

**SISTEM PENYEDIAAN TRANSPORTASI UDARA DALAM
PENGOPTIMALAN PELAYANAN JEMAAH HAJI PADA
PENYELENGGARAAN HAJI INDONESIA**

Taufik Illahi^{1*}, M. Amin Akkas²

¹Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN
Syarif Hidayatullah, Jakarta

²Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN
Syarif Hidayatullah, Jakarta

*taufik.illahi18@mhs.uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem penyediaan transportasi udara serta faktor pendukung dan penghambat dalam pengoptimalan pelayanan jemaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah pihak Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. Pada penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler pada tahun 2019 ditetapkanlah dua perusahaan penerbangan yaitu PT. Garuda Indonesia tbk dan Saudi Arabian Airlines. Dua perusahaan tersebut telah melakukan proses seleksi yang profesional oleh tim khusus yang menangani proses penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler. Dalam proses penyediaan transportasi udara yang dilakukan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat di antaranya adalah tersedianya sumber daya dan dana dan tersedianya *slot time* yang merupakan hak otoritas pihak Arab Saudi untuk menetapkan.

Kata Kunci : Sistem; Penyediaan; Transportasi Udara; Penyelenggaraan Haji

ABSTRACT

This study aims to determine how the system of providing air transportation as well as the supporting and inhibiting factors in optimizing the services of pilgrims at the Directorate General of Hajj and Umrah. This research used a qualitative research method with a descriptive approach, the object of research in this study was the Directorate General of Hajj and Umrah Organization of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia. In providing air transportation for regular Hajj pilgrims in 2019, two airline companies, namely PT. Garuda Indonesia tbk and Saudi Arabian Airlines. The two companies have carried out a professional selection process by a special team that handles the process of providing air transportation for regular pilgrims. In the process of providing air transportation, there are several supporting and inhibiting factors, including the availability of resources and funds and the availability of time slots which are the right of the Saudi Arabian authorities to determine it.

Keywords : *System; Provision; Air Transportation; Hajj Implementation*

PENDAHULUAN

Melaksanakan ibadah haji wajib sekali seumur hidup bagi umat Islam yang mampu. Mampu dalam hal ini bukan saja mampu dalam segi biaya dan kesehatan, namun juga mampu untuk bisa melaksanakan perjalanan menuju kota Suci. Berdasarkan konteks inilah, negara berkewajiban memberikan perlindungan kepada warganya untuk melaksanakan perjalanan ke luar negeri. Dalam hal perlindungan masyarakat Indonesia yang ingin menunaikan kewajiban perintah agama Islam, salah satunya berupa melakukan perjalanan ke tanah suci untuk pelaksanaan prosesi ritual ibadah haji, maka negara telah menerbitkan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman pemerintah dalam memberikan perlindungan, pelayanan dan pembinaan penyelenggaraan urusan haji dan umrah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Yaitu negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya dan kepercayaan, dengan memberikan pelayanan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

Penyelenggaraan ibadah haji Indonesia, memiliki dua wilayah kenegaraan yaitu di dalam negeri wilayah kesatuan Republik Indonesia dan di luar negeri dalam wilayah negara Kerajaan Arab Saudi. Berdasarkan hal inilah, maka ruang

lingkup proses pelayanan jemaah haji Indonesia juga terbagi kepada dua layanan. Pertama pelayanan yang diperoleh jemaah haji saat di dalam negeri berupa pendaftaran jemaah haji, pengurusan administrasi dokumen, pembinaan dan bimbingan manasik sampai persiapan penyediaan pesawat angkutan haji ke luar negeri serta kesiapan akomodasi asrama jemaah di embarkasi haji (Makki, 2021), Kedua adalah pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang didapatkan oleh jemaah haji saat berada di luar negeri dalam hal ini selama jemaah haji Indonesia berada di Arab Saudi. Sehubungan dengan proses pelayanan jemaah haji Indonesia khususnya di dalam negeri sebagaimana tersebut di atas, maka pelayanan transportasi angkutan pesawat udara ke luar negeri, merupakan suatu permasalahan yang cukup krusial. Dimana pelayanan transportasi udara ini, akan menjadi penentu terkait keberangkatan dan kepulangan setiap kloter (kelompok terbang) jemaah haji Indonesia, selain biaya komponen transportasi angkutan udara yang paling besar sekira 60% dari total biaya penyelenggaraan ibadah haji, juga bobot jaminan layanannya yang memiliki SLA 99% (*service level agreement*) tertinggi serta OTP (*on time performance*) bagi setiap penerbangan angkutan pesawat haji yang harus didapatkan oleh jemaah haji dalam pelaksanaan pelayanan transportasi udara.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan berhubungan dengan jual beli barang atau jasa (Departemen Pendidikan Nasional, 2002) (Departemen Pendidikan Nasional, 2002, hal. 446). Menurut A.S Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan demikian pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan kepuasan. (Moenir, 2005, hal. 5) Berdasarkan buku yang dikarang oleh A.S Moenir, dia mengatakan bahwa pelayanan terdiri dari tiga macam, yaitu: pelayanan dengan lisan, tulisan, dan perbuatan. Ketiga pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri dengan murni melainkan saling berkombinasi. (Moenir, 2005, hal. 150)

Dengan perkembangan zaman yang semakin canggih maka dunia terus mengalami perubahan yang mendasar pada tahun 1979 pemerintah Indonesia memutuskan mempertiadakan pengangkutan jemaah haji dengan kapal laut dan menetapkan penyelenggaraan angkutan haji dengan pesawat terbang. Kebijakan tersebut di perkuat dengan keputusan Menteri Perhubungan No. SK-72/OT.001/Phb-79. Terkait pesawat udara yang akan mengangkut jemaah haji nantinya maka pemerintah menetapkan empat perusahaan penerbangan yaitu: Garuda Indonesia Airways. Merpati Nusantara Airlines, PT Mandala, dan Bauraq. (Hasan, 2017, hal. 56). Mulai musim haji 1999 hingga sekarang,

