merupakan bagian penting dari tanggung jawab petugas. Petugas haji perlu merencanakan waktu makan dengan mempertimbangkan jadwal ibadah dan kegiatan lainnya sehingga jemaah dapat menikmati makanan dengan nyaman. Petugas harus memastikan bahwa makanan yang disajikan tidak hanya berkualitas tinggi dan bersih, tetapi juga memenuhi berbagai kebutuhan jemaah. Sejalan dengan hal tersebut, Hidayat pada penelitiannya menyebutkan bahwa Untuk memastikan kesuksesan ibadah haji, proses persiapan makanan di Asrama Haji Embarkasi diatur oleh serangkaian peraturan yang ketat. Persiapan makanan harus selesai satu jam sebelum waktu makan yang dijadwalkan, untuk memastikan bahwa semua hidangan siap disajikan tepat waktu. Penyelenggara juga diharuskan untuk waspada terhadap kemungkinan kekurangan makanan atau insiden keracunan

¹⁴⁴ Hendri Usman, *Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Dalam Meningkatkan Keupuasan Jemaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019, hal. 51

makanan, dengan menyiapkan langkah-langkah antisipasi yang tepat. Petugas haji yang memberikan pelayanan makanan bertanggung jawab untuk menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum jemaah dengan baik. Kebersihan ruang makan menjadi prioritas utama, di mana setiap ruang makan, meja, dan kursi harus dijaga dalam kondisi bersih dan higienis. Ruangan harus bebas dari serangga, binatang, dan bau yang mengganggu, karena hal tersebut dapat mempengaruhi selera makan jemaah haji. Dengan menerapkan ketentuan-ketentuan tersebut secara ketat, diharapkan penyediaan makanan dapat mendukung kelancaran dan kenyamanan ibadah haji secara keseluruhan.¹⁴⁵

7. Berusaha memenuhi kebutuhan jemaah

Petugas haji harus bekerja keras untuk memenuhi semua kebutuhan para jemaah. Ini termasuk kebutuhan sehari-hari seperti makanan yang sehat, tempat penginapan yang nyaman, dan pelayanan kesehatan yang memadai. Petugas juga harus membantu kebutuhan ibadah jemaah, misalnya menyediakan tempat yang nyaman untuk beribadah dan berdoa. Tugas ini sangat penting agar jemaah bisa nyaman dan sehat selama menginap sebelum akan melakukan perjalanan haji. Dengan mempersiapkan segala kebutuhan dengan baik, petugas membantu jemaah untuk fokus beribadah tanpa mengkhawatirkan hal-hal lain. Jika jemaah merasa nyaman dan tenang, mereka bisa lebih khusyuk dalam beribadah. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Awaliyan dan Yasfin menyebutkan bahwa Jamaah haji menerima berbagai layanan penting selama perjalanan ibadah mereka. Saat tiba, mereka disambut di asrama khusus. Selama tinggal di sana, jemaah mendapat perawatan kesehatan, tempat menginap yang layak, dan makanan yang cukup. Para petugas juga membantu jemaah mempersiapkan diri untuk ibadah haji dengan memberikan bimbingan manasik. Selain itu, mereka mengurus hal-

¹⁴⁵ Muhammad Fadlil Hidayat, *Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Asrama Embarkasi Jakarta*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hal. 106

hal penting seperti paspor haji dan gelang pengenalan untuk jamaah. Biaya hidup selama di Arab Saudi juga sudah diatur. Ketika waktunya berangkat, jamaah dibantu sampai ke Bandara Halim Perdana Kusuma. Semua layanan ini bertujuan agar jamaah bisa menjalankan ibadah haji dengan lancar dan nyaman, mulai dari persiapan hingga keberangkatan ke tanah suci.¹⁴⁶

8. Mampu memberikan kepercayaan pada jamaah

Petugas haji yang baik harus mampu menjaga kepercayaan jamaah dengan memberikan pelayanan ramah yang sama tanpa membedakan. Artinya, semua jamaah haji tanpa memandang latar belakang atau status sosialnya berhak mendapatkan perhatian dan pelayanan yang sama, sehingga terciptanya rasa tenang dan saling menghargai. Komunikasi yang jelas juga penting karena petugas harus dapat menjelaskan prosedur dan keputusan dengan jelas, sehingga jamaah merasa lebih tenang dan terayomi. Ketika masalah atau konflik muncul, kemampuan petugas untuk menangani situasi dengan bijak dan memberikan solusi yang memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan jamaah.

Selain itu, kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang baik juga penting, karena hal ini akan menunjukkan bahwa petugas tersebut dapat diandalkan. Selaras dengan hal tersebut, sebuah hasil penelitian yang telah dilakukan juga menyebutkan hal yang sama, bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik dan berkualitas dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah kemampuan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah haji yang menitikberatkan pada kepercayaan. Untuk mencapai hal tersebut, lembaga harus memiliki petugas yang profesional di setiap bidang serta fasilitas yang memadai. Rasa tanggung jawab yang besar terhadap jamaah haji, mulai dari awal pembimbingan hingga kepulangan ke tanah air, sangat penting untuk membangun kepercayaan. Selain itu, petugas harus mampu memberikan pelayanan yang tepat dan berkomunikasi

¹⁴⁶ Zulfa Nurul Widdatul Awaliyah, Moh. Anwar Yasfin, Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Melalui Optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji, *IDRIS: InDonesian Journal of Islamic Studies*, Vol. 01 No. 1, 2023, hal. 37

dengan jelas, sehingga jamaah memahami dan merasakan kepuasan serta kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁴⁷

Pada analisis tersebut terlihat bahwa Asrama Haji Donohudan telah menerapkan 8 karakteristik pelayanan yang baik menurut Kasmir untuk memberikan pelayanan optimal kepada jamaah haji. Pelayanan tersebut antara lain menyediakan karyawan yang ramah dan profesional, sarana prasarana yang memadai, tanggung jawab penuh terhadap jamaah, pelayanan yang cepat dan tepat, komunikasi yang efektif, pengetahuan dan kemampuan yang baik, memenuhi kebutuhan jamaah, dan memberikan kepercayaan. Selain itu, fasilitas dan pelayanan yang diberikan pada jamaah haji meliputi akomodasi yang nyaman, pemeriksaan kesehatan yang memadai, tempat ibadah, dan kemudahan akses bagi jamaah haji. Petugas haji memegang peranan penting dalam memberikan pendampingan dan memastikan kenyamanan jamaah mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memastikan jamaah haji dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan khusyuk.

Jika dianalisis Menggunakan teori pelayanan milik Munir¹⁴⁸, maka bentuk pelayanan di Asrama Haji Donohudan termasuk pelayanan berbentuk lisan dan layanan dengan perbuatan. Munir menjelaskan bahwa pelayanan dalam bentuk lisan merupakan pelayanan yang di peroleh seseorang dengan cara menjelaskan atau mengemukakan penjelasan dengan jelas sehingga seseorang dapat memahami dan puas terhadap pelayanan lisan yang di berikan. Selaras dengan hal tersebut, di Asrama Haji Donohudan, petugas haji memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada jamaah mengenai berbagai aspek ibadah haji, seperti prosedur pengambilan nomor kamar untuk beristirahat, jadwal makan jamaah haji dan jadwal penerbangan, serta fasilitas yang tersedia.

