

**AKOMODASI PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN  
JAMA'AH HAJI OLEH PPIH DI ASRAMA HAJI  
DONOHUDAN BOYOLALI  
TAHUN 2017**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
**Jurusan Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh :

Nur Azizah Meirisa Hendarti  
111311026

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2018**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) bendel  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

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

*Assalamu'alaikum. wr. wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Nur Azizah Meirisa Hendarti  
NIM : 111311026  
Prodi/ Konsentrasi : MD/ Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Religi  
Judul Skripsi : **Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan  
Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji  
Donohudan Boyolali Tahun 2017**

Kami menyetujui dan memohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Semarang, 13 Juli 2017

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi,



Saerozi, S.Ag., M. Pd.  
NIP: 19710605 199803 1 004

Bidang Metodologi dan Tata Tulis,



Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I.  
NIP: 19810514 200710 1 001

Disusun Oleh:  
Nur Azizah Meirisa Hendarti  
111311026


telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 31 Juli 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji


Ketua/Penguji I

  
Dr. H. Najahan Musyafak, M.A.  
NIP. 19701020 199503 1 001


Penguji II

  
Drs. H. Kasmuri, M.Ag.  
NIP. 19660822 199403 1 003

Pembimbing I

  
Saerozi, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19710605 199803 1 004

Sekretaris/Penguji II


  
Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I  
NIP. 19810514 200710 1 001

Penguji IV

  
Abdul Ghoni, M.Ag.  
NIP. 19770709 200501 1 003

Mengetahui

Pembimbing II

  
Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I  
NIP. 19810514 200710 1 001

Disahkan oleh  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
pada tanggal, 6 Agustus 2018



Drs. M. Wahidin Purnomo, Lc., M.Ag.  
NIP. 19727 200003 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan pengikutnya.

Berkat limpahan rahmat, dan taufiq-Nya serta usaha yang sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “*Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017*”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan pernah terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

- a. Allah SWT. Atas ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
- b. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Rektor I, II, III.
- c. Bapak Dr. H. Awaludin Pimay, Lc. M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang beserta Wakil Dekan I, II, III.

- d. Bapak Saerozi, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing I dan Bapak Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran-saran, serta koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
- e. Seluruh Dosen, Karyawan, serta Staf di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
- f. Kedua orang tua Bapak Risang Hendarjo, SE dan Ibu RA. Syafriyati, BA tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan telah mengorbankan segalanya demi suksesnya penulis dalam menuntut ilmu.
- g. Adik-adikku tersayang Nurul Isnaeni Oktarina Hendarti, Nur Anisa Yuniar Hendarti, (Alm) Muhammad Ibnu Syafrudin Prawiro Negoro, dan Muhammad Iqbal Syafrudin Satrio Wibowo yang selalu memberi support dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- h. Kanwil Kementerian Agama Jawa Tengah selaku Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.
- i. Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH dan Bapak Turmudi selaku pengelola Asrama Haji Donohudan yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

j. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis mengucapkan terima kasih dan memanjatkan doa semoga apa yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan yang lebih baik dan diterima sebagai amal sholeh.

Meskipun dalam penulisan skripsi ini penulis berusaha semaksimal mungkin, namun tidak luput dari kekurangan dan kekhilafan. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 20 Juli 2018

Penulis

**Nur Azizah Meirisa Hendarti**

NIM. 111311026

## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

- a. Kedua orang tuaku **Risang Hendarjo, SE** dan **RA. Syafriyati, BA** tercinta yang telah mengikhhlaskan tenaga dan pikirannya demi keberhasilan putra-putrinya, memberikan doa, kasih sayang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- b. Untuk adik-adikku tersayang **Nurul Isnaeni Oktarina Hendarti, Nur Anisa Yuniar Hendarti, Muhammad Ibnu Syafrudin Prawiro Negoro (Alm)** dan **Muhammad Iqbal Syafrudin Satrio Wibowo** yang selalu memberi support dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- c. Untuk sahabat-sahabatku MD B 2011 (Izza, Atun, Alfa, Rizki, Evi, Syarif, Nurudin), sahabat-sahabatku MD Konsentrasi MHU 2011, sahabat-sahabatku MD, BPI dan KPI angkatan 2011 (Riffa, Diyah, Ida, Afif, Faris) yang telah banyak memberikan semangat, motivasi dan bantuan kepada penulis dalam masa-masa berjuang di bangku kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.



## MOTTO

QS. Al-Insyiroh : 5-6 yang berbunyi :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

Artinya : “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (5), sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan(6).”(Depag RI, 2010 : 126)

## ABSTRAK

**Nur Azizah Meirisa Hendarti (111311026)** dengan judul penelitian: “*Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017*”. Penelitian ini dilatarbelakangi pentingnya akomodasi yang dipersiapkan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam pelaksanaan ibadah haji tiap tahunnya. Penelitian ini mencoba menggali tentang dua hal, (1) Bagaimanakah akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017? (2) Apa saja problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017?

Jenis penelitian ini adalah penelitian *kualitatif*. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Analisis data menggunakan analisis *deskriptif*, yaitu menyajikan data dengan cara menggambarkan kenyataan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) memberikan pelayanan akomodasi berupa persiapan kamar tidur yang terdiri dari tempat tidur, almari pakaian, kipas angin atau AC, dan kamar mandi/WC. Serta pelayanan makan/*katering* berupa diadakannya kartu jatah makan bagi calon/jamaah haji. Bagi calon/jamaah haji mendapatkan kartu dimana dapat digunakan untuk 3 kali makan dan 2 kali *snack*. 2) Problematika yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tentang sarana dan fasilitas seperti sarana ibadah, gedung tempat menginap jamaah, gedung serbaguna, dapur umum, fasilitas umum dan klinik kesehatan yang tersedia di Asrama Haji Donohudan.

Kata Kunci : *Akomodasi, PPIH dan Asrama Haji*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING... .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO... ..</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I    PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metode Penelitian.. ..	12
F. Sistematika Penulisan .....	16

### **BAB II    LANDASAN            TEORI            TENTANG AKOMODASI    PEMBERANGKATAN    DAN PEMULANGAN JAMA'AH HAJI OLEH PPIH**

A. Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan .....	18
1. Pengertian Akomodasi.....	18

2. Jenis-jenis Akomodasi...	20
3. Pengertian Pemberangkatan dan Pemulangan.....	23
B. Jamaah Haji.....	24
1. Pengertian Jamaah Haji.....	24
2. Calon/Jamaah Haji di Asrama Haji	
Donohudan.....	25
3. Syarat Haji.....	25
4. Rukun Haji.....	25
5. Wajib Haji.....	26
6. Sunah Haji.....	26
7. Macam-macam Haji.....	26
C. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).....	27
D. Asrama Haji .....	30

### **BAB III KINERJA PPIH DALAM PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMAAH HAJI**

A. Sejarah Asrama Haji Donohudan.....	35
B. Sarana dan Prasarana Asrama Hajidonohudan.....	36
C. Visi dan Misi Asrama Haji Donohudan.....	39
D. Tujuan dan Manfaat Asrama Haji Donohudan.....	39
E. Tugas Pokok dan Fungsi Asrama Haji	
Donohudan.....	40
F. Susunan Organisasi Asrama Haji Donohudan dan	
Tugasnya.....	41

G. PPIH Asrama Haji	
Donohudan.....	42
H. Kinerja PPIH dalam Pemberangkatan dan	
Pemulangan Jamaah Haji di Asrama Haji	
Donohudan Tahun 2017.....	52

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Akomodasi Pemberangkatan Dan	
Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH Di Asrama	
Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017.....	59
B. Analisis Problematika Akomodasi	
Pemberangkatan Dan Pemulangan Jamaah Haji	
oleh PPIH Di Asrama Haji Donohudan Boyolali	
Tahun 2017.....	64

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran-Saran.....	69
C. Penutup.....	69

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hakikatnya, ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memiliki kemampuan (*istita'ah*) mengerjakannya. Oleh karena itu, diantara syarat wajib haji selain harus beragama Islam, berakal sehat, baligh, juga diisyaratkan memiliki kemampuan, baik kemampuan dalam soal harta, fisik maupun mental dan merdeka (bukan hamba sahaya).<sup>1</sup> Haji secara bahasa, dapat diartikan mengunjungi, menuju, dan ziarah. Sedangkan, secara istilah *syara'*, haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) dan tempat lainnya (*mas'a*, Arafah, Muzdalifah, dan Mina) dalam waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan, seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan beberapa amalan lainnya. Waktu melaksanakan haji yaitu pada bulan-bulan haji yang di mulai dari bulan Syawwal sampai 10 hari pertama bulan Dzulhijjah.<sup>2</sup>

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan setiap tahun oleh umat Islam sedunia. Dalam Undang-Undang No.17 Tahun 1999 menjelaskan tentang penyelenggaraan ibadah haji yang

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Prespektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010), hlm. 12.

<sup>2</sup>H. Edi Mulyono & H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jogjakarta: Safirah, 2013), hlm. 15.

menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Selanjutnya dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang tersebut diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus-menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementrian Agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu : Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, saat berlangsung dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga adalah perlindungan yang meliputi keselamatan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.<sup>4</sup>

Mengingat pelaksanaannya yang bersifat massaldan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman

---

<sup>3</sup> Dzulkipli, *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010), hlm. 3.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 3.

dan lancar. Untuk terlaksananya penyelenggaraan ibadah haji bagi jamaah haji Indonesia yang tertib, aman, dan lancar, Kementerian Agama dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji berkewajiban melaksanakan tugas dari aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji sejak mulai pendaftaran dan tercatat di Siskohat Kemenag secara *online* dan *real time* masa tunggu (*Waiting List*), keberangkatan dari Tanah Air ke Arab Saudi, selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci sampai akhirnya kembali lagi ke Tanah Air.<sup>5</sup>

Dalam memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jamaah haji, Kementerian Agama membentuk sebuah panitia yang fungsinya melayani jamaah haji selama masa pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji yang meliputi pelayanan, serta pembinaan kepada jamaah haji. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dokumentasi, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi dan transportasi serta pembinaan manasik. Maka dari itu, untuk mempermudah dan memperlancar proses pelayanan jamaah haji, maka Kementerian Agama membentuk sebuah panitia khusus yang fungsinya melayani haji yaitu PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji). PPIH inilah yang melayani jamaah calon haji selama pemberangkatan dan pemulangan.

---

<sup>5</sup> Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Op.cit.*, hlm. 232.



Pelayanan yang diberikan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) salah satunya adalah pelayanan akomodasi. Kata akomodasi sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian.<sup>6</sup> Pelayanan akomodasi dapat dilakukan melalui penataan sistem manajemen yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pemberian pelayanan akomodasi atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah tersebut pada lembaga yang bersangkutan dalam hal ini yaitu Kementerian Agama.

Pelayanan akomodasi dapat diterapkan dengan baik oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) jika PPIH dalam bidang akomodasi memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap PPIH bidang akomodasi dituntut bekerja maksimal sesuai dengan *Job description* sekalipun demikian sebagai penyelenggara ibadah haji di bawah naungan Kementerian Agama, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dihadapkan pada berbagai persoalan yang terjadi dalam bidang pelayanan akomodasi yang belum berjalan

---

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 26.

maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji.

Akomodasi jamaah haji meliputi akomodasi di tanah air yaitu asrama haji transit dan embarkasi, serta akomodasi di Arab Saudi yaitu pemondokan di Makkah, Madinah, Madinatul Hujjaj dan perkemahan di Arafah dan Mina. Pengelolahan asrama haji berupa kegiatan yang meliputi perencanaan, pengamanan, pemeliharaan dan pendayagunaan secara optimal tanah dan bangunan serta sarana, prasarana dan fasilitas yang menunjang fungsi asrama haji untuk pelayanan operasional haji, dimana pengelolaan ini menjadi tanggung jawab Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) embarkasi dan/atau transit. Pemerintah Daerah kota semarang dalam hal ini Kemenag selaku yang bertanggung jawab terhadap asrama haji transit yaitu tempat penyelenggaraan pelayanan calon/jamaah haji untuk kesiapan pemberangkatan/pemulangan ke asrama embarkasi langsung dari rumah masing-masing. Pengadaan akomodasi yang menjadi hak bagi jamaah haji harus memenuhi syarat kesehatan, kenyamanan, kemudahan dan keamanan jamaah haji beserta barang bawaan.<sup>7</sup>

Di sinilah peran pemerintah dalam membantu jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, dengan didirikannya pemondokan

---

<sup>7</sup> M. Shidqon Prabowo, “*Perlindungan Hukum Jama’ah Haji Indonesia Dalam Prespektif Perlindungan Konsumen*”, dalam Jurnal, Vol. 15, No. 1, April, 2014, hlm. 2016.

asrama bagi jamaah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci untuk beristirahat dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji. Pemandokan haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemandokan atau akomodasi haji dibagi ke dalam dua bagian. Pertama, penyediaan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji berada di tempat embarkasi dan di debarkasi. Kedua, pemandokan selama berada di Arab Saudi. Sebelum jamaah calon haji berangkat ke Tanah Suci, jamaah calon haji ditempatkan di asrama embarkasi, tentunya setelah ada pelepasan dari kantor kementerian agama masing-masing wilayah dengan disyaratkan membawa SPMA (Surat Panggilan Masuk Asrama). Asrama embarkasi adalah pelayanan satu atap, di mana semua perlengkapan jamaah calon haji dibagikan. Seperti buku kesehatan, paspor, gelang identitas, kartu jatah makan, dan uang *living cost*.<sup>8</sup>

Dalam menjalankan tugasnya PPIH Provinsi Jawa Tengah bertempat di Asrama Haji Donohudan Boyolali, dibagi dalam beberapa bagian untuk menjalankan tugas, yakni: Bidang Kesekretariatan (Kassubag Pen, Humas, dan Protokol; Kasubbag Keuangan; Kasubbag Pengumpulan dan Pengolahan Data

---

<sup>8</sup>Abdul Kholiq, Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji, (Semarang : LP2M IAIN Walisongo, 2014), hlm. 2.

(PULAHTA); Kasubbag Tata Usaha (TU); Kasubbag Urdal), Bidang Akomodasi (Kasi Penempatan Jamaah, dan Kasi Pengawasan Katering), Bidang Dokumen (Kasi Penelitian dan Penyerahan Paspor, Kasi Pengumpulan dan Pengolahan Data, dan Kasi Pramanifest), Bidang Pebekalan (Kasi Gelang dan Koper, Kasi *Living Cost*, Kasi *Steril* dan *Sweeping*), Bidang Keamanan, Bidang Penerbangan, Bidang Kesehatan (Kasi Kesehatan Jamaah di Bandara, Kasi Sanitasi dan *Surveillance*, Kasi Kesehatan Jamaah di Asrama dan Kasi Jamaah Udzur), Bidang Bea dan Cukai, Bidang Imigrasi, Bidang Pembinaan Jamaah dan Petugas (Kasi Pembinaan Jamaah dan Kasi Pembinaan Petugas), Bidang Penerimaan dan Pemberangkatan Jamaah (Kasi Penerimaan Jamaah dan Kasi Pemberangkatan Jamaah).<sup>9</sup>

Untuk mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji semua itu maka dibutuhkan sebuah pemondokan haji, yang fungsinya untuk melayani jamaah haji baik sebelum pemberangkatan maupun setelah pemulangan, dan pemondokan tersebut adalah Asrama Hajisalah satunya adalah Asrama Haji Donohudan Boyolali, yang tujuannya yaitu sebagai tempat istirahat sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah haji, dan juga untuk

---

<sup>9</sup> Kementerian Agama Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, SK Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (SATGAS PPIH) Embarkasi Solo.

mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.<sup>10</sup>

Asrama Haji Donohudan mempunyai peran dan fungsi diantaranya adalah untuk melengkapi dokumentasi haji, transportasi, katering, pelayanan kesehatan, akomodasi, bimbingan manasik haji dan hal-hal lainnya yang diperlukan oleh para jamaah calon haji. Penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jamaah, mengingat jumlah jamaah haji yang dikelola merupakan yang terbesar di Dunia.<sup>11</sup> Begitu juga pelayanan terhadap jamaah haji di Asrama Haji, mengingat tempat itu adalah merupakan tempat peristirahatan dan persiapan terakhir sebelum berangkat ke tanah suci.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti akomodasi jamaah haji selama berada di Asrama Haji oleh PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah karena akomodasi adalah salah satu hal yang penting selama proses penyelenggaraan ibadah haji berlangsung. Dari situlah penulis sangat antusias dalam melakukan penelitian tersebut dengan menuangkannya dalam sebuah karya tulis ilmiah skripsi dengan judul ***“Akomodasi Pemberangkatan dan***

---

<sup>10</sup> Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), hlm. 9.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

*Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017”.*

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017?
2. Apa saja problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali tahun 2017?