pelaksanaan angkutan haji mengikutsertakan (Moenir, 2005) perusahaan asing, yaitu perusahaan penerbangan Arab Saudi, karena apabila tidak menggunakan perusahaan penerbangan Arab Saudi sebagai angkutan pemulangan jemaah haji, maka setiap jemaah dikenakan *royalty*. (Hanan, 2004, hal. 48). Dalam konteks perubahan transportasi haji di atas, maka tentu diperlukan kapabilitas manajerial tersendiri. Dalam penelitian ini peneliti mengangkat dua persoalan yang akan peneliti teliti, (1) Bagaimana sistem penyediaan transportasi udara dalam pengoptimalan pelayanan jemaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah?, (2) Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam sistem penyediaan transportasi udara pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. serta tujuannya adalah untuk mengetahui sistem penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji serta faktor pendukung dan penghambat dalam proses penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelusuran terhadap kajian terdahulu yang penulis kira memiliki persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Penulis melihat penelitian yang dilakukan oleh Eliza Rahmawati dengan judul “*Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018*”. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu membahas tentang pelayanan haji dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah bahwa penelitian yang di kaji oleh Eliza Rahmawati membahas tentang efektivitas pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jemaah di PT. Patuna Mekar Jaya, sedangkan yang penulis kaji tentang sistem penyediaan transportasi udara dalam pengoptimalan pelayanan jemaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Penelitian ini dilakukan di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia yang berlokasi di Jl. Lap. Banteng Barat No.3, Ps. Baru, Kecamatan Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10710. Serta dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pihak Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah sistem penyediaan transportasi udara dalam pengoptimalan pelayanan jemaah haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori perencanaan sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan proses penelitian di mana perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen, sehingga dengan demikian perencanaan adalah merupakan salah satu syarat mutlak untuk dapat melaksanakan manajemen dengan baik. Hal ini berarti untuk dapat membuat perencanaan yang baik kita harus mampu melihat jauh ke depan. Dengan memikirkan jauh-jauh sebelumnya tindakan yang akan dilakukan, maka dapat di harapkan tindakan-tindakan yang akan kita lakukan hanya kecil kemungkinan yang mengalami kekeliruan. (Wijaya, 2016, hal. 26) Perencanaan juga merupakan persiapan yang teratur dari setiap usaha untuk mewujudkannya secara bersama sehingga tercapai cita-cita yang di rumuskan. (Syafiie, 2019, hal. 54)

Perencanaan memiliki unsur-unsur yang melekat dalam proses merencanakan sebuah kegiatan, menurut Sarwoto (1978) agar dapat diperoleh jaminan sebesar-besarnya tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai sebaik-baiknya, suatu perencanaan sebaiknya juga mengandung unsur-unsur sebagai berikut (Taufiqurokhman, 2008, hal. 9): (1) Unsur tujuan, yaitu perumusan yang lebih jelas dan lebih terperinci mengenai tujuan yang telah diterapkan untuk mencapai. (2) Unsur *policy* (kebijaksanaan), yaitu metode atau cara untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai, dalam artian tujuan dasar saja, serta kebijaksanaan Adalah merupakan peraturan-peraturan atau pedoman yang digariskan oleh organisasi. Atau dengan kata lain lazim disebut sebagai pedoman tindakan untuk mencapai tujuan. (3) Unsur *procedure* (prosedur), yaitu suatu tata urutan pelaksanaan kerja yang harus dilakukan atau diikuti, jadi dengan prosedur yang baik maka orang akan mengetahui dari mana mereka harus memulai dan meakhiri tugasnya. (Pendidikan Ekonomi ID, 2013). (4) Unsur *progres* (kemajuan) Dalam perencanaan ditentukan standar-standar mengenai segala sesuatu yang hendak dicapai. Dalam istilah Inggris standar untuk mengukur kemajuan-kemajuan suatu usaha sebagaimana direncanakan secara singkat dapat dirumuskan dengan kata-kata: “*How many*” untuk kuantitasnya; “*How well*” untuk kualitasnya; “*How long*” untuk lamanya. (5) Unsur *programme* (program), Di dalam unsur ini tidak hanya menyimpulkan rencana keseluruhannya, sehingga merupakan kesatuan rencana, melainkan juga dalam rangka perencanaan seluruhnya dan program harus pula mengandung

acara urut-urutan (*sequence*). Atau dengan definisi lain yang dimaksud dengan program adalah campuran dari pada tujuan, politik, prosedur, dan *budget* yang dimaksudkan untuk menetapkan suatu kerangka tindakan untuk waktu yang akan datang. (Pendidikan Ekonomi ID, 2013)

Proses perencanaan akan menjadi tindakan apabila perencanaan tersebut merupakan bagian atau program kerja dari sebuah organisasi, dalam hal ini proses perencanaan ini terdiri dari beberapa langkah yang tersusun secara teratur, seperti yang di kemukakan oleh Samuel Certo, dia mengatakan bahwa proses manajemen terdiri dari beberapa tahap, sebagai berikut: (Ilmu Ekonomi ID, 2017) (1) Menyatakan Tujuan Organisasi, tujuan organisasi harus berdasarkan visi dan misi dari organisasi itu sendiri, karena itu makan kualitas tujuan sangat tergantung dari kejelasan arah tujuan, ruang lingkup kegiatan, segmen produk, dan segmen pasar serta tingkat keberhasilan yang ingin di dapatkan. (2) Menyusun alternatif mencapai tujuan, jika tujuan dari sebuah organisasi sudah di tetapkan maka selanjutnya seorang *manager* harus membuat daftar alternatif sebanyak mungkin, untuk dapat mencapai tujuan tersebut. (3) Menyusun asumsi untuk setiap alternatif, layaknya sebuah alternatif yang di sampaikan di pengaruhi oleh asumsi-asumsi yang menjadi dasar alternatif itu sendiri. Maka alternatif bisa dikatakan layak jika asumsi-asumsi yang disampaikan wajar dan relevan dengan waktu. (4) Memilih alternatif yang terbaik, memilih alternatif yang terbaik juga harus beriringan dengan evaluasi asumsi-asumsi yang mendasari alternatif itu sendiri, maka seorang *manager* harus bisa memilih alternatif yang terbaik berdasarkan standar yang ada. (5) Menyusun rencana untuk alternatif terpilih, setelah seorang *manager* memilih alternatif yang terbaik maka setelah itu seorang *manager* harus bisa menerjemahkan rencana-rencana jangka panjang dan jangka pendek dari alternatif yang dipilih. (6) Mengubah rencana menjadi Tindakan, menjadikan rencana menjadi tindakan merupakan proses peoperasionalan dari instrumen yang di miliki, sehingga dalam tahap ini dibutuhkan penyesuaian dan kesiapan karena kemungkinan untuk menghadapi hal-hal di luar rencana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan yang di maksud dengan sistem adalah sebagai perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk totalitas. (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2008, hal. 9) Sehingga yang di maksud dengan sistem penyediaan transportasi