Selanjutnya, Munir juga menjelaskan bahwa pelayanan dengan perbuatan pelayanan dengan perbuatan merupakan pelayanan yang paling banyak di lakukan.

¹⁴⁷ Maulidia Tohari, Dkk, Akomodasi Pelayanan Haji : Evaluasi Terhadap Pelayanan Pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi, “*Kampus Akademik Publlising jurnal Ilmiah Nusantara (Jinu)*”, Vol.1, No.4, 2024, Hal. 961

¹⁴⁸ Munir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 1992), hal 190

Pelayanan ini memerlukan *skill* atau ketrampilan agar pemakai jasa dapat merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Faktor keterampilan dan *skill* sangat di perlukan karena hal tersebut yang akan menentukan hasil pekerjaan seseorang. Senada dengan pernyataan Munir, pada hal ini, petugas haji di Asrama Haji Donohudan dilatih untuk memiliki keterampilan interpersonal yang baik, seperti kemampuan berkomunikasi, manajemen waktu, dan pengelolaan konflik. Dengan keterampilan ini, petugas dapat memberikan pelayanan yang efektif dan responsif, memastikan bahwa semua kebutuhan jemaah terpenuhi. Penelitian sebelumnya memaparkan bahwa pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah bentuk pelayanan yang diwujudkan melalui tindakan nyata dalam suatu pekerjaan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, jenis pelayanan ini sangat bergantung pada keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas di bagian terkait. Efektivitas pelayanan ini ditentukan oleh kemampuan petugas dalam mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk menangani berbagai tugas dan tantangan yang muncul selama proses pelayanan kepada jemaah.¹⁴⁹

B. Analisis Problematika dan Solusi Dalam Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab penting pemerintah Indonesia dalam memfasilitasi umat Islam untuk menunaikan rukun Islam yang kelima. Dalam konteks ini, sebagai salah satu tahapan dalam perjalanan ibadah haji, Asrama Haji Donohudan memegang peranan penting sebagai tempat transit dan pembekalan akhir bagi para jemaah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci. Kualitas pelayanan terutama pada aspek akomodasi dan konsumsi, menjadi faktor penentu kenyamanan dan kesiapan jemaah haji dalam menjalani ibadah yang dinanti-nanti. Namun, seiring dengan perkembangan zaman, pengelolaan pelayanan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan tetap akan dihadapkan pada berbagai permasalahan yang

¹⁴⁹ Nakhila Hunafa Al Qudsy, dkk, Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19, "MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra" Vol. 1, No. 2, 2022, hal. 170

membutuhkan analisis dan solusi cepat pada tiap permasalahannya agar jemaah haji merasakan pelayanan optimal pada tahap awal pelayanan keberangkatan ibadah haji dan kepulangannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif permasalahan yang hadir dalam pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan.

Dalam realita penyelenggaraan ibadah haji khususnya di Asrama Haji Donohudan, terdapat sisi yang tidak bisa dikesampingkan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk menjamin kualitas pelayanan yang optimal, namun sejumlah tantangan tetap hadir pada jemaah haji. Hasil penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa tidak semua jemaah haji mendapatkan layanan yang sepenuhnya memadai, karena berbagai faktor yang saling terkait. Problematika ini hadir dari berbagai aspek penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan ribuan jemaah dengan latar belakang yang beragam. Setiap jemaah membawa harapan, kebutuhan dan ekspektasi berbeda, yang harus diakomodir dalam sistem pelayanan yang ada. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi petugas Asrama Haji Donohudan dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh setiap jemaah haji.

Berdasarkan informasi yang dihimpun dari informan penelitian, tergambar bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh jemaah haji ketika menginap di Asrama Haji Donohudan, problematika-problematika tersebut tidak hanya peneliti lihat dari sisi petugas haji, namun juga dari sisi jemaah haji yang menjadi penerima pelayanan akomodasi dan konsumsi di Asrama Haji Donohudan. Berikut uraian problematika yang ditemui:

1. Problematika yang ditemui oleh petugas haji asrama haji donohudan
 - a. Terjadinya penumpukan jemaah haji pada proses penerimaan di Asrama Haji. Situasi ini terjadi akibat keterlambatan proses pelayanan pada kloter-kloter sebelumnya, terutama pada aspek pemeriksaan kesehatan dan pelayanan satu atap. Keterlambatan tersebut menimbulkan problematika sehingga mengakibatkan antrian panjang dan ketidaknyamanan bagi jemaah haji yang baru tiba.

- b. Terjadi ketidaksesuaian antara barcode kesehatan dengan data jemaah pada saat proses input pemeriksaan kesehatan. Ketidaksesuaian data ini tidak hanya menimbulkan kebingungan di kalangan petugas, namun juga berpotensi menimbulkan kegagalan jemaah haji pada proses pemeriksaan tahap akhir.
 - c. Terbentuknya antrian panjang pada pemeriksaan jemaah haji, terutama bagi jemaah yang masuk dalam kategori lansia dan wanita usia subur. Situasi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan fisik bagi jemaah haji yang harus menunggu dalam waktu yang lama, tetapi juga menimbulkan potensi risiko kesehatan, terutama bagi jemaah haji lansia yang mungkin memiliki kondisi kesehatan yang rentan.
 - d. Pada aspek komunikasi juga menjadi temuan yang penting dalam penelitian ini. Terdapat miskomunikasi antara petugas haji pada bidang penerimaan jemaah haji dengan dengan petugas haji daerah (PHD) terkait data jemaah yang sakit.
 - e. Tidak hanya terbatas pada aspek administrasi dan kesehatan, permasalahan juga ditemukan dari segi infrastruktur dan fasilitas asrama. Salah satu keluhan yang disampaikan adalah pintu kamar mandi di penginapan yang rusak.
2. Problematika yang ditemui oleh petugas haji asrama haji donohudan
- a. Rambu-rambu petunjuk jalan yang membingungkan di tempat pemeriksaan untuk keluar ruangan serta tidak adanya petugas yang mengarahkan di setelah jemaah selesai pemeriksaan.
 - b. Terjadinya penumpukan antrian pemeriksaan jemaah haji meskipun sudah dibagi
 - c. Minimnya fasilitas kamar mandi di Gedung Jeddah, dan lokasinya yang membingungkan
 - d. Fasilitas di penginapan kurang menyediakan gantungan untuk menaruh baju saat berada di kamar mandi tempat menginap
 - e. Tata letak kamar yang kurang pas karena langsung menghadap ke ruang makan yang dapat mengganggu privasi

- f. Pintu kamar yang hanya bisa tertutup jika dikunci
- g. Makanan yang disajikan tidak ada (sambal) sebagaimana kebiasaan jemaah yang menyukai rasa pedas

Temuan-temuan tersebut menampilkan tantangan-tantangan yang signifikan dalam penyediaan layanan akomodasi dan konsumsi yang dikelola oleh petugas haji untuk jemaah haji di Asrama Haji Donohudan. Problematika tersebut ini menunjukkan adanya permasalahan di berbagai aspek penyediaan layanan, termasuk pengelolaan jemaah haji, penyediaan infrastruktur, komunikasi antar petugas, dan kualitas kenyamanan fasilitas yang disediakan. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut mengindikasikan perlunya perbaikan yang komprehensif dalam hal manajemen, komunikasi, dan penyediaan infrastruktur untuk meningkatkan kenyamanan dan kelancaran layanan bagi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan.

