

# Analisis Empiris Tingkat Ketepatan Waktu Angkutan Udara pada Penyelenggaraan Haji

## *Empirical Analysis of the On Time Performance of Air Transportation for Hajj*

Harry Yanto Lumban Batu\*, Endang Dwi Agustini

Puslitbang Transportasi Udara, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan

Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

\*E-mail: harryvalentonio@yahoo.com

Diterima: 7 Maret 2018, revisi 1: 28 Agustus 2018, revisi 2: 2 November 2018, disetujui: 29 November 2018

### Abstract

*The Ministry of Religious Affairs enacts the flight operator flying the Indonesian hajj to head to and come back from Saudi Arabia. The flight operators mandated by Ministry of Religious Affairs for Hajj 2017 were Garuda Indonesia and Saudi Arabian Airlines. This study aims to find out the performance of air transportation for hajj that used Garuda Indonesia Airline and Saudi Arabian Airlines. The analysis used in this study was on time performance (OTP). The result of the analysis shows that Garuda Indonesia Airline obtained the OTP level of 98.2% and Saudi Arabian Airlines obtained the OTP level of 87.39%. The OTP level obtained by Garuda Indonesia Airline was higher than Saudi Arabian Airlines. The obstacles encountered by Saudi Arabian Airlines were the operational and technical factor that caused delay.*

**Keywords:** Air transportation, empirical analysis, hajj management, on time performance.

### Abstrak

Pada penyelenggaraan haji, Kementerian Agama menetapkan operator penerbangan yang akan mengangkut jemaah haji Indonesia menuju ke dan kembali dari Arab Saudi. Operator penerbangan yang ditunjuk oleh Kementerian Agama pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2017 adalah PT. Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelaksanaan angkutan udara haji yang menggunakan maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines. Analisis yang digunakan pada kajian ini adalah *on time performance* (OTP). Hasil analisis menunjukkan bahwa PT. Garuda Indonesia memperoleh nilai OTP sebesar 98,2% dan maskapai Saudi Arabian Airlines memperoleh nilai OTP 87,39%. Nilai OTP PT. Garuda Indonesia tersebut lebih tinggi dibandingkan Saudi Arabian Airlines. Adapun kendala yang dihadapi oleh Saudi Arabian Airlines ialah faktor operasional dan teknis yang mengakibatkan keterlambatan.

**Kata kunci:** Angkutan udara, analisis empiris, penyelenggaraan haji, ketepatan waktu.

## Pendahuluan

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia adalah merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah yang dikoordinir oleh Kementerian Agama melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 75 Tahun 2017 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 2017 [1]. Dalam penyelenggara haji Indonesia dibutuhkan dukungan sarana transportasi guna mengantarkan jemaah menuju dan kembali dari Arab Saudi. Kementerian Agama menetapkan operator penerbangan yang akan mengangkut jemaah haji Indonesia menuju Arab Saudi dan sebaliknya. Untuk mendukung penyelenggaraan haji Indonesia Direktorat Jenderal Perhubungan Udara – Kementerian Perhubungan memberikan masukan pada aspek teknis dan operasional penerbangan untuk kegiatan

angkutan udara haji sesuai dengan ketentuan yang berlaku terkait operasional penerbangan angkutan haji Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk mendukung kegiatan angkutan udara haji. Pelaksanaan angkutan udara haji tahun 1438 H/ 2017 M telah selesai dilaksanakan di 12 (dua belas) embarkasi haji. Selain tarif dan kenyamanan di dalam kabin pesawat udara, ketepatan waktu atau disebut *on time performance* (OTP) menjadi peringkat teratas dalam indikator layanan penerbangan dalam penyelenggaraan musim haji tahun 1438 H/ 2017 M.

Pada regulasi dalam penetapan kuota terkait untuk memaksimalkan penggunaan kuota haji yang tidak memberangkatkan jemaah ke Arab Saudi sesuai dengan kuota yang diberikan, maka

*seat* kosong tersebut dapat diberikan kepada provinsi lain dalam satu embarkasi, pada Peraturan Menteri Agama telah dibagi kuota masing-masing provinsi. Pada penyelenggaraan haji kloter pertama untuk Provinsi Daerah Khusus Ibukota (Jakarta) diterbangkan dengan pesawat PT. Garuda Indonesia melalui embarkasi Halim Perdana Kusuma, namun mengalami kendala operasional bandar udara, sehingga dilakukan pemindahan penerbangan embarkasi Jakarta dari Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma ke Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Pemindahan keberangkatan dilakukan demi menjamin keselamatan, keamanan dan kenyamanan penerbangan bagi para calon jemaah haji. Selain itu, langkah tersebut dilakukan guna menghindari gangguan proses penerbangan haji secara keseluruhan [1]. Pada pelaksanaan operasional penerbangan haji tahun 1438 H/ 2017 M PT. Garuda Indonesia telah menyiapkan 14 pesawat berbadan lebar (*wide body*) yang terdiri dari 3 pesawat Boeing 747-400, Boeing 777-300 ER sebanyak 5 pesawat, dan Airbus 330-300 sebanyak 6 pesawat, dari 14 pesawat diantaranya 11 pesawat sendiri dan yang 3 pesawat sewa. Sedangkan Saudi Arabian Airlines mengoperasikan sebanyak 19 armada termasuk pesawat cadangan (yang merupakan pesawat yang disewa) untuk melayani lima bandar udara embarkasi (Direktorat Angkutan Udara, Ditjen Perhubungan Udara).

Pada *stakeholder* yang terlibat diantaranya: Penyelenggara bandar udara, Penyelenggara Navigasi Penerbangan, serta *Gound Handling*. Kesuksesan penerbangan haji juga akan berimbas pada operasional penerbangan nasional. Kesuksesan juga menggambarkan bagaimana pengoperasian bandara oleh *stakeholder* penerbangan di Indonesia semakin baik. Kerja keras, kerja cerdas dan kerjasama yang baik harus terus diimplementasikan untuk lebih meningkatkan kinerja penerbangan nasional. Sebagai operator penerbangan PT. Garuda Indonesia tentunya akan menjaga tren positif penerbangan Indonesia yang sesuai dengan aturan-aturan penerbangan