

Date Received : December 2025
Date Revised : December 2025
Date Accepted : December 2025
Date Published : January 2026

KONTRIBUSI MAHASISWA MHU DALAM OPTIMALISASI LAYANAN PENYAMBUtan CALON JEMAAH HAJI DI ASRAMA DONOHUDAN

An-Nisaa Febriani¹

UIN Walisongo Semarang, Indonesia (2201056068@student.walisongo.ac.id)

Ahmad Anas

UIN Walisongo Semarang, Indonesia (ahmad_anas@walisongo.ac.id)

Kata Kunci:

kontribusi mahasiswa; optimalisasi layanan; penyambutan Jemaah haji; manajemen haji dan umrah; asrama haji donohudan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah (MHU) dalam optimalisasi layanan penyambutan calon jemaah haji di Asrama Haji Donohudan dari perspektif manajemen layanan. Latar belakang penelitian didasarkan pada tingginya jumlah jemaah yang dilayani setiap musim haji serta keterbatasan sumber daya manusia yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang melibatkan mahasiswa MHU, petugas asrama, serta jemaah sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa MHU berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, memperlancar alur penyambutan, serta memperbaiki kualitas interaksi layanan melalui pendekatan yang lebih humanis. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kontribusi mahasiswa sebagai bagian dari sistem manajemen layanan haji, bukan sekadar tenaga pendukung, sehingga memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan Asrama Haji dan pengembangan program praktik mahasiswa yang lebih terstruktur dan profesional.

¹ Correspondence Author

Keywords:

*student contribution;
service optimization;
welcoming hajj
pilgrims; hajj and
umrah management;
donohudan hajj
dormitory.*

ABSTRACTS

This study examines the contribution of Hajj and Umrah Management (MHU) students in optimizing welcoming services for prospective Hajj pilgrims at the Donohudan Hajj Dormitory from a service management perspective. The study is motivated by the increasing number of pilgrims served each Hajj season and the limitations of human resources that may affect service quality. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through participant observation, in-depth interviews, and documentation involving MHU students, dormitory officers, and pilgrims as service users. The findings indicate that student involvement contributes to improved service efficiency, smoother welcoming processes, and enhanced service interactions through a more humanistic approach. The novelty of this study lies in positioning student participation as an integral part of the Hajj service management system rather than merely auxiliary labor, offering practical implications for institutional collaboration and structured student engagement in Hajj services.

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, minat masyarakat islam untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat setiap tahunnya. Beberapa tahun terakhir, jumlah calon jemaah yang tiba di Asrama Haji Donohudan mengalami peningkatan secara signifikan. Pada musim haji tahun 2025 ada 30.377 calon jemaah yang akan di berangkatkan dari Asrama Haji Donohudan, setiap hari terbagi menjadi beberapa kloter yang setiap kloter ada 9 rombongan dengan jumlah kurang lebih 360 jemaah. Kondisi ini menimbulkan tantangan besar dalam manajemen penyambutan, mulai dari pengaturan alur kedatangan, pemeriksaan kesehatan, pembagian paspor, *living cost*, pemasangan gelang identitas, pembagian koper, dan akomodasi. Pelaksanaan ibadah haji merupakan bagian dari pelayanan publik yang menuntut standar tinggi dalam setiap prosesnya, sebab kualitas layanan sangat menentukan kenyamanan dan kepuasan jemaah (Fatiha et al., 2025). Pemerintah juga telah menegaskan melalui Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 bahwa penyelenggara haji wajib di sertai pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah. Termasuk penyediaan administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, dan kebutuhan lainnya.

Asrama Haji Donohudan sebagai salah satu embarkasi memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran proses pelayanan mulai dari penyambutan, pemberangkatan, hingga kepulangan calon jemaah haji. Operasional di lapangan masih mengalami beberapa kendala terutama keterbatasan sumber daya manusia. Pelayanan yang baik bukan hanya menuntut ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga membutuhkan petugas yang ikhlas, profesional, dan memiliki kemampuan komunikasi terutama dengan jemaah haji lanjut usia (Wildayati, 2019). Pelayanan yang semakin meningkat sangat diperlukan tambahan tenaga kerja pendukung supaya kualitas pelayanan tetap terjaga dan setiap prosedur dapat berjalan sesuai standar.