udara jemaah haji adalah seperangkat unsur yang secara teratur dan saling berkaitan sehingga tersedia transportasi udara yang akan mengangkut jemaah haji dari Indonesia menuju Arab Saudi maupun sebaliknya. penyediaan transportasi tersebut tidak terlepas dari suatu program serta aturan yang mengikat proses penyediaan transportasi udara tersebut. Negara, dalam hal ini Kementerian Agama membentuk aturan atau rule yang menjadi patokan dalam proses penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler Indonesia. hal tersebut disampaikan dengan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama di antaranya adalah Peraturan Menteri Agama No. 25 Tahun 2015 tentang Penyediaan transportasi udara haji reguler. Peraturan tersebut adalah sebagai upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta optimal bagi jemaah haji yang akan menuju tanah suci maupun sebaliknya.

Penyediaan transportasi udara dimulai dengan serangkaian proses penyusunan dan penetapan Rencana Perjalanan Haji (RPH) serta penetapan standar penyediaan transportasi udara. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan pelaksana transportasi udara yang akan memberikan pelayanan dan perlindungan jemaah haji dalam tenggang waktu yang telah dirumuskan berdasarkan kalender Miladiyah dan kalender Hijriah. Setelah proses awal dilakukan maka dilakukan proses penyediaan transportasi selanjutnya yaitu : (1) Menyusun, menyempurnakan, dan menetapkan pedoman penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji tahun berjalan. Pedoman ini disusun dan disempurnakan oleh panitia khusus yang telah dibentuk oleh Menteri Agama. (2) Melakukan proses seleksi. Proses seleksi dimulai dengan penyampaian undangan kepada airlines nasional serta airlines asing, undangan tersebut diberikan kepada perusahaan penerbangan nasional dan asing. Pada proses penyediaan transportasi udara jemaah haji tahun 2019 undangan diberikan kepada perusahaan PT Garuda Indonesia, Saudi Arabian Airlines, PT Lion Mentari Airlines, PT Sriwijaya Air, PT Citilink Indonesia, PT Air Asia Indonesia, Batik Air, dan Trigana Air. (Nurchalis, 2021) Setelah penyampaian undangan maka perusahaan terkait akan mengambil dokumen penyediaan transportasi udara jemaah haji reguler tahun berjalan, kemudian dilanjutkan dengan langkah penjelasan dokumen tersebut kepada perusahaan yang mengambil pedoman penyediaan. Pemasukan berkas dokumen dan penawaran harga adalah tahap lanjutan yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan yang kemudian akan dilanjutkan dengan verifikasi dokumen

administrasi serta perusahaan yang lolos akan melakukan pemaparan SOP serta harga tawaran kepada pihak Kementerian Agama. Usulan harga yang disampaikan oleh perusahaan akan dilanjutkan dengan negosiasi harga antara kedua belah pihak. Setelah kesepakatan harga ditemukan maka panitia seleksi akan mengusulkan pelaksana pengangkutan udara jemaah haji, yang kemudian pada akhirnya akan ditetapkan oleh Menteri Agama. (3) Pada tahun 2019 ditetapkan dua perusahaan penerbangan yang akan mengangkut jemaah haji reguler serta bagasi tercatat dari Indonesia menuju Arab Saudi maupun sebaliknya, perusahaan tersebut adalah PT. Garuda Indonesia Tbk dan Saudi Arabian Airlines. Kedua perusahaan penerbangan tersebut akan mengangkut jemaah haji reguler di setiap embarkasi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Perusahaan PT. Garuda Indonesia Tbk akan mengangkut jemaah di sembilan embarkasi, 284 kelompok terbang dan 104.055 penumpang serta perusahaan Saudi Arabian Airlines akan mengangkut jemaah di sembilan embarkasi, 245 kelompok terbang, dan 102.472 penumpang. (Edayanti, 2021)

Sistem Penyediaan transportasi udara

Pertama, tujuan penyediaan transportasi udara. Sesuai dengan arahan perintah Undang-undang bahwa penyediaan transportasi udara jemaah haji merupakan tanggung jawab Pemerintah dalam pelaksanaannya Menteri Agama selaku koordinator yang bertanggung jawab untuk melakukan penyediaan transportasi udara bagi keselamatan dan kenyamanan jemaah dalam melakukan ibadah haji di Tanah Suci. Berdasarkan hal itulah Menteri Agama membuat peraturan menteri agama tentang penyediaan transportasi udara yang akan menjadi acuan dalam proses penyiapan penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji yang profesional serta terwujudnya perintah undang-undang yang di amanatkan.

Secara kongkrit perintah undang-undang kepada Menteri Agama agar menyediakan transportasi udara yang memberikan manfaat sebesar-besarnya, hasil yang optimal, terbuka untuk penyedia transportasi udara dan masyarakat, dapat dipertanggungjawabkan, aman, memberikan keselamatan, memberikan rasa nyaman, dan yang tidak kalah penting penyediaan transportasi udara juga merupakan kepentingan nasional. Maka Kementerian Agama melakukan kerja sama dengan Kementerian Perhubungan karena secara teknis Kementerian Perhubungan lebih ahli, di antaranya adalah Direktorat Angkutan Udara memiliki tugas melaksanakan perumusan dan

pelaksanaan kebijakan di bidang angkutan udara. Direktorat Bandar Udara memiliki tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan. Direktorat Navigasi memiliki tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, sampai evaluasi dan pelaporan di bidang navigasi penerbangan, dan Direktorat Kelaikudaraan Dan Pengoperasian Pesawat Udara yang merumuskan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, sampai evaluasi dan pelaporan di bidang kelaikudaraan dan pengoperasian. Sehingga diharapkan transportasi udara yang didapatkan merupakan transportasi udara yang terbaik bagi jemaah haji.

