



Peran Tenaga Musiman Dalam Pelayanan Jamaah Haji Lansia Tahun 2023

Burhanudin Aulia^{1*}, Asep Iwan Setiawan¹, Fathin Anjani Hilman¹

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

Email: burhannudinaulia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran aktif tenaga musiman, peran partisipatif tenaga musiman dan peran pasif tenaga musiman dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah haji lansia. Metode penelitian yang digunakan yaitu field research dalam pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Soerjono Soekanto bahwa peran itu ialah seseorang yang menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan kedudukannya maka seseorang tersebut telah melaksanakan peran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Aktif, Peran Pasif, dan Peran Partisipatif terhadap tenaga musiman suatu hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lansia. Mereka membantu dalam mobilitas, menyediakan bantuan medis, memberikan informasi, dan mendukung kebutuhan sehari-hari jamaah haji lansia. Peran tenaga musiman sangat penting dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah lansia.

Kata Kunci : Peran Aktif; Peran Partisipatif; Peran Pasif; Tenaga Musiman; Jamaah Haji Lansia

ABSTRACT

This research aims to determine the active role of seasonal workers, the participative role of seasonal workers and the passive role of seasonal workers in providing services to elderly Hajj pilgrims. The research method used is field research in a qualitative approach. This research uses Soerjono Soekanto's theory that a role is someone who carries out duties and functions according to their position, then that person has carried out a role. The results of the research show that the Active Role, Passive Role and Participatory Role of seasonal workers is very important in providing services to elderly Hajj pilgrims. They assist in mobility, provide medical assistance, provide information, and support the daily needs of elderly pilgrims. The role of seasonal workers is very important in supporting the implementation of the Hajj pilgrimage for elderly pilgrims.

Keywords: Active Role; Participative Role; Passive Role; Seasonal Power; Elderly Hajj Pilgrims

PENDAHULUAN

Pada tahun 2023, jamaah didominasi oleh lansia akibat tertundanya keberangkatan mereka pasca COVID-19, sehingga tahun ini dinamai "Haji Ramah Lansia". Untuk memastikan pelaksanaan haji yang tertib, aman, dan lancar, Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah bertugas memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah, termasuk memperhatikan kebutuhan lansia.

Asrama haji berfungsi sebagai tempat akomodasi, persiapan fisik dan mental, serta proses CIQ sebelum keberangkatan dan kepulangan jamaah. Sebelum tahun 1979, asrama haji belum ada sehingga Kementerian Agama menyewa wisma untuk akomodasi jamaah. Sejak itu, pemerintah membangun asrama haji secara bertahap menggunakan dana BPIH, APBN, dan APBD.

Pelayanan terhadap jamaah lansia dan disabilitas diprioritaskan karena keterbatasan fisik mereka. Meskipun Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) telah dibentuk, pada tahun 2023, dengan 60% jamaah lansia, tambahan tenaga musiman (Temus) diperlukan untuk memperkuat pelayanan, khususnya bagi jamaah lansia yang membutuhkan perhatian ekstra.

Untuk melihat posisi penelitian yang akan dilakukan maka menggunakan referensi penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan, diantaranya Skripsi *Varas Bunga Insani* tahun 2023 yang berjudul "Efektivitas Model *one stop service* petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Percepatan Layanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji Di Embarkasi Pondok Gede Jakarta" menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Steers. Penelitian yang dilakukan oleh *Varas Bunga Insani* berfokus pada pelayanan selama pemberangkatan jamaah haji, namun tidak mencakup aspek kepulangan jamaah. Di sisi lain, penelitian ini juga menitikberatkan pada proses pemberangkatan jamaah haji, tetapi dengan penekanan khusus pada pelayanan terhadap jamaah haji lansia. Fokus ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi strategi serta praktik yang diterapkan dalam melayani kebutuhan khusus jamaah lansia, memastikan mereka mendapatkan dukungan yang memadai selama proses pemberangkatan, dari awal hingga keberangkatan ke tanah suci. Adapun yang menjadi hasil penelitian bahwa Efektivitas penerapan pelayanan haji satu atap oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Embarkasi Jakarta Pondok Gede sangat terlihat dalam pelaksanaan yang melibatkan tujuh divisi fungsional. Setiap divisi ini memiliki peran khusus yang terintegrasi dalam mengatur seluruh proses keberangkatan jamaah haji, mulai dari saat mereka tiba di embarkasi hingga akhirnya menuju ke bandara. Tugas-tugas yang diemban oleh setiap divisi mencakup berbagai aspek penting, seperti penerimaan dokumen-dokumen perjalanan, pemeriksaan kesehatan akhir untuk memastikan kesiapan fisik jamaah, pemberian tanda pengenalan berupa karkade,

pemasangan gelang identitas, distribusi paspor, penyerahan uang *living cost*, serta penyediaan akomodasi dan transportasi yang diperlukan.

Skripsi Aisyah Qothrun Nada tahun 2022 yang berjudul “Upaya perbaikan kualitas pelayanan akomodasi di asrama haji Donohudan pasca Pandemi covid-19” menggunakan teori parasuraman tentang kualitas pelayanan. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi pembeda dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut melakukan penelitian di asrama haji Jawa Tengah. Selain itu, peneliti tersebut memusatkan perhatiannya pada aspek evaluasi, sementara penelitian ini lebih berfokus pada strategi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah lansia. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan akomodasi yang diberikan oleh Pengelola Asrama Haji Embarkasi Donohudan mencakup penginapan, catering, kesehatan, bimbingan manasik, imigrasi, dan keamanan. Upaya perbaikan kualitas mencakup penjadwalan ulang pemberian makan, pemerataan distribusi makanan, perbaikan AC, pengecatan tembok, perbaikan kunci kamar mandi, pembersihan tandon air, serta pembenahan kamar tidur.