Keterlibatan Mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah menjadi peluang yang memberikan manfaat timbal balik bagi lembaga penyelenggara haji maupun institusi pendidikan. Mahasiswa MHU mulai dilibatkan dalam mendukung layanan penyambutan jemaah di asrama haji sebagai bentuk implementasi pembelajaran secara praktik. Melalui kegiatan operasional, mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang di peroleh di bangku kuliah sekaligus berkontribusi memperkuat efektivitas layanan. Kontribusi mahasiswa ini menjadi wujud pengabdian mahasiswa dalam melayani tamu Allah yang sesuai dengan prinsip penyelenggara ibadah haji, dan berorientasi pada kepuasan jemaah. Program studi MHU memiliki tanggung jawab dalam menghasilkan sumber daya manusia yang tidak hanya menguasai teori, tetapi juga kompeten dalam praktik penyelenggaraan haji. Integrasi antara kompetensi akademik dan kebutuhan operasional lapangan ini menunjukkan adanya potensi peningkatan kualitas layanan apabila mahasiswa terlibat secara terstruktur dan baik.

Salah satu bentuk keterlibatan tersebut yaitu Praktik Pengalaman Profesi (PPP) yang merupakan program akademik pada Jurusan Manajemen Haji dan Umrah yang bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman lapangan sesuai bidang keilmuan. Praktik Pengalaman Profesi di arahkan pada penguatan kompetensi profesional dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah, meliputi aspek administrasi, pelayanan jemaah, serta etika kerja. Melalui kegiatan ini, mahasiswa di harapkan mampu mengintegrasikan teori yang di peroleh di bangku perkuliahan dengan praktik secara nyata di lapangan, sehingga terbentuk lulusan yang siap terjun dalam dunia kerja pelayanan haji secara profesional.

Penelitian ini menggunakan perspektif manajemen layanan (service management) sebagai kerangka analitis utama dalam kontribusi mahasiswa MHU. Konsep manajemen layanan menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia, pembagian tugas yang jelas, efisiensi proses kerja, serta kualitas interaksi antara pemberi layanan dan pengguna layanan. Dalam penyelenggaraan haji, layanan penyambutan jemaah merupakan bagian dari layanan publik yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan pendekatan humanis. Keterlibatan mahasiswa MHU tidak hanya sebagai bantuan tenaga, tetapi sebagai bagian dari sistem manajemen layanan yang berfungsi untuk mendukung efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan penyambutan calon jemaah haji di Asrama Haji Donohudan.

Sejauh mana mahasiswa memberikan kontribusi yang berdampak terhadap optimalisasi layanan penyambutan jemaah masih perlu dikaji lebih lanjut. Kajian ilmiah mengenai kontribusi mahasiswa MHU masih terbatas, sehingga di perlukan penelitian secara mendalam yang mampu memberikan gambaran mengenai bentuk kontribusi, peran, serta implikasi terhadap kualitas layanan di Asrama Haji Donohudan. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar pengembangan praktik kerja lapangan yang lebih relevan, serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan haji agar pelayanan dapat terlaksanakan secara efektif dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

B. METODE

Penelitian tentang kontribusi Mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah dalam Optimalisasi Layanan Penyambutan Calon Jemaah Haji di Asrama Donohudan ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengkaji suatu fenomena secara mendalam dan memberikan gambaran nyata tentang pengalaman mahasiswa (Suhaenih, 2025). Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang di peroleh dari wawancara dengan mahasiswa MHU yang sudah melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Profesi (PPP) pada Mei 2025 dan beberapa petugas haji (satgas). Pengumpulan data di dilakukan dengan teknik observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi di lakukan dengan keterlibatan langsung peneliti dalam kegiatan PPP, sehingga peneliti dapat melihat secara langsung proses layanan penyambutan calon jemaah haji (Hasanah, 2017). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Matthew B Miles, 2014). Model ini di gunakan untuk membantu peneliti mengolah dan menyusun data yang di peroleh dapat di analisis secara sistematis sehingga mampu menghasilkan gambaran pasti mengenai bentuk kontribusi mahasiswa MHU dalam layanan penyambutan calon jemaah haji.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan memilih informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan relevansinya dengan fokus penelitian. Informan utama terdiri dari tiga mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah yang telah mengikuti PPP di Asrama Donohudan, informan pendukung yaitu dua orang petugas haji dan jemaah sebagai penerima pelayanan. Mereka dipilih karena aktif dalam berbagai layanan penyambutan, seperti koper, *livingcost*, gelang identitas, dan akomodasi, sehingga mempunyai pengalaman langsung untuk menggambarkan kontribusi mahasiswa di lapangan. Peneliti juga melibatkan informan pendukung, yaitu petugas Asrama Haji yang berperan dalam