Kedua, Prinsip-prinsip Penyediaan Transportasi Udara. Penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler memiliki beberapa prinsip dasar sebagai kebijakan pemerintah dalam proses penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler, sehingga kegiatan penyediaan transportasi udara tidak bisa dilepaskan dari prinsip dasar tersebut, adapun prinsipnya adalah sebagai berikut: (1) *Efektif dan Efisien*. Penyediaan transportasi udara harus berdasarkan target yang di harapkan seperti apa yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler harus taat akan aturan-aturan maupun prinsip-prinsip serta waktu yang ditetapkan. Yaitu batasan waktu yang digunakan hanya 30 hari masa pemberangkatan sedangkan tenggang waktu atau batasan waktu yang digunakan untuk pemulangan jemaah haji selama 30 hari. Batasan waktu tersebut sekaligus akan tertera dalam kontrak kerja sama antara Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dengan maskapai penerbangan terpilih. Batasan waktu juga menjadi tolak ukur dan menjadi instrumen sebagai alat untuk memonitoring dan memantau serta evaluasi, yang di dalam fungsi-fungsi manajemen disebut sebagai fungsi *controlling*

Penyediaan transportasi udara dalam artian konfigurasi pesawat untuk masing-masing embarkasi mengacu kepada jumlah kuota nasional haji reguler yang teralokasikan ke dalam kuota provinsi dan tersusun dalam konfigurasi per satuan kelompok terbang, selanjutnya terbagi dalam sejumlah embarkasi sebagai tempat pemberangkatan jemaah haji. Konfigurasi seat pesawat harus disesuaikan dengan konfigurasi jumlah jemaah dalam satuan kelompok terbang di setiap embarkasi di mana jumlah jemaah dalam kloter embarkasi berbeda untuk masing-masing embarkasi seperti embarkasi Aceh

(BTJ), Medan (KNO), dan Padang (PDG) menggunakan pesawat Boeing 777-300ER dengan jumlah tempat duduk (seat) pesawat sebanyak 393 tempat duduk.

Konfigurasi lainnya yang berbeda jumlahnya pada satuan kloter embarkasi adalah embarkasi Batam (BTH), Palembang (PLM), Surabaya (SUB) menggunakan pesawat Boeing 747-400 dengan jumlah tempat duduk (seat) pesawat sebanyak 450 tempat duduk. Bentuk efektif dan efisien lainnya juga dapat ditinjau dari tersistematis dan terstruktur dalam proses mobilisasi jemaah dari asrama haji saat menaiki bus dengan urutan berdasarkan rombongan yang berisi 45 penumpang dalam adalah dalam hal kesesuaian antara konfigurasi seat pesawat dengan ketentuan jumlah kloter embarkasi adalah terlihat pada proses pengangkutan jemaah dari asrama embarkasi dengan bus oleh perusahaan penerbangan sesuai urutan dalam kelompok terbang tersebut. Melalui metode urutan tersebut akan memudahkan dalam mobilisasi jemaah haji dan penggunaan waktu yang cukup efisien dikarenakan urutan perorangan dalam satu kloter.

Dalam hal biaya angkutan jemaah haji di setiap embarkasi memiliki perbedaan berdasarkan wilayah kota penerbangan, di mana embarkasi kota Aceh (BTJ) menggunakan biaya sebesar Rp. 26.582.000,00 sedangkan embarkasi kota Jakarta menggunakan biaya sebesar Rp. 29.900.000,00, dan embarkasi kota Makassar menggunakan biaya sebesar Rp. 33. 480.000,00. Terdapat perbedaan biaya angkutan di setiap kota embarkasi dari wilayah barat hingga wilayah timur yang semakin tinggi sekitar satu jutaan. Artinya jemaah membayar secara proposional sesuai jarak tempuh yang berbeda-beda dari masing-masing kota embarkasi (tempat berangkat) ke Arab Saudi (2) *Transparan dan Akuntabel*. Penyediaan biaya transportasi udara dilakukan secara terbuka di mana melibatkan Dewan Perwakilan Rakyat. Penerbitan Keputusan Presiden RI setelah mendapatkan pembahasan dan persetujuan dalam Rapat Dengan Pendapat (RDP) antara Kementerian Agama dengan komisi VIII Dewan Perwakilan Rakyat RI. Penyediaan transportasi udara juga melibatkan semua maskapai tidak dibatasi siapa yang boleh dan siapa yang tidak boleh menjadi peserta seleksi, sehingga semua maskapai dapat mendaftarkan perusahaannya menjadi peserta seleksi penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler, namun pemilihannya tetap berdasarkan keterpenuhan persyaratan administrasi dan teknis serta keabsahan persyaratan yang di ajukan. Persyaratan teknis yang dipenuhi oleh perusahaan merupakan bentuk tanggung jawab dari perusahaan penerbangan maupun Direktorat

Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam pelaksanaan penyelenggaraan transportasi udara, dan nantinya akan diperiksa dan diaudit oleh Badan Pemeriksa Keuangan RI (BPK RI). (3) *Keamanan dan Jaminan Keselamatan*. Penyediaan transportasi udara harus mementingkan prinsip keamanan bagi penumpang, yaitu dilakukan proses seleksi ketat bagi perusahaan penerbangan yang mendaftarkan menjadi angkutan udara jemaah haji reguler tahun 2019. Spesifikasi yang harus dipenuhi oleh perusahaan penerbangan jika ingin menjadi perusahaan penerbangan jemaah haji, adalah usia pesawat maksimal 25 tahun maka untuk penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler 2019 di persyaratkan produksi paling tua tahun 1996. Pemenuhan spesifikasi ini bisa meminimalisir kejadian yang tidak diharapkan dalam pengangkutan udara jemaah haji tahun 2019.