Skripsi Rahmawati tahun 2015 yang berjudul “Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014” menggunakan teori A.S Moenir. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi pembeda dengan penelitian yang dilakukan ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh *Rahmawati* ini memiliki fokus terhadap PPIH yang memberikan pelayanan kepada seluruh jamaah haji lansia, sedangkan penelitian ini hanya menyoroti pelayanan untuk jamaah haji lansia. Karena 60% jamaah haji lansia tidak dapat sepenuhnya dilayani oleh PPIH, maka tenaga musiman dikerahkan untuk membantu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan manajemen pelayanan oleh PPIH Embarkasi Jakarta pada tahun 2014 mencakup aspek perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan evaluasi. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji meliputi proses masuk asrama, layanan kesehatan, akomodasi, konsumsi, bimbingan manasik, pengurusan paspor haji, pemberian gelang identitas, distribusi *living cost*, serta koordinasi keberangkatan ke Bandara Halim Perdana Kusuma. Dari segi penggerakan dan pengorganisasian, ketua PPIH telah menetapkan tugas-tugas bagi anggota untuk memberikan pelayanan maksimal sesuai pedoman dan SOP.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, terdapat persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang pelayanan kepada jamaah haji. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada fokus dan batasan masalah. Pada penelitian ini membahas pelayanan terhadap jamaah haji, fokusnya secara khusus tertuju pada jamaah haji lansia. Penelitian ini menyoroti peran unit atau tim yang disebut tenaga musiman, yang secara khusus

dibentuk untuk melayani jamaah haji lansia. Tenaga musiman ini hadir untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang tidak dapat diberikan oleh PPIH.

Lokasi penelitian yang dilakukan pada Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Bekasi, yang berlokasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi yang berada di Jl. Kemakmuran No.72, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi, Jawa Barat kode pos 17141 no telp (021) 88960946.

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan mencakup beberapa aspek penting untuk memahami peran tenaga musiman dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lansia pada tahun 2023 di asrama haji Bekasi. Pertama, bagaimana ingin mengetahui bagaimana tenaga musiman menjalankan peran aktif mereka dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lansia. Kedua, bagaimana akan meneliti peran partisipatif tenaga musiman dalam berinteraksi dengan jamaah haji lansia, serta bagaimana mereka berkontribusi dalam kegiatan sehari-hari. Ketiga, bagaimana akan meneliti sistem peran pasif tenaga musiman terhadap jamaah haji lansia, termasuk peran mereka dalam mendukung layanan tanpa keterlibatan langsung. Tujuan dari penyelidikan ini adalah untuk memastikan bahwa ketiga jenis peran tersebut aktif, partisipatif, dan pasif dapat berfungsi secara sinergis untuk meningkatkan efisiensi dan kelancaran pelayanan di asrama haji, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara optimal dan efektif.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian lapangan *field research* dengan pendekatan kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk melihat dan mendengar secara langsung serta mendalam mengenai penjelasan dan pemahaman individu tentang pengalaman mereka. Metode penelitian lapangan bertujuan untuk menginterpretasikan dan menjelaskan pengalaman-pengalaman yang dialami seseorang dalam kehidupan sehari-hari, termasuk interaksi mereka dengan orang lain di lingkungan sekitar. Penelitian ini dilakukan dengan cara deskriptif yang di mana peneliti secara langsung terlibat dan berpartisipasi dalam pelayanan di asrama haji Bekasi, sehingga memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman dan interaksi yang terjadi.

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini terdapat beberapa teori yang relevan sebagai pandangan mengenai topik yang diteliti serta untuk menjelaskan konsep konsep kunci yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini membahas secara terperinci mengenai peran, beberapa teori relevan mengenai Peran memiliki ragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya Soerjono Soekanto berpendapat bahwa apabila seseorang melakukan atau melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka seseorang tersebut bisa dikatakan peran (Soekanto, 2012).

Kemudian peran sebagai pola perilaku yang diharapkan masyarakat dari seseorang yang menduduki status tertentu. Beberapa peran disebut sebagai kelengkapan peran (*role-set*). Dengan demikian, peran juga diartikan sebagai hubungan antar manusia berdasarkan peran yang dimiliki seseorang dalam masyarakat (Merton, 2007).

Selanjutnya peran juga bisa membentuk sebuah identitas, hal tersebut dapat mempengaruhi bagaimana cara melihat suatu individu atau lembaga itu sendiri, dapat juga mempengaruhi sebuah kekuasaan dan juga kontrol dalam bermasyarakat, layaknya seorang pemimpin yang memiliki akses yang besar terhadap pengaruh dan juga sumber daya dalam pengambilan suatu keputusan atau juga pembuat suatu kebijakan (Aprilliani, 2024).

Berdasarkan pengertian diatas maka peran ini dibagi menjadi tiga bagian diantaranya peran aktif, peran partisipatif dan peran pasif. Peran aktif mengacu pada peran yang diberikan kepada anggota kelompok berdasarkan posisi atau kedudukannya. Individu dengan peran aktif terlibat dalam kegiatan inti kelompok, seperti pemimpin atau pengurus, yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas penting. Peran ini menuntut keterlibatan langsung dan intens, di mana individu tidak hanya berpartisipasi, tetapi juga mempengaruhi aktivitas dan dinamika kelompok. Mereka sering menjadi penggerak utama, memberikan arahan serta inisiatif untuk memastikan kelompok berjalan dengan baik dan efisien (Soekanto, 2012).

Menurut Meier (2002), peran aktif adalah keterlibatan fisik dalam proses belajar yang memanfaatkan seluruh panca indra. Aktivitas ini melibatkan gerakan tubuh serta pemikiran yang selaras, sehingga individu tidak hanya menggunakan indra penglihatan atau pendengaran saja, tetapi juga secara fisik terlibat dalam proses pembelajaran.

Selanjutnya Menurut Sudjana (1989), peran aktif dalam proses belajar-mengajar adalah suatu kondisi di mana peserta didik tidak hanya menjadi pendengar pasif, tetapi secara aktif terlibat dalam kegiatan pembelajaran, baik dari aspek intelektual maupun emosional. Dengan kata lain, peserta didik dilibatkan sepenuhnya dalam kegiatan tersebut, sehingga mereka berperan secara langsung dan aktif dalam proses pembelajaran.

Jadi, peran aktif mengacu pada individu yang secara konsisten melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya dalam kelompok, tanpa mengganggu atau terlibat dalam tugas dan fungsi anggota kelompok lain. Dalam konteks ini, "aktif" berarti individu tersebut selalu hadir dan siap untuk memberikan bantuan serta kontribusi yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan kelompoknya.

Setelah proses peran aktif, maka ada juga proses selanjutnya ialah melakukan peran partisipatif terhadap jamaah haji khususnya lansia Peran partisipatif adalah

jenis peran yang diemban oleh anggota kelompok di mana mereka secara aktif memberikan kontribusi dan dukungan yang signifikan untuk kepentingan kelompok secara keseluruhan. Dalam konteks ini, peran partisipatif melibatkan keterlibatan yang proaktif dan sukarela, di mana anggota kelompok berperan dalam memberikan bantuan yang sangat berharga, baik dalam bentuk ide, waktu, tenaga, atau sumber daya lainnya. Dengan kata lain, peran partisipatif menekankan pada kolaborasi dan kerjasama, di mana setiap anggota memberikan andil yang penting dalam proses kelompok, sehingga menciptakan suasana kerja yang harmonis dan produktif serta meningkatkan efektivitas dan kohesi kelompok. (Soekanto, 2012).