pengelolaan layanan penyambutan. Keterlibatan mereka bertujuan untuk mendapatkan pandangan mengenai dampak adanya partisipasi mahasiswa terhadap efektivitas layanan. Guna melengkapi pandangan pengguna layanan, beberapa jemaah haji juga dijadikan informan tambahan yang di pilih secara insidental saat observasi, untuk mengetahui pengalaman jemaah secara langsung terhadap layanan yang diberikan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Data hasil wawancara dibandingkan dengan hasil observasi lapangan serta dokumentasi kegiatan pelayanan. Selain itu, peneliti melakukan konfirmasi ulang kepada informan utama untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi lapangan. Proses analisis dilakukan secara berulang hingga diperoleh pola kontribusi mahasiswa yang konsisten dan relevan dengan fokus penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Asrama Haji Donohudan berfungsi sebagai salah satu embarkasi yang bertanggung jawab untuk mempersiapkan kondisi fisik dan mental jemaah haji guna menghadapi perjalanan ibadah, serta berperan sebagai tempat transit sebelum kembali ke daerah asal setelah menunaikan ibadah haji (Aulia et al., 2025). Pada musim haji tahun ini, sebanyak 30.377 jemaah akan di berangkatkan dari Asrama Haji Donohudan, kebutuhan pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan jamaah menjadi semakin penting. Pembagian keberangkatan terbagi menjadi beberapa kloter setiap harinya, biasanya dalam 1 kloter ada 9 rombongan yang berjumlah kurang lebih 360 jemaah. Jemaah haji tinggal di asrama selama kurang lebih 24 jam dan harus mendapatkan berbagai layanan (Hamid, 2020). Hal ini menunjukkan pentingnya tuntutan stakeholder terhadap sumber daya manusia yang terampil dan kompeten dalam mengelola penyelenggaraan haji, maka di butuhkan tenaga pendukung termasuk mahasiswa yang memiliki pengetahuan di bidang manajemen haji dan umrah sangat dibutuhkan untuk memastikan penyelenggaraan layanan berjalan optimal, memberikan kenyamanan bagi para tamu Allah, dan menjaga standar pelayanan.

Kontribusi Mahasiswa Manajemen Haji Dan Umrah

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia kontribusi merupakan dukungan atau sumbangsih yang di berikan untuk tercapainya suatu peran yang lebih baik (Education et al., 2021). Sedangkan dalam Bahasa Inggris yaitu *Contribute*, *Contribution* yang artinya melibatkan, keterlibatan diri dalam suatu kegiatan (Hastin Riva Nugraheni, 2021). Teori kontribusi menurut Soerjono dan Djoenasih, kontribusi merupakan bantuan berupa tenaga, pemikiran, dan materi yang berperan dalam keberhasilan suatu kegiatan (Syella Tri Novera, Ita Ayesfi, Sepana Virqiyah, Eli Rustinar, 2023). Di Universitas Islam Negeri Walisongo khususnya mahasiswa program studi Manajemen Haji Dan Umrah (MHU) setiap tahunnya melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Profesi (PPP) di Asrama Haji Donohudan yang diikuti 116 mahasiswa. Pelaksanaan PPP ini di bagi dalam beberapa kelompok yang sudah dijadwalkan oleh pihak jurusan secara bergiliran, dimana setiap kelompok melaksanakan tugas pelayanan di Asrama Haji Donohudan selama tiga hari. Skema ini memungkinkan ketersediaan tenaga pendukung secara berkelanjutan selama musim haji, sehingga proses pelayanan tetap terjaga meskipun jumlah jemaah yang dilayani setiap hari sangat besar. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan tersebut menunjukkan bahwa PPP tidak hanya bersifat pembelajaran, tetapi telah menjadi bagian dari sistem pelayanan di Asrama Haji