Prinsip berikutnya adalah memberikan jaminan keselamatan bagi jemaah haji reguler yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi yaitu melalui extra cover semacam asuransi bila terjadi jemaah meninggal dunia bukan karena kecelakaan saat dalam masa tanggung jawab perusahaan penerbangan pada masa pemberangkatan yaitu sejak penumpang naik kendaraan (bus) selama dalam perjalanan menuju bandara embarkasi dengan kendaraan khusus yang disediakan perusahaan penerbangan, selama di terminal bandara embarkasi dan selama dalam penerbangan, dan berakhir setelah meninggalkan Restricted Area di terminal bandara debarkasi. demikian halnya saat pemulangan dimulai sejak melaksanakan serah terima jemaah di bandara Arab Saudi, selama di terminal bandara keberangkatan, selama dalam penerbangan dan selama dalam perjalanan menuju asrama haji debarkasi dengan kendaraan khusus yang disediakan perusahaan penerbangan. juga saat kepulangan karena keterlambatan apabila telah melaksanakan serah terima penumpang di bandara dan terjadi keterlambatan keberangkatan, yang mengharuskan penumpang harus menginap di hotel maka perusahaan penerbangan memberikan ekstra cover selama perjalanan dari bandara menuju ke hotel dan dari hotel menuju ke bandara dengan kendaraan khusus yang disediakan oleh perusahaan penerbangan. Perusahaan penerbangan diwajibkan untuk memberikan ekstra cover sebesar Rp. 125.000.000,00 kepada ahli waris jemaah yang meninggal. Dilihat dari besaran jumlah jaminan asuransi keselamatan jemaah berupa ekstra cover maka terdapat empat kelipatan dari kisaran biaya transportasi udara jemaah haji perorangan yang didapatkan oleh ahli waris jemaah haji yang meninggal dunia dalam masa tanggung jawab pihak perusahaan penerbangan. (4)

Kenyamanan dan Kepentingan Nasional. Proses penyediaan transportasi udara juga memperhatikan prinsip kenyamanan, sehingga dalam proses penyediaan transportasi udara jemaah haji reguler tahun 2019 Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan syarat kepadaperusahaan penerbangan untuk memberikan kenyamanan bagi jemaah haji, bahwa pesawat yang digunakan dalam penyelenggaraan ibadah haji harus memiliki jarak kelonggaran tempat kaki saat duduk di dalam sekurang-kurangnya 28 inci, sehingga bisa memberikan rasa nyaman bagi jemaah karena kurang lebih jemaah 9-10 jam di dalam pesawat saat penerbangan pulang pergi. Serta Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mewajibkan bus yang akan membawa jemaah dari asrama haji menuju embarkasi harus bus yang memiliki pendingin ruangan / AC yang normal, konfigurasi tempat duduk 2-2, bus wisata. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah juga melakukan kerja sama dengan Kementerian Kesehatan melakukan meal test di setiap provinsi dengan tujuan agar setiap embarkasi perusahaan penerbangan memberikan makan khas dengan menu ke-Indonesiaan sesuai dengan kekhasan daerah kota embarkasi. Penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji mengutamakan perusahaan penerbangan nasional, dalam hal ini mengutamakan perusahaan penerbangan nasional yang sanggup memenuhi persyaratan administrasi dan teknis, persyaratan di disampaikan secara tertutup, sehingga jika perusahaan nasional mampu menyanggupi persyaratan yang di tetapkan maka perusahaan nasional akan diusulkan kepada Menteri.

Ketiga, Prosedur Penyediaan Transportasi Udara. Prosedur merupakan tahapan-tahapan, langkah-langkah kongkrit dengan tindakan yang dapat di ukur dalam memenuhi ketersediaan transportasi udara yaitu dimulai dari harus adanya ketetapan kuota jemaah haji nasional sebagai calon penumpang yang akan di angkut ke Arab Saudi sehingga memudahkan dalam menyediakan kriteria pesawat yang akan di sediakan oleh pihak calon penyedia penerbangan di masing-masing embarkasi dengan jumlah kelompok terbang yang sudah pasti yaitu sebanyak 204.000 orang jemaah. Persyaratan lain adalah ketersediaan Rencana Perjalanan Haji (RPH) yang di tetapkan sebagai ketentuan rencana waktu penyelenggaraan perjalanan haji secara nasional yang menjadi acuan utama untuk menentukan tenggang waktu dalam proses penyediaan transportasi udara jemaah haji dan demikian juga Rencana Perjalanan Haji tersebut sekaligus menjadi batasan waktu

pelaksanaan operasional angkutan jemaah pergi pulang, yaitu selama 30 hari mas pemberangkatan (fase I) dan 30 hari masa pemulangan (fase II).

Prosedur penyediaan transportasi udara jemaah haji reguler oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menyebutkan dengan istilah seleksi penyediaan transportasi udara jemaah haji reguler yang dilakukan secara bertahap yaitu diawali dengan pembentukan panitia seleksi penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler dengan melibatkan kementerian teknis terkait yaitu Kementerian Perhubungan. Karena secara profesional, tugas pokok dan fungsi Kementerian Perhubungan merupakan kementerian teknis yang memahami dan memiliki kompetensi terkait angkutan udara, kelaikan dan pengoperasian pesawat, badar udara, dan navigasi. Prosedur sistem seleksi penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler menggunakan sistem terbuka yaitu mengundang berbagai perusahaan penerbangan nasional dan asing yang dipandang layak menjadi pelaksana penyedia transportasi udara bagi jemaah haji Indonesia. sistem seleksi ini digambarkan dan dirumuskan oleh Kepala Subdirektorat Pelayanan Transportasi dan Perlindungan Jemaah Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah bahwa proses seleksi ini tidak menggunakan dengan istilah sistem lelang umum, karena di dalam hasil pelelangan umum ini memperoleh dan menetapkan hanya satu pemenang sekalipun peserta lainnya tetap memenuhi persyaratan administrasi dan teknis. Sementara sistem seleksi transportasi udara bagi jemaah haji reguler tidak hanya memperoleh dan menetapkan satu pemenang melainkan kepada mereka yang memenuhi persyaratan administrasi dan teknis.