Peran partisipasi merujuk pada keterlibatan individu atau kelompok dalam kegiatan atau proses tertentu secara sukarela dan tanpa adanya tekanan dari pihak luar. Partisipasi ini berlangsung dengan motivasi internal yang murni, tanpa adanya paksaan atau pengaruh dari kepentingan eksternal, termasuk dari pemerintah atau entitas lain. Dalam konteks ini, partisipasi ditandai oleh kemauan individu untuk berkontribusi dan berperan aktif dalam suatu kegiatan atau keputusan, berdasarkan keinginan dan inisiatif pribadi. Hal ini mencerminkan kebebasan dan otonomi individu dalam memilih untuk terlibat (Hetifah, 2006).

Selanjutnya, Histiraludin (2006) mengartikan partisipasi sebagai keterlibatan aktif masyarakat dalam setiap tahap proses kegiatan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan dan evaluasi. Partisipasi ini berfungsi sebagai sarana untuk membangun dan memperkuat kohesivitas antar anggota masyarakat, yaitu rasa kebersamaan dan solidaritas dalam kelompok.

Menurut Soekanto (2012), terdapat pula peran pasif dalam suatu kelompok. Peran ini ditandai dengan adanya anggota kelompok yang memilih untuk tidak aktif memberikan bantuan atau kontribusi secara langsung. Alih-alih terlibat aktif dalam melaksanakan tugas atau memberikan sumbangan, anggota yang memainkan peran pasif ini cenderung menahan diri dari keterlibatan langsung. Tujuan dari sikap ini adalah memberikan kesempatan kepada anggota lain atau fungsi-fungsi lain dalam kelompok untuk berkontribusi atau memberikan bantuan, sehingga keseluruhan proses atau kegiatan dapat berjalan dengan baik. Dalam konteks ini, peran pasif tidak berarti bahwa anggota tersebut sepenuhnya tidak terlibat, melainkan lebih kepada memilih untuk memberikan ruang dan kesempatan bagi pihak lain untuk mengambil alih tanggung jawab atau peran tertentu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1969, tenaga kerja merujuk kepada individu yang memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan perannya baik dalam konteks hubungan kerja, dengan tujuan menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Suparmoko (1992) mendefinisikan tenaga kerja sebagai individu berusia 15-65 tahun yang siap bekerja dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Ritonga dan

Firdaus (2007) menambahkan bahwa tenaga kerja mencakup semua penduduk usia kerja, termasuk pencari kerja, pekerja aktif, pelajar, dan ibu rumah tangga. Dengan demikian, tenaga kerja adalah orang-orang berusia 15-64 tahun yang memiliki keinginan untuk bekerja guna memperoleh barang atau jasa.

Musiman merujuk pada pola fluktuasi data yang terjadi secara teratur dan dapat diprediksi berdasarkan kalender, seperti harian, mingguan, atau tahunan. Firdaus (2006) menjelaskan bahwa pola musiman mencakup perubahan yang terjadi secara rutin dalam periode tertentu, dipengaruhi oleh faktor seperti cuaca, hari libur, atau kebiasaan konsumen. Jadi tenaga musiman adalah tenaga kerja yang dipekerjakan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat sementara dan berulang pada periode tertentu dalam setahun. Karakteristik utama dari tenaga musiman adalah bahwa pekerjaannya mengikuti pola fluktuasi musiman, yang berarti permintaan kerja meningkat pada waktu-waktu tertentu yang dapat diprediksi, seperti saat liburan, musim panen, atau periode puncak bisnis tertentu.

Pelayanan dapat ditingkatkan dengan mengimplementasikan sistem manajemen yang efektif, yang menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas tinggi. Definisi pelayanan menurut berbagai ahli menjelaskan konsep ini sebagai berikut:

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Artinya, pelayanan tidak menghasilkan barang fisik yang bisa dimiliki, tetapi berupa interaksi atau tindakan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang memberikan manfaat tempat adalah pelayanan yang memudahkan pelanggan dalam hal lokasi. Contoh dari ini adalah layanan pengiriman barang yang memungkinkan pelanggan menerima produk di lokasi yang mereka inginkan, atau layanan konsultasi jarak jauh yang memungkinkan pelanggan mendapatkan nasihat profesional tanpa harus bepergian (Dani Akhmad, 2018). Sementara itu, Moenir dan Khasmir (2005) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain dan diterima secara langsung oleh penerima layanan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "jamaah" merujuk pada sekumpulan orang yang sedang melaksanakan ibadah secara bersama. Shihab (2002) menyatakan jamaah adalah kelompok yang bersatu dalam ikatan ukhuwah Islamiyah melalui aktivitas keagamaan. Langgulung (1989) menambahkan bahwa jamaah adalah kelompok yang rutin berkumpul untuk tujuan agama, pendidikan, atau sosial.

Secara etimologi, "haji" berarti ziarah atau menyengaja. Shiddiqiey (2009) menjelaskan haji sebagai ziarah ke tempat yang dianggap mulia, sedangkan Al-Qaradawi (2007) melihat haji sebagai manifestasi kepatuhan kepada Allah dan

kesatuan umat Islam. Mukhtar (2017) menambahkan bahwa haji adalah kunjungan ke Makkah untuk melaksanakan amalan tertentu, seperti wukuf di Arafah dan tawaf.

Lansia merujuk pada individu berusia 60 tahun ke atas, dengan penurunan kemampuan fisik dan mental, menurut Effendi dan Makfuulli (2010). WHO (2022) mendefinisikan lansia sebagai orang berusia 65 tahun atau lebih, yang membutuhkan perhatian khusus dalam kesehatan fisik, mental, dan emosional.

Jamaah haji lansia adalah kelompok individu berusia 60 tahun ke atas yang melakukan ibadah haji. Mereka merupakan bagian dari jamaah haji yang memerlukan perhatian khusus, baik dalam aspek fisik, kesehatan, maupun kebutuhan spesifik lainnya. Oleh karena itu, pelayanan dan dukungan yang memadai sangat penting untuk memastikan mereka dapat menjalankan ibadah dengan aman dan nyaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Asrama Haji Embarkasi Bekasi terletak di Jalan Kemakmuran nomor 72 dengan luas tanah sekitar 30.984 m². Secara administratif, asrama ini termasuk wilayah Kelurahan Margajaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi.