**C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

Dari uraian di atas, penulis mempunyai tujuan yang hendak ingin dicapai dalam penelitian ini :

- a. Mengetahui dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan.
- b. Mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai problematik akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan.

## **2. Manfaat Penelitian**

Diantara manfaat atau kegunaan dalam penelitian inidapat diperoleh sebagai berikut :

### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Bagi Penulis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu manajemen yang berbasis kelembagaan Islam dan khususnya yang berkaitan dengan pelayananakomodasi dalam sistem pelaksanaannya serta penerapannya secara nyata di lapangan.
- 2) Bagi Prodi, dengan adanya penelitian tersebut diharapkan dapat menambah jaringan kerjasama dibidang penelitian dan menambah referensi bagi prodi Manajemen Dakwah. Serta memberikan gambaran atau rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan harapan menambah khazanah keilmuan yang modern dan bisa memberikan yang terbaik bagi prodi dan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Menambah wawasan bagi para praktisi manajemen pada umumnya, tentang akomodasi jamaah haji dalam suatu organisasi.

- 2) Sebagai bahan masukan kepada Pimpinan PPIH kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.
- 3) Sebagai bahan masukan kepada semua PPIH di Indonesia khususnya Embarkasi Solo.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Untuk menghindari kesamaan atau plagiat dalam pembahasan karangan orang lain, maka dalam penulisan skripsi ini penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan skripsi yang penulis buat ini. Diantara penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

*Pertama, “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)”* yang diteliti oleh Ragil Purnomo pada tahun 2015. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH dalam memberikan pelayanan kepada semua calon jamaah haji ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan, sehingga jamaah haji merasa puas dan nyaman dalam beristirahat dan menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanannya. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji (PPIH Embarkasi SOC Solo Pada Musim Haji Tahun 2015) belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada



calon jamaah haji, karena dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji pihak PPIH sudah bekerja sama dengan pihak-pihak atau instansi-instansi terkait yang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji lebih terstruktur, efisien, efektif dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan oleh PPIH.

*Kedua, “Aplikasi Perencanaan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2009 (Studi Fungsi Perencanaan Dalam Menejemen)”* yang diteliti oleh Ulin Nihaya pada tahun 2010. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi (penerepan) perencanaan yang telah dilakukan oleh kementerian agama kota semarang terkait penyelenggaraan ibadah haji dalam kurun waktu tahun 2009 dan bagaimana fungsi perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji ini diterapkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan perencanaan ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang telah di atur oleh undang-undang terkait perhajian yaitu UU no 2 tahun 2009 pengganti UU no 13 tahun 2008 dengan adanya tambahan standar pelayanan dalam penyelenggaraannya dan dalam pelaksanaan di lapangan penyelenggaraan ibadah haji, Kementerian Agama Kota Semarang juga telah memperhatikan penerapan fungsi perencanaan dalam manajemen. Sehingga bias berjalan dengan lancar sesuai dengan target dan berjalan sesuai rencana.

*Ketiga, “Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014”* yang diteliti oleh Rahmawati pada tahun 2015. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sistem manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta pada musim haji tahun 2014 serta aspek pelayanan apa saja yang diberikan PPIH Embarkasi Jakarta terhadap jamaah haji tahun 2014. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Jakarta tahun 2014 berjalan dengan baik mulai dari penerapan perencanaan, pengorganisasian yang sudah kordinasi, penggerakan, pengawasan, dan evaluasi. Beberapa aspek pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji adalah meliputi pelayanan masuk asrama, kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik haji, paspor haji, gelang identitas, *living cost*, biaya hidup selama di Arab Saudi dan pelayanan keberangkatan ke Bandara Halim Perdana Kusuma.

*Keempat, “Peranan Departemen Agama dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Madiun (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Peranan Departemen Agama dalam Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Madiun untuk Musim Haji Tahun 2007/2008)”* yang diteliti oleh Siti Yuliana pada tahun 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang Peranan Departemen Agama dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kabupaten Madiun untuk musim

Haji Tahun 2007/2008 M. Khususnya mengenai sosialisasi informasi pelayanan ibadah haji kepada masyarakat muslim khususnya bagi yang berminat menunaikan ibadah haji yaitu yang meliputi Pendaftaran Ibadah Haji, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Pelayanan Kesehatan, dan Pembimbingan Manasik Ibadah Haji kepada para calon jama'ah haji di tanah air. Jenis penelitian ini adalah dekriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber (data), sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, 1) Secara keseluruhan, penyelenggaraan pelayanan ibadah haji di Departemen Agama kabupaten Madiun telah terlaksana relative baik. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan sosialisasi informasi ibadah haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun ada hal yang perlu dilakukan oleh Departemen Agama yaitu menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Madiun seperti Radio dan Radar Madiun. Adanya biaya tambahan dalam pemeriksaan kesehatan merupakan kebutuhan dari masing-masing jama'ah calon haji dan antara jama'ah yang satu dengan yang lain berbeda. Dalam pelaksanaan pendaftaran ibadah haji, jama'ah haji harus beberapa kali datang ke Kantor Urusan Haji untuk menyelesaikan urusan tersebut.

Dalam hal pembimbingan ibadah haji, jama'ah calon haji memiliki kesempatan untuk mengikuti pembimbingan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun yang mengikuti KBIH, 2) Dalam pembimbingan manasik haji, pemerintah telah melaksanakannya melalui pemberian materi mengenai manasik haji serta melaksanakan latihan/praktek manasik haji. Materi-materi tersebut telah disampaikan sesuai dengan buku panduan ibadah haji, seperti materi tentang do'a dan dzikir ibadah haji, pengamanan kesehatan haji, tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah, serta informasi tentang perjalanan ibadah haji. Materi-materi tersebut disampaikan secara beregu untuk mempermudah para tutor, 3) Materi tersebut telah disampaikan oleh tutor yang memiliki kemampuan dibidangnya, seperti materi kesehatan disampaikan oleh dokter, materi tentang tata cara pelaksanaan haji disampaikan oleh ulama, serta materi tentang kebijakan pemerintah disampaikan oleh petugas pemerintah. Selain itu, petugas/tutor tersebut telah menunaikan ibadah haji dan mengikuti pelatihan dan pemantapan materi bagi tutor dan pelatih yang diselenggarakan oleh Kanwil Departemen Agama Privinsi Jawa timur, 4) Latihan/praktek manasik haji di Kabupaten Madiun telah dilaksanakan di Asrama Haji Kota Madiun. Dalam pelaksanaan pembimbingan tersebut digunakan sarana/peralatan seperti sound system, audio visual, buku-buku panduan ibadah haji, serta alat peraga yang digunakan dalam praktek manasik haji.

*Kelima “Sistem Rekrutmen Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) pada Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia”* yang diteliti oleh Aulia Ul Ummah pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem rekrutmen Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi pada Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem rekrutmen Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi serta mengapa perlu diadakannya rekrutmen Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis dari sumber – sumber yang diperoleh. Selain itu penelitian ini juga dilengkapi dengan metode pengumpulan data kepustakaan, survey lokasi serta wawancara langsung dengan pihak Direktorat Penyelenggaraan haji danUmrah.Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini adalah sistem rekrutmen Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi dilakukan kegiatan tahapan mulai dari Kementerian Agama Pusat hingga tingkat Provinsi daerah. . Dalam proses rekrutmen PPIH Arab Saudi diberlakukan sistem rekrutmen secara proporsional. Yakni, jumlah calon petugas PPIH Arab Saudi disesuaikan dengan jumlah jamaah yang mendaftar dari setiap provinsi berdasarkan jumlah presentase. Urgensi dari rekrutmen Panitia Penyelenggara Ibadah Haji dalam

rangka memfasilitasi pelayanan terhadap jamaah demi terciptanya jamaah haji yang mandiri.

## **E. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan penelitian *kualitatif*, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan diri dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>12</sup>

Dalam penelitian deskriptif kualitatif ini penulis melakukan penelitian dengan caramenganalisa hanya pada taraf deskripsi yaitu menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan, dan kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktanya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh dan data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis membuat prediksi, maupun mempelajari implikasinya.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 3.

<sup>13</sup> Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Setia, 1999), hlm. 5.

Dalam penelitian ini pembahasan akan menitikberatkan pada bagaimana akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017 dan apa saja problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017.

## **2. Sumber dan Jenis Data**

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data itu diperoleh.<sup>14</sup> Menurut sumbernya, data penelitian dapat digolongkan sebagai data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini informasi diperoleh dari pihak Ketua PPIH, dan pengelola Asrama Haji sebagai informan. Penelitian ini penetapan subjek penelitiannya menggunakan sampel teoritis yaitu sampel yang dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk

---

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*, (Jakarta: PT. Rineke Cipta, 2002), hlm. 107.

<sup>15</sup> Lexy Moleong, *Op.cit.*, hlm. 159.

operasional sesuai studi-studi sebelumnya atau sesuai tujuan penelitian.

- b. Sumber Data Sekunder yaitu sumber data tertulis yang merupakan sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.<sup>16</sup> Data yang dapat diperoleh berupa dokumen atau arsip, catatan-catatan atau dokumentasi yang berkaitan, brosur, diklat asrama haji. Serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

- a. Observasi

Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek yang diteliti dan mencatat dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti.<sup>17</sup> Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung kondisi dan

---

<sup>16</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2011), hlm. 91.

<sup>17</sup> Koentjoroningrat dan Selo Sumarjan, *Penyusun dan Pengguna Kuesioner*, (Jakarta: Gramedia, 1990), hlm. 173.



situasi yang nyata dalam pelayanan akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji ketika berada di Embarkasi/Debarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali tahun 2017 oleh PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) serta problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan.

b. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara (*Interview*) adalah teknik yang digunakan dengan cara bercakap-cakap, berhadapan, tanya jawab untuk mendapatkan keterangan masalah penelitian.<sup>18</sup> Adapun wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti mempersiapkan bahan pertanyaan yang akan diajukan terlebih dahulu. Dalam pelaksanaannya, peneliti akan mewawancarai langsung pihak-pihak yang terkait yaitu Ketua PPIH, serta pengelola Asrama Haji Donohudan, wawancara ini berkaitan dengan akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji ketika di Embarkasi/Debarkasi Asrama Haji Donohudan Boyolali tahun 2017 serta problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan.

c. Dokumentasi

---

<sup>18</sup> Koentjoroningrat, *Metode -Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1994), hlm. 729.

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>19</sup> Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh dokumen atau arsip, foto-foto, file komputer yang ada di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah sebagai sumber data yang penting, guna mengetahui semua data yang ada dalam akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di Asrama Haji Donohudan serta problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan demi kesempurnaan penelitian.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian karena dari analisis ini akan diperoleh temuan, baik temuan substantif maupun formal. Selain itu, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis. Pada hakikatnya, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengategorikannya sehingga

---

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.cit.*, hlm. 206.

diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.<sup>20</sup>

Teknik pengelolaan data yang peneliti gunakan dalam mengolah data penelitian adalah dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan bahan pustaka dengan menggunakan pola deskriptif analisis, yakni peneliti mencoba memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh kemudian menganalisa data dengan berpedoman pada sumber-sumber tertulis.

Melalui serangkaian aktivitas tersebut, maka peneliti dapat menggambarkan tentang akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan serta problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan.

## **5. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan mempelajari, memahami serta mengetahui pokok bahasan skripsi ini, maka akan dideskripsikan dalam sistematika yang terdiri dari lima bab, masing-masing bab memuat sub-sub bab.

### **BAB I** Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat

---

<sup>20</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm.209.

penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, metodologi penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II** Landasan Teori tentang Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan Boyolali

Bab ini menguraikan secara umum tentang apa itu pengertian akomodasi, jenis-jenis akomodasi, pengertian pemberangkatan dan pemulangan, pengertian jamaah haji, pengertian panitia penyelenggara ibadah haji (PPIH), macam-macam PPIH, pengertian asrama haji donohudan serta klasifikasi Asrama Haji.

## **BAB III** Kinerja PPIH dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Asrama Haji Donohudan

Bab ini membahas tentang sejarah berdirinya Asrama Haji Donohudan, gambaran umum tentang Asrama Haji Donohudan, gambaran umum PPIH tahun 2017, letak geografis operasional PPIH, waktu operasional PPIH, struktur organisasi PPIH, *job description* PPIH, akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji, serta problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

**BAB IV** Analisa Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH Di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017

Bab ini merupakan bab analisa akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan Boyolali,sertaanalisa tentang problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan Boyolali.

**BAB V** Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, saran-saran dan kata penutup.

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**  
**AKOMODASI PEMBERANGKATAN DAN**  
**PEMULANGAN JAMAAH HAJI**

**A. Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan**

**1. Pengertian Akomodasi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia arti dari kata “Akomodasi” adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat sementara bagi orang yang berpergian.<sup>20</sup> Biasanya akomodasi menyediakan jasa pelayanan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Dalam kepariwisataan akomodasi merupakan suatu industri, jadi pengertian industri akomodasi adalah suatu komponen industri pariwisata, karena akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar dimana orang-orang/pengunjung/wisatawan dapat

---

<sup>20</sup> Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm. 26.

beristirahat/menginap/tidur, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia.<sup>21</sup>

Sarana akomodasi tentunya sangat dibutuhkan untuk setiap kegiatan wisata maupun yang lainnya, karena kegiatannya membutuhkan waktu lebih dari 1 hari. Seluruh akomodasi umumnya menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lain namun dalam wujud yang beragam. Setiap akomodasi diklasifikasikan dan dikategorikan karena wisatawan yang menjadi tamu, misalnya menganggap penilaian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Semakin tinggi peringkat akomodasi menunjukkan kualitas fasilitas dan pelayanan yang baik sejalan dengan harga yang tinggi pula.

Yang dimaksud dengan akomodasi disini adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jumlah haji di tempat embarkasi atau debarkasi dan pemondokkan selama berada di Arab Saudi. Akomodasi bagi jamaah haji merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang dan melibatkan dana yang tidak

---

<sup>21</sup> setzer munavizt, "Pengertian dan Jenis-Jenis Akomodasi", 2010, dalam <http://pariwisatadanteknologi.blogspot.co.id/2010/05/jenis-jenis-akomodasi-pariwisata.html>, diakses pada 4 Mei 2018

sedikit bahkan dalam komponen BPIH menempati urutan kedua setelah biaya angkutan udara.

Sebelum pemberangkatan ke Arab Saudi, jamaah haji diasramakan di masing-masing asrama haji embarkasi maksimal selama 24 jam sebelum penerbangan ke Arab Saudi. Fungsi Asrama haji selain tempat pemulihan kesehatan (*recover*) dan istirahat setelah melakukan perjalanan yang cukup panjang dan melelahkan dari daerah asalnya masing-masing, juga sebagai tempat penyelesaian proses penerbangan untuk ke luar negeri (*check in*).

Kegiatan selama di asrama haji meliputi penyelesaian dokumen perjalanan paspor haji oleh imigrasi, pemeriksaan barang bawaan oleh bea dan cukai, pemberian bekal hidup (*living cost*), pemeriksaan kesehatan akhir dan pemantapan manasik.Keperluan akomodasi dan konsumsi selama berada di Asrama haji embarkasi ditanggung oleh pemerintah karena termasuk dalam komponen Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH).<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Nidjam Ahmad dan Hanan Alatief, “*Manajemen Haji*”, (Jakarta: Nizam press, 2004), cet ke-1, hlm. 65.