Donohudan pada saat musim haji lebih tepatnya. Kegiatan ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun secara langsung dalam melayani para tamu Allah serta dapat mengimplementasikan keilmuan yang mahasiswa dapatkan di bangku perkuliahan. Melihat besarnya manfaat PPP bagi mahasiswa maupun bagi Asrama Haji Donohudan, program ini perlu di perkuat sebagai bentuk praktik yang baik, kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pelayanan publik. Dengan dilakukan publikasi ilmiah dan kerja sama antara Kementrian Agama agar PPP ini, khususnya Prodi MHU dapat di kenal sebagai penyedia sumber daya pendukung profesional dalam penyelenggaraan haji. Upaya ini menekankan pentingnya penguatan jejaring kelembagaan dalam meningkatkan relevansi dan keberlanjutan program praktik mahasiswa dilapangan (Rahmawati et al., 2024). Hal ini sesuai dengan hasil observasi langsung, dokumentasi lapangan, dan wawancara yang di lakukan peneliti dengan informan yaitu mahasiswa yang telah melaksanakan kegiatan PPP, di antaranya :

Alif Daffa sebagai informan pertama. Menurutnya Mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah (MHU) berkontribusi secara langsung dalam proses penyambutan calon jemaah haji di Asrama Haji Donohudan melalui pembagian tugas ke empat bagian, yaitu koper, *livingcost*, gelang, dan akomodasi. Pada kedatangan rombongan pertama, seluruh mahasiswa turut membantu penyambutan dengan menurunkan dan menata koper sesuai kelompok masing-masing. Mahasiswa yang bertugas di bagian *livingcost* mengarahkan jemaah untuk melengkapi persyaratan administrasi, sementara bagian gelang membantu memasang gelang identitas sebelum jemaah diarahkan menuju area pengambilan koper. Di bagian koper, mahasiswa menanyakan identitas jemaah untuk mencocokkan dan menyerahkan koper yang benar. Selanjutnya, mahasiswa di bagian akomodasi mengarahkan jemaah menuju kamar sesuai nomor yang telah ditentukan serta memastikan seluruh jemaah masuk ke kamar masing-masing. Setelah semua terdistribusi dengan baik, mahasiswa juga mengarahkan jemaah menuju area makan yang telah disiapkan sehingga seluruh proses penyambutan berjalan tertib dan efisien.

Maulana Malik sebagai informan kedua. Menurutnya Mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah (MHU) berperan penting dalam mendukung kelancaran layanan penyambutan jemaah haji di Asrama Haji Donohudan. Bentuk kontribusi yang diberikan meliputi penyambutan jemaah saat turun dari bus, membantu proses penurunan dan penataan koper sesuai rombongan, serta mengarahkan jemaah menuju tempat duduk agar tertib sesuai nomor masing-masing. Mahasiswa juga membantu petugas dalam pembagian *livingcost*, merapikan dan membagikan gelang identitas berdasarkan nama, serta membantu jemaah menemukan koper mereka. Selain itu, mahasiswa turut mengarahkan jemaah menuju kamar yang telah disiapkan dan memberikan pendampingan khusus bagi jemaah lansia dengan mengantarkan mereka ke kamar sesuai kartu identitas yang dimiliki. Seluruh kontribusi ini menunjukkan peran aktif mahasiswa MHU dalam mendukung kelancaran, ketertiban, dan kenyamanan proses penyambutan jemaah haji.

Hilal sebagai informan ketiga. Menurutnya Mahasiswa MHU berkontribusi langsung dalam proses pelayanan kedatangan jemaah. Mereka membantu penanganan bagasi dengan menurunkan, mengangkat, dan menata koper sesuai rombongan. Mahasiswa juga mendistribusikan perlengkapan identitas seperti gelang jemaah dan memastikan pemasangannya sesuai data. Selain itu, mereka mengarahkan jemaah mengikuti alur layanan mulai dari pemeriksaan kesehatan, validasi dokumen, hingga

menuju tempat istirahat serta mendampingi jemaah menuju kamar yang telah ditentukan. Melalui tugas-tugas tersebut, mahasiswa berperan penting dalam memperlancar arus pelayanan dan mendukung kerja petugas agar proses penyambutan berjalan lebih tertib dan efisien.