Jika di analisis menggunakan teori Bukhori dalam Dampoli, disebutkan bahwa problem atau problematika dapat di pahami sebagai masalah atau persoalan yang dapat mengganggu aktivitas sehari-hari¹⁵⁰. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini menemukan beberapa permasalahan yang mengganggu aktivitas jemaah haji karena kurang optimalnya pelayanan yang diberikan pada jemaah. Selaras dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh nuri disebutkan bahwa pada penyelenggaraan ibadah haji, meskipun telah dilakukan secara rutin, pelaksanaan haji tetap saja dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang muncul dari waktu ke waktu.¹⁵¹ Penelitian lain menyebutkan bahwa pelayanan di bidang penyelenggaraan ibadah haji juga dihadapkan pada berbagai tantangan, di mana setiap tahunnya problematika-problematika tersebut terus berulang dalam proses pelaksanaannya. Adapun beberapa di antaranya adalah pelayanan moda transportasi baik itu darat maupun udara, penyediaan layanan katering atau makanan siap saji, penyediaan akomodasi atau pemonudukan, dan salah satu yang paling krusial adalah

¹⁵⁰ Mujahid, Dampoli, "Problematika Pendidikan Islam dan Upaya Pemecahannya", *Jurnal Nasional Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2, 2015, hal. 5

¹⁵¹ Muhammad Nuri, Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia, "Salam; *Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum*", Vol. 1, No. 1, 2014, hal. 148

pelayanan kesehatan.¹⁵² Ibadah haji merupakan kegiatan tahunan yang dilaksanakan secara rutin di lokasi dan waktu yang sama setiap tahunnya. Namun, karena setiap tahun jemaah haji selalu berganti dengan orang-orang yang berbeda, tantangan dan permasalahan dalam proses penyelenggaraan ibadah haji akan terus bermunculan dan berkembang sesuai dengan kondisi yang dihadapi jemaah haji yang baru.¹⁵³

Setiap Tahapan dalam penyelenggaraan ibadah haji tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Permasalahan hadir mulai dari proses pendaftaran, pembahasan dan penetapan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), bimbingan, pelayanan transportasi darat dan udara, pelayanan kesehatan, penyediaan katering, perlindungan jemaah haji, hingga aspek organisasi seperti kepanitiaan dan petugas haji yang menghadapi permasalahan tersendiri.¹⁵⁴ Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji tersebut tentunya dapat menghambat jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji yang khususnya berada di Asrama Haji donohudan. Permasalahan-permasalahan tersebut tidak boleh diabaikan begitu saja, namun harus segera diupayakan dan ditindaklanjuti untuk mendapatkan solusi agar penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti telah menggali informasi mengenai solusi yang dilakukan untuk menangani problematika-problematika pemberian layanan akomodasi dan konsumsi pada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan. Solusi yang dapat dilakukan merupakan upaya-upaya yang dilakukan oleh petugas untuk menangani berbagai permasalahan yang dialami oleh jemaah haji. Dengan demikian, diharapkan pelaksanaan ibadah haji di masa yang akan datang dapat berjalan lebih lancar tanpa adanya kendala. Ini juga dimaksudkan

¹⁵² Maulidia Tohari, dkk, Akomodasi Pelayanan Haji : Evaluasi Terhadap Pelayanan pada Puncak Penyelenggaraan Haji 2023 Di Arab Saudi, "*Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*", Vol. 1, No. 4, 2024, hal. 967

¹⁵³ Rohani Budi Prihatin, Permasalahan Penyelenggaraan Haji 2023, Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis, Vol. XV, No. 13, 2023, hal. 21

¹⁵⁴ Mushbihah Rodliyatun, Abdul Khamid, Problematika dalam Pelaksanaan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid-19, "*Attractive : Innovative Education Journal*", Vol. 5No. 1, 2023, hal. 481

agar jamaah haji di tahun-tahun berikutnya tidak mengalami keluhan serupa. Solusi yang diberikan oleh petugas haji pada pelaksanaannya dalam menangani problem-problem yang terjadi antara lain sebagai berikut:

1. Problematika yang ditemui oleh petugas haji asrama haji donohudan dan solusi yang diberikan

- a. Penumpukan Jamaah pada Proses Penerimaan jemaah haji

Penumpukan jemaah haji kerap terjadi saat proses penerimaan di Asrama Haji, terutama ketika beberapa bus dari kloter berbeda tiba dalam waktu yang berdekatan. Kondisi ini dapat menyebabkan antrean panjang, kepadatan, serta ketidakteraturan dalam alur penerimaan. Untuk mengatasi hal ini, solusi yang diterapkan adalah dengan menahan sementara bus dari kloter berikutnya yang sudah tiba agar tetap berada di dalam bus, sampai kloter sebelumnya selesai diproses. Namun, bagi jemaah yang ingin buang air kecil selama menunggu, mereka diizinkan turun dan diarahkan menuju masjid terdekat. Langkah ini merupakan bentuk pengaturan teknis guna mencegah tumpang tindih kloter dan menjaga kenyamanan serta ketertiban proses penerimaan.

- b. Ketidaksesuaian Barcode Kesehatan dengan Data Jamaah Pada proses pemeriksaan Kesehatan

Tidak jarang ditemukan kasus ketidaksesuaian antara barcode kesehatan yang dibawa jemaah dengan data yang tercatat dalam sistem. Masalah ini berpotensi menghambat proses input dan menyebabkan keterlambatan pemeriksaan jemaah pada kloter tersebut. Untuk mengatasi hal ini, petugas kesehatan dari daerah diinstruksikan untuk segera mempersiapkan barcode baru yang sesuai dan mencetak ulang secara cepat. Tindakan ini bertujuan agar proses pemeriksaan tetap berjalan lancar, tanpa mengganggu jadwal kloter, serta memastikan bahwa data kesehatan jemaah tercatat dengan benar dan akurat.