Sistem seleksi penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler juga memiliki persyaratan yang terkait dengan harus melibatkan pihak penerbangan asing negara tujuan yaitu Arab Saudi. Hal ini lebih lanjut diungkapkan oleh Kepala Subdirektorat Pelayanan Transportasi dan Perlindungan Jemaah Haji Reguler Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, bahwa pelibatan pihak penerbangan Arab Saudi sudah kami undang sejak tahap awal calon peserta seleksi yaitu perusahaan penerbangan Saudi Arabian Airlines. Lebih lanjut diungkapkan bahwa pelibatan penerbangan asing (Arab Saudi) dalam seleksi penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler harus dilakukan karena telah menjadi kesepahaman internasional terkait bila perusahaan penerbangan nasional (Indonesia) yang melakukan penerbangan ke Arab

Saudi (asing) maka harus juga perusahaan penerbangan asing (Arab Saudi) boleh dan harus dilibatkan untuk mengangkut jemaah dari Indonesia ke Arab Saudi dan sebaliknya. Atas dasar pertimbangan tersebut maka di dalam prosedur seleksi penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler pada tahun 2019 melibatkan perusahaan penerbangan Arab Saudi yaitu Perusahaan Penerbangan Saudi Arabian Airlines dan pihak penerbangan nasional (Indonesia) yaitu PT Garuda Indonesia Airlines yang ikut serta dalam proses seleksi dan kemudian ditetapkan menjadi pelaksana pengangkutan udara jemaah haji reguler tahun 2019. Sementara peserta seleksi tersebut diikuti oleh enam perusahaan penerbangan yaitu: PT Lion Mentari Airlines, PT Sriwijaya Air, PT Citilink Indonesia, PT Air Asia Indonesia, Batik Air, Trigana Air

Keempat, Program Pelayanan Transportasi Udara. Program Pelayanan Transportasi udara merupakan rumusan kesimpulan yang bersifat keseluruhan yang dapat diklaterkan menjadi tiga bagian yaitu pre-flight, in-flight, dan post-flight. (1) Pelayanan *Pre-Flight*. Pelayanan *pre-flight* adalah pelayanan yang di berikan oleh pihak maskapai penerbangan kepada jemaah saat sebelum melakukan penerbangan, maka dalam hal ini jemaah mendapatkan pelayanan saat di asrama haji menuju embarkasi. Asrama haji embarkasi merupakan tempat penyelenggaraan dan pengaturan kegiatan pelayanan pengasramaan pada waktu pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji yang berada di kota bandar udara embarkasi. Pada saat di asrama haji embarkasi jemaah akan melakukan Custom, Imigration, Quarantine (CIQ), pembagian perlengkapan perjalanan, *living cost*, serta pemantapan bimbingan manasik jemaah haji itu sendiri. Pada masa penyelenggaraan ibadah haji fungsi bandar udara dialihkan ke Asrama haji sehingga proses Custom, Imigration, Quarantine (CIQ) dilakukan di Asrama haji, maka dari itu saat jemaah sudah masuk ke asrama haji maka jemaah secara administrasi sudah dianggap di luar negeri, karena sudah melakukan proses CIQ. Pihak penerbangan terpilih akan menyediakan petugas untuk membantu jemaah dalam hal barang bawaannya, Serta pihak maskapai penerbangan juga diwajibkan menyediakan kendaraan pengangkut barang bagasi tercatat yang tertutup dari asrama haji menuju embarkasi dan sebaliknya demi menjaga keamanan barang bawaan jemaah haji. Saat menuju bandara udara pihak penerbangan juga diwajibkan menyediakan armada transportasi darat (bus) dalam jumlah yang cukup mengangkut jemaah haji satu kloter dari asrama haji ke bandara embarkasi atau sebaliknya, yang diisi maksimal 45 orang

serta juga menyediakan bus cadangan paling sedikit satu bus, Serta pada saat perjalanan jemaah dan barang bagasi tercatat juga mendapatkan pengawasan yang disediakan oleh pihak maskapai penerbangan. (2) Pelayanan *In-Flight*. Pelayanan *in-flight* adalah pelayanan yang di dapatkan oleh jemaah haji saat di dalam penerbangan, pelayanan ini didapatkan oleh jemaah saat mulai masuk pesawat dan hingga nanti turun dari pesawat di debarkasi kedatangan jemaah haji. Pada saat memasuki pesawat jemaah haji akan di pandu oleh petugas yang disediakan oleh pihak penerbangan untuk membantu proses pemberangkatan penumpang dan barang bawaannya, serta juga disediakan kursi roda bagi jemaah yang membutuhkannya, serta juga membantu jemaah yang berkebutuhan khusus, baik saat memasuki/keluar maupun dalam pesawat itu sendiri serta pihak penerbangan juga melakukan *pra-manifest* yang akan menjadi laporan keberangkatan real jemaah baik dari segi waktu dan jumlah penumpang yang di angkut. Pada saat pesawat mengudara maka jemaah haji juga mendapatkan pelayanan manasik di mana jemaah akan mendapatkan pelayanan bimbingan dengan media yang disediakan oleh pihak penerbangan berupa *sound system* serta pemutaran video sambutan dari Menteri Agama, video manasik haji, video penyuluhan kesehatan, dan pelayanan di Arab Saudi (minimal satu kali). Pada saat pesawat mengudara jemaah juga mendapatkan makanan halal yang disediakan oleh pihak penerbangan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan oleh pihak Kementerian dan maskapai penerbangan seperti menu makanan daerah di setiap kota embarkasi untuk memberikan makanan dengan rasa daerah provinsi penumpang. (3) Pelayanan *Post-Flight*. Pelayanan *post-flight* adalah pelayanan yang didapatkan oleh jemaah haji saat setelah penerbangan, pelayanan ini didapatkan oleh jemaah saat turun dari pesawat debarkasi tujuan hingga jemaah diserahkan kepada PPIH Arab Saudi oleh pihak maskapai penerbangan. Pada saat jemaah keluar dari pesawat jemaah akan dibantu oleh petugas yang disediakan oleh pihak maskapai penerbangan, serta membantu jemaah dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat setelah mengudara, serta pihak maskapai juga menyediakan petugas yang akan mengambil bagasi tercatat dari *conveyor belt* dan membantu jemaah haji untuk pengambilan bagasi tercatat yang untuk selanjutnya akan di periksa Bea dan Cukai setempat. Serta menyediakan *counter baggage lost and found* dan petugas yang dapat melayani jemaah jika terjadi barang hilang atau tertukar di Bandara KAIA Jeddah atau Bandara AMAA Madinah. Serta pihak penerbangan juga memberikan data *manifest* kepada PPIH Arab

Saudi/Embarkasi. Hal ini merupakan bentuk pengoptimalan pelayanan pemberangkatan yang dilakukan oleh kementerian dan perusahaan kepada jemaah haji, mengingat untuk melaksanakan ibadah haji membutuhkan waktu tunggu yang lama sehingga dengan itu kementerian berusaha memberikan pelayanan yang paling optimal kepada jemaah karena belum tentu dengan waktu tunggu yang lama membuat jemaah untuk bisa berangkat haji yang kedua kalinya.