## 2. Jenis-jenis Akomodasi

Beberapa jenis-jenis akomodasi, yaitu :<sup>23</sup>

a. Jenis akomodasi yang dibagi dalam kelompok besar, yaitu :

### 1) Akomodasi Komersil

Kelompok ini adalah akomodasi yang dibangun atau didirikan dengan tujuan semata-mata untuk memperoleh keuntungan / komersil dan secara murni untuk mencari keuntungan (profit making) lainnya. Yang termasuk dalam jenis kelompok ini, antara lain : hotel, motel, penginapan / losmen, rooming house, bungalow, cottage, pension, homestay, ryokan dan lainnya.

### 2) Akomodasi Semi Komersil

Kelompok ini adalah akomodasi yang didirikan bukan semata-mata untuk tujuan komersil tetapi yang diperuntukan bagi pelayanan kepada masyarakat atau orang tertentu. Lambat laun tujuan dasarnya berubah karena jenis ini jelas memerlukan biaya pemeliharaan dan pengurusan. Yang termasuk dalam kelompok ini, antara lain : asrama mahasiswa / pelajar, asrama milik

---

<sup>23</sup> ridhayani saputra, “*Jenis-Jenis Akomodasi*”, 2012, dalam [http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan\\_26.html](http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan_26.html), diakses pada 4 Mei 2018

yayasan, asrama pelatihan, panti jompo, pondok pesantren, panti rehabilitasi, rumah sakit dan lainnya.

3) Akomodasi Non Komersil

Kelompok ini adalah akomodasi yang didirikan tidak untuk tujuan mencari keuntungan, tetapi semata-mata untuk tujuan sosial atau sebagai bantuan secara cuma-cuma. Yang termasuk dalam kelompok ini antara lain : mess, wisma, guest house, rumah panti asuhan, pemondokan dalam gereja, villa yang dimiliki secara pribadi, family holiday homes, perkemahan dan lainnya.

b. Jenis akomodasi berdasarkan aspek bentuk bangunan, yaitu :<sup>24</sup>

- 1) Losmen
- 2) Pondok wisata
- 3) Cottage
- 4) Motel
- 5) Penginapan remaja (youth hotel)
- 6) Inn
- 7) Perkemahan
- 8) Health spa hotel

---

<sup>24</sup> ridhayani saputra, “*Jenis-Jenis Akomodasi*”, 2012, dalam [http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan\\_26.html](http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan_26.html), diakses pada 4 Mei 2018

- 9) Hotel
- 10) Marine hotel (floating hotel)
- 11) Summer hotel
- 12) Airport hotel
- 13) Suite hotel
- 14) Bed and breakfast hotel (BnB)/ hotel garni
- 15) Casino hotel
- 16) Holiday village hotel
- 17) Congress hotel
- 18) Conference center hotel
- 19) Time share hotel (condominium)
- 20) Guest house (boarding house, pension den famille)
- 21) Condominium hotel
- 22) Private hotel
- 23) Apartotel
- 24) Marina, boutel, nautel

- c. Jenis akomodasi berdasarkan aspek klasifikasinya, yaitu<sup>25</sup>
- 1) Hotel size atau besar kecilnya hotel
  - 2) Target market atau pangsa pasar yang dituju
  - 3) Leve of service atau tingkat pelayannya
  - 4) Ownership atau kepemilikan
- d. Jenis akomodasi berdasarkan aspek pelayanan, yaitu :<sup>26</sup>
- 1) World class service (pelayanan kelas dunia)
  - 2) Mid range service (pelayanan kelas menengah)
  - 3) Economic/ limited service (pelayanan kelas ekonomi)
- e. Jenis akomodasi berdasarkan aspek kepemilikan / afiliasi<sup>27</sup>
- 1) Independent hotel adalah hotel yang manajemennya tidak tergantung pada pihak lain, biasanya dikelola oleh keluarga.
  - 2) Parent company adalah hotel yang dalam pengoprasiaannya dilakukan dengan beberapa unit perusahaan yang lain. Dimana terdapatnya keseragaman pelayanan (SOP).

---

<sup>25</sup> ridhayani saputra, “*Jenis-Jenis Akomodasi*”, 2012, dalam [http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan\\_26.html](http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan_26.html), diakses pada 4 Mei 2018

<sup>26</sup> *Ibid.*, ridhayani saputra

<sup>27</sup> *Ibid.*, ridhayani saputra

- 3) Management contrac adalah hotel yang dalam operasionalnya sehari-hari memakai sistem kontrak dalam manajemen.
- 4) Franchise and referral group adalah hotel yang berorerasi atas dasar kerjasama dengan hotel lainnya yang telah mempunyai nama sebelumnya.

### **3. Pengertian Pemberangkatan dan Pemulangan**

Pemberangkatan berasal dari kata dasar “berangkat” yang memiliki arti yaitu suatu proses, cara, perbuatan memberangkatkan.<sup>28</sup> Sedangkan pemulangan sendiri berasal dari kata dasar “pulang” yang memiliki arti yaitu suatu proses, cara, perbuatan memulangkan; pengembalian; pemulihan.<sup>29</sup>

Sehingga dapat dipahami akomodasi pemberangkatan yaitu sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan proses, cara, perbuatan memberangkatkan. Sedangkan akomodasi pemulangan yaitu sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan proses, cara, perbuatan memulangkan.

---

<sup>28</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Edisi ke-3, hlm. 55.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 88.

Beberapa kegiatan yang diikuti calon/jamaah haji selama proses pengasramaan saat akan diberangkatkan, antara lain :<sup>30</sup>

- a. Menyerahkan koper besar ke petugas Bea Cukai untuk di periksa dan ditimbang dan proses *X-ray*.
- b. Melapor kepada petugas pendaftaran dengan menyerahkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan lembar biru.
- c. Mendapatkan kartu makan dan kartu akomodasi.
- d. Pemeriksaan kartu kesehatan dicounter kesehatan.
- e. Jamaah haji menerima *living cost*, gelang identitas dan *boarding pass* atau tiket pesawat.
- f. Menuju gedung penginapan.
- g. Pembinaan haji yang berupa ceramah akhlakul karimah dan kesehatan dilanjutkan dengan praktek ibadah haji di lapangan manasik haji.

---

<sup>30</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku ketua PPIH tanggal 22 Januari 2018

Saat pemulangan jamaah haji harus melalui asrama haji sebelum dipulangkan ke tempat asal masing-masing dengan kegiatan antara lain :<sup>31</sup>

- a. Saat kedatangan, berkumpul di Hall penerimaan. Sementara itu koper besar di tata dalam Hall lainnya.
- b. Menyerahkan paspor untuk pemeriksaan kedatangan jamaah haji, penukaran uang dan pengambilan tas.

## **B. Jamaah Haji**

### **1. Pengertian Jamaah Haji**

Menurut bahasa, kata jamaah berasal dari *al-ijtima'* yang artinya berkumpul atau bersatu. Sedangkan menurut istilah jamaah adalah sekelompok orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul dengan tujuan yang sama.<sup>32</sup>

Sedangkan pengertian haji diambil dari etimologis bahasa Arab dimana kata haji berarti *qashd*, yakni tujuan, maksud dan menyengaja. Menurut istilah syara'haji ialah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula (tawaf,

---

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH tanggal 22 Januari 2018

<sup>32</sup> Zurizal Z dan Aminuddin, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam, 2008), hlm. 185.

wukuf, sa'i, melontar jumrah dan lainnya) dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah. Waktu pelaksanaan haji yaitu pada bulan Syawal sampai 10 hari pertama bulan Dzulhijjah.<sup>33</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa jamaah haji adalah sekelompok orang yang berkumpul dengan tujuan yang sama yaitu Ka'bah (Baitullah) di Makkah yang akan mengerjakan serangkain ibadah haji seperti tawaf, sa'i, wukuf di Arofah, melontar jumroh (ula, wusta, aqobah dan sebagainya semata-mata demi melaksanakan perintah Allah dan meraih keridhoan-Nya.

## **2. Calon/Jamaah Haji di Asrama Haji Donohudan**

Jumlah jamaah calon haji yang berangkat pada tahun 2017 melalui Asrama Haji Donohudan sebanyak 33.637 orang yang terdiri dari Provinsi Jawa Tengah sebanyak 30.479 orang dan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 3.158 orang.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Prespektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010), hlm. 12.

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH Tahun 2017 tanggal 23 Januari 2018



### 3. Syarat Haji

Hal yang dimaksud dengan syarat dalam ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah dapat memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblih baginya untuk melakukan haji satu kali dalam hidupnya. Berikut syarat-syarat melasanakan ibadah haji:<sup>35</sup>

- a. Beragama Islam
- b. Baligh (Dewasa)
- c. Berakal
- d. Merdeka
- e. Mampu atau berkuasa

### 4. Rukun Haji

Rukun merupakan perbuatan dalam ibadah yang tidak boleh sama sekali ditinggalkan atau tidak dilaksanakan. Dalam hal ini jika salah satu rukun haji tidak dilaksanakan, maka hajinya tidak sah dan tidak dapat ditebus dengan Dam (diganti dengan menyembelih binatang qurban). Macam-macam Rukun Haji yaitu:<sup>36</sup>

- a. Ihram disertai dengan niat
- b. Wuquf di Arafah
- c. Thawaf di Baitullah

---

<sup>35</sup> *Op.Cit.*, H. Edi Mulyono & H. Harun Abu Rofi'ie, hlm. 27 .

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

- d. Sa'i antara Shafa ke Marwah
- e. Bercukur untuk tahallul
- f. Tertib (mengerjakan secara berurutan dari nomor satu sampai nomor lima)

## 5. Wajib Haji

Wajib haji diantaranya yaitu:<sup>37</sup>

- a. Berpakaian Ihram dari miqat
- b. Bermalam di Muzdalifah
- c. Bermalam di Mina
- d. Melontar Jumrah Ula, Wustha, dan Aqabah
- e. Tidak melakukan perbuatan yang diharamkan pada waktu Ihram

## 6. Sunnah Haji

Sunnah-sunnah melaksanakan ibadah haji diantaranya:<sup>38</sup>

- a. Mandi untuk Ihram
- b. Shalat Sunnah Ihram 2 ra'kaat
- c. Thawaf qudum, yaitu thawaf karena datang di Tanah Haram
- d. Membaca Talbiyah
- e. Bermalam di Mina pada tanggal 9 Dzulhijjah
- f. Bermalam di Arafah pada siang dan malam

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, H. Edi Mulyono & H. Harun Abu Rofi'ie, hlm. 35.

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm. 36.

- g. Berhenti di Masy'aril Haram pada hari Nahar (10 Dzulhijjah)
- h. Berpakaian Ihram yang serba putih

## 7. Macam-macam Haji

Macam-macam Haji sebagai berikut:<sup>39</sup>

### a. Haji Tamattu'

Haji Tamattu' yaitu menjalankan ibadah haji dan umrah dengan cara melakukan umrah terlebih dahulu pada musim haji, kemudian melaksanakan ibadah haji. Jika melaksanakan Haji Tamattu' diwajibkan membayar Dam.

### b. Haji Ifrad

Haji ifrad yaitu bila seseorang bermaksud menyendirikan, baik menyendirikan haji maupun menyendirikan umrah. Dalam hal ini, yang didahulukan adalah ibadah haji. Artinya, ketika seorang Muslim telah mengenakan pakaian ihram di *miqat*-nya, orang tersebut berniat melaksanakan ibadah haji dahulu. Apabila ibadah hajinya sudah selesai, maka orang tersebut mengenakan ihram kembali

---

<sup>39</sup> Herry Munhanif, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, (Cibubur: PT Variapop Group, 2015), hlm. 16.

untuk melaksanakan umrah. Jika melaksanakan Haji Ifrad tidak dikenakan Dam.

c. Haji Qiran

Haji qiran ialah mengerjakan haji dan umrah di dalam satu niat dan satu pekerjaan sekaligus. Haji qiran dilakukan tetap berpakaian ihram sejak *miqat* makani dan melaksanakan semua rukun dan wajib haji sampai selesai, meskipun mungkin akan memakan waktu lama. Jika melaksanakan Haji Qiran dikenakan membayar Dam.<sup>40</sup>

## C. PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji)

### 1. Pengertian PPIH

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) adalah petugas haji yang memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada Jamaah Haji di Indonesia dan di Arab Saudi selama masa operasional penyelenggaraan ibadah haji berlangsung.<sup>41</sup> Sedangkan petugas yang ikut serta dalam kegiatan ritual ibadah Haji dengan jamaah disebut petugas yang menyertai jamaah diantaranya yaitu: TPHI (Tim

---

<sup>40</sup> *Ibid.*, Herry Munhanif, hlm. 17.

<sup>41</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Regular, hlm. 11.

Pemandu Haji Indonesia), TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia), TKHI (Tim Kesehatan Haji Indonesia).

Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 11 menjelaskan bahwa Menteri membentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi.<sup>42</sup>

*“Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dibentuk di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi dan di Arab Saudi oleh Direktur Jenderal. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji terdiri atas unsur Kementerian Agama, Kementerian/ instansi terkait dan atau pemerintah daerah.”<sup>43</sup>*

Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) merupakan panitia yang dibentuk oleh Kanwil Kemetrian Agama Provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari perwakilan dari setiap daerah se-Jawa Tengah dan dari hasil ujian masuk penerimaan sebagai Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). PPIH ini sendiri berfungsi sebagai pelayan tamu Allah yang melakukan ibadah haji selama pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji yang meliputi pelayanan,

---

<sup>42</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 11.

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH tanggal 22 Januari 2018

pembinaan kepada jaamah haji. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan dokumen, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi dan pelayanan katering selama jamaah haji berada di Asrama Haji Donohudan. Selama menjalankan tugasnya PPIH ini dibantu oleh beberapa satuan tugas yang biasa disebut SATGAS PPIH.<sup>44</sup>

## **2. Tugas dan Fungsi PPIH**

Berikut ini adalah tugas dan fungsi PPIH:<sup>45</sup>

- a. Tugas PPIH yaitu menyelenggarakan pelayanan, pembinaan, dan pengendalian maupun pengkoordinasian pelaksanaan tugas haji di Embarkasi maupun Debarkasi.
- b. Fungsi PPIH yaitu melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pemantauan, dan pengkoordinasian tugas operasional haji.

## **3. Macam-macam PPIH**

Petugas PPIH (Panitia Penyelenggaran Ibadah Haji) yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ibadah haji baik di Pusat, Arab Saudi maupun Embarkasi, yaitu:<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Ragil Purnomo, *Skripsi Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (PPIH Embarkasi Solo Of City Pada Musim Haji Tahun 2015)*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 3.

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH tanggal 22 Januari 2018

<sup>46</sup> Departemen Kementrian Agama, *Buku Pintar Penyelenggaran Ibadah Haji*, hlm. 3.

c. PPIH Pusat

Petugas PPIH (Panitia Penyelenggaraan Haji) yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan perhajian/ibadah haji yang ditempatkan di Kementerian Agama Pusat.

d. PPIH Arab Saudi

Petugas Haji yang bertanggung jawab dalam pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindungan jamaah haji di Arab Saudi yang ditugaskan di tiga daerah kerja yaitu: Jeddah, Madinah, dan Makkah serta Kantor Misi Haji di Jeddah.

e. PPIH Embarkasi

Petugas Haji yang bertanggung jawab pada pembinaan, pelayanan umum, bimbingan ibadah, pelayanan kesehatan serta perlindungan jamaah haji pada setiap Embarkasi.

Memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang jumlahnya tidak sedikit, tentunya sangatlah tidak mudah. Oleh karena itu, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) memerlukan stamina yang baik dan benar dalam proses pemberian pelayanan. Dengan pemberian pelayanan yang baik, diharapkan jamaah haji akan mendapatkan kepuasan dan kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji.