Sebelum tahun 1979, Kementerian Agama belum memiliki asrama haji sendiri. Untuk memenuhi kebutuhan akomodasi jamaah haji, Kementerian Agama menyewa wisma dengan biaya yang cukup besar. Biaya sewa tersebut setara dengan biaya pembangunan satu gedung asrama haji. Berdasarkan hal ini, pemerintah memutuskan untuk membangun asrama haji sendiri, dimulai pada awal Pelita I. Pembangunan asrama haji dilakukan secara bertahap sesuai dengan dana yang tersedia, baik dari anggaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), APBN, maupun APBD. Status kelembagaan asrama haji berada di bawah naungan Departemen Agama RI, dengan bantuan dari beberapa instansi terkait. Pengelolaan asrama disesuaikan dengan kegiatan yang berlangsung, sehingga dibentuk Badan Pengelola Asrama Haji (BPAH) Embarkasi Bekasi. BPAH mengelola kegiatan harian baik selama musim haji maupun di luar musim haji, sementara selama musim haji dibentuk Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).

Asrama haji memiliki peran dan fungsi penting sebagai sarana akomodasi untuk pemberangkatan jamaah haji, serta proses *custom, immigration, and quarantine* (CIQ). Asrama ini membantu mempersiapkan kondisi fisik dan mental jamaah haji untuk menghadapi perjalanan ibadah yang melelahkan, serta menjadi tempat reservasi untuk kembali ke daerah asal setelah menunaikan ibadah haji. Asrama Haji Embarkasi Bekasi melayani pemberangkatan dan pemulangan jamaah dari daerah-daerah sekitarnya.

Dalam perkembangannya, asrama haji tidak hanya digunakan untuk operasional pelaksanaan ibadah haji, tetapi juga berkembang menjadi sarana akomodasi yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Fasilitas ini digunakan untuk berbagai kegiatan seperti pendidikan, keagamaan, sosial, ekonomi, dan kegiatan positif lainnya. Namun, sebagian besar asrama haji belum siap, terutama dalam hal manajemen dan infrastruktur.

Sejak tahun 2013, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mencanangkan program revitalisasi asrama haji untuk memperjelas status kelembagaan asrama haji. Pada tahun berikutnya, Kementerian Agama mengeluarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji.

Pada tahun 2023, jamaah haji dari beberapa kabupaten dan kota di Jawa Barat diberangkatkan melalui Asrama Haji Bekasi. Daftar wilayah tersebut mencakup Kota Banjar, Bekasi, Bogor, Depok, Sukabumi, Tasikmalaya, Cimahi, Bandung, serta Kabupaten Bandung, Bekasi, Sukabumi, Bogor, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Pangandaran, Karawang, Purwakarta, dan Cianjur.

Tabel 1. Informan

No.	Nama	Jabatan
1	Kania	Kasubag
2	Fitsa Baharuddin	Kepala kerjasama
3	Yogi Ramadhan	Staff Karyawan
4	Tara Bilqis	Staff Karyawan

Sumber: Penelitian Asrama Haji Bekasi

Peran Aktif Tenaga Musiman dalam Memberikan Pelayanan terhadap Jamaah Haji Lansia Tahun 2023

Peran tenaga musiman dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lansia di Embarkasi Bekasi sangat penting. Mereka menjadi ujung tombak dalam berbagai aspek pelayanan untuk memastikan kenyamanan serta kelancaran ibadah, terutama bagi jamaah lansia yang memiliki kebutuhan khusus. Seiring meningkatnya jumlah jamaah lansia yang memerlukan perhatian lebih, peran tenaga musiman menjadi semakin penting, mengingat banyak lansia yang mungkin mengalami kesulitan fisik maupun mental selama proses ibadah haji yang melelahkan. Pelayanan yang diberikan tenaga musiman mencakup berbagai bidang yang saling melengkapi, mulai dari akomodasi hingga transportasi.

Dalam pelayanan akomodasi, tenaga musiman membantu jamaah lansia yang baru tiba di asrama haji dengan memberikan arahan yang jelas terkait lokasi fasilitas-fasilitas penting seperti ruang makan, klinik kesehatan, toilet, dan tempat ibadah. Proses adaptasi lingkungan bagi jamaah lansia, yang sering kali merasa lelah setelah menempuh perjalanan panjang, menjadi lebih mudah dengan bantuan tenaga musiman. Mereka tidak hanya memberi arahan, tetapi juga secara aktif mengantar jamaah ke kamar mereka dan membantu membawa barang-barang bawaan. Bahkan, jika jamaah terlalu lelah untuk berjalan, tenaga musiman menyediakan kursi roda untuk mengurangi beban fisik mereka. Pelayanan ini dirancang agar jamaah lansia tidak kehabisan tenaga sebelum tiba di Tanah Suci dan bisa melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan kondisi fisik yang lebih baik. Selain itu, tenaga musiman juga memastikan bahwa kamar jamaah lansia berada di lokasi yang strategis, misalnya di lantai dasar, untuk memudahkan akses ke berbagai fasilitas, serta membantu mengatur barang-barang pribadi mereka di kamar agar mudah dijangkau.

Dalam pelayanan konsumsi, tenaga musiman memastikan bahwa jamaah haji lansia mendapat makanan yang sesuai dengan kebutuhan gizi dan kesehatannya. Pelayanan konsumsi untuk lansia diutamakan, dengan memperhatikan standar kesehatan dan ramah lingkungan. Jamaah lansia sering kali diprioritaskan dalam antrian makanan, dan tenaga musiman selalu mengingatkan mereka tentang jadwal makan, terutama bagi mereka yang memiliki kondisi kesehatan khusus. Selain itu, tenaga musiman juga bertugas untuk memastikan asupan cairan yang cukup bagi jamaah lansia agar terhindar dari dehidrasi, serta menampung keluhan terkait makanan, seperti alergi atau preferensi makanan khusus. Keluhan ini kemudian disampaikan kepada pihak penyedia catering agar bisa dilakukan penyesuaian. Dengan perhatian yang diberikan, kesehatan dan kenyamanan jamaah lansia selama menjalani ibadah haji dapat terjaga dengan baik, sehingga mereka bisa fokus pada pelaksanaan ibadah.