Kelima, Hasil Monitoring Keberangkatan Jemaah Haji. Analisis hasil monitoring keberangkatan jemaah haji ke Arab Saudi yaitu dilakukan terhadap bagaimana performance layanan keberangkatan jemaah yang dicatat oleh PPIH Embarkasi di 13 kota embarkasi yang tersebar di Indonesia, pembahasan OTP keberangkatan jemaah haji berdasarkan perusahaan pengangkutan udara jemaah haji yaitu, Maskapai penerbangan Garuda Indonesia Airlines dan maskapai penerbangan Saudi Arabian Airlines. Garuda Indonesia melakukan penerbangan di sembilan embarkasi yaitu embarkasi Aceh, Medan, Padang, Sebagian Jakarta-Pondok Gede, Solo, Balikpapan, Banjarmasin, Makassar, dan Lombok. perusahaan penerbangan Garuda Indonesia mengangkut udarakan real kelompok terbang sebanyak 284 Kelompok terbang dan 110.308 jemaah haji, sehingga dengan itu perusahaan Garuda Indonesia mengangkut jemaah lebih dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Perusahaan penerbangan Garuda Indonesia mengalami beberapa masalah teknis yang menjadikan beberapa kelompok terbang yang mereka angkut mengalami keterlambatan keberangkatan yang paling banyak terdapat di embarkasi Makassar kurang lebih 106:11, maka dengan itu pelayanan keberangkatan Garuda Indonesia kurang optimal karena mengalami masalah yang menyebabkan kelompok terbang lambat untuk di berangkatkan. Dilain sisi perusahaan penerbangan Garuda Indonesia juga mengalami cepat keberangkatan. Saudi Arabian Airlines melakukan penerbangan di empat embarkasi yaitu embarkasi Batam, Palembang, Jakarta, dan Surabaya. Berdasarkan Tabel 5.2 perusahaan penerbangan Garuda Indonesia mengangkut udarakan real kelompok terbang sebanyak 245 Kelompok terbang dan 105.069 jemaah haji, sehingga dengan itu perusahaan Saudi Arabian Airlines mengangkut jemaah lebih dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perusahaan penerbangan Saudi Arabian Airlines mengalami beberapa masalah teknis yang menjadikan beberapa kelompok terbang yang mereka angkut mengalami keterlambatan keberangkatan yang paling banyak

terdapat di embarkasi Jakarta kurang lebih 39:44, maka dengan itu pelayanan keberangkatan Saudi Arabian Airlines kurang optimal karena mengalami masalah yang menyebabkan kelompok terbang lambat untuk di berangkatkan. Dilain sisi perusahaan penerbangan Saudi Arabian Airlines juga mengalami cepat keberangkatan. penerbangan keberangkatan jemaah haji yang dilakukan oleh perusahaan Saudi Arabian Airlines lebih optimal 90,61% berdasarkan *on time* jadwal keberangkatan kelompok terbang yang perusahaan penerbangan Saudi Arabian Airlines angkut, di mana dari 245 kloter yang mereka berangkatkan 222 kloter *on time* serta 23 kloter mengalami keterlambatan sebanyak 9.39%, karena perusahaan penerbangan Garuda Indonesia hanya optimal 89,08% berdasarkan *on time* jadwal keberangkatan kelompok terbang yang perusahaan penerbangan Garuda Indonesia angkut, di mana dari 284 kloter yang mereka berangkatkan 253 kloter *on time* serta 31 kloter mengalami keterlambatan sebanyak 10,92%

Faktor Pendukung dan Penghambat

Pertama, faktor pendukung dalam penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji adalah (1) Tersedia sumber daya untuk penyediaan transportasi udara disebabkan karena undang-undang mengatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional sehingga berdasarkan itu Menteri Agama dapat bekerja sama dengan kementerian / instansi teknis terkait yang ahli dibidangnya, sehingga dengan tersedianya sumber daya yang profesional dan ahli maka diharapkan penyelenggaraan ibadah haji menjadi lebih baik dari tahun ke tahun. (Nurchalis, 2021) Menteri Agama berkolaborasi dengan Kementerian Perhubungan mengenai teknis penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji reguler, serta Menteri Agama juga berkolaborasi dengan Kementerian Kesehatan dalam melayani pengecekan kesehatan jemaah haji untuk kepastian kelaikkan terbang dan *Kementerian Hukum dan HAM* dalam melayani keimigrasian jemaah haji reguler sebelum keluar negeri. (2) Tersedianya Biaya Dalam penyelenggaraan pengangkutan udara jemaah haji menghabiskan banyak biaya, namun dalam hal ini biaya untuk penyelenggaraan ibadah haji sudah tersedia dari hasil komponen BPIH tahun 2019, sebagaimana diketahui biaya merupakan salah satu unsur sumber daya yang cukup besar porsinya dalam komponen BPIH yaitu sekitar 60% lebih. (3) Kepastian Besaran Jumlah Penumpang, pastinya jumlah penumpang yang akan di angkut udarakan oleh perusahaan penerbangan membuat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah bisa membuat rencana perjalanan

haji pasti yang akan digunakan dalam penyediaan transportasi udara dan pengangkutan udara jemaah haji, karena dengan pastinya jumlah penumpang yang akan di angkut oleh pesawat haji sehingga bisa mengoptimalakan pelayanan pengangkutan udara jemaah haji karena tidak perlu memperhitungkan skema mana yang akan digunakan. (4) Kepastian Waktu, pastinya waktu juga merupakan salah satu variabel pembantu dalam penyediaan transportasi udara dan pelayanan keberangkatan udara jemaah haji dan lebih lanjut akan berpengaruh langsung pada terciptanya kepastian pelayanan proses keberangkatan jemaah haji. Dengan mengacu pada titik sentral puncak pelaksanaan haji yaitu 9 Dzulhijjah (wukuf di Arafah), sehingga Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mudah menetapkan Rencana Perjalanan Haji dan jadwal Pemberangkatan Udara jemaah haji ke Arab Saudi. (Nurchalis, 2021)