## **D. Asrama Haji**

### **1. Pengertian Asrama Haji**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Asrama merupakan bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu, terdiri atas sejumlah kamar dan dipimpin oleh seorang kepala asrama.<sup>47</sup>

Sedangkan pengertian haji diambil dari etimologis bahasa Arab dimana kata haji berarti qashd, yakni tujuan, maksud dan menyengaja. Menurut istilah syara'haji ialah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula (tawaf, wukuf, sa'i, melontar jumrah dan lainnya) dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah.<sup>48</sup>

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Asrama Haji adalah Asrama yang dibangun oleh Departemen Agama sebagai tempat akomodasi, dalam hal ini sebagai tempat pengasramaan dan sebagai tempat penyelesaian semua dokumen-dokumen perjalanan pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

---

<sup>47</sup> *Op.Cit.*, Departemen Pendidikan Nasional, hlm. 37.

<sup>48</sup> *Op.Cit.*, Kementrian Agama RI Ditjen PHU, hlm. 26.



## **2. Peran Asrama Haji**

Dalam pelaksanaan ibadah haji, asrama haji mempunyai peran yang sangat penting yaitu:<sup>49</sup>

- a. Penyusunan dan perencanaan program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha,
- b. Fasilitas layanan ibadah dan bimbingan manasik haji,
- c. Pelaksanaan kegiatan penyediaan akomodasi dan konsumsi bagi jamaah haji dan masyarakat lainnya,
- d. Fasilitas dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan city check in bekerja sama dengan instansi terkait,
- e. Pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, dan pengelolaan asset, dan
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

## **3. Latar Belakang Pembangunan Asrama Haji**

Keberadaan asrama haji dalam pelayanan haji berkaitan dengan kebutuhan akomodasi untuk kesiapan operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji

---

<sup>49</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Turmudi selaku pejabat pengelola Asrama Haji Donohudan tanggal 24 Januari 2018

dalam rangkaian operasional pelayanan perjalanan haji dari Tanah air ke Arab Saudi dan sebaliknya.

Untuk kebutuhan pelayanan pengasramaan jamaah haji, pada mulanya dan selama bertahun-tahun Pemerintah menyewa wisma atau asrama swasta dengan pengeluaran biaya yang sangat besar. Besarnya biaya yang dikeluarkan untuk menyewa wisma dalam satu kali musim haji sebanding atau cukup untuk membangun satu gedung asrama haji. Berdasarkan kebutuhan dan pertimbangan tersebut dan sebagai realisasi dari kewajiban dan tanggung jawab pemerintah terhadap penyelenggaraan pelayanan haji, lahirlah pemikiran dan upaya memiliki asrama haji sendiri yang perwujudannya dimulai dengan membangun asrama haji laut pada awal Pelita 1, kemudian berkembang setelah pemberangkatan haji melalui angkutan udara.<sup>50</sup>

Pembangunan asrama haji disamping didasarkan atas pemikiran tersebut, juga dilandasi pertimbangan kebutuhan praktis peningkatan pelayanan.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Departemen Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Profil Asrama Haji Embarkasi dan Transit*, hlm. 5.

<sup>51</sup> *Ibid.*, Departemen Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh hlm. 6.

- g. Pemakaian wisma atau asrama swasta yang hanya disewa satu musim disamping tidak memungkinkan dapat tersedianya sarana dan fasilitas akomodasi dan pelayanan operasional haji sesuai kebutuhan pelayanan terhadap jamaah haji, juga tidak adanya sarana khusus bagi kepentingan visualisasi praktek manasik haji.
- h. Memiliki asrama haji sendiri, diluar musim haji dapat dimanfaatkan bagi kepentingan umum dan sosial keagamaan yang dapat meningkatkan dan menunjang misi dan kepentingan Departemen Agama khususnya tugas dan fungsi Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

Upaya dan kegiatan pembangunan asrama yang dilakukan selama ini, dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan dana yang tersedia, baik dari anggaran BPIH, APBN, APBD dan hasil pengelolaan asrama haji.

#### **4. Klasifikasi Asrama Haji**

Adapun pengklasifikasian Asrama Haji dibagi menjadi dua macam yaitu:<sup>52</sup>

- a. Asrama Haji Embarkasi

Asrama Haji Embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional menyangkut pelayanan

---

<sup>52</sup> *Ibid.*, Departemen Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, hlm. 7.

akomodasi, konsumsi, bea cukai, imigrasi, karantina, *city check in*, dan lainnya selama pemberangkatan dan pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan Embarkasi dan sebaliknya penerimaan waktu kedatangan dan kesiapan kembali ke tempat asal jamaah.

Jumlah Asrama Haji Embarkasi yang ada saat ini terdiri dari 14 asrama, yaitu:<sup>53</sup>

**Tabel 2.1**  
**Data Jumlah Asrama Haji Embarkasi**

NO	Asrama Haji Embarkasi	Kapasitas
1	Banda Aceh	660 orang
2	Medan	1.650 orang
3	Batam	1.110 orang
4	Jakarta Pondok Gede	2.991 orang
5	Jakarta Bekasi	1.700 orang
6	Boyolali/Surakarta	2.408 orang
7	Surabaya	2.550 orang
8	Makassar	2.048 orang
9	Balikpapan	672 orang
10	Banjarmasin	770 orang
11	Padang	900 orang
12	Palembang	928 orang
13	Mataram	520 orang
14	Gorontalo	320 orang

Sumber: “Profil Asrama Haji Embarkasi & Transit” pada tahun 2010.

---

<sup>53</sup> *Ibid.*, Departemen Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, hlm. 7.

b. Asrama Haji Provinsi atau Transit

Asrama haji provinsi atau transit adalah tempat pemondokan sementara jamaah calon haji untuk persiapan pemberangkatan ke Asrama Haji Embarkasi sesuai kloter atau jadwal penerbangan berupa pelayanan akomodasi, konsumsi, dan lainnya.

Asrama Haji Transit TK. 1 atau Provinsi, yang berada di Ibukota Provinsi, yaitu :<sup>54</sup>

- 1) Asrama Haji Transit Provinsi Riau :
  - a) Pekanbaru (Rumabai)
  - b) Dumai (Asrama Haji awal Pelita 1)
- 2) Asrama Haji Transit Provinsi Jambi, Kodya Jambi
- 3) Asrama Haji Transit Bengkulu, Kodya Bengkulu
- 4) Asrama Haji Transit Lampung :
  - a) Rajabasa-Bandar Lampung
  - b) Lungsir-Teluk Betung (awalya asrama haji laut)
- 5) Asrama Haji Transit D.I. Yogyakarta di Yogyakarta
- 6) Asrama Haji Transit Jawa Tengah di Semarang

---

<sup>54</sup> *Ibid.*, Departemen Agama RI, Direktorat Pelayanan Haji, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, hlm. 8.

- 7) Asrama Haji Transit Nusa Tenggara Timur di Kupang
- 8) Asrama Haji Transit Kalimantan Barat di Pontianak
- 9) Asrama Haji Transit Kalimantan Tengah di Palangkaraya
- 10) Asrama Haji Transit Sulawesi Tengah di Palu
- 11) Asrama Haji Transit Sulawesi Tenggara di Kendari
- 12) Asrama Haji Transit Sulawesi Utara di Manado
- 13) Asrama Haji Transit Papua di Jayapura
- 14) Asrama Haji Transit Bali di Denpasar

### **BAB III**

## **KINERJA PPIH DALAM PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN JAMAAH HAJI**

#### **A. Sejarah Berdirinya Asrama Haji Donohudan**

Asrama haji sudah diadakan sejak pemberangkatan jamaah haji menggunakan kapal laut. Ketika itu, dikenal Asrama Haji Jakarta/Persatuan Haji Indonesia Kwitang, Jalan Kemakmuran, Asrama Haji Semarang, Surabaya, Balikpapan dan lainnya. Asrama Haji Donohudan pertama kali didirikan pada tahun 1997. Asrama haji ini berdiri diatas tanah seluas 160.123 M2, dengan kapasitas tampung 2.408 orang.<sup>34</sup>

Asrama haji sebagai embarkasi selain berfungsi untuk transit penginapan, asrama haji juga menjadi tempat unutup mengurus banyak hal terikat dengan penyelenggaraan ibadah haji, seperti manasik dan lain sebagainya. Siapa sangka bahwa sejarah asrama haji bermula dari tempat karantina penyakit kolera. Berawal pada sekitar tahun 1970-an, Indonesia termasuk negara yang dinilai dunia sebagai endemik penyakit kolera. Karena itu, WHO memutuskan setiap warga negara Indonesia

---

<sup>34</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Turmudi selaku pejabat pengelola AsramaHaji Donohudan tanggal 24 Januari 2018

yang akan keluar negeri harus dikarantina terlebih dahulu. Sehubungan dengan kebijakan tersebut, Pemerintah Saudi meminta agar para jamaah haji Indonesia dikarantina terlebih dahulu sebelum meninggalkan Tanah Air ke Tanah Suci.<sup>35</sup>

Mulai tahun 1974, berdirilah asrama haji yang pertama, yaitu Asrama Haji Pondok Gede Jakarta. Dari situ, asrama haji didirikan di beberapa kota salah satunya Asrama Haji Donohudan yang ada di Boyolali. Asrama haji yang dibangun pemerintah pada awal pembangunannya dimanfaatkan terbatas untuk pelayanan akomodasi serta kemudahan pengaturan pemberangkatan dan pemulangan jamaah agar sejalan dengan perkembangan zaman, diluar musim haji, juga dimanfaatkan untuk kepentingan umum.<sup>36</sup>

Melalui proses pengembangan sarana fisik secara bertahap sampai saat ini menunjukkan kemajuan yang sangat berarti dalam memberikan pelayanan kearah yang lebih baik lagi. Hali ini jelas dari fisik maupun fasilitas pendukung lainnya yang merupakan asset pemerintah yang bisa bermanfaat bagi umat atau kepentingan umum. Embarkasi Asrama Haji Donohudan (SOC)

---

<sup>35</sup> Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm. 3.

<sup>36</sup> *Ibid.*, Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm.



melayani calon/jamaah haji yang berasal dari 2 Provinsi yaitu provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan penerbangan melalui Bandara Adi Somarmo.

## **B. Sarana dan Prasarana Asrama Haji Donohudan**

Terdapat beberapa fasilitas yang tersedia guna mendukung suksesnya operasional penyelenggaraan ibadah haji di asrama haji donohudan:<sup>37</sup>

### **1. Sarana Ibadah**

Masjid Al-Mabrur seluas 508 m<sup>2</sup> menjadi pusat kegiatan ibadah bagi Jamaah Calon Haji yang menginap di Asrama Haji satu hari sebelum pemberangkatan. Masjid ini telah dapat digunakan untuk pelaksanaan ibadah khususnya shalat fardhu dilengkapi dengan tempat wudhu' seluas 133,3 m<sup>2</sup> sebagai sarana penunjang.

### **2. Gedung Penginapan (Pemondokan)**

Saat ini tersedia 3 (tiga) gedung yang berfungsi sebagai penginapan baik bagi calon/jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci maupun panitia maupun tamu. Gedung-gedung tersebut adalah:

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm.

- a) Gedung Makkah, di Gedung Makkah terdapat 3 lantai yang terdiri dari lantai I ada 38 Kamar untuk 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Di lantai II ada 38 kamar untuk menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Dan di lantai III juga ada 38 kamar untuk menampung 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola.
  - b) Gedung Madinah, di Gedung Madinah ada 3 lantai yang terdiri dari lantai I ada 40 kamar tidur untuk 80 orang dengan 40 kamar mandi. Lantai II ada 38 kamar tidur untuk 400 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola. Sedangkan lantai III ada 38 kamar tidur untuk 393 orang dengan 79 kamar mandi dan 1 mushola.
  - c) Gedung Shofa, di Gedung Shafa ada 2 lantai. Lantai I ada 8 kamar tidur untuk 28 orang dengan 9 kamar mandi. Lantai II ada 8 kamar tidur untuk 26 orang dengan 9 kamar mandi.
3. Gedung Serbaguna<sup>38</sup>
- a) Gedung Jeddah, di Gedung Jeddah ada 2 lantai. Lantai I berupa aula yang biasa digunakan untuk menerima

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, Dokumen Badan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan, hlm. 11.

kedatangan calon/jamaah haji yang datang dari daerah asal masing-masing. Lantai II berupa ruangan-ruangan yang biasa digunakan untuk kantor operasional tiap-tiap bidang bagian satgas PPIH.

- b) Gedung Muzdalifah, Gedung Muzdalifah hanya memiliki I lantai berupa aula, gedung ini biasa difungsikan untuk pemberangkatan atau pelepasan calon/jamaah haji yang akan diberangkatkan ke bandara kemudian diterbangkan ke Tanah Suci. Gedung ini juga biasa digunakan untuk penerimaan jamaah haji yang tiba di Asrama haji setelah menunaikan ibadah haji di Tanah Suci untuk kemudian diserahkan ke kepala daerah masing-masing guna pemulangan ke daerah masing-masing.
- c) Gedung Arofah, Gedung Arofah hanya memiliki I lantai dan biasanya digunakan untuk para warga sekitar yang mendirikan paguyuban guna untuk berjualan di Asrama Haji berupa souvenir haji, oleh-oleh haji, perlengkapan haji, dan lain sebagainya. Dan di Gedung Arofah menyediakan kantin guna untuk membeli makan atau minum.

4. Dapur Umum

Dapur umum terdiri dari 2 (dua) lantai. Lantai I biasa digunakan untuk memasak dan menyiapkan semuabahan makanan bagi calon/jamaah haji. Lantai II biasa digunakan untuk menginap para pekerja yang ada di dapur.

5. Fasilitas umum

Selama pelaksanaan operasional pemberangkatan ibadah haji, panitia menyediakan tempat khusus bagi perusahaan atau pihak luar yang memiliki kaitan dengan penyediaan fasilitas bagi calon/jamaah guna membuka loket seperti tempat penukaran uang rial, operator jasa telekomunikasi, fotografi dan perlengkapan keperluan jamaah lainnya.

6. Klinik Kesehatan

Sebagaimana ketentuan bahwa seluruh Calon/Jamaah Haji yang akan berangkat ke tanah suci diharuskan melakukan pemeriksaan kesehatan. Untuk itu pihak kesehatan di bawah koordinasi Kantor Kesehatan Pelabuhan dan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah membuka klinik kesehatan yang berada di bagian belakang Gedung Jeddah. Klinik

Kesehatan ini masih berada satu gedung dengan gedung jeddah.<sup>39</sup>

### **C. Visi dan Misi Asrama Haji Donohudan**

Visi dan Misi Asrama Haji Donohudan yaitu:<sup>40</sup>

#### 1. Visi

Terwujudnya Asrama Haji yang terpelihara rapi, mandiri dan berkualitas dalam melayani calon/jamaah haji dan masyarakat umum.

#### 2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan baik fasilitas, sarana, prasarana maupun kualitas SDM.
- b. Menciptakan suasana yang kondusif, nyaman, aman, tentram, damai serta tercipta ukhuwah yang bisa dirasakan pengguna jasa.
- c. Meningkatkan inovasi kinerja pengurus dan karyawan dalam rangka meningkatkan pemeliharaan, pengelolaan dan pengembangan asrama haji sebagai aset pemerintah untuk kepentingan umat.

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, Dokumen Badan Pengelolaan Asrama Haji Donohudan, hlm. 12.

<sup>40</sup> *Ibid.*, Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm. 5.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Asrama Haji Donohudan**

Adapun yang menjadi tujuan didirikannya Asrama Haji Donohudan ini adalah:<sup>41</sup>

1. Penyediaan sarana dan prasarana urusan haji khususnya dan pusat kegiatan umat Islam dalam rangka penyediaan fasilitas yang representatif,
2. Peningkatan pelayanan ibadah haji bagi umat Islam khususnya di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sedangkan untuk manfaat didirikannya Asrama Haji Donohudan ini adalah:

1. Dilihat dari segi pembangunan adalah merealisasi ingub Nomor 28 tahun 1990 tentang Percepatan dan Pencapaian Target Kerja.
2. Memenuhi hajat masyarakat banyak khususnya umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji sehingga mereka istirahat dengan aman, tenang, nyaman dan tentram.
3. Memberikan pelayanan penerimaan jamaah, transit, dokumen, akomodasi, pembinaan jamaah dan petugas, keamanan, perbekalan, penerbangan, imigrasi, bea cukai dan kesehatan kepada calon jamaah haji selama berada di asrama haji.