Pelayanan kesehatan juga menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam memastikan keselamatan dan kesejahteraan jamaah haji lansia selama di asrama. Tenaga musiman membantu proses pemeriksaan kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan tim medis segera setelah jamaah tiba di Embarkasi Bekasi. Lansia menjadi prioritas utama dalam pemeriksaan kesehatan ini. Jika ditemukan jamaah dengan kondisi kesehatan serius, seperti kehamilan atau penyakit kronis, tenaga musiman membantu mengarahkan mereka untuk mendapatkan pemeriksaan lanjutan di klinik yang tersedia. Dalam beberapa kasus, keberangkatan jamaah yang memiliki masalah kesehatan dapat ditunda hingga kondisi mereka dinyatakan aman oleh dokter. Selain membantu dalam proses pemeriksaan, tenaga musiman juga mengingatkan jamaah lansia tentang pemakaian obat sesuai resep dokter, mengingat banyak dari mereka yang sering lupa. Pelayanan kesehatan ini

disediakan selama 24 jam untuk memastikan jamaah lansia selalu dalam kondisi sehat dan siap menjalankan ibadah haji.

Selain pelayanan kesehatan, pelayanan kebugaran melalui penggunaan alat pijat refleksi juga menjadi bagian dari perhatian khusus terhadap jamaah lansia. Layanan pijat refleksi ini baru diresmikan pada tahun 2023, seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah lansia yang memerlukan bantuan untuk menjaga kebugaran fisik. Tenaga musiman membantu jamaah lansia dalam menggunakan alat pijat refleksi yang dirancang untuk meredakan ketegangan, meningkatkan sirkulasi darah, serta mengurangi rasa lelah akibat aktivitas ibadah yang intens. Mereka juga memberikan edukasi kepada jamaah mengenai manfaat pijat refleksi, serta bagaimana pijat ini dapat membantu meringankan gejala kelelahan, nyeri kaki, dan punggung. Selain pijat refleksi, fasilitas treadmill dan sepeda statis juga tersedia di asrama, yang dapat digunakan oleh jamaah untuk menjaga kebugaran kardio dan menguatkan otot. Tenaga musiman berperan dalam mengarahkan jamaah tentang cara menggunakan alat tersebut secara aman, sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Dalam pelayanan bimbingan ibadah dan manasik, tenaga musiman juga berperan aktif untuk memastikan jamaah, terutama yang lansia, memahami dan mengingat kembali tata cara pelaksanaan ibadah haji. Meskipun jamaah telah menerima bimbingan sebelum keberangkatan, tenaga musiman memberikan pengulangan edukasi manasik selama di Embarkasi Bekasi, terutama setelah shalat Subuh dan shalat Isya. Hal ini dilakukan agar jamaah lebih mantap dan tidak merasa bingung saat melaksanakan rangkaian ibadah haji. Jamaah lansia, yang sering kali berasal dari daerah terpencil dan kurang terbiasa dengan tata cara ibadah haji, mendapatkan manfaat besar dari bimbingan ini. Tenaga musiman mengarahkan mereka untuk mengikuti sesi manasik ini, meskipun sifatnya tidak wajib, namun sangat membantu dalam memperkuat ingatan dan kesiapan jamaah dalam menjalankan ibadah.

Pelayanan *living cost* dan gelang identitas juga dibantu oleh tenaga musiman sebelum jamaah diberangkatkan ke bandara. Mereka bertugas membantu pembagian uang *living cost* dan gelang identitas yang dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), memastikan proses ini berjalan lancar dan cepat. Setelah jamaah menandatangani surat tanda terima, mereka bertanggung jawab atas uang dan gelang yang diberikan. Kebijakan ini diterapkan untuk menghindari kehilangan uang atau gelang yang sering terjadi di tahun-tahun sebelumnya.

Dalam pelayanan pemeriksaan koper, tenaga musiman berperan dalam memastikan bahwa seluruh koper jamaah, terutama lansia, diperiksa dengan baik menggunakan teknologi X-ray. Mereka membantu jamaah lansia dalam mengangkat koper dan barang bawaan ke mesin X-ray, serta memberi tahu jamaah

tentang barang-barang yang dilarang dibawa seperti benda tajam, logam, atau besi. Jika ada barang yang terdeteksi oleh mesin, tenaga musiman dengan sigap memberikan penjelasan dan membantu mengamankan barang tersebut.

Terakhir, pelayanan transportasi juga menjadi bagian penting dari peran tenaga musiman. Mereka membantu jamaah lansia dalam pengaturan transportasi menuju bandara, terutama setelah pemeriksaan koper. Lansia biasanya ditempatkan di bus awal (bus 1-3) untuk mencegah kelelahan sebelum tiba di bandara. Meskipun jamaah lansia terkadang ingin duduk bersama keluarganya, tenaga musiman dengan sabar menjelaskan bahwa mereka akan tetap bersama keluarga saat di bandara nanti. Pelayanan ini dirancang untuk memastikan jamaah tiba di bandara tepat waktu, dengan kondisi fisik yang tetap prima, dan siap melanjutkan perjalanan ke Tanah Suci.



Gambar 1. Pelaksanaan Peran Aktif Temus

Secara keseluruhan, peran aktif tenaga musiman di asrama haji dengan mengacu pada beberapa pandangan teoritis. Berdasarkan Soerjono Soekanto, peran dalam kelompok ditentukan oleh pemimpin atau pejabat, dan dalam konteks ini, tenaga musiman menjalankan peran aktif sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab mereka. Mereka berperan penting dalam melayani jamaah haji, terutama lansia, mulai dari kedatangan di embarkasi hingga keberangkatan ke bandara, dengan fokus pada pelayanan akomodasi dan konsumsi.

Menurut pandangan Sudjana (1989), peran aktif melibatkan keterlibatan yang mendalam secara intelektual dan emosional. Tenaga musiman di asrama haji menunjukkan peran aktif dengan berkomitmen secara efektif dalam setiap aspek pelayanan, memastikan kebutuhan jamaah lansia terpenuhi dengan baik.

Sementara itu, Meier (2002) mengemukakan bahwa peran aktif melibatkan keterlibatan fisik dan penggunaan seluruh indera. Tenaga musiman menjalankan tugas mereka dengan penuh dedikasi, menjamin pelayanan optimal dan kelancaran operasional kegiatan haji, terutama untuk jamaah lansia. Mereka memastikan setiap proses berjalan lancar dengan terlibat secara langsung dan aktif dalam setiap aspek pelayanan.

Peran Partisipatif Tenaga Musiman dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Lansia Tahun 2023

Peran partisipatif tenaga musiman dalam pelayanan kepada jamaah haji lansia sangat penting untuk menjamin kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan ibadah haji. Tenaga musiman tidak hanya bertindak sebagai pendamping dalam berbagai aktivitas jamaah, tetapi juga terlibat aktif dalam pengelolaan dan penyediaan layanan yang sangat diperlukan, khususnya oleh jamaah lansia. Di Asrama Embarkasi Bekasi, tenaga musiman melaksanakan berbagai tugas partisipatif yang secara langsung mendukung jamaah lansia dalam menghadapi tantangan selama persiapan keberangkatan ibadah haji.