Kedua, faktor penghambat dalam penyediaan transportasi udara bagi jemaah haji adalah (1) Slot time, faktor penghambat penyediaan transportasi udara dalam pengoptimalan pelayanan pemberangkatan udara jemaah haji terkait dengan penetapan slot time yang di tetapkan serta sepenuhnya menjadi otoritas Arab Saudi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menunggu jadwal mendarat dari pihak Arab Saudi (*slot time*) sehingga jadwal keberangkatan-pun menyesuaikan dengan jadwal mendarat yang di tetapkan oleh pihak Arab Saudi sebagai negara tujuan. (Nurchalis, 2021) (2) Negosiasi penetapan harga, negosiasi penetapan harga dengan pihak maskapai penerbangan, di mana Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengharapkan pelayanan yang optimal dengan biaya yang seminimal mungkin namun tetap pada batas wajar, disini lain pihak penerbangan jika ingin mendapatkan pelayanan yang optimal maka biaya yang dikeluarkan harus seimbang, dan faktor ini cukup menghambat pihak Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji. (Nurchalis, 2021) (3) Kebutuhan pesawat, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menginginkan pesawat Boeing 777 atau Airbus namun terkadang maskapai tidak memiliki pesawat yang di inginkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (5) Kesanggupan bandara, kesanggupan bandara juga merupakan faktor penghambat dalam penyelenggaraan pengangkutan udara jemaah haji, misal Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengharapkan embarkasi pada daerah tertentu menggunakan pesawat Boeing 777 dengan kapasitas 393 seat, namun karena bandara tidak sanggup untuk mendaratkan

pesawat tersebut karena alasan ketidak siapan landasan (run away) di sebagian kota embarkasi. (Nurchalis, 2021) (6) Tidak Semua Maskapai bisa memenuhi spesifikasi yang di harapkan, tidak semua maskapai bisa memenuhi spesifikasi yang Ditjen PHU tetapkan, misal Ditjen PHU butuh Boeing 777, Lion, Batik tidak punya mereka bisa saja menyewa, tapi mereka tidak biasa bekerja dengan Boeing 777. Hal ini merupakan prinsip kebijakan umum terkait dengan memajukan perusahaan maskapai nasional.

PENUTUP

Penyelenggaraan ibadah haji adalah tugas nasional maka semua elemen negara dapat bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah haji, untuk penyediaan transportasi banyak elemen negara yang di ikut sertakan di antara Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia, Kepolisian, Angkatan, dsb. penyediaan transportasi udara merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mulai dari menetapkan jumlah kuota nasional yang kemudian dialokasikan ke semua provinsi yang ada di Indonesia, kemudian membentuk Rencana Perjalanan Haji yang menjadi acuan dalam penyediaan maupun penyelenggaraan transportasi udara bagi jemaah haji reguler, di mana rencana perjalanan haji akan di perinci dengan jadwal pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji reguler yang akan di buat oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, jadwal ini akan menjadi patokan waktu, sehingga apa yang direncanakan sebelumnya menjadi optimal saat realisasi jadwal. Langkah terakhir adalah melakukan tahap seleksi penyediaan transportasi udara serta penetapan pelaksana pengangkutan udara jemaah haji reguler. Pelayanan pengangkutan udara bagi jemaah haji reguler diangkut oleh dua perusahaan penerbangan yaitu Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines, dimana dari dua perusahaan penerbangan tersebut Saudi Arabian Airlines pelayanan pengangkutannya yang optimal karena hanya 9,39% yang mengalami keterlambatan dibandingkan dengan Garuda Indonesia yang mengalami 10,92% keterlambatan keberangkatan.

Faktor penghambat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam penyediaan transportasi udara dalam pengoptimalan pelayanan jemaah haji adalah: menunggu keputusan *slot tima* pesawat jemaah haji, penetapan harga, jenis pesawat, kesanggupan bandara untuk bisa menerima pesawat yang diharapkan, dan tidak semua maskapai bisa memenuhi

spesifikasi yang Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah harapkan. Faktor pendukung Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam penyediaan transportasi udara dalam pengoptimalan pelayanan jemaah haji adalah: Sumber daya tersedia karena undang-undang mengatakan bahwa haji adalah tugas nasional, terdapat ruang negosiasi harga, ada kepastian biaya yang tersedia, dan sudah ada jemaah yang tersedia sebagai penumpang, serta ketentuan dan ketersediaan waktu yang sudah pasti.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pusat Pustaka.
- Edayanti. (2021, Oktober 22). Penyiapan Transportasi Udara. (T. Illahi, Interviewer)
- Hanan, A. N. (2004). *Manajemen Haji : Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Worker*. Jakarta: Nizam.
- Hasan, Y. A. (2017). *Birokrasi Haji*. Jombang: Samudara Biru.
- Ilmu Ekonomi ID. (2017, Oktober 4). *Tahapan Proses Perencanaan*. Retrieved from www.ilmu-ekonomi-id.com: <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/12/tahapan-proses-perencanaan.html#comments>
- Makki, M. L. (2021, Juli 2). Sistem Penyediaan Transportasi Udara Jemaah Haji. (T. Illahi, Interviewer)
- Moenir, A. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurchalis. (2021, Oktober 22). Transportasi dan Perlindungan Jemaah Haji. (T. Illahi, Interviewer)
- Pendidikan Ekonomi ID. (2013, November 3). *Unsur-unsur Perencanaan*. Retrieved from [PendidikanEkonomi.com](http://www.pendidikanekonomi.com): <http://www.pendidikanekonomi.com/2013/12/unsur-unsur-perencanaan-planning-dalam.htm>
- Syafiie, I. K. (2019). *Ilmu Manajemen*. Bandung: Reka Cipta.
- Taufiqurokhman. (2008). *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wijaya, M. R. (2016). *Dasar-dasar manajemen, Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.