---

<sup>41</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Turmudi selaku pejabat Pengelola Asrama Haji Donohudan tanggal 24 Januari 2018

4. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur/instansi terkait.

#### **E. Tugas Pokok dan Fungsi Asrama Haji Donohudan**

Tugas pokok dan Fungsi Asrama Haji Donohudan yaitu:<sup>42</sup>

1. Tugas pokok Asrama Haji Donohudan adalah melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas.
2. Fungsi Asrama Haji Donohudan yaitu:
  - a. Penyusunan rencana, program dan kegiatan di bidang pelayanan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan usaha,
  - b. Fasilitasi layanan ibadah dan bimbingan manasik haji,
  - c. Pelaksanaan layanan informasi, publikasi dan penyediaan akomodasi, serta konsumsi pelaksanaan ibadah haji,
  - d. Fasilitasi dan koordinasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, dan city check in bekerja sama dengan instansi terkait,
  - e. Pelaksanaan administrasi, keuangan, kepegawaian, barang milik negara, dan kerumahtanggan, dan

---

<sup>42</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Turmudi selaku pejabat Pengelola Asrama Haji Donohudan tanggal 24 Januari 2018

f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

**F. Susunan Organisasi Asrama Haji Donohudan dan Tugasnya**

Susunan Organisasi Asrama Haji Donohudan terdiri atas:<sup>43</sup>

1. Kepala,
2. Subbagian Administrasi dan Keuangan,
3. Seksi Pelayanan Asrama,
4. Seksi Kerja Sama,
5. Kelompok Jabatan Fungsional

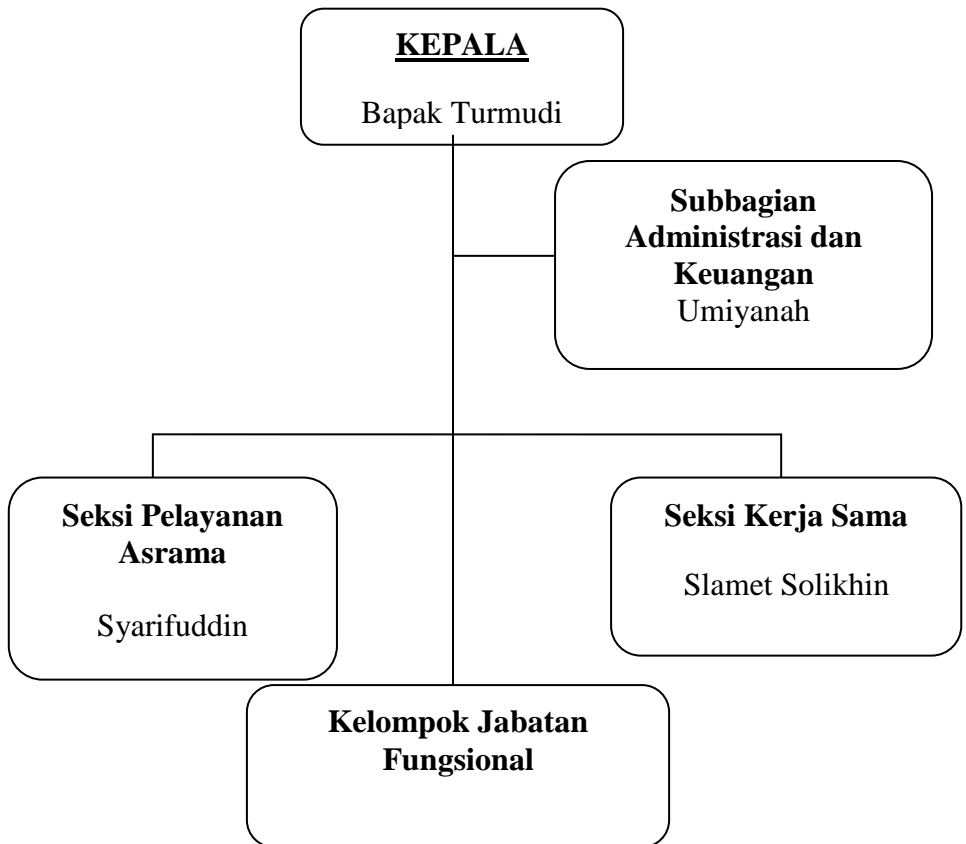
---

15. <sup>43</sup> *Ibid.*, Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm.



6.

**Gambar 3.1**  
**Stuktur Organisasi Asrama Haji Donohudan**



Sumber : Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan

Tugas dari susunan organisasi Asrama Haji Donohudan:<sup>44</sup>

1. Kepala, memiliki tugas memimpin dan melaksanakan pengelolaan asrama haji, serta bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
2. Subbagian Administrasi dan Keuangan, memiliki tugas melakukan penyusunan rencana dan program, urusan keuangan, barang milik negara, kepegawain, ketatausahaan, kerumahtanggan, informasi dan publikasi serta evaluasi dan pelaporan.
3. Seksi Pelayanan Asrama, memiliki tugas melakukan penyediaan akomodasi, konsumsi, ibadah, kesehatan, keamanan, kebersihan, dan pelayanan lainnya di asrama haji.
4. Seksi Kerja Sama, memiliki tugas melakukan kerjasama, koordinasi, dan fasilitasi pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi, city check in dengan instansi terkait, serta pengembangan usaha.
5. Kelompok Jabatan Fungsional

---

<sup>44</sup> Ibid., Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan, hlm.

## **G. Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Asrama Haji Donohudan**

Undang-undang No. 13 tahun 2008 pasal 11 mengamanatkan bahwa Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah harus membentuk Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi dalam operasional pemberangkatan dan pemulangan haji reguler. Gambaran umum tentang PPIH dapat dikemukakan sebagai berikut:

### **1. Visi dan Misi PPIH Asrama Haji Donohudan**

Visi dan Misi PPIH Asrama Haji Donohudan yaitu:

#### **a. Visi**

Menjadi pelayan jamaah haji Embarkasi Donohudan melalui manajemen perhajian yang professional dan inovatif disertai integritas yang tinggi.

#### **b. Misi**

- 1) Memberikan bimbingan agar jamaah haji menjadi menjadi haji yang mabrur dan meningkatkan amal ibadah paska melaksanakan ibadah haji
- 2) Meningkatkan pelayanan agar jamaah haji merasa tertib dan nyaman
- 3) Memberikan perlindungan agar jamaah haji merasa aman

- 4) Meningkatkan citra petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji.<sup>45</sup>

## **2. Gambaran Umum PPIH Asrama Haji Donohudan**

Asrama Haji Donohudan yang menjadi obyek kajian penelitian ini dinaungi oleh panitia penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) organisasi yang berada dalam naungan bidang PHU Kementerian Agama Jawa Tengah yang bertugas dalam pelaksanaan haji setiap tahunnya.

Dalam menjalankan tugasnya Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan Boyolali. Kegiatan PPIH dalam satu tahun hanya bekerja 1 kali yakni pada musim haji datang. Tahun 2017 kegiatan operasional PPIH berlangsung pada bulan Juli sampai Oktober dengan pembagian operasional pemberangkatan calon jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 27 Juli samapi 25 Agustus 2017 dan operasional pemulangan jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 6 September sampai 5 Oktober 2017.

PPIH Asrama Haji Donohudan Boyolali dalam operasional kerja melibatkan beberapa instansi pemerintahan

---

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH Tahun 2017 tanggal 23 Januari 2018.

seperti, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, Kantor Hukum dan HAM Provinsi Jawa Tengah, Kantor Imigrasi Jawa Tengah, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas 1, Polisi Daerah Jawa Tengah, UPT Asrama Haji Donohudan dan Kantor Otoritas Bandara Adi Sumarmo dan Angkasa Pura 1 Bandara Adi Sumarmo. Dengan bersinerginya unsur-unsur tersebut diharapkan dalam pelaksanaan haji bisa berjalan dengan lancar dan tertib.

Pada tahun 2017 PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah di ketuai oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yakni Bapak H. Farhani, S.H., M.M serta dibantu oleh para anggotanya. Jumlah anggota PPIH pada tahun 2017 sebanyak 264 orang.<sup>46</sup>

### **3. Tugas PPIH Asrama Haji Donohudan**

PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) Asrama Haji Donohudan mempunyai tugas menyelenggarakan operasional pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di embarkasi/debarkasi Solo yang terdiri dari jamaah Jawa

---

<sup>46</sup> Buku operasional Pemberangkatan Haji oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji, (Semarang, 2017), hlm. 4.

Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta sesuai dengan kebijakan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.<sup>47</sup>

#### **4. Pengangkatan dan Masa Kerja PPIH Asrama Haji Donohudan**

##### **a. Pengangkatan PPIH dan anggota PPIH**

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dan anggota PPIH Asrama Haji Donohudan dibentuk dan diangkat oleh Direktorat Jenderal atas usul Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi embarkasi setempat, dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal. Sedangkan pembantu Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi di angkat oleh Ketua PPIH dan jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan lapangan.

##### **b. Pengangkatan dan Masa Kerja Pembantu PPIH Asrama Haji Donohudan**

Jumlah anggota PPIH Asrama Haji Donohudan sesuai dengan kebutuhan organisasi sebanyak 23 orang terdiri dari unsur Pejabat dan Staff kantor Wilayah Kementerian

---

<sup>47</sup> *Op.Cit.*, Buku Pintar Haji., hlm 10.

Agama Jawa Tengah dan instansi terkait. Koordinator penyelenggara haji (Gubernur) ditetapkan sebagai pengarah, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama dan Kepala Bidang Urusan Haji ditetapkan sebagai Ketua dan Sekertaris PPIH. Dalam pelaksanaan tugasnya Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi dapat mengangkat pembantu panitia yang disebut dengan pembantu Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi.<sup>48</sup>

## **5. Fungsi PPIH Asrama Haji Donohudan**

Untuk melaksanakan tugasnya PPIH Asrama Haji Donohudan menyelenggarakan fungsi:

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

---

<sup>48</sup> Kementerian Agama Islam Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, SK Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (SATGAS PPIH) Embarkasi Solo.

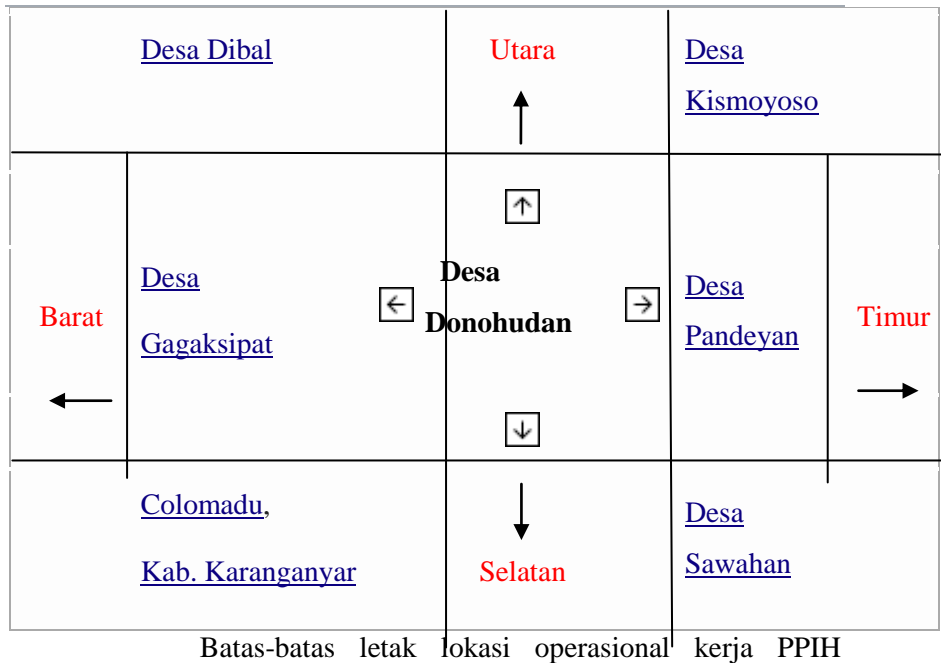
c. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dengan unsur instansi terkait.

**6. Letak Geografis Operasional PPIH Asrama Haji Donohudan**

Panitia penyelenggara Ibadah Haji PPIH Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu lembaga yang berorientasi pada pelaksanaan ibadah haji yang berlokasi di Jalan Raya Ngemplak Donohudan, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Adapun letak geografis gedung operasional kerja PPIH Asrama Haji Donohudan sebagai berikut:



**Gambar 3.2**  
**Batas-batas lokasi Asrama Haji Donohudan**



Asrama Haji Donohudan sebagai berikut:

- a. Sebelah selatan berbatasan dengan dua desa yaitu desa Colomadu dan desa Sawahan
- b. Sebelah barat berbatasan dengan desa Gagaksipat
- c. Sebelah utara berbatasan dengan dua desa yaitu desa Dibal dan desa Kismoyoso

d. Sebelah timur berbatasan dengan desa Pandeyan

**7. Waktu Operasional PPIH Asrama Haji Donohudan**

- a. Operasional pemberangkatan calon jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 27 Juli s.d 25 Agustus 2017
- b. Operasional pemulangan jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 6 September s.d Oktober 2017.<sup>49</sup>

**8. Jumlah Jamaah Haji dan Petugas PPIH**

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Asrama Haji Donohudan memberangkatkan sebanyak 34.112 orang yang terdiri dari jamaah Provinsi Jawa Tengah dan DIY Yogyakarta, dengan penerbangan Garuda Airlines sebanyak 95 Kloter.<sup>50</sup>

**9. Struktur Organisasi PPIH Asrama Haji Donohudan**

Susunan Organisasi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Asrama Haji Donohudan berdasarkan SK Dirjen

---

<sup>49</sup> Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Pelayanan Ibadah Haji Tahun 1438 H/2017M

<sup>50</sup> Hasil Dokumentasi Laporan Operasional Pelayanan Ibadah Haji Tahun 1438 H/2017M

Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 279 Tahun 2017 sebagai berikut.<sup>51</sup>

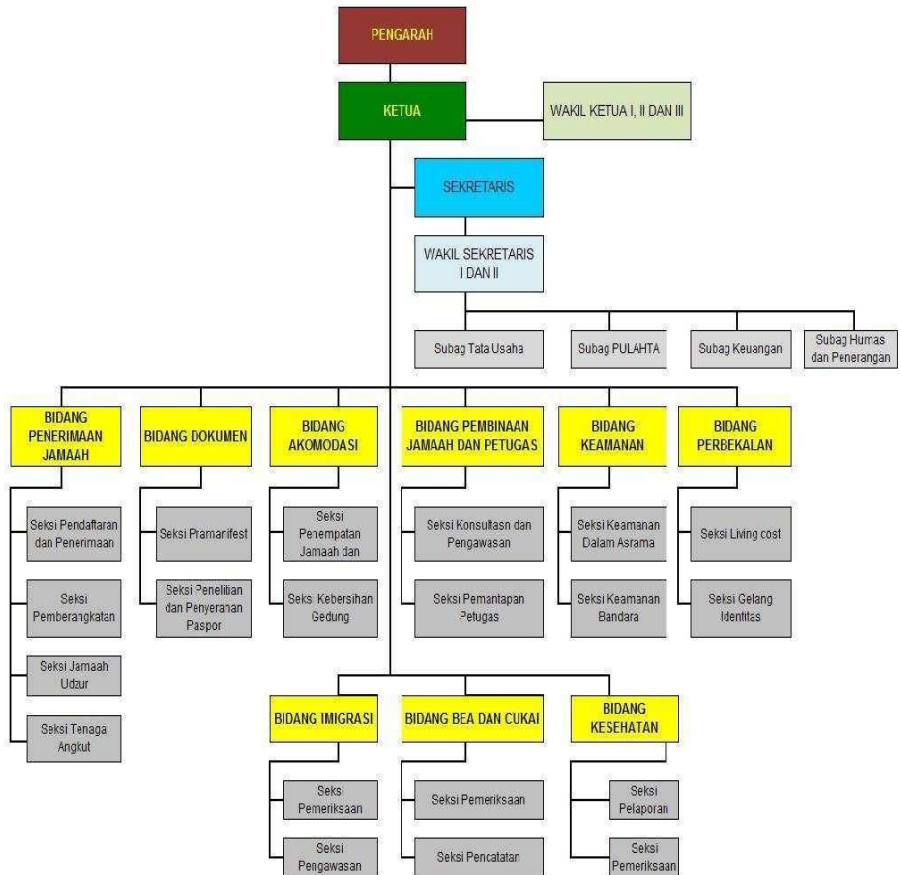
- a. Pengarah Tengah : Gubernur Jawa
- b. Ketua : H. Farhani
- c. Wakil Ketua I : H. Ahmadi
- d. Wakil Ketua II : H. Noor Badi
- e. Wakil Ketua III : H. Burhani
- f. Sekertaris : H. Sholikhin
- g. Wakil Sekretaris I : H. Maksum
- h. Wakil Sekretaris II : H. Fitriyanto
- i. Kabid Penerima Jamaah : H. Khotibul Umam
- j. Kepala Bidang Dokumen : H. Tohir Lutfi
- k. Kepala Bidang Akomodasi : H. Fahmi
- l. Kabid Pembinaan Jamaah : H. M. Nurkholis
- m. Kabid Keamanan Bandara : S. Kuncoro Dewo
- n. Kabid Keamanan Asrama Iskandar : Moh. Zulfikar
- o. Kepala Bidang Perbekalan : H. Abdul Jalil

---

<sup>51</sup> Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah” *Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi SOC Tahun 1438/2017*” Nomor D/4562017

- p. Kepala Bidang Penerbangan : Yulmaizir Chaniago
- q. Kepala Bidang Imigrasi : Kurnia Dwi Nastiti
- r. Kepala Bidang Bea & Cukai : Sofyan Setiawan
- s. Kepala Bidang Kesehatan Jamaah : Badar Kirwono

**Gambar 3.3**  
**Struktur Organisasi PPIH Asrama Haji Donohudan**



## **10. Job description PPIH Asrama Haji Donohudan**

*Job description* atau pembagian kerja PPIH dapat dilihat dibawah ini sesuai dengan susunan organisasi PPIH Asrama Haji Donohudan.<sup>52</sup>

### a. Pengarah

memberikan arahan, pengendalian, dan petunjuk dalam rangka kelancaran kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji yang meliputi kebijakan strategis dan pengendalian.