Dari ketiga informan yang di wawancarai, peneliti bisa mendapatkan data bahwa mahasiswa MHU sangat berkontribusi penting dalam kegiatan tersebut. Kontribusi Mahasiswa MHU di Asrama Haji Donohudan sejalan berdasarkan teori dari Soerjono dan Djoenasih, bentuk kontribusi mahasiswa MHU dapat di kategorikan sebagai kontribusi tenaga, kontribusi pemikiran, dan kontribusi sosial yang dapat dijelaskan bahwa Kontribusi Tenaga merupakan bentuk kontribusi paling dominan, karena mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan operasional penyambutan jemaah. Mahasiswa membantu proses mulai dari penurunan dan penataan koper jemaah dari bus, dan memastikan koper sesuai rombongan. Pada saat rombongan tiba, mahasiswa turut menyambut jemaah dengan ramah, mengarahkan ke tempat duduk sesuai rombongan, dan memastikan ketertiban selama proses kedatangan berlangsung. Selain itu, mahasiswa ikut dalam mengarahkan jemaah untuk ke bagian paspor dan living cost, pemasangan gelang identitas, pembagian koper, mengantar jemaah ke kamar masing-masing, termasuk memberikan pendampingan khusus kepada jemaah lansia atau yang membutuhkan bantuan tambahan yang di lakukan secara sistematis bersama petugas. Lalu, Kontribusi Pemikiran dari peran mahasiswa yang memiliki pemahaman dasar mengenai manajemen haji dan umrah, sehingga mampu menjelaskan prosedur layanan kepada jemaah dengan baik. Mereka juga berperan sebagai perantara antara jemaah dan petugas ketika terjadi kebingungan atau kesalahan alur pelayanan. Melalui ini, mahasiswa dapat membantu menciptakan suasana yang informatif, dan lebih terstruktur dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di asrama. Kontribusi Sosial ini dapat di lihat dari sikap empati, kepedulian, dan keramahan yang di berikan mahasiswa dalam pelayanan. Beberapa petugas dan Jemaah mengatakan bahwa mahasiswa tidak hanya membantu secara teknis, melainkan juga memberikan kenyamanan emosional kepada jemaah. Mahasiswa juga turut mendampingi jemaah lansia, mengarahkan ke fasilitas yang di perlukan, dan membantu mengantar sampai ke kamar. Bentuk kontribusi ini memperlihatkan bahwa mahasiswa tidak hanya fokus pada tugas, tetapi pada kualitas interaksi yang sopan dalam memberikan layanan. Teori kontribusi Soerjono dan Djoenasih menekankan bahwa keberhasilan suatu kegiatan sangat ditentukan oleh keterpaduan antara kontribusi tenaga, pikiran, dan sosial secara bersamaan.

Kontribusi mahasiswa MHU di Asrama Haji Donohudan juga dapat di kaitkan dengan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, terutama pada aspek pengabdian kepada masyarakat. Mahasiswa, sebagai civitas akademik, tidak hanya di tuntut untuk menguasai teori, tapi juga di terapkan di dunia nyata. Kegiatan PPP di Donohudan menjadi media bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu yang mereka punya ke dalam bentuk pelayanan langsung kepada jemaah. Mahasiswa harus menyadari pentingnya hubungan antara individu sebagai makhluk sosial dengan Masyarakat (Faridah & Anas, 2024). Pengalaman di lapangan juga memberikan dampak pengembangan softskill bagi mahasiswa, seperti kemampuan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, disiplin, keramahan, dan lain sebagainya. Koordinasi yang baik sangat di butuhkan antara mahasiswa dengan petugas dalam pembagian tugas seperti bagian koper, *livingcost*, pembagian gelang, dan akomodasi. Mahasiswa

MHU menjadi bagian dalam pelayanan yang terhubung, sehingga kontribusi mereka memiliki peran strategis, karena tanpa dukungan mahasiswa, beban kerja petugas dapat meningkat dan menjadi potensi terjadinya keterlambatan. Kontribusi Mahasiswa MHU bukan hanya bersifat membantu, tetapi memiliki peran dalam mengoptimalkan layanan penyambutan calon jemaah haji.