Salah satu layanan utama yang diberikan oleh tenaga musiman adalah pelayanan kursi roda. Di asrama haji Bekasi, jamaah lansia yang membutuhkan kursi roda seringkali memerlukan bantuan ekstra untuk bergerak antara lokasi-lokasi penting, seperti tempat ibadah, penginapan, atau area kantin. Bantuan yang diberikan oleh tenaga musiman tidak hanya sebatas dorongan fisik, tetapi juga mencakup koordinasi dengan petugas PPIH untuk memastikan perjalanan jamaah berjalan lancar dan aman. Menurut staf asrama haji, pelayanan kursi roda merupakan bagian dari upaya untuk menciptakan lingkungan yang ramah bagi semua jamaah, terutama mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Kursi roda memungkinkan jamaah lansia tetap dapat berpartisipasi penuh dalam ritual ibadah haji seperti tawaf, sa'i, dan wukuf, yang memerlukan ketahanan fisik.

Selain memberikan pelayanan kursi roda, tenaga musiman juga terlibat dalam pemindahan jamaah lansia dari kamar di lantai atas ke lantai bawah. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kesulitan mobilitas yang mungkin dialami jamaah lansia, serta meminimalisir kelelahan yang bisa mempengaruhi kesehatan mereka selama masa persiapan ibadah haji. Kepala Seksi Kerjasama Asrama Haji Bekasi menegaskan bahwa pemindahan ini memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan akses bagi lansia, keamanan yang lebih baik dalam situasi darurat, dan akses yang lebih dekat ke fasilitas penting seperti ruang makan dan klinik kesehatan. Dengan berada di lantai bawah, jamaah lansia dapat lebih mudah mengakses fasilitas dan mendapatkan bantuan dengan lebih cepat, sehingga mereka bisa menjalankan ibadah dengan lebih nyaman. Patroli gedung yang dilakukan oleh tenaga musiman juga menjadi bagian penting dari pelayanan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan jamaah haji, khususnya jamaah lansia. Patroli ini dilakukan secara rutin untuk memeriksa kondisi kesehatan jamaah serta memastikan bahwa semua fasilitas berfungsi dengan baik. Dalam situasi di mana jamaah lansia memerlukan bantuan medis, tenaga musiman siap membawa mereka ke klinik terdekat untuk mendapatkan perawatan. Dengan adanya patroli ini, jamaah lansia merasa lebih tenang karena tahu ada petugas yang siap membantu kapan saja mereka membutuhkan.

Dalam beberapa kasus, jamaah lansia mungkin mengalami kecemasan atau pikiran buruk yang mempengaruhi kenyamanan mereka. Di sinilah peran tenaga musiman menjadi sangat penting dalam menenangkan mereka. Dengan pendekatan yang lembut dan empatik, tenaga musiman berusaha mendengarkan keluhan jamaah, memberikan dukungan emosional, dan membantu mengalihkan perhatian mereka dari kecemasan yang dirasakan. Dukungan ini penting untuk menjaga kesejahteraan mental jamaah, sehingga mereka dapat menjalani ibadah haji dengan perasaan yang lebih tenang dan damai.

Tenaga musiman juga memberikan panduan kepada jamaah lansia yang kebingungan atau mengalami lupa ingatan, situasi yang sering terjadi karena kelelahan atau kondisi kesehatan tertentu. Dalam situasi ini, tenaga musiman hadir untuk memberikan arahan dan pendampingan yang dibutuhkan. Mereka memastikan jamaah lansia yang tidak memiliki pendamping tetap merasa aman dan terarah selama berada di asrama haji. Misalnya, jika ada jamaah lansia yang kebingungan mencari masjid, tenaga musiman akan menemani dan mengarahkan mereka ke tempat tujuan.



Gambar 2 Pelaksanaan Peran Partisipatif Temus

Edukasi terhadap jamaah lansia juga merupakan bagian penting dari tugas tenaga musiman. Mereka memberikan penjelasan mengenai berbagai aspek ibadah haji kepada jamaah yang membutuhkan, terutama mereka yang kurang memahami tata cara pelaksanaan ibadah. Meskipun tidak selalu memiliki keahlian yang mendalam, tenaga musiman berusaha memberikan jawaban yang tepat dan sesuai dengan pengetahuan mereka. Edukasi yang diberikan oleh tenaga musiman sering kali lebih efektif karena bersifat personal dan disampaikan dengan cara yang lebih santai, sehingga jamaah lansia merasa lebih nyaman untuk bertanya dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Selain itu, tenaga musiman juga membantu jamaah lansia dalam menggunakan handphone, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Banyak jamaah lansia yang mengalami kesulitan saat ingin menelpon keluarga atau mengoperasikan perangkat elektronik lainnya. Dengan sabar, tenaga

musiman membantu mereka menelpon keluarga, mengoperasikan handphone, atau bahkan mengisi daya perangkat mereka. Bantuan ini sangat penting untuk menjaga agar jamaah lansia tetap merasa terhubung dengan orang-orang tercinta selama menjalani ibadah haji.

Peran partisipatif tenaga musiman berdasarkan pandangan Soerjono Soekanto, yang mendefinisikan peran partisipatif sebagai kontribusi yang bermanfaat bagi kelompok dan menghasilkan umpan balik positif. Dalam konteks ini, tenaga musiman memberikan kontribusi signifikan dengan melayani jamaah lansia, seperti menyediakan kursi roda untuk mobilitas, memindahkan akomodasi dari lantai atas ke lantai bawah, dan melakukan patroli rutin untuk keamanan dan kenyamanan.

Pandangan Hetifah (2006) tentang partisipasi yang mendefinisikan sebagai keterlibatan sukarela tanpa tekanan eksternal juga relevan. Tenaga musiman terlibat secara sukarela dan penuh inisiatif, menunjukkan dedikasi mereka dalam mendukung tugas PPIH, terutama dalam melayani jamaah haji lansia. Fleksibilitas mereka dalam membantu tugas tambahan, seperti penggunaan handphone dan penyebaran informasi, semakin menegaskan peran vital mereka dalam memastikan kelancaran dan efisiensi pelaksanaan ibadah haji.

Pada akhirnya, tenaga musiman selalu siap untuk melakukan tugas-tugas tambahan di luar tanggung jawab utama mereka. Fleksibilitas dan kesiapan tenaga musiman dalam menangani situasi darurat atau kebutuhan operasional yang tidak terduga menunjukkan komitmen mereka dalam memastikan pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar. Kolaborasi partisipatif mereka dengan tim penyelenggara dan PPIH menjadikan tenaga musiman sebagai bagian integral dari kesuksesan penyelenggaraan haji, terutama dalam mendukung jamaah lansia agar dapat menjalani ibadah dengan aman, nyaman, dan penuh makna.