c. Antrian Panjang saat Pemeriksaan terutama bagi Lansia dan Perempuan

Terbentuknya antrean panjang pada saat pemeriksaan jemaah haji menjadi salah satu kendala yang cukup menyulitkan, terutama bagi jemaah lansia dan wanita usia subur yang memerlukan kondisi tunggu yang lebih nyaman dan aman. Ruangan pemeriksaan yang penuh kerap menyebabkan jemaah harus berdiri lama atau berdesakan di dalam area tertutup. Sebagai solusi, petugas melakukan penghentian sementara pemanggilan nama jemaah jika ruangan sudah penuh, dan hanya melanjutkan proses saat ruangan kembali longgar. Kebijakan ini diberlakukan untuk menjaga kenyamanan, keamanan, serta mencegah potensi kelelahan atau gangguan kesehatan akibat kondisi padat.

d. Miskomunikasi Data Jemaah Sakit antara Petugas dan PHD

Miskomunikasi antara petugas haji di bagian penerimaan dengan Petugas Haji Daerah (PHD) kadang terjadi, khususnya dalam hal data jemaah yang sakit atau memerlukan pendampingan khusus. Ketidaksesuaian data ini dapat menyebabkan kesalahan dalam penanganan, bahkan bisa membahayakan kondisi jemaah yang membutuhkan perhatian medis segera. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, petugas penerimaan diarahkan untuk melakukan koordinasi ulang secara langsung dengan PHD, guna membetulkan dan menyamakan informasi yang berkaitan dengan kondisi kesehatan jemaah. Pendekatan ini penting agar jemaah mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan dan sistem pencatatan tetap akurat.

e. Pintu Kamar Mandi yang Rusak di Penginapan

Salah satu keluhan yang sering disampaikan oleh jemaah adalah kerusakan pada pintu kamar mandi di penginapan, seperti pintu tidak bisa dikunci atau sulit dibuka-tutup. Kerusakan semacam ini mengganggu kenyamanan dan privasi jemaah, terutama saat mandi. Solusi yang ditawarkan oleh petugas adalah melakukan perbaikan segera apabila jemaah langsung melaporkan masalah tersebut. Petugas teknis akan segera

turun tangan untuk memperbaiki kerusakan agar fasilitas dapat segera digunakan kembali. Oleh karena itu, komunikasi aktif dari jemaah sangat dibutuhkan agar pelayanan dapat segera diberikan dan masalah teknis tidak terus berulang.

2. Problematika yang ditemui oleh jemaah haji di asrama haji donohudan
 - a. Rambu-rambu petunjuk jalan yang membingungkan di tempat pemeriksaan untuk keluar ruangan serta tidak adanya petugas yang mengarahkan di setelah jemaah selesai pemeriksaan

Salah satu kendala yang dialami jemaah adalah kebingungan dalam menemukan jalan keluar setelah pemeriksaan kesehatan, karena rambu-rambu penunjuk arah yang tersedia kurang terlihat jelas di tengah keramaian. Selain itu, tidak selalu tersedia petugas yang mengarahkan jalur keluar, sebab sebagian petugas kewalahan karena harus bolak-balik mengantar jemaah lansia ke berbagai titik. Meski pada dasarnya telah disediakan petugas di dalam ruangan dan beberapa rambu penunjuk arah berupa tiang, namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa hal tersebut belum cukup efektif. Untuk mengatasi masalah ini, solusi yang diusulkan adalah penambahan rambu-rambu penunjuk arah dalam bentuk gantungan di bagian atas ruangan. Rambu yang digantung dinilai lebih strategis karena tetap terlihat meskipun ruangan dalam kondisi ramai, sehingga diharapkan dapat membantu jemaah lebih mudah mengikuti alur keluar ruangan dengan tertib dan mandiri.

- b. Terjadinya penumpukan antrian pemeriksaan jemaah haji meskipun sudah dibagi

Meskipun sebelumnya telah dilakukan pembagian kelompok jemaah untuk memperlancar proses pemeriksaan. Kepadatan ini terjadi karena alur pemanggilan yang belum diatur secara fleksibel, dan jumlah jemaah yang datang secara bersamaan membuat ruang pemeriksaan menjadi penuh. Hal ini menyebabkan

ketidaknyamanan, terutama bagi jemaah lanjut usia dan wanita hamil yang membutuhkan ruang tunggu yang lebih kondusif. Untuk mengurangi penumpukan, petugas menerapkan sistem pembatasan pemanggilan, yaitu menunda sementara pemanggilan nama jika ruang pemeriksaan sudah padat, dan hanya melanjutkan ketika sebagian jemaah telah keluar. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses, tetapi juga menjadi bentuk pengaturan teknis yang penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang tertib, aman, dan nyaman bagi seluruh jemaah.

- c. Minimnya fasilitas kamar mandi di Gedung Jeddah, dan lokasinya yang membingungkan

Gedung Jeddah yang menjadi salah satu titik utama aktivitas jemaah diketahui memiliki keterbatasan jumlah kamar mandi, sehingga sering kali terjadi antrean panjang atau jemaah kesulitan mencari toilet. Lokasi kamar mandi yang tidak strategis dan kurangnya rambu penunjuk arah juga menambah kebingungan bagi jemaah, terutama yang baru pertama kali masuk ke gedung tersebut. Untuk jangka pendek, petugas menyarankan jemaah untuk menggunakan toilet masjid yang letaknya tidak terlalu jauh sebagai alternatif. Namun, solusi jangka panjang yang tengah direncanakan adalah penambahan fasilitas toilet bus untuk meningkatkan kapasitas layanan, terutama pada saat jumlah jemaah sedang padat. Selain itu, akan ditambahkan rambu-rambu petunjuk arah tambahan yang lebih jelas menuju toilet di Gedung Jeddah, agar jemaah tidak lagi kesulitan menemukan lokasi fasilitas dasar tersebut.

- d. Tidak tersedianya gantungan baju di dalam kamar mandi penginapan

Fasilitas gantungan baju sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kebersihan saat mandi, terutama bagi jemaah yang harus menggantung pakaian, handuk, atau perlengkapan pribadi lainnya. Ketiadaan gantungan membuat beberapa jemaah terpaksa

meletakkan pakaian di lantai atau di tempat yang tidak semestinya, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan risiko kebersihan. Menanggapi hal ini, pihak pengelola asrama bersama petugas perlengkapan akan melakukan survei kamar secara menyeluruh sebelum musim haji dimulai. Survei ini bertujuan untuk memastikan setiap kamar memiliki kelengkapan fasilitas dasar, termasuk gantungan baju, agar seluruh jemaah dapat merasa nyaman dan fasilitas penginapan memenuhi standar pelayanan.

- e. Beberapa kamar di penginapan diketahui memiliki posisi langsung menghadap ke ruang makan tanpa penghalang yang memadai, yang menyebabkan gangguan privasi bagi jemaah

Kondisi ini membuat aktivitas pribadi jemaah, seperti beristirahat atau berganti pakaian, berpotensi terlihat oleh orang lain yang lalu lalang di area umum ruang makan. Untuk mengatasi hal ini, pihak pengelola merencanakan pemasangan tirai sebagai penutup visual antara kamar dan ruang makan. Namun demikian, rencana ini masih dalam tahap pertimbangan karena penggunaan tirai juga dapat menimbulkan risiko keselamatan, terutama dalam kondisi darurat yang memerlukan evakuasi cepat. Oleh karena itu, solusi ini akan terus dikaji dengan mempertimbangkan keseimbangan antara perlindungan privasi dan jaminan keamanan jemaah.