Optimalisasi Layanan Penyambutan Calon Jemaah Haji

Menurut Hysocc (Sari et al., 2023) kaitanya dengan kontribusi, optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai hasil yang lebih baik secara efektif. Optimalisasi layanan penyambutan calon jemaah haji merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas yang di berikan ketika jemaah tiba di Asrama Haji Donohudan (Tamheryaan et al., 2024). Optimalisasi tidak hanya mencakup aspek teknis pelayanan, tetapi juga profesionalisme sumber daya manusia, serta kualitas interaksi antara petugas, mahasiswa, dan jemaah haji sekaligus. Sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam optimalisasi pelayanan haji, karena mereka merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan jemaah (Syafii, 2022). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi jemaah, terutama bagi jemaah lansia ataupun jemaah yang pertama kali melakukan perjalanan internasional (Firdaus Siti Raudatul & Erin Nur Putriani, 2024). Namun, sumber daya manusia sering menghadapi kendala terkait profesionalisme, empati, dan etika (Rafrianika, 2022). Oleh karena itu, kehadiran mahasiswa MHU menjadi faktor strategis yang membantu menutup celah pelayanan tersebut.

Fahma sebagai mahasiswa, menjelaskan bahwa sebelum terjun ke lapangan langsung mereka membagi tim untuk membantu petugas resmi dalam setiap bagian seperti *livingcost*, pembagian gelang, koper, dan akomodasi. Pembagian tugas secara sistematis menjadi salah satu kunci dalam mengoptimalkan layanan penyambutan calon jemaah haji. Setiap bagian memiliki peran untuk saling melengkapi, sehingga alur pelayanan menjadi teratur (Cahyono, 2019). Mahasiswa membantu bagian living cost, mahasiswa membantu menertibkan jemaah sehingga tidak terjadi penumpukan. Setelah itu bagian pembagian gelang identitas, mahasiswa berperan dalam mencocokkan gelang dengan data jemaah sekaligus membantu pemasangan gelang. Bagian koper merupakan area dengan mobilitas tinggi. Mahasiswa membantu petugas resmi dalam penurunan, penataan, dan pembagian, sehingga proses yang dilakukan menjadi lebih cepat. Dan bagian akomodasi ini, mahasiswa membantu dalam pengantaran jemaah ke kamar, terutama lansia dan jemaah difabel. Mahasiswa memastikan jemaah mendapatkan kamar sesuai dengan nomor kamar, membantu membawakan barang atau koper.

Mirza dan Ulfa sebagai petugas haji menjelaskan bahwa sebelum adanya keterlibatan mahasiswa MHU proses penyambutan memakan waktu lebih lama dan seluruh beban bertumpu pada petugas haji. Pelayanan yang biasanya mencapai 3 jam, sehingga petugas mengalami kelelahan dan keterbatasan waktu istirahat. Setelah adanya kontribusi mahasiswa MHU mempercepat proses layanan karena adanya pembagian tugas yang jelas dan dukungan tenaga tambahan, khususnya pada area yang membutuhkan tenaga tambahan. Pada saat penurunan dan penataan koper menjadi jauh lebih cepat. Jemaah tidak perlu menunggu lama untuk mencari koper masing-masing, sehingga alur penyambutan menjadi lebih lancar karena mengingat jumlah jemaah per kloter sekitar 360 orang dan biasanya setiap hari ada 2-4 kloter. Hal ini

menunjukkan bahwa kehadiran mahasiswa memberikan perubahan yang signifikan dalam efisiensi dan kelancaran dalam layanan penyambutan.

Optimalisasi layanan tidak diukur dari kecepatan saja, tetapi sejauh mana jemaah merasa nyaman, di hargai, dan diperlakukan dengan empati. Pelayanan secara humanis menjadi aspek penting juga karena mayoritas jemaah berusia lanjut dan baru pertama kali melakukan perjalanan ke luar negeri. Menurut Ibu Siti dan Ibu Layli sebagai jemaah dan penerima layanan, mahasiswa mampu memberikan interaksi yang lebih ramah, sabar, dan komunikatif. Jemaah merasa di dampingi dan di perhatikan, sehingga mereka tidak merasa bingung dengan alur di asrama haji tersebut. Pengalaman ini menunjukkan bahwa dari sudut pandang pengguna layanan, kontribusi mahasiswa berdampak langsung pada rasa nyaman dan kepuasan jemaah selama berada di Asrama Haji Donohudan. Konsep optimalisasi layanan menekankan pada peningkatan kualitas hubungan antara pelayan dan pengguna layanan (Tamheryaan et al., 2024).