### b. Ketua

- 1) Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan seluruh kegiatan, pendayagunaan seluruh petugas, serta sarana dan fasilitas bagi kelancaran operasional penyelenggaraan ibadah haji.
- 2) Mengendalikan dan mengawasi kelancaran seluruh kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji di Jawa Timur serta melaporkan kepada Menteri Agama.

---

<sup>52</sup> Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, *Pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi*, (Semarang: SekertariatPPIH, 2017), hlm. 28-29.

- 3) Menandatangani laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir.
- c. Wakil ketua
- 1) Membantu ketua dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas bidang kesekretariatan dan keuangan.
  - 2) Mewakili ketua apabila berhalangan, termasuk penandatanganan laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir.
  - 3) Bertanggung jawab kepada ketua PPIH tingkat Embarkasi.
  - 4) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
- d. Sekretaris
- 1) Mengkoordinasikan tugas-tugas administratif dan fasilitatif.
  - 2) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi.
  - 3) Mengkoordinasikan penyusunan prosedur dan mekanisme kerja.

- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat Embarkasi.
  - 5) Menyiapkan, meneliti dan memaraf laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laporan akhir kepada Menteri Agama.
  - 6) Bertanggung jawab kepada ketua.
  - 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- e. Wakil Sekretaris 1 & 2<sup>53</sup>
- 1) Membantu sekretaris untuk pelaksanaan tugas-tugas administratif dan fasilitatif.
  - 2) Mewakili sekretaris apabila berhalangan.
  - 3) Menyiapkan penyusunan rencana kerja dan biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi.
  - 4) Membantu sekretaris dalam menyiapkan dan meneliti laporan harian, laporan insidentil (khusus), dan laoran akhir kepada Menteri Agama.

---

<sup>53</sup> *Ibid.*, Pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi, hlm. 30.

- 5) Membantu pengaturan piket diluar jam kerja kantor selama operasional PPIH tingkat Embarkasi.
  - 6) Bertanggung jawab kepada sekretaris.
  - 7) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- f. Subbag tata usaha<sup>54</sup>
- 1) Melaksanakan tugas administratif ketatausahaan, penggandaan, dan pengiriman persuratan
  - 2) Mendokumentasikan laporan-laporan PPIH tingkat Embarkasi
  - 3) Menyusun data, informasi dan dokumentasi operasional penyelenggaraan haji
  - 4) Menyusun, menggandakan, dan mendistribusikan kliping berita perhajian
  - 5) Melaksanakan administrasi yang berkaitan dengan personalia PPIH tingkat Embarkasi

---

<sup>54</sup> *Ibid.*, Pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi, hlm. 31.



- 6) Menyiapkan rapat-rapat PPIH tingkat Embarkasi
  - 7) Menyiapkan dan mengevaluasi daftar hadir/piket
  - 8) Mendistribusikan laporan harian operasional haji
  - 9) Mendistribusikan laporan insidentil dan laporan akhir
  - 10) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kepada kepala bidang kesekretariatan dan keuangan,
  - 11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.
- g. Subbag pulahta<sup>55</sup>
- 1) Menghimpun dan mengolah bahan laporan harian kegiatan selama operasional haji,
  - 2) Mendata calon/jemaah haji yang sakit dan meninggal dunia baik pada saat masih diembarkasi maupun di Arab Saudi,
  - 3) Berkoordinasi dengan seksi pelaporan dalam rangka penyusunan laporan,

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, Pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi, hlm. 32.

- 4) Melayani pengurusan peruratan jemaah haji meninggal dunia kepada ahli warisnya melalui Embarkasi, Kanwil Kemenag, dan kantor Kemenag kabupaten/kota terkait.
- h. Subbag keuangan:
- 1) Merealisasikan anggaran PPIH tingkat Embarkasi,
  - 2) Menyiapkan, mendistribusikan honorarium, transport piket, dan uang lembur,
  - 3) Mengeluarkan biaya operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
  - 4) Menyusun laporan pertanggung jawaban biaya operasional PPIH tingkat Embarkasi,
  - 5) Bertanggung jawab kepada kepala bidang,
  - 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.
- i. Subbag humas dan penerangan<sup>56</sup>
- 1) Melaksanakan tugas-tugas kehumasan

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, Pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi, hlm. 33.

- 2) Memberikan penerangan kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik tentang keberangkatan calon jemaah haji, kedatangan jemaah haji dan jemaah sakit dan wafat,
- 3) Menjawab pertanyaan dari masyarakat tentang keberangkatan dan kepulangan, keadaan jemaah haji di Arab Saudi serta pertanyaan lain,
- 4) Mengumpulkan bahan-bahan informasi dari petugas monitoring,
- 5) Melayani petugas media massa dalam pemberitaan perhajian dan menyeleksi akurasi dan kelayakan pemberitaan,
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

## **H. Kinerja PPIH dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Asrama Haji Donohudan Boyolali Tahun 2017**

### **1. Pelayanan Calon/Jamaah Haji**

Di asrama haji, sistem pelayanan sangat ditekankan karena sangat penting bagi suksesnya penyelenggaraan ibadah haji, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka akan

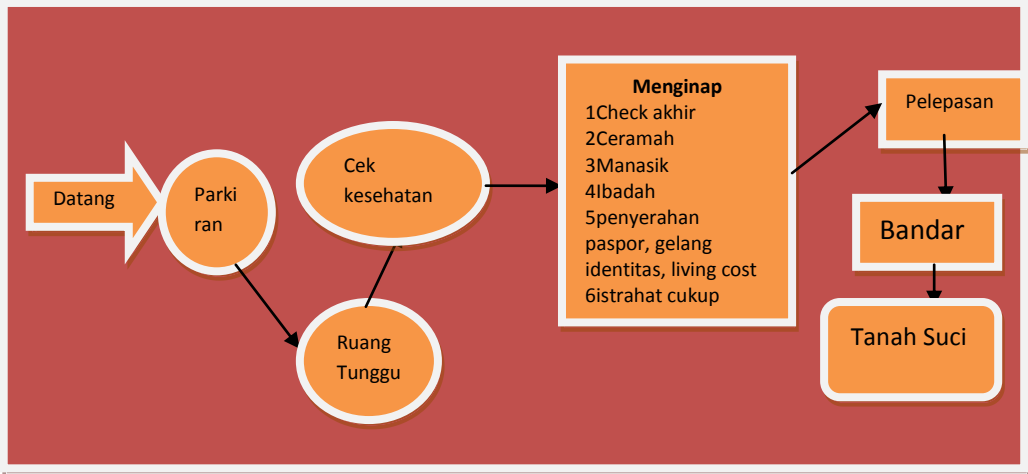
memperlancar setiap proses kegiatan baik persiapan dari masuk ke asrama sampai pemulangan jamaah haji ke daerahnya masing-masing.

Untuk itu asrama haji donohudan diharapkan memenuhi syarat-syarat teknis bagi kenyamanan dan keamanan baik petugas maupun calon/jamaah haji. Sehingga secara psikologis akan mempengaruhi dalam penyampaian materi yang diberikan dan calon jamaah dalam menerima materi yang disampaikan.

Selain itu mengingat perjalanan yang relatif jauh dari tempat asalnya diharapkan asrama haji dapat memberi rasa nyaman sehingga secara psikologis akan membantu memulihkan kelelahan agar dan kesehatan tubuh akan terjaga. Adapun secara garis besar proses perjalanan haji dari awal hingga akhir dan aktivitas di asrama haji donohudan adalah sebagai berikut:

a. Aktivitas pemberangkatan calon/jamaah haji

**Gambar 3.4**  
**Aktivitas Pemberangkatan**



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti

Penjelasan dalam gambar aktivitas pemberangkatan jamaah haji di Asrama Haji Donohudan yaitu:

- 1) Calon/jamaah haji datang di Asrama Haji Donohudan,
- 2) Di pintu utara gedung Jeddah (teras) petugas menerima calon Jamaah Haji, memeriksa kesehatan akhir/layanan kesehatan, mengecek barang bawaan, mengarahkan calon jamaah haji, memberi tahu jadwal

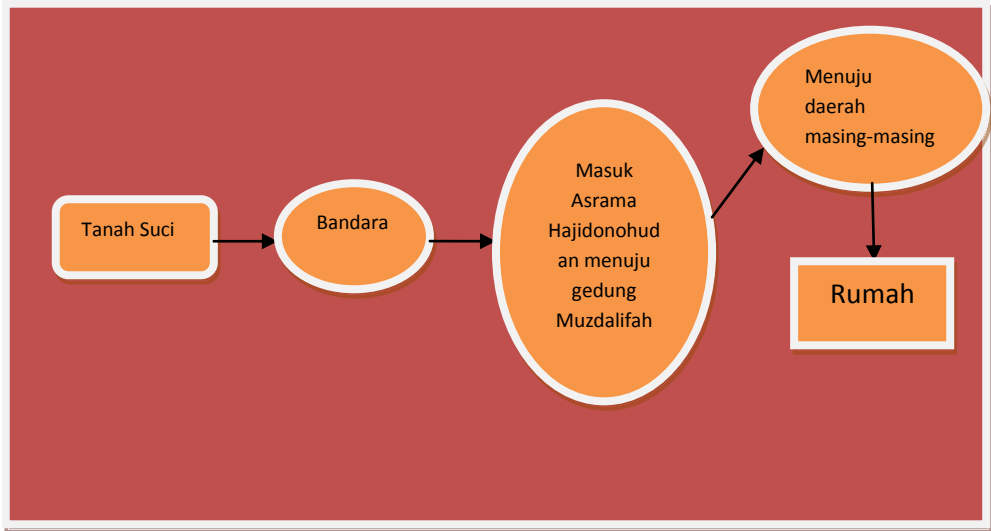
keberangkatan, memberi kartu tempat/kamar asrama dan kartu makan,

- 3) Di pintu selatan gedung Jeddah petugas mengarahkan calon/jamaah haji menuju penginapan gedung Makkah/Madinah,
- 4) Gedung Makkah/Madinah, petugas memberikan pembinaan karom/ karu dan penerimaan gelang (J-20 Keberangkatan), penerimaan paspor dan DAPIH, *boardingpass*, tiket dan *Living Cost* (J-16), Persiapan menuju gedung Muzdalifah,
- 5) Gedung Muzdalifah (dalam), petugas melakukan pemeriksaan x-ray barang bawaan jamaah haji, upacara pelepasan, persiapan naik bus,
- 6) Gedung Muzdalifah (teras) petugas melepas calon/jamaah berangkat ke bandara, calon/jamaah haji naik bus jamaah diiringi Fore Redder, Ambulance, dan Mobil PPIH,
- 7) Bandara, calon/jamaah haji turun dari bus menuju ke Pesawat

8) Menuju Tanah Suci.

b. Aktivitas pemulangan jamaah haji

**Gambar 3.5**  
**Aktivitas Pemulangan Jamaah Haji**



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti

Penjelasan dalam gambar aktivitas pemulangan jamaah haji di asrama haji donohudan:

- 1) Jamaah dari Tanah Suci,
- 2) Bandara adi soemarmo, jamaah naik bus Jamaah di iringi Fore Redder, Ambulance, dan Mobil PPIH,
- 3) Gedung Muzdalifah, petugas penerimaan menerima Jamaah dari Tanah Suci, penyerahan Jamaah haji dari

PPIH ke Petugas Daerah, Penerimaan Jamaah oleh Petugas Daerah, penerimaan Dokumen (Paspor dan DAPIH),

- 4) Menuju Daerah Asal Kabupaten/Kota, jamaah haji naik bus Jama'ah Haji di iringi Fore Redder, Ambulance, Rapi, Petugas Daerah.

## **2. Pelayanan Pengasramaan**

Maksud dari pelayanan pengasramaan ini adalah bagaimana PPIH memberikan pelayanan pengasramaan/penginapan berupa persiapan kamar tidur, seprey, bantal, kamar mandi dan lain sebagainya kepada calon/jamaah haji. Pelayanan pengasramaan ini merupakan pelayanan yang cukup penting, karena tujuan didirikannya asrama haji ini adalah sebagai tempat beristirahat dari daerah asal masing-masing sebelum diberangkatkan ke Arab Saudi. Apabila dari segi pelayanan tempat tidur dan kamar mandi tidak memuaskan, maka istirahatnya juga akan terganggu. Seperti suasana kamar yang tidak nyaman dan kamar mandi yang kurang memadai yang akan menyebabkan antri, tentunya ini membuat calon/jamaah haji tidak bisa istirahatnya dengan nyaman.



Oleh karena itu, pelayanan pengasramaan sangat penting dalam memberikan kepuasan terhadap calon/jamaah haji. Berdasarkan hal ini pelayanan pengasramaan berupa pelayanan persiapan kamar untuk para calon/jamaah haji, pihak PPIH sudah melakukan peningkatan. Seperti memiliki ruangan yang ber-AC, kemudian tempat tidur yang digunakan adalah springbed single dalam rangka kenyamanan jamaah haji.<sup>57</sup>

Apabila dari segi pelayanan tempat tidur dan kamar mandi tidak memuaskan, maka istirahatnya juga akan terganggu. Seperti suasana kamar yang tidak nyaman dan kamar mandi yang kurang memadai yang akan menyebabkan antri, tentunya ini membuat jamaah calon haji tidak bisa nyaman istirahatnya.

PPIH Bidang Akomodasi juga menunjuk para pembantu PPIH di bidang kebersihan untuk membersihkan Asrama Haji, mereka membersihkan ruang kamar, kamar mandi, ruang makan setiap hari 2 kali agar menjaga kesterilan asrama yang jamaah tempati. Selain kebersihan juga kebersihan lingkungan area asrama haji Solo, dan ruangan

---

<sup>57</sup> Op.cit., Abdul Kholiq, hlm 19.

gedung serta jalan-jalan, penggantian sepray dan sarung bantal, mengangkut sampah dan menyemprot septic tank.