- f. Pintu kamar penginapan yang hanya dapat tertutup rapat jika dalam kondisi dikunci

Hal ini cukup mengganggu kenyamanan dan rasa aman jemaah, karena pintu bisa terbuka dengan mudah apabila tidak dikunci, sementara penggunaan kunci secara terus-menerus dianggap merepotkan, terutama bagi lansia. Sayangnya, kebanyakan jemaah tidak melaporkan kondisi ini kepada petugas karena menganggap masa tinggal yang singkat (24 jam) dan tidak perlu ditanggapi serius. Akibatnya, masalah ini terus berulang pada kloter berikutnya tanpa ada penanganan. Untuk itu, petugas disarankan lebih proaktif dalam melakukan pengecekan teknis sebelum

kamar digunakan, serta memperkuat sistem pelaporan agar jemaah merasa mudah dan terdorong untuk menyampaikan keluhan teknis sekecil apa pun demi peningkatan layanan akomodasi secara menyeluruh.

- g. Ketidadaan sambal dalam menu makanan yang disajikan kepada jemaah haji

Hal ini menjadi keluhan karena sebagian besar jemaah, khususnya dari Indonesia, terbiasa mengonsumsi makanan bercita rasa pedas. Ketidakhadiran sambal dianggap mengurangi selera makan dan kenyamanan selama menjalani ibadah haji. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak penyelenggara memberikan pemahaman kepada jemaah bahwa makanan yang disediakan telah melalui proses penyesuaian dengan standar gizi dan kesehatan yang ditetapkan. Makanan tersebut sudah dirancang agar aman dikonsumsi dalam kondisi iklim yang panas dan aktivitas fisik yang cukup padat selama pelaksanaan ibadah haji. Pemberian sambal atau makanan pedas dikhawatirkan dapat memicu gangguan pencernaan seperti sakit perut, diare, atau asam lambung yang justru dapat menghambat kelancaran ibadah jemaah. Oleh karena itu, jemaah dihimbau untuk memahami dan menerima kebijakan ini demi menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh selama menjalankan rangkaian ibadah haji.

Berdasarkan pemaparan problematika dan solusi yang telah dilakukan untuk mengatasi berbagai problematika pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan, terlihat adanya upaya signifikan dari pihak penyelenggara untuk memberikan pelayanan terbaik. Respon cepat terhadap keluhan, fokus pada kenyamanan jemaah, serta upaya preventif seperti survei fasilitas sebelum musim haji merupakan langkah-langkah yang patut diapresiasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Ketergantungan pada laporan jemaah, solusi sementara, dan kurangnya standarisasi fasilitas menjadi beberapa poin yang perlu diperbaiki.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang, beberapa rekomendasi dapat diajukan guna membuat pelayanan dan fasilitas di Asrama Haji Donohudan menjadi lebih baik lagi. Pertama, perlu adanya peningkatan sistem pelaporan agar jemaah dapat lebih mudah menyampaikan keluhan atau masukan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan kotak saran di berbagai titik strategis, atau mengembangkan aplikasi pelaporan berbasis mobile. Kedua, penting untuk melakukan standarisasi fasilitas dan pelayanan. Dengan adanya checklist fasilitas yang lengkap dan SOP yang jelas, kualitas pelayanan dapat lebih terjamin dan konsisten. Ketiga, sumber daya manusia perlu ditingkatkan melalui pelatihan berkala dan penambahan personel, terutama di area yang sering terjadi penumpukan jemaah. Keempat, evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk mengukur efektivitas solusi yang telah diterapkan dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

Selain rekomendasi di atas, perlu dilakukan analisis lebih mendalam terhadap beberapa aspek. Pertama, penting untuk membandingkan solusi yang diterapkan di Asrama Haji Donohudan dengan asrama haji lainnya. Hal ini dapat memberikan gambaran mengenai praktik terbaik yang dapat diadopsi. Kedua, perlu diidentifikasi tren permasalahan yang muncul dari tahun ke tahun. Dengan memahami tren ini, pihak penyelenggara dapat melakukan antisipasi dan pencegahan yang lebih efektif. Ketiga, perlu dilakukan analisis dampak biaya dari berbagai solusi yang diterapkan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa solusi yang dipilih tidak hanya efektif, tetapi juga efisien dari segi biaya. Hasil analisis ini memiliki implikasi yang signifikan bagi kebijakan pengelolaan asrama haji. Pihak pengelola perlu mengembangkan kebijakan yang lebih komprehensif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Kebijakan tersebut harus mencakup aspek-aspek seperti standarisasi fasilitas, pelatihan petugas, sistem pelaporan, dan evaluasi kinerja. Selain itu, perlu adanya alokasi anggaran yang memadai untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kondisi Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jemaah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian yang telah rampung dilakukan, kondisi pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa pelayanan akomodasi dan konsumsi jemaah haji di Asrama Haji Donohudan pada tahun 2024 telah dilakukan secara optimal, dengan mempertimbangkan kondisi jemaah haji yang telah melakukan perjalanan jauh dari daerah asalnya. Selain itu, petugas haji juga berupaya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jemaah haji, serta mengantisipasi kebutuhan jemaah haji agar jemaah haji merasa lebih mudah dan terbantu selama berada di asrama. pelayanan yang diberikan oleh petugas haji Asrama Haji Donohudan telah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan jemaah haji selama mereka menginap di Asrama Haji Donohudan karena setibanya di Asrama Haji Donohudan, jemaah haji berhak mendapatkan sejumlah fasilitas layanan yang telah disediakan. Layanan tersebut antara lain fasilitas pemondokan, layanan *one stop service* (OSS), layanan kesehatan, bea cukai, dan konsumsi jemaah haji.

2. Problematika dan Solusi Dalam Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Tabel I
Problematika Akomosasi dan Konsumsi serta solusi di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