Dari perspektif manajemen layanan, kontribusi mahasiswa MHU mencerminkan penerapan prinsip pembagian kerja (*division of labor*), koordinasi tim, dan orientasi pada kepuasan pengguna layanan. Pembagian mahasiswa ke dalam unit koper, living cost, gelang identitas, dan akomodasi menunjukkan adanya pengelolaan proses layanan yang terstruktur. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen layanan yang menekankan efisiensi proses, kejelasan peran, serta kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Kehadiran mahasiswa MHU tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperkuat kualitas layanan berbasis empati dan komunikasi, yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan jemaah haji, khususnya jemaah lansia.

Dari sisi para stakeholder, keterlibatan mahasiswa MHU di pandang positif oleh pengelola Asrama Haji Donohudan maupun pihak KEMENAG sebagai penanggung jawab penyelenggaraan haji. Keterlibatan mahasiswa dinilai membantu dan mendukung kebijakan pelayanan yang lebih mengutamakan profesionalitas dan sikap humanis kepada jemaah, keterlibatan ini juga menjadi bentuk kerja sama baik antara lembaga pendidikan dan instansi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan haji.

Mahasiswa tidak hanya berkontribusi sebagai tenaga pendukung, tetapi juga memperoleh pengalaman praktis yang mereka implemtasikan teori yang di pelajari ke dalam konteks nyata. Melalui keterlibatan langsung, mahasiswa belajar mengenai pelayanan haji, etika kerja, kemampuan komunikasi, dan penanganan situasi di lapangan. Sehingga optimalisasi layanan ini tidak hanya memberikan manfaat kepada jemaah dan pihak asrama, tetapi juga berkontribusi terhadap pembetukan sumber daya profesional di bidang pelayanan haji di masa depan (Bobby Ahmad Habibi, 2020).

Berdasarkan dari hasil penelitian, di sarankan pengelola Asrama Haji Donohudan bersama KEMENAG membuat sistem kerja sama yang lebih jelas dalam melibatkan mahasiswa MHU. Kerja sama ini dapat dibuat dalam bentuk MoU, pembagian tugas yang lebih jelas, pembekalan teknis sebelum mahasiswa terjun ke lapangan. Mahasiswa bisa lebih paham apa yang harus di kerjakan dan lebih siap untuk bekerja. Program Studi Manajemen Haji dan Umrah juga perlu lebih aktif dalam membimbing dan mengawasi mahasiswa selama kegiatan PPP, agar kontribusi ini tidak hanya sekedar membantu, tetapi sesuai dengan standar pelayanan haji yang profesional. Bagi Program Studi MHU, pada temuan penelitian ini juga memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum pada pelaksanaan PPP. Hasil Penelitian ini bisa dijadikan bahan dasar penyusunan panduan atau modul monitoring PPP yang memuat

standar tugas, alur kerja, etika kerja, dan indikator kinerja mahasiswa di lapangan. Dengan adanya panduan tersebut diharapkan menjadi lebih terstruktur dan terarah dengan kebutuhan operasional Asrama Haji Donohudan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Manajemen Haji dan Umrah (MHU) memiliki kontribusi nyata dalam layanan penyambutan calon jemaah haji di Asrama Haji Donohudan. Bentuk kontribusi mahasiswa terlihat dalam keterlibatan langsung pada berbagai unit pelayanan, seperti penanganan koper, pembagian living cost, pemasangan gelang identitas, pengaturan alur kedatangan, serta pendampingan jemaah menuju kamar. Mahasiswa juga berperan dalam memberikan informasi, membantu mengatasi kebingungan jemaah, dan membangun komunikasi yang ramah serta empatik, terutama kepada jemaah lansia. Kontribusi tersebut mencerminkan kontribusi tenaga, pemikiran, dan sosial sebagaimana dijelaskan dalam teori kontribusi. Kontribusi mahasiswa MHU tersebut terbukti mampu mengoptimalkan layanan penyambutan calon jemaah haji. Kehadiran mahasiswa membantu mempercepat proses pelayanan, membuat alur kerja lebih tertib dan terstruktur, mengurangi beban kerja petugas, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jemaah. Dibandingkan sebelum adanya keterlibatan mahasiswa, pelayanan menjadi lebih efisien dan interaksi dengan jemaah terasa lebih humanis. Kontribusi mahasiswa tidak hanya bersifat membantu secara teknis, tetapi juga berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan penyambutan di Asrama Haji Donohudan. Secara keseluruhan, keterlibatan mahasiswa MHU melalui kegiatan Praktik Pengalaman Profesi (PPP) memberikan manfaat ganda, yaitu mendukung optimalisasi pelayanan haji di asrama serta menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi profesional dan soft skill di bidang pelayanan haji dan umrah. Kontribusi mahasiswa MHU dapat dipandang sebagai bagian penting dalam upaya peningkatan mutu penyelenggaraan layanan haji yang lebih efektif, terstruktur, dan berorientasi pada kepuasan jemaah.