Peran Pasif Tenaga Musiman dalam Memberikan Pelayanan terhadap Jamaah Haji Lansia Tahun 2023

Pada pelaksanaan ibadah haji tahun 2023, tenaga musiman memegang peran penting, baik secara aktif maupun pasif, dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lansia. Peran pasif mereka melibatkan pengawasan, kesiapan, dan kesiagaan untuk memberikan bantuan ketika diperlukan, tanpa harus mengambil tindakan langsung kecuali jika situasi memerlukannya. Melalui peran pasif ini, tenaga musiman membantu menjaga kelancaran pelaksanaan ibadah, memberikan ruang bagi jamaah lansia untuk beribadah dengan tenang, sambil tetap berada di bawah pengawasan yang penuh perhatian.

Salah satu peran pasif tenaga musiman di Asrama Haji Bekasi terlihat dalam proses pemeriksaan kesehatan. Saat jamaah haji menjalani pemeriksaan

kesehatan, tenaga musiman yang mengantar hanya berperan sebagai pengamat hingga tim medis menyelesaikan tugas mereka. Kepala Seksi Kerjasama menjelaskan bahwa tenaga musiman tidak terlibat langsung dalam tindakan medis, tetapi tetap berada di sekitar untuk memastikan jamaah merasa nyaman dan aman. Proses medis yang rumit dan melibatkan prosedur ketat dapat terganggu jika terlalu banyak orang ikut campur. Dengan menjalankan peran pasif ini, tenaga musiman memastikan keamanan dan kenyamanan jamaah, serta membantu menjaga suasana kondusif bagi tim medis. Setelah pemeriksaan selesai, tenaga musiman kembali berperan aktif membantu jamaah melanjutkan perjalanan mereka atau memberikan bantuan lainnya.



Gambar 2 Pelaksanaan Peran Aktif Temus

Dalam proses pemeriksaan X-ray koper, tenaga musiman juga memainkan peran pasif. Tanggung jawab utama dalam pemeriksaan keamanan koper terletak pada pegawai bandara. Menurut seorang staf Asrama Haji Bekasi yang juga bertugas sebagai tenaga musiman, pegawai bandara memiliki otoritas resmi serta keahlian khusus dalam menggunakan peralatan X-ray dan mengidentifikasi potensi ancaman. Oleh karena itu, keterlibatan tenaga musiman dapat menyebabkan kebingungan atau gangguan dalam proses pemeriksaan. Dengan menjalankan peran pasif, mereka memungkinkan pegawai bandara menjalankan tugas dengan cepat dan efisien.

Pemantapan manasik haji merupakan kegiatan penting bagi jamaah untuk memahami tata cara ibadah yang benar. Dalam kegiatan ini, tenaga musiman berperan pasif. Kepala Sub Bagian Umum menyebutkan bahwa pemantapan manasik dipimpin oleh pembimbing atau ustaz yang memiliki pengetahuan mendalam tentang ibadah haji. Kehadiran aktif tenaga musiman selama kegiatan ini dapat mengalihkan perhatian jamaah dan mengganggu efisiensi pembelajaran. Oleh karena itu, tenaga musiman memilih untuk tidak terlibat secara langsung, memberikan ruang bagi jamaah untuk fokus sepenuhnya pada materi yang disampaikan oleh pembimbing.

Selama waktu makan, tenaga musiman juga menjalankan peran pasif dengan memberikan ruang bagi jamaah untuk menikmati santapan mereka tanpa gangguan. Meskipun tidak terlibat langsung dalam penyajian makanan, mereka tetap berada di sekitar untuk memberikan bantuan jika diperlukan. Seorang staf Asrama Haji Bekasi menjelaskan bahwa kehadiran tenaga musiman yang berlebihan dapat mengurangi kenyamanan jamaah saat makan. Oleh karena itu, mereka lebih fokus pada aspek logistik dan administrasi, memastikan suasana makan tetap tenang dan nyaman bagi jamaah.

Dalam proses pembagian kartu akomodasi, tenaga musiman juga menjalankan peran pasif. Mereka tidak terlibat dalam proses distribusi kartu yang dilakukan oleh panitia PPIH, melainkan membantu jamaah setelah mereka menerima kartu akomodasi. Kepala Seksi Kerjasama menyatakan bahwa tugas utama tenaga musiman adalah mengantarkan jamaah ke kamar masing-masing setelah pembagian kartu selesai. Dengan demikian, mereka membantu mengurangi kebingungan jamaah dalam menemukan kamar mereka dan memastikan proses distribusi kartu berjalan lebih lancar.

Tenaga musiman juga berperan pasif dalam proses pembagian tempat duduk di bus. Sama seperti pembagian kartu akomodasi, tenaga musiman tidak terlibat dalam verifikasi atau pembagian kartu tanda bus. Setelah jamaah menerima kartu tanda bus, tenaga musiman membantu mengantarkan jamaah ke bus dan memberikan bantuan, seperti menyediakan kursi roda bagi jamaah lansia. Kepala Seksi Kerjasama Asrama Haji Bekasi menjelaskan bahwa peran pasif tenaga musiman ini penting untuk memastikan panitia bus dapat fokus pada tugas mereka tanpa terganggu, sehingga proses pemberangkatan jamaah dapat berjalan dengan lancar.

Peran pasif tenaga musiman dengan merujuk pada pandangan Putrayasa (2009), yang menyatakan bahwa peran pasif berarti tidak melakukan tindakan aktif dan membiarkan petugas lain menjalankan tugas mereka. Dalam beberapa situasi, seperti saat jamaah menjalani pemeriksaan kesehatan atau pemeriksaan x-ray koper di bandara, tenaga musiman menunjukkan peran pasif dengan tetap berada di sekitar namun tidak terlibat langsung dalam proses tersebut.

Pandangan Soekanto (2012) juga relevan, yang mengartikan peran pasif sebagai memberikan kesempatan kepada fungsi lain untuk berkontribusi tanpa terlibat langsung. Dalam konteks ini, tenaga musiman membiarkan fungsi lain, seperti pemeriksaan kesehatan dan pemeriksaan x-ray koper, beroperasi secara efisien tanpa gangguan dari mereka. Meskipun mereka tidak terlibat langsung dalam tahap-tahap tersebut, tenaga musiman tetap memastikan bahwa setiap proses berjalan lancar dan kembali aktif dalam peran mereka setelah proses selesai.