NO	PROBLEMATIKA	SOLUSI
1	Penumpukan jemaah haji pada proses penerimaan	Menahan bus kloter berikutnya tetap di dalam bus sampai kloter

	ketika beberapa bus dari kloter berbeda tiba bersamaan	sebelumnya selesai di proses. Jika jemaah ingin buang air kecil, diizinkan turun dan diarahkan ke masjid terdekat
2	Terjadi ketidaksesuaian barcode kesehatan dengan data jemaah haji pada saat proses pengimputan dalam sistem pemeriksaan	Petugas kesehatan dari daerah dapat mempersiapkan barcode yang baru dengan cepat agar proses pemeriksaan tidak terhambat dan mempercepat terselesaikannya proses pemeriksaan jemaah pada kloter tersebut.
3	Terbentuknya antrean panjang pada saat pemeriksaan jemaah haji	Akan ada pemberhentian pemanggilan nama jemaah haji ketika didalam ruangan sudah penuh, agar jemaah tidak berdesak-desakan didalam ruangan tersebut.
4	Terdapat miskomunikasi antara petugas haji bidang penerimaan dengan petugas haji daerah (PHD)	Petugas penerimaan jemaah haji dapat berkoordinasi ulang dengan petugas haji daerah untuk membenarkan data yang masih salah terkait data kondisi jemaah haji.
5	Banyaknya pintu kamar mandi di gedung penginapan yang rusak	Langsung membenarkan saat itu juga jika jemaah langsung mengkomunikasikan dengan petugas haji.
6	Kurang jelasnya rambu-rambu petunjuk jalan pada tempat pemeriksaan	Akan ada penambahan rambu-rambu yang digantung sehingga dapat terlihat lebih jelas oleh

		jemaah, meskipun ruangan dalam kondisi ramai.
7	Minimnya fasilitas kamar mandi di gedung jeddah dan lokasinya yang membingungkan	Jemaah diarahkan untuk menggunakan toilet masjid. Namun jika masih berlanjut maka akan ditambahkan armada bus toilet di dekat Gedung Jeddah.
8	Fasilitas di dalam kamar mandi penginapan yang tidak semua disediakan gantungan baju	Akan dilakukan survei secara ketat oleh petugas kebersihan dan pelaksana perlengkapan pada kamar-kamar yang akan digunakan oleh jemaah haji dan melengkapi fasilitas didalam kamar dan kamar mandi tersebut menjadi lengkap.
9	Tata letak kamar yang kurang pas karena langsung menghadap ke ruang makan yang dapat mengganggu privasi	Kamar akan diberikan tirai namun akan dikaji ulang karena menyangkut keselamatan dari jemaah, jika kamar menggunakan tirai lalu terjadi hal yang tidak diinginkan takutnya akan membuat bantuan pertolongan keselamatan terhambat.
10	Pintu kamar yang hanya bisa tertutup jika dikunci	Akan langsung dibenahi jika ada jemaah yang melaporkan
11	Makanan yang disajikan tidak ada (sambal) sebagaimana kebiasaan jemaah yang menyukai rasa pedas	Pemberian pemahaman pada jemaah haji bahwa makanan yang telah disediakan sudah standar makanan yang bergizi dan mencegah terjadinya sakit perut pada jemaah haji.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis sampaikan setelah terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis harap saran tersebut dapat menjadi bahan evaluasi serta masukan kedepannya. Berikut beberapa saran penulis:

1. Bagi pengelola Asrama Haji Donohudan
 - a. Diharapkan dapat memberikan perbaikan gedung dan fasilitas secara berkala,
 - b. Diharapkan dapat membandingkan antara fasilitas Asrama Haji Donohudan dengan Asrama Haji daerah lain untuk mendapatkan fasilitas terbaik dalam melayani jemaah haji,
 - c. Diharapkan dapat membandingkan solusi dari problematika Asrama Haji Donohudan dengan Asrama Haji daerah lain untuk mendapatkan gambaran dari praktik perbaikan problematika,
 - d. Diharapkan solusi yang diberikan dapat menjadi pedoman pelaksanaan perbaikan pada Asrama Haji Donohudan, dan
 - e. Diharapkan dapat menganalisis dampak biaya dari berbagai solusi yang diterapkan agar memastikan bahwa solusi yang dipilih tidak hanya efektif namun efisien dari segi anggaran.

2. Bagi petugas haji di asrama haji donohudan
 - a. Diharapkan dapat diberikan pembekalan atau pelatihan yang dapat memberikan pelayanan yang ramah, nyaman, dan aman bagi jemaah haji yang datang ke Asrama Haji Donohudan,
 - b. Diharapkan dapat menambah jumlah petugas haji yang ditempatkan di tempat yang sering terjadi penumpukkan jemaah,
 - c. Diharapkan dapat mengevaluasi dan menemukan solusi agar tidak terjadi penumpukan penerimaan jemaah di Gedung Jedah dan antrean pemeriksaan didalam Gedung Jedah, dan

- d. Diharapkan dapat lebih aktif menanyakan keluhan jemaah untuk meminimalisir problem yang dialami jemaah namun jemaah enggan mengkomunikasikan.
3. Bagi jemaah haji
- a. Diharapkan bahwa dapat melaporkan keluhan-keluhan jemaah agar dapat ditindaklanjuti secara cepat,
 - b. Diharapkan dapat mematuhi perintah dan larangan yang telah diterapkan di Asrama Haji Donohudan, dan
 - c. Diharapkan dapat memanfaatkan waktu semaksimal mungkin untuk beristirahat di tempat penginapan mengingat setelah 24 jam menginap jemaah akan diberangkatkan menuju Makkah/ Madinah.
4. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Diharapkan dapat menjadi contoh penelitian yang membahasn mengenai problematika dan solusi, dan
 - b. mengkaji penelitian ini lebih lanjut agar menjadi penelitian yang lebih lengkap dengan memadukan metode penelitian yang berbeda dan kajian teori yang lebih luas lagi.

C. Penutup

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Proses penelitian ini telah menjadi perjalanan yang penuh tantangan namun juga memberikan kepuasan tersendiri. Dengan selesainya penelitian ini, penulis berharap dapat membuka cakrawala baru dalam penelitian manajemen haji dan umrah.

Pada proses penyelesaian karya tulis skripsi ini penulis masih dalam tahap belajar. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, memiliki keterbatasan baik dari segi teoretis maupun praktis, serta kekurangan yang mungkin belum penulis sadari. Sebab itu penulis

mengharapkan koreksi, masukan, serta kritik yang membangun agar penelitian yang penulis lakukan kedepannya dapat lebih komprehensif.

Penulis menyadari bahwa masih banyak variabel dan aspek lain yang dapat diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan lebih komprehensif. Penulis juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kurikulum program studi Manajemen Haji dan Umrah, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang lebih berkualitas dan mampu menjawab tantangan manajemen haji dan umrah nyata di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al-‘Alwani, *Fiqh Haji dan Umrah Empat Mahzab*, (Yogyakarta: Salsabila Media, 2020)
- Anasom, dkk, *Buku Wajib Jemaah Haji Panduan Perjalanan Ibadah Haji membimbing jemaah haji menjadi mandiri dan mabrur*, (Yogyakarta: Diva Press, 2021)
- Aziz, Abdul, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007)
- Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagas*, (Bandung: Armico, 1999)
- Cholih, Abdul. dkk, *Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010)
- Darmawan, dkk, *Kamus Istilah Ekonomi*, (Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departmen Pendidikan dan Kebudayaan, 1984)
- Djamil, Abdul, dkk, *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji & Umroh*, (Semarang: Fatwa Publishing, 2020)
- Echols, Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2000), hal. 440
- Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001)
- Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: Rajawali Press, 2010)
- Imaduddin, *Mengenal Haji*, (Jakarta: PT. MAPAN (Mitra Aksara Panaitan), 2012)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: Rajawali Press, 2005)
- Komaruddin, Tjuparmah, *Kamus Istillah Karya Tulis Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)
- Moelong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004)
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Munir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 1992)
- Raihan, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Universitas Islam Jakarta, 2017)
- Rokhmad, *Manajemen Haji: Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016)
- Sattar, Abdul, dkk, *Implementasi Desain Manasik Haji Alternatif Pembelajaran Manasik Calon Jemaah Haji Kota Semarang*, (Semarang: Fatwa Publishing, 2021)
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sukmadinata, *Metode Pnelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009)
- Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Press, 1987)
- Suwarno, *Asrama Haji Embarkasi di Surakarta Landasan Konseptual Perencanaan*, (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, Skripsi, 1996)