Sarana dan fasilitas yang tersedia di Asrama Haji Donohudan mempunyai kelengkapan yang beragam, akan tetapi dari keseluruhan fasilitas yang sudah ada, Peneliti mendapatkan pelayanan tempat yang menurut peneliti belum memuaskan untuk calon jama'ah haji. Dari segi kamar mandi yang tidak bersih dan beraroma tidak sedap, belum lagi kamar mandi yang terbatas. Dan keadaan kamar yang tidak nyaman, karena yang peneliti lihat sewaktu observasi ke asrama haji, kamar penginapan untuk calon/jamaah haji kebersihannya kurang. Sejauh ini hanya ini yang peneliti dapatkan selama penelitian berlangsung.<sup>58</sup>

### **3. Pelayanan Makan/*Katering***

Selain pelayanan pengasramaan, pelayanan katering juga termasuk pelayanan yang terpenting untuk para calon/jamaah haji, karena pada pelayanan ini perlu pengaturan yang sangat baik, karena tidak menutup kemungkinan dalam memberikan makan kepada orang banyak akan terjadi keributan dan ketidakadilan, dalam artian dikhawatirkan ada

---

<sup>58</sup> *Ibid.*, Abdul Kholiq, hlm. 20

calon/jamaah haji yang tidak mendapatkan jatah makannya. Oleh karena itu, PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) telah mengatur tentang pelayanan katering ini, dengan diadakannya kartu jatah makan bagi calon/jamaah haji. Bagi calon/jamaah haji mendapatkan kartu dimana dapat digunakan untuk 3 kali makan dan 2 kali *snack*.

Pelayanan makan atau katering kepada jamaah haji di Asrama Haji Donohudan merupakan salah satu tugas penyelenggara haji daerah. Dalam rangka meningkatkan pelayanan katering kepada jamaah haji, panitia pengadaan barang atau jasa katering telah menetapkan nilai nominal untuk biaya konsumsi jamaah haji, dan sepenuhnya mengacu pada Ketetapan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama. Selain itu, panitia juga menetapkan standar menu makanan yang dikonsumsi oleh jamaah haji dengan mengacu pada Angka Kecukupan Gizi (AKG) berdasarkan penilaian Ditjen Bina Gizi Masyarakat Kementerian Kesehatan.<sup>59</sup>

Peneliti melihat bahwa pengaturan dalam memberikan pelayanan katering sudah maksimal, dimulai dari penetapan

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, Abdul Kholiq, hlm. 17.

perusahaan yang diajak bekerjasama dengan BPAH, tentunya dengan pengaturan makanan yang akan disajikan terutama lauk dan pauk yang akan disediakan untuk jamaah calon haji.

Kemudian panitia juga menyiapkan tempat pelaksanaan pelayanan jasa catering dilingkungan asrama haji dan mengawasi kinerja perusahaan catering dalam melakukan tata laksana catering serta membuat teguran/diskualifikasi terhadap rekanan perusahaan catering yang di anggap telah menyalahi dan melanggar ketentuan dan peraturan yang berlaku di asrama haji, agar terpenuhi ketentuanketentuan yang berlaku, misalnya:

- a. Satu jam sebelum jadwal makan, seluruh makanan harus sudah siap.
- b. Segera melakukan tindakan antisipasi terhadap kemungkinan kekurangan makanan yang disajikan atau terjadi keracunan makanan bagi calon/jamaah haji.
- c. Menyiapkan dan menata peralatan makan dan minum untuk para calon/jamaah haji.
- d. Setiap saat ruang makan, meja, kursi harus dalam kondisi bersih, terbebas dari serangga, binatang dan bau yang

tidak sedap, karena akan mempengaruhi selera makan para calon/jamaah haji.

Adapun teknis penyajian makanan untuk calon/jamaah haji selama berada di asrama haji dalam bentuk Prasmanan di masing-masing gedung penginapan, atau bisa dalam bentuk kotak/*box* bila kondisi menghendaki. Makanan yang disajikan PPIH sangat sesuai dengan keinginan jamaah, makanan yang steril, makanan yang enak, makanan yang bergizi. Sehingga jamaah sangat bersemangat melakukan kegiatan di asrama haji.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH tanggal 22 Januari 2018

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Pemberangkatan dan Pemulangan oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan**

“Akomodasi” adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat sementara bagi orang yang berpergian. Biasanya akomodasi menyediakan jasa pelayanan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Yang dimaksud dengan akomodasi disini adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji di tempat embarkasi atau debarkasi dan pemondokkan selama berada di Arab Saudi. Akomodasi bagi jamaah haji merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang dan melibatkan dana yang tidak sedikit bahkan dalam komponen BPIH menempati urutan kedua setelah biaya angkutan udara.

Pemerintah Indonesia sangat berperan penting dalam penyelenggaraan ibadah haji regular yaitu untuk mencapai kepuasan jamaah haji. berdasarkan Undang-Undang No. 13 tahun 2008 pasal 11 bahwa Menteri membentuk panitia penyelenggara

ibadah haji di tingkat pusat, di daerah yang memiliki embarkasi, dan di Arab Saudi.<sup>61</sup>

Dalam Undang-Undang tersebut Menteri Agama diwajibkan membentuk kepanitiaan penyelenggara ibadah haji di setiap embarkasi. Proses pembentukan panitia dimaksud Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama mengajukan nama-nama calon panitia penyelenggara ibadah haji kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang kemudian diusulkan kepada Menteri Agama, setelah disetujui maka Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah akan menurunkan surat keputusan pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji 1438 H/2017M.

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Asrama Haji Donohudan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yaitu meningkatkan mutu pelayanan jamaah selama di asrama haji, meliputi pelayanan penerimaan masuk asrama, pelayanan dokumen haji, meningkatkan dalam membina jamaah, menjaga keamanan asrama maupun bandara, mengurus perbekalan jamaah, keimigrasian dan pelayanan kesehatan jamaah selama 24 jam.

---

<sup>61</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, (Jakarta: Sekretariat Negara, 2008), pasal 3.

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji menyelenggarakan operasional pemberangkatan dan pemulangan pada musim haji 2017 yang bertempat di Asrama Haji Donohudan sebagai tempat peristirahatan dan persiapan terakhir sebelum keberangkatan ke tanah suci, dalam waktu selama 24 jam. Di Asrama Haji Donohudan jamaah menerima layanan dari PPIH Embarkasi berupa pendaftaran masuk asrama, penimbangan barang, pemeriksaan kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan, dokumen paspor serta uang *living cost* dan identitas jamaah.

Tersedianya petugas haji yang baik bisa mempengaruhi kenyamanan jamaah. Petugas haji harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas haji harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik karena pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperlukan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang ada di Pemandokan Asrama Haji. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti kamar mandi dan ruang istirahat harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah.

Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, sebab dengan begitu jamaah akan merasa puas terhadap pelayanannya. Mampu melayani secara cepat dan tepat



sesuai prosedur dan undang-undang. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar undang-undang dan keinginan jamaah. Petugas haji harus mampu berkomunikasi dengan baik pada jamaah. Petugas harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, petugas haji harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit untuk dimengerti. Karena petugas haji berhubungan dengan manusia, maka mereka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Panitia haji harus berusaha memahami kebutuhan jamaah secara cepat dan tanggap. Petugas haji yang lambat akan membuat jamaah lari.

Petugas haji merupakan icon terpenting didalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji. Petugas Haji di dalam memberikan pelayannya kepada jamaah hendaknya memperhatikan hal-hal berikut, yakni:<sup>62</sup>

- a. kesopanan,
- b. keramahan,
- c. kerapian,
- d. Kesigapan (*responsive*),

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH tanggal 23 Januari 2018

- e. Tanggung jawab,
- f. Kemampuan satgas.

Peran pemerintah dalam membantu para jamaah haji untuk mempersiapkan segala kebutuhan selama melaksanakan ibadah haji, dengan didirikannya pemondokan asrama bagi para jamaah haji sebelum diberangkatkan ke tanah suci, untuk beristirahat dan mempersiapkan segala keperluan untuk melaksanakan ibadah haji.

Waktu operasional PPIH Asrama Haji donohudan dalam menjalankan tugasnya Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan Boyolali. Kegiatan PPIH dalam satu tahun hanya bekerja 1 kali yakni pada musim haji datang. Tahun 2017 kegiatan operasional PPIH berlangsung pada bulan Juli sampai Oktober dengan pembagian operasional pemberangkatan calon jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 27 Juli samapi 25 Agustus 2017 dan operasional pemulangan jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 6 September sampai 5 Oktober 2017.<sup>63</sup>

Pemondokan haji merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemondokan atau akomodasi haji dibagi kedalam dua bagian. *Pertama*, penyediaan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara

---

<sup>63</sup> Hasil dokumentasi Laporan Operasional Pelayanan Ibadah Haji Tahun 1438 H/2017M

pada waktu jamaah haji berada ditempat embarkasi dan di debarkasi. *Kedua*, pemondokan selama berada di Arab Saudi.

Keberadaan asrama haji adalah merupakan salah satu sarana pelayanan akomodasi yang mempunyai peranan dan fungsi sangat penting bagi kemudahan pengaturan pelayanan jamaah haji menjelang keberangkatan ke Arab Saudi maupun pada saat kepulangan dari Arab Saudi. Karena selain sebagai tempat pemulihan kesehatan dan istirahat setelah melakukan perjalanan dari daerah asal masing-masing juga sebagai tempat perlengkapan semua dokumen perjalanan.

Sesuai dengan SK Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Embarkasi Donohudan pada masa pemberangkatan tahun 1438H/2017M, Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo menangani penempatan akomodasi jamaah haji asal Jawa Tengan dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun gedung yang disediakan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) bagi jamaah haji asal Jawa Tengah dan DIY yaitu gedung Makkah dan Madinah digunakan untuk tempat istirahat dan pemulihan tenaga jamaah haji sebelum keberangkatan ke tanah suci.

Asrama Haji terdiri dari dua kelas, yaitu asrama haji embarkasi dan asrama haji provinsi atau transit. Asrama haji embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional pemberangkatan dan pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan

embarkasi dan sebaliknya penerimaan dari waktu kedatangan dan kesiapan kembali ditempat asal jamaah. Kebijakan pengasramaan di embarkasi ini disamping dimaksudkan untuk proses *reservation* termasuk kelengkapan dokumen perjalanan dan pemberian *living cost*, juga untuk pemulihan kebugaran jamaah dan pemberian bimbingan praktis manasik.

Penyelenggaraan dan pembinaan haji bagi umat Islam Indonesia merupakan tugas pemerintah yang bertujuan agar perjalanan lancar, tertib, aman, dan sempurna dalam beribadah. Dalam hal pelayanan tersebut pemerintah setiap tahun berusaha memperluas asrama haji embarkasi dan menambah sarana dan prasarana yang diperlukan. Sehingga di beberapa ibu kota propinsi secara bertahap dibangun asrama haji sebagai asrama haji transit sebelum berangkat ke asrama haji embarkasi.

Dalam pelayanan dikenal dengan sistem satu atap yaitu satu sistem pemberangkatan dan pemulangan yang meliputi: pelayanan kas, dokumen, penerbangan dan bea dan cukai. Adapun dalam peningkatan pelayanan maka petugas dibina tingkat kemampuannya antara lain dengan penataran pelatih calon haji. Dan wujud yang lain adalah kursus-kursus manasik haji, memanfaatkan media cetak, lembaga-lembaga dakwah, pengajian dan khotbah Jumat.

Persiapan-persiapan yang diperlukan oleh calon jamaah secara umum adalah menyangkut: penyediaan ongkos untuk biaya

persiapan, pemberangkatan, manasik haji dan pemulangan. Kemudian dalam persiapan yang bersifat teoritis dan psikis juga memperhatikan penataran selama 6 (enam) kali tingkat Kecamatan dan 2 (dua) kali tingkat Kota/Kabupaten.

Dari pengamatan dan hasil evaluasi kegiatan utama di asrama haji donohudan adalah sebagai berikut:

1. Sebelum pemberangkatan antara lain sebagai berikut:
  - a. Pembagian kartu kamar dan kartu makan
  - b. Pemeriksaan barang calon/jamaah haji oleh petugas bea cukai dan security
  - c. Check keimigrasian
  - d. Check kesehatan akhir
  - e. Selama dalam asrama calon/jamaah mengikuti kegiatan yang telah dijadwalkan oleh petugas seperti penerangan, bimbingan manasik haji, pembagian gelang identitas, paspor dan DAPIH, *living cost*.
2. Pada waktu pemulangan kegiatannya antara lain:
  - a. Dari bandara udara adi soemarmo jamaah haji langsung masuk asrama
  - b. Check debarkasi
  - c. Istirahat
  - d. Pengambilan barang
  - e. Keluar asrama bersama rombongan
  - f. Bertemu dengan penjemput.

## **B. Analisis Problematika Akomodasi Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji oleh PPIH di Asrama Haji Donohudan**

Asrama Haji Donohudan merupakan Asrama Haji Provinsi Jawa Tengah, tepatnya berada di Desa Donohudan, Ngemplak, Boyolali. Asrama ini disebut Asrama Haji Embarkasi, yaitu asrama yang berfungsi untuk melayani calon jamaah haji dari proses awal sampai keberangkatan dan kepulangan melalui bandara haji.

Bangunan utama dari Asrama Haji Donohudan bernama Gedung Jeddah yang biasa digunakan untuk menyambut kedatangan rombongan calon haji. Gedung yang mirip pendapo tersebut juga sering digunakan untuk lokasi pemeriksaan kesehatan jemaah haji.

Selain Gedung Jeddah, ada juga gedung yang digunakan sebagai tempat jamaah haji beristirahat, seperti Gedung Mekkah yang merupakan bangunan 3 lantai yang berisi penginapan reguler dan aula dengan 114 kamar dan 237 kamar mandi serta 3 Musholla.

Ada juga Gedung Madinah yang merupakan bangunan 3 lantai yang berisi penginapan dengan 116 kamar tidur dan 198 kamar mandi serta 2 musholla dengan total kapasitas dapat menampung 866 orang yang dilengkapi dengan Lobby, Ruang Makan dan Ruang Meeting VIP.

Selain itu ada juga Gedung Shafa yang merupakan bangunan 2 lantai dengan jumlah total 16 kamar tidur berkapasitas 54 orang dengan 18 kamar mandi dan difasilitasi full AC untuk semua kamar.

Asrama Haji ini juga dilengkapi dengan ruang makan VIP dan ruang meeting VIP yang berkapasitas 70 kursi, serta aula tertutup serbaguna yang luas dan dilengkapi dengan AC berkapasitas hingga 1000 kursi yang berada di Gedung Musdalifah. Sedangkan Pada musim Haji, Gedung Musdalifah digunakan sebagai tempat pemberangkatan dan pemulangan calon/jamaah Haji.

Gedung-gedung tersebut dapat dipesan untuk berbagai acara dengan menghubungi kantor sekretariat yang ada di kawasan Asrama. Asrama ini juga memiliki gedung yang sering digunakan sebagai pameran dan usaha kecil, yaitu Gedung Arofah dengan luas ruangan 400 m<sup>2</sup>, dan pada musim haji biasanya gedung arofah ini dipakai untuk usaha kecil dalam menyediakan perlengkapan/kebutuhan para calon/jamaah haji berupa.

Yang tak kalah penting, ruang pendukung seperti poliklinik, dapur dan tempat pencucian (laundry) juga ada di dalam Asrama Haji Donohudan. Jamaah calon haji yang berada di lantai tiga baik usia tua maupun muda juga tidak ada masalah, karena setiap gedung difasilitasi dengan dua lift.

Apabila dari segi pelayanan tempat tidur dan kamar mandi tidak memuaskan, maka istirahatnya juga akan terganggu. Seperti

suasana kamar yang tidak nyaman dan kamar mandi yang kurang memadai yang akan menyebabkan antri, tentunya ini membuat jamaah calon haji tidak bisa nyaman istirahatnya.