REFERENSI

- Aulia, B., Setiawan, A. I., & Hilman, F. A. (2025). Peran Tenaga Musiman Dalam Pelayanan Jemaah Haji Lansia Tahun 2023. *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra*, 3(2), 171–190. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v3i2.39039>
- Bobby Ahmad Habibi, H. M. (2020). Peran Kinerja Petugas Haji Dalam Pelayanan Calon Jemaah Di Embarkasi Jakarta Tahun 2019. 8, 236–260.
- Cahyono, H. (2019). Peran Mahasiswa Di Masyarakat. *De Banten-Bode: Jurnal Pengabdian Masyarakat Setiabudhi*, 1(1), 32–43.
- Education, E., Zurriyati, E., Studi, P., Dasar, P., Universitas, P., Padang, N., Pendidikan, F. I., & Padang, U. N. (2021). *Jurnal basicedu*. 5(3), 1555–1563.
- Faridah, N., & Anas, A. (2024). Kontribusi HMJ dan Mahasiswa Manajemen Haji Umrah dalam Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Anak TK. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 299–312. <https://doi.org/10.30868/im.v7i01.5897>
- Fatiha, S. N. U., Affandi, Y., Darissurayya, V., Rozaq, A., & Malik, H. A. (2025). Peran

- Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8(1), 142–156. <https://doi.org/10.37329/kamaya.v8i1.4049>
- Firdaus Siti Raudatul, & Erin Nur Putriani. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji (Studi Penyelenggara Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo)*. 4, 13556–13573.
- Hamid, N. (2020). Manajemen Haji dan Umrah. In *Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi. *At-Taqqadum*, 21–46.
- Hastin Riva Nugraheni, N. S. (2021). Kontribusi Pendidikan Dalam Pembangunan Ekonomi. *A*, 6, 1–11.
- Matthew B Miles, A. M. H. (2014). *Qualitative-Data-Analysis* (3rd ed.).
- Rafrianika, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pada Upt Asrama Haji Embarkasi Bekasi. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 3(1), 123–133. <https://doi.org/10.53800/wawasan.v3i1.112>
- Rahmawati, S., Perdana, R., Putra, B., Setiawan, A. R., Muttaqin, Z., Selan, S., & Nisa, L. C. (2024). *Student Assistance in Social Activities to Increase Creativity and Independence through Free Food Program*. 1(1).
- Sari, A. I., Syaifuddin, M., & Andriani, T. (2023). *Optimalisasi Manajemen Strategis Prasarana Pendidikan*. 1(4), 814–822.
- Suhaenih, H. (2025). *Studi deskriptif manajemen layanan konseling teman sebaya untuk meningkatkan kedisiplinan siswa*. 1269–1278. <https://doi.org/10.30868/im.v8i02.8702>
- Syafii, I. (2022). Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(2), 23. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/view/2492%0Ahttps://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/view/2492/1730>
- Syella Tri Novera, Ita Ayesfi, Sepana Virqiyan, Eli Rustinar, S. (2023). *Kontribusi Sosial Mahasiswa Pertukaran Mahasiswa Merdeka Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Sdn 03 Lombok Timur*. 2(2), 797–808.
- Tamheryaan, A. S. ., Tuanaya, W., & Rolobessy, M. J. (2024). Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 858–872. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>
- Wildayati, R. (2019). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165–182. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>