Hasil Penelitian

- Agustin, Tia Muta'alimah dan Muhajarah, Kurnia, Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah, *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2024
- Al Qudsy, Nakhila Hunafa, dkk, Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19, "*MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*" Vol. 1, No. 2, 2022
- Amaliyah, Mukhlisoh, "*Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta*", Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017
- Awaliyah, Zulfa Nurul Widdatul dan Yasfin, Moh.Anwar, Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Melalui Optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji, *IDRIS: InDonesian Journal of Islamic Studies*, Vol. 01 No. 1, 2023
- Dampoli, "Problmatika Pendiikan Islam dan Upaya Pemecahannya", *Jurnal Nasional Manajemen Pendidikan Islam*, 1 (2), (2015)
- Fahham, Achmad Muchaddam "Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya", 20 (3), (2015)
- Fahmin, Nur Habib, Efektivitas *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, Skripsi IAIN Kendari, 2023
- Fazrin, Pelaksanaan Fungsi Pengawasan DPR RI dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Tahun 2016, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Skripsi, (2018)
- Firmansyah, "Kebutuhan Nutrisi dan Cairan Untuk Jemaah Haji", *Jurnal MEDICINUS*, 26 (1), (2013)
- Ginting, Febi Amelia Br, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di PT. Indah Halmahera Nusantara (Ihn) Medan, Skripsi Universitas Medan Area, 2023
- Hasanah, Hasyim, "Teknik-teknik Observasi (Sebuah Altrnatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)", *Jurnal At-Taqaddum*, 8 (1), (2016)
- Hendarti, "Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Oleh PPIH di Asrama Haji Donohuan Boyolali Tahun 2017", Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Skripsi, (2018)
- Hidayat, Muhammad Fadlil, Problematika Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi Jamaah Haji di Embarkasi Jakarta, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2018)
- Ikhsan, M. Kamarul, "*Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Bajarmasin Tahun 2018*", Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2019
- Kanedi, dkk, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode*, 4 (1), (2017)
- Kuswati, Ratna Esa, Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta 2017

- Megawati, Reni, “*Studi Problematika dan Solusi dalam Penyelenggaraan Manasik Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2016*”, Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2018
- Nada, Aisyah Qothrun, Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi Di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19, Skripsi Uin Walisongo Semarang, 2022
- Nidjam, Ahmad, Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah implementasi *knowledge workers*). Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2004
- Nur, Mutiara dan Fadili, Dadan Ahmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta,” *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 5, No. 1, 2021
- Nuri, Muhammad, Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia, “Salam; *Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum*”, Vol. 1, No. 1, 2014
- Nurul, Zulfa, Optimalisasi Peran Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Pasca Pandemi Covid-19, Skripsi Iain Kudus
- Prihatin, Rohani Budi, Permasalahan Penyelenggaraan Haji 2023, Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis, Vol. XV, No. 13, 2023
- Purnomo, Ragil, Manajemen Pelayanan Calon Jaamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015), Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022
- Raharjo, Dwi Aji, Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Publik (Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji di Kota Bengkulu), *Al-Munir: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, Vol. 6, No. 1, 2015
- Rauf, “Potret Pendidikan Agama Islam di Sekolah Umum”, *Jurnal Nasional Manajemen Pendidikan Islam*, 3 (1), (2015)
- Rodliyatin, Mushbihah dan Khamid, Abdul, Problematika dalam Pelaksanaan Ibadah Haji pada Masa Pandemi Covid-19, “*Attractive : Innovative Education Journal*”, Vol. 5No. 1, 2023
- Shmeisani, Firda dkk, “Asrama Haji Embarkasi Bekasi,” *Imaji*, Vol. 3, No. 3, 2014, hal. 210
- Syarif, Efrizal Ef, dkk., “Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Padang”, *Al-Munir: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 12 (1), 2021
- Tabroni, “Asrama Haji Pontianak,” *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, Vol. 5, No. 2, 2017
- Usman, “Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Asrama Haji Embarkasi Jakarta Tahun 2018)”, Unviersitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, (2019)
- Yusri dkk, “Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kebugaran Calon Jemaah Haji Kota Palembang Tahun 2019,” *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, Vol.5, No. 1, 2020
- Zuanda, Sary, Pelayanan Pt. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru Dalam Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022

Zubaedi, “Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji Yang Modern)”, *Jurnal Nasional: Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu, Manhaj*, Vol. 4, No. 3, 2016

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah tentang Pelayanan Jemaah Haji Tahun 2021

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

Sumber Online

Annur, Kuota Haji RI Capai 101.051 Pada 2022, Ini Rinciannya, 2022, <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/04/kuota-haji-ri-capai-101051-pada-2022-ini-rinciannya#:~:text>

Ashabul Kahfi, Komisi VIII Jelaskan Tambahan Kuota Haji 2023: Sulsel Dapat Dua Kloter, 2023, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/44674/t/Komisi%20VIII%20Jelaska n%20Tambahan%20Kuota%20Haji%202023;%20Sulsel%20Dapat%20Du a%20Kloter#:~:text=Merujuk%20pada%20Keputusan%20Menteri%Agam a,1444%20H%2F2023%20M%20menjadi>

Data Jemaah Haji Embarkasi Solo, 2023

Grace, Gandi, *Kuota Haji 2015, Mayoritas Untuk Jemaah Belum Berhaji*, 2015, <https://nasional.tempo.co/read/706363/kuota-haji-2015-mayoritas-untuk-jemaah-belum-berhaji>

Khoeron, *Asrama Haji Siap Tampung Pasien Isolasi Mandiri Covid-19*, 2021, <https://kemenag.go.id/read/asrama-haji-siap-tampung-pasien-isolasi-mandiri-covid-19-ggqno>

Khoeron, *Asrama Haji: Sejarah, Fungsi, dan Revitalisasi*, 2021, <https://kemenag.go.id/read/asrama-haji-sejarah-fungsi-dan-revitalisasi-v3vmz#:~:text>

Mantalean, Fasilitas Jemaah Haji 2022 yang di Berikan di Dalam Negeri, Ini Rinciannya, 2022, <https://amp.kompas.com/nasional/read/2022/05/09/22063391/fasilitas-jemaah-haji-2022-yang-diberikan-di-dalam-negeri-ini-rinciannya>