Sarana dan fasilitas yang tersedia di Asrama Haji Donohudan ini mempunyai kelengkapan yang beragam, meskipun ada pelayanan tempat yang menurut peneliti belum memuaskan. Sejauh ini ketidaknyamanannya terletak pada kurang bersih kamar dan kamar mandi saja. Sejauh ini hanya ini yang didapatkan peneliti selama penelitian berlangsung. Dan terkait dengan pelayanan akomodasi ini, PPIH harus senantiasa melakukan koordinasi dengan Badan Pelaksana Asrama Haji (BPAH) Donohudan selaku penyedia sarana dan prasarana asrama haji.

Pada pelayanan akomodasi yang ada di Asrama Haji Donohudan, yang peneliti perhatikan adalah:

1. Ketersediaan air (bak mandi/MCK)
2. Kebersihan kamar dan kamar mandi
3. Penerangan lampu kamar/dalam asrama
4. Kenyamanan bangsal tempat tidur
5. penerangan lampu di lingkungan asrama
6. suasana kamar, dan
7. kebersihan ruang makan.

Dengan memperhatikan hal-hal di atas, jamaah calon haji sudah merasa cukup puas, sebab masih adanya fasilitas yang perlu adanya peningkatan kualitas lagi. Seperti aroma kamar mandi



yang tidak sedap, kondisi air yang terkadang macet, dan lain sebagainya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan skripsi ini adalah “Akomodasi” adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat sementara bagi orang yang berpergian. Biasanya akomodasi menyediakan jasa pelayanan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Yang dimaksud dengan akomodasi disini adalah tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji di tempat embarkasi atau debarkasi dan pemondokkan selama berada di Arab Saudi. Akomodasi bagi jamaah haji merupakan kebutuhan dasar setelah konsumsi dan sandang dan melibatkan dana yang tidak sedikit bahkan dalam komponen BPIH menempati urutan kedua setelah biaya angkutan udara.

Waktu operasional PPIH Asrama Haji donohudan dalam menjalankan tugasnya Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan Boyolali. Kegiatan PPIH dalam satu tahun hanya bekerja 1 kali yakni pada musim haji datang. Tahun 2017 kegiatan operasional PPIH berlangsung pada bulan Juli sampai Oktober dengan pembagian operasional pemberangkatan calon jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 27 Juli samapi 25 Agustus 2017 dan operasional

pemulangan jamaah haji selama 30 hari, yang dimulai tanggal 6 September sampai 5 Oktober 2017.

Asrama Haji terdiri dari dua kelas, yaitu asrama haji embarkasi dan asrama haji provinsi atau transit. Asrama haji embarkasi adalah tempat pemondokan sekaligus pelayanan operasional pemberangkatan dan pemulangan haji, sejak dari kegiatan penerimaan sampai pemberangkatan ke pelabuhan embarkasi dan sebaliknya penerimaan dari waktu kedatangan dan kesiapan kembali ketempat asal jamaah. Kebijakan pengasramaan di embarkasi ini disamping dimaksudkan untuk proses *reservation* termasuk kelengkapan dokumen perjalanan dan pemberian *living cost*, juga untuk pemulihan kebugaran jamaah dan pemberian bimbingan praktis manasik.

Problematika yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tentang Sarana dan fasilitas seperti sarana ibadah, gedung untuk menginap, gedung serba guna, dapur umum, fasilitas umum dan klinik kesehatan yang tersedia di Asrama Haji Donohudan ini mempunyai kelengkapan yang beragam, meskipun ada pelayanan tempat yang menurut peneliti belum memuaskan. Sejauh ini ketidaknyamannya terletak pada kurang bersih kamar dan kamar mandi saja. Sejauh ini hanya ini yang didapatkan peneliti selama penelitian berlangsung. Dan terkait dengan pelayanan akomodasi ini, PPIH harus senantiasa melakukan koordinasi dengan Badan Pelaksana Asrama Haji (BPAH) Donohudan selaku penyedia sarana dan prasarana asrama haji.

Pada pelayanan akomodasi yang ada di Asrama Haji Donohudan, yang peneliti perhatikan adalah:

1. Ketersediaan air (bak mandi/MCK)
2. Kebersihan kamar dan kamar mandi
3. Penerangan lampu kamar/dalam asrama
4. Kenyamanan bangsal tempat tidur
5. penerangan lampu di lingkungan asrama
6. suasana kamar, dan
7. kebersihan ruang makan.

Dengan memperhatikan hal-hal di atas, jamaah calon haji sudah merasa cukup puas, sebab masih adanya fasilitas yang perlu adanya peningkatan kualitas lagi. Seperti aroma kamar mandi yang tidak sedap, kondisi air yang terkadang macet, dan lain sebagainya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti maka ada beberapa saran yang akan peneliti berikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang akan datang.

1. Pelayanan akomodasi asrama haji Donohudan sudah cukup baik, namun perlu diperhatikan terus kendala-kendala yang akan mempengaruhi aktivitas dalam memberikan pelayanan, khususnya pada bagian operasional, sehingga tidak terjadi kendala yang signifikan.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai tentunya tidak memutuskan kreativitas dari para pengurus asrama haji Donohudan untuk terus berinovasi, oleh sebab itu kemajuan ilmu pengetahuan harus diimbangi pula oleh kreativitas dari para pengurusnya untuk terus memberikan yang terbaik.
3. Problematika yang ada merupakan barometer untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada sehingga pelayanan ibadah haji di Asrama Haji donohudan akan lebih baik lagi dikemudian hari.

### **C. Penutup**

Puji syukur Alhamdulillah dengan rahmat Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti berharap bahwa skripsi yang telah disusun oleh peneliti ini mampu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan khususnya di bidang haji dan umrah.

Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia menyadarkan peneliti akan kekurangsempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi peneliti pada khususnya. Aamiin.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber dari Buku dan Jurnal

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.

Azwar, Saifuddin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Setia.

Azwar, Saifuddin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Basyumi, Muhammad M. 2008. *Reformasi Manajemen Haji*. Jakarta: FDK Press.

Buku Operasional Pemberangkatan Haji oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji. 2010. Jakarta.

Departemen Kementrian Agama, *Buku Pintar Penyelenggaraan Ibadah Haji*

Departemen Pendidikan dan Budaya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Edisi ke-3.

-----, Direktorat Pelayanan Haji. Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh. *Profil Asrama Haji Embarkasi dan Transit*. Jakarta: 2009.

Direktoral Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. 2017. *Pedoman kerja PPIH Pusat dan Embarkasi*. Semarang: Sekertariat PPIH.

Dokumen Badan Pengelola Asrama Haji Donohudan

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kementerian Agama RI, Ditjen PHU. 2010. *Dinamika dan Prespektif haji di Indonesia*. Jakarta: CV. Duta Peraga.

Kementrian Agama Islam Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah, SK Kepala Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Jawa Tengah tentang Penetapan Satuan Tugas Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (SATGAS PPIH) Embarkasi Solo.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah” *Pembentukan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi SOCTahun 1438/2017*” Nomor D/456/2017

Kholiq, Abdul. 2014. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Terhadap Pelayanan di Asrama Embarkasi Haji*. Semarang : LP2M IAIN Walisongo.

Koentjoroningrat dan Selo Sumarjan. 1990. *Penyusun dan Pengguna Kuesioner*. Jakarta: Gramedia.

Koentjoroningrat. 1994. *Metode -Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.

Moleong, Lexy. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mulyono, H. Edi & H. Harun Abu Rofi'ie. 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*. Jogjakarta: Safirah
- Munhanif, Herry. 2015. *Panduan Manasik Haji dan Umrah*. Cibubur: PT. Variapop Group.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan. 2004. *Manajemen Haji (Studi Kasus dan telaah Implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta: Nizam Press.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler
- Prabowo, M. Shidqon. 2014. “*Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia Dalam Prespektif Perlindungan Konsumen*”, dalam Jurnal, Vol. 15, No. 1, April.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Pasal 11
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: Sekretariat Negara, Pasal 3
- Z, Zurizal dan Aminuddin. 2008. *Fiqih Ibadah*. Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam.



### **Sumber dari Skripsi**

Dzulkifli. 2010. *Skripsi Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT Patuna Tour dan Travel*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Purnomo, Ragil. 2015. *Skripsi Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (PPIH Embarkasi Solo Of City Pada Musim Haji Tahun 2015*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

### **Sumber dari Internet**

Web. Asrama Haji Donohudan. "Profil Asrama Donohudan". dalam <http://asramahajidonohudan.id/profil/>, diakses pada 12 Oktober 2017

[http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan\\_26.html](http://ridhayanisaputra.blogspot.co.id/2012/11/pengantar-akomodasi-perhotelan_26.html), oleh ridhayani saputra, pada Senin 26 November 2012, diakses pada tgl 4 Mei 2018

<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.co.id/2010/05/jenis-jenis-akomodasi-pariwisata.html>, oleh setzer munavizt, diakses pada tgl 4 mei 2018 jm 10.30

## **PERTANYAAN SAAT WAWAN CARA**

Pertanyaan untuk Bapak H. Farhani selaku Ketua PPIH Tahun 2017

1. Apa yang dimaksud dengan Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji?
2. Ada berapa macam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji?
3. Berapa jumlah Panitia Penyelenggara Ibadah Haji di Asrama Haji Donohudan Tahun 2017?
4. Kapan waktu operasional Penyelenggaraan Ibadah haji di Asrama Haji Donohudan?
5. Apa yang melandasi dibentuknya Panitia Penyelenggara Ibadah Haji?
6. Apa saja tugas dan fungsi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji?
7. Apa saja visi dan misi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji?
8. Berapa jumlah jamaah asal Jawa Tengah yang diberangkatkan pada musim haji Tahun 2017?
9. Bagaimana akomodasi pemberangkatan jamaah haji selama di asrama haji Donohudan Tahun 2017?
10. Bagaimana akomodasi pemulangan jamaah haji selama di asrama haji Donohudan Tahun 2017?
11. Bagaimana problematika akomodasi pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji di asrama haji Donohudan?

Pertanyaan untuk Bapak Turmudi selaku pengelola Asrama Haji Donohudan

1. Apa yang dimaksud asrama haji?
2. Kapan Asrama Haji Donohudan didirikan?
3. Berapa luas Asrama haji Donohudan?
4. Apa saja sarana dan prasarana yang ada di Asrama Haji Donohudan?
5. Apa tugas pokok dan fungsi Asrama Haji Donohudan?
6. Apa tujuan dan manfaat Asrama Haji Donohudan?
7. Ada berapa jenis asrama haji?
8. Berapa daya tampung asrama haji Donohudan?

## LAMPIRAN



Foto Bagian Depan Asrama Haji Donohudan



Kartu Kamar dan Kartu Makan Calon Jamaah Haji



Suasana Saat Makan





Suasana Penerimaan Calon Jamaah Haji di Gedung Jeddah



Foto Bersama Dokter Ahli Gizi Ibu Soeharlina



Suasana Saat Kegiatan Pengisian Kartu Kamar Jamaah Haji





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang 50185 telp/fax. (024) 7615923 email: lppm.walisongo@yahoo.com

# PIAGAM

Nomor : In.06.0/L.1/PP.06/480/2015

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : **NUR AZIZAH MEIRISA HENDAR**

NIM : **111311026**

Fakultas : **Dakwah dan Komunikasi**

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-64 tahun 2015 di Kabupaten Temanggung, dengan nilai :

.....**82**..... ( .....**4,0 /A**..... )

Semarang, 12 Juni 2015





**Panitia Pelaksana**

**ORIENTASI PENGENALAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (OPAK) 2011  
BADAN EKSEKUTIF MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH (BEM-FD)  
IAIN WALISONGO SEMARANG**



Alamat : Gedung PKM Fak. Dakwah Kampus III IAIN Walisongo Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Semarang CP: 085641242820

**PIAGAM PENGHARGAAN**

Normot: In.06.1/Pcn.Opak/ BEM-FD/15/08/2011

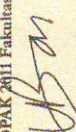

Panitia Pelaksana Orientasi Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) 2011 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo memberikan penghargaan ini kepada:

Nama : **NUR AZIZAH MEIRISA HENDARTI**  
Jurusan : **Manajemen Dakwah**.....

Yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) 2011 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang Tahun Akademik 2011-2012 pada tanggal 10-11 Agustus 2011 sebagai **PESERTA** dengan nilai : **Amat Baik/Baik/Cukup/Kurang**

Mengetahui,  
Pembantu Dekan III  
Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo  
  
Drs. H. Ahmad Anas, M.Ag  
NIP. 09660513 199303 1 002

  
Pengurus BEM  
Fakultas Dakwah IAIN Walisongo  
Khamdun Khayruddin M  
Ketua BEM

Panitia Pelaksana,  
OPAK 2011 Fakultas Dakwah IAIN Walisongo  
  
Novian Ubaidillah  
Ketua Panitia  
  
Sekretaris





## PIAGAM PENGHARGAAN

NOMOR : 68 /SOC/2016

Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi  
Adi Sumarmo Solo Tahun 1437 H / 2016 M  
memberikan penghargaan kepada :

Nama : Nur Azizah Meirisa H  
Jabatan : Anggota Seksi Pengawasan Katering  
Bidang : Akomodasi

Yang telah membantu dalam operasional  
penyelenggaraan ibadah haji Embarkasi Adi  
Sumarmo Solo Tahun 1437 H / 2016 M Masa  
Pemberangkatan, dari tanggal 06 Agustus s.d. 05  
September 2016.

Boyolali, 05 September 2016

Ketua PPIH,

Dr. H. Syaifuddin Zuhri, M.Si.



Panitia Pelaksana  
Pendidikan 1000 Anggota (PAG VIII)  
Koperasi Mahasiswa "Walisongo" IAIN Walisongo Semarang



Piagam Penghargaan

Nomor: 09/Eks./Pan.PAG VIII/kopma-ws/III/2011

Diberikan Kepada:

NUR AZIZAH MEIRISA HENDARTI

Atas Partisipasinya dalam kegiatan Pendidikan 1000 Anggota (PAG VIII)  
yang diselenggarakan oleh Koperasi Mahasiswa "Walisongo"  
pada hari Sabtu, 13 Agustus 2011 di Auditorium II Kampus III IAIN Walisongo Semarang

Sebagai:

**PESERTA**

Semarang, 13 Agustus 2011

Mengetahui,  
Pengurus/Koperasi Mahasiswa "Walisongo"  
IAIN Walisongo Semarang



Choirul Umam  
Ketua Umum

Panitia Pelaksana  
Pendidikan 1000 Anggota (PAG VIII)



Wisnu Mulyadi  
Sekretaris



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
WALISONGO**

Jl. Walisongo No. 3 - 5 Telp. (024) 7624334, 7604554 Fnx. 7601293 Semarang 50185

## S E R T I F I K A T

Nomor : In.06.0/R.3/PP.03.1/3177A/2011

Diberikan kepada :

N a m a : **NUR AZIZAH MERTASCA HENDARTI**

N I M : **111311026**

Fak./Jur./Prodi : **MANAJEMEN DAKWAH**

telah mengikuti Orientasi Pengenalan Akademik (OPAK) Tahun Akademik 2011/2012 dengan tema  
" **MENEGUHKAN KOMITMEN MAHASISWA DALAM MENGEMBAN AMANAT RAKYAT** "

yang diselenggarakan oleh

IAIN Walisongo Semarang pada tanggal 08 - 12 Agustus 2011 sebagai, "PESERTA" dan dinyatakan :

### L U L U S

Demikian sertifikat ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 12 Agustus 2011

An. Rektor  
Pembantu Rektor III



Prof. Dr. H. Moch. Erfan Soebahar, MA  
NIP.19560624 198703 1002

Ketua Panitia



H. Hasyim Muhammad, M.Ag  
NIP.19720315 199703 1002

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Azizah Meirisa Hendarti  
Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 26 Mei 1990  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Karonsih Timur Gang V  
No.123 Ngaliyan, Semarang  
50181  
Phone : 089509775160  
Email : Cahaya.4zizah@gmail.com  
Pendidikan : SD Islamic Centre Tahun 2003  
SMP Sudirman Tahun 2006  
SMA Sudirman 2 Tahun 2009  
UIN Walisongo Semarang Tahun  
2018

Demikian data saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 20 Juli 2018

Penulis,

Nur Azizah Meirisa Hendarti