PENUTUP

Penelitian ini mengkaji peran tenaga musiman dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lansia pada tahun 2023, dengan merujuk pada teori peran dari beberapa ahli, termasuk Soerjono Soekanto. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi dan memahami tiga kategori peran tenaga musiman, yaitu peran aktif, partisipatif, dan pasif, yang masing-masing memberikan kontribusi penting dalam mendukung kelancaran ibadah haji. Kategori-kategori ini mencerminkan bentuk-bentuk tanggung jawab tenaga musiman yang berdampak langsung pada kenyamanan dan keberhasilan pengalaman ibadah bagi jamaah haji lansia.

Peran aktif, sesuai dengan teori Soerjono Soekanto, didefinisikan sebagai peran yang ditentukan oleh kedudukan dan tanggung jawab individu dalam suatu kelompok, seperti pejabat atau pengurus. Dalam konteks ini, tenaga musiman di asrama haji memainkan peran aktif dengan menangani tugas-tugas penting yang langsung berhubungan dengan pelayanan jamaah haji lansia. Sebagai contoh, mereka bertanggung jawab atas berbagai aspek akomodasi, mulai dari memandu jamaah ke kamar, memastikan penyajian makanan sesuai dengan standar kesehatan, hingga mendampingi jamaah lansia selama proses pemeriksaan kesehatan. Dalam menjalankan tugas-tugas ini, tenaga musiman memanfaatkan keterampilan dan energi mereka secara optimal untuk memastikan kelancaran setiap proses yang terlibat. Peran aktif ini sangat penting dalam mendukung kenyamanan jamaah lansia, karena mereka sangat bergantung pada tenaga musiman untuk kebutuhan fisik dan logistik selama masa ibadah haji.

Peran kedua adalah peran partisipatif, yang menurut Soerjono Soekanto, merupakan kontribusi yang bersifat memberikan manfaat positif bagi kelompok. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa tenaga musiman sering kali menunjukkan peran partisipatif dengan memberikan layanan tambahan yang mendukung kebutuhan khusus jamaah haji lansia. Misalnya, tenaga musiman sering kali menyediakan kursi roda bagi jamaah yang membutuhkannya, memindahkan akomodasi dari lantai atas ke lantai bawah untuk memudahkan akses, serta melakukan patroli rutin untuk memastikan keamanan dan kenyamanan jamaah lansia. Selain itu, mereka juga memberikan dukungan emosional kepada jamaah lansia, seperti menenangkan yang merasa cemas atau bingung, serta memberikan edukasi mengenai berbagai aspek ibadah haji. Fleksibilitas mereka dalam menghadapi berbagai tantangan dan tugas tambahan ini mencerminkan peran partisipatif yang signifikan, yang membantu menciptakan lingkungan ibadah yang lebih kondusif bagi jamaah lansia.

Peran ketiga adalah peran pasif, yang dalam pandangan Soerjono Soekanto, melibatkan memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk menjalankan fungsi-fungsi tertentu tanpa campur tangan langsung. Dalam penelitian ini, tenaga musiman menjalankan peran pasif dalam situasi-situasi di mana keterlibatan mereka secara langsung tidak diperlukan atau bahkan bisa mengganggu. Misalnya, saat jamaah menjalani pemeriksaan kesehatan di asrama haji atau menjalani proses pemeriksaan X-ray koper di bandara, tenaga musiman hanya bertugas memastikan jamaah merasa nyaman tanpa ikut campur dalam proses tersebut. Meskipun tampaknya tidak terlibat secara aktif, kehadiran tenaga musiman di sekitar jamaah tetap penting karena mereka siap memberikan bantuan jika diperlukan. Peran pasif ini memberikan ruang bagi tim kesehatan atau pihak keamanan bandara untuk melaksanakan tugas mereka dengan lebih fokus dan efisien tanpa gangguan. Dengan cara ini, tenaga musiman membantu menjaga kelancaran setiap proses tanpa menambah beban pada pihak-pihak lain yang memiliki tanggung jawab utama.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa peran tenaga musiman, baik dalam bentuk aktif, partisipatif, maupun pasif, sangat penting dalam memastikan pengalaman ibadah haji yang lancar dan nyaman bagi jamaah lansia. Mereka tidak hanya berperan dalam aspek-aspek logistik dan teknis, tetapi juga berkontribusi secara emosional dan psikologis dalam mendukung jamaah haji lansia menjalani ibadah mereka dengan lebih tenang dan terarah. Dalam konteks teori peran Soerjono Soekanto, tenaga musiman menjalankan peran-peran ini dengan keseimbangan yang baik, yang pada akhirnya mendukung kesuksesan pelaksanaan ibadah haji secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilliani, A., dkk. (2024). Peran penyelenggara haji dan umrah Kemenag Kabupaten Sumedang dalam pelayanan pendaftaran haji. *Mabrur Journal Academic for Hajj and Umrah*, 1(3).
- Badan Pengelola Asrama Haji Embarkasi Jakarta-Bekasi. (2009). *Profil Asrama Haji Embarkasi Jakarta-Bekasi*.
- Dani, A. A., dkk. (2018). Problematika pengelolaan penyelenggaraan umrah di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 12(1).

- Departemen Agama RI. (2003). Petunjuk teknis pengelolaan asrama haji di lingkungan Departemen Agama. Jakarta: Dirjen BMIPH.
- Departemen Agama RI. (2006). Himpunan peraturan perundang-undangan tentang penyelenggaraan ibadah haji. Jakarta.
- Hetifah, H. (2003). Inovasi, partisipasi dan good governance 20: Prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Merton, R. K. (2007). On theoretical sociology. New York: The Free Press.
- Mustajam, A. (2023). Rapat pelayanan akomodasi: Asrama Haji Embarkasi Bekasi.
- Peraturan Menteri Agama RI No. 44. (2014). Tentang organisasi dan unit pelaksanaan teknis asrama haji, Bab II.
- Peraturan Menteri Agama RI No. 65. (2016). Tentang pelayanan terpadu, Bab I.
- PMA No. 44. (2014). Tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksanaan teknis asrama haji (2017). (Informasi duplikat, mohon klarifikasi dokumen aslinya)
- Rafrianika. (2022). Kualitas pelayanan Asrama Haji Bekasi. Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta, 1–11.
- Sadiah, D. (2014). Metode penelitian dakwah: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soekanto, S. (2012). Sosiologi sebagai pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sudjana, N., & Arifin, D. (1989). Cara belajar siswa aktif dalam proses belajar mengajar. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Widyarini. (2016). Penyelenggaraan ibadah haji bagi lansia. Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang. Jurnal Manajemen, 8(2), 15–31.