Nasar, *Ibadah Haji dan Pandemi Covid-19*, 2021, <https://kemenag.g.id/read/ibadah-haji-dan-pandemi-covid-19>

LAMPIRAN

Lampiran I Draft Wawancara

A. Draft wawancara yang ditujukan kepada PPIH Asrama Haji Donohudan Akomodasi

1. Apa saja pelayanan dan fasilitas akomodasi yang di berikan pada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
2. Bagaimana sistem pelayanan akomodasi yang di bagikan pada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
3. Adakah perbedaan pelayanan akomodasi dari tahun ke tahun yang berubah di Asrama Haji Donohudan?
4. Apa saja problematika pelayanan akomodasi yang di rasakan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
5. Bagaimana solusi yang di berikan untuk menyelesaikan problematika pelayanan akomodasi pada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
6. Adakah problematika akomodasi yang belum bisa terselesaikan di Asrama Haji Donohudan?
7. Bagaimana standar kelayakan akomodasi pada aspek kesehatan yang diberikan pada jemaah haji?
8. Bagaimana standar kelayakan akomodasi pada aspek keagamaan yang diberikan pada jemaah haji?
9. Bagaimana standar kelayakan akomodasi pada aspek kenyamanan yang diberikan pada jemaah haji?
10. Bagaimana standar kelayakan akomodasi pada aspek kemudahan jemaah haji beserta barang bawaan yang diberikan pada jemaah haji?

Konsumsi

1. Bagaimana sistem pelayanan konsumsi yang di bagikan pada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
2. Apa saja konsumsi yang didapatkan jemaah haji ketika menginap di Asrama Haji Donohudan?
3. Adakah perbedaan pelayanan konsumsi dari tahun ke tahun yang berubah di Asrama Haji Donohudan?
4. Apa saja problematika pelayanan konsumsi yang di rasakan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
5. Bagaimana solusi yang di berikan untuk menyelesaikan problematika pelayanan konsumsi pada jemaah haji di Asrama Haji Donohudan?
6. Adakah problematika konsumsi yang belum bisa terselesaikan di Asrama Haji Donohudan?
7. Bagaimana standar penyediaan konsumsi bagi jemaah haji pada aspek kesehatan?
8. Bagaimana standar penyediaan konsumsi bagi jemaah haji pada aspek kebutuhan gizi?
9. Bagaimana standar penyediaan konsumsi bagi jemaah haji pada aspek waktu?
10. Bagaimana standar penyediaan konsumsi bagi jemaah haji pada aspek tepat jumlah?
11. Bagaimana standar penyediaan konsumsi bagi jemaah haji pada aspek cita rasa indonesia?

B. Draft wawancara yang ditunjukkan kepada Jemaah Haji

1. Apa Bapak/Ibu mengetahui Asrama Haji Donohudan?
2. Bagaimana fasilitas yang ada di Asrama Haji Donohudan menurut Bapak/Ibu?

Akomodasi

1. Bagaimana pelayanan akomodasi pada Asrama Haji Donohudan menurut Bapak/Ibu?
2. Apakah ada kendala pada pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan menurut Bapak/Ibu?
3. Apakah petugas haji di Asrama Haji Donohudan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan tersebut?
4. Apakah menurut ibu fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memenuhi standar kelayakan akomodasi di di Asrama Haji Donohudan?
5. Apakah menurut ibu fasilitas keagamaan yang diberikan sudah memenuhi standar kelayakan akomodasi di di Asrama Haji Donohudan?
6. Apakah menurut ibu kenyamanan yang diberikan sudah memenuhi standar kelayakan akomodasi di di Asrama Haji Donohudan?
7. Apakah menurut ibu fasilitas kemudahan jemaah haji beserta barang bawaan yang diberikan sudah memenuhi standar kelayakan akomodasi di di Asrama Haji Donohudan?
8. Apakah ada masukan atau saran untuk pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan menurut Bapak/Ibu?

Konsumsi

1. Bagaimana pelayanan konsumsi yang di berikan di Asrama Haji Donohudan?
2. Apakah ada kendala pada pelayanan konsumsi di Asrama Haji Donohudan menurut Bapak/Ibu?
3. Apakah petugas haji di Asrama Haji Donohudan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan tersebut?
4. Apakah konsumsi yang Bapak/Ibu terima sudah memenuhi aspek kesehatan?
5. Apakah konsumsi yang Bapak/Ibu terima memenuhi kebutuhan gizi?
6. Apakah konsumsi yang Bapak/Ibu terima disediakan tepat waktu?
7. Apakah konsumsi yang Bapak/Ibu terima disediakan dengan jumlah yang tepat?
8. Apakah konsumsi yang Bapak/Ibu terima memiliki cita rasa makanan khas Indonesia?
9. Apakah ada masukan atau saran untuk pelayanan akomodasi di Asrama Haji Donohudan menurut Bapak/Ibu?

Lampiran II Dokumentasi dengan responden

Gambar V
Dokumentasi Penelitian



Lampiran III Surat-surat penelitian

A. Surat ijin riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 325/Un.10.4/K/KM.05.01/07/2024
Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 2/07/2024

Kepada Yth.
PPIH Embarkasi Solo
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama	:	Rubinho Leo Senna
NIM	:	1801056021
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian	:	Asrama Haji Donohudan
Judul Skripsi	:	Problematika Akomodasi Dan Konsumsi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Bermaksud melakukan Riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

M. N. TOHA

Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

B. Balasan surat penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA R.I.
PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH)
EMBARKASI SOLO TAHUN 1445 H/2024 M**

Sekretariat : Asrama Haji Donohudan Boyolali
Telp. 0271-782242, Fax 0271-782244

Nomor : 43 /PPIH- SOC/07/2024
Hal : Persetujuan Ijin Riset

12 Juli 2024

**Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang**

Assalamualaikum wr.wb.

Memperhatikan surat Saudara nomor 325/Un.10.4/K/KM.05.01/07/2024 tanggal 02 Juli 2024 tentang permohonan ijin riset, kami mengijinkan mahasiswa sebagai berikut :

Nama	: Rubinho Leo Senna
NIM	: 1801056021
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umrah
Lokasi Penelitian	: Asrama Haji Donohudan
Judul Skripsi	: Problematika Akomodasi Dan Konsumsi Jemaah Haji Di Asrama Haji Donohudan Tahun 2024

Demikian atas perhatian dan kerjasama Saudara kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wr wb.

a.n. Ketua PPIH
Sekretaris



Tembusan :
Ketua PPIH Embarkasi Solo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Biodata

Nama : Rubinho Leo Senna
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 1 Agustus 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Lajang
Tempat Tinggal : Penaruban RT 04 RW 03 Kecamatan Weleri,
Kabupaten Kendal, Jawa Tengah 51355
Telepon : 081216983900
Email : hohohonen8@gmail.com

B. Jenjang Pendidikan:

SD Muhammadiyah Weleri (2006-2012)
SMP Muhammadiyah 09 Gemuh (2012-2015)
Madrasah Aliyah Negeri Kendal (2015-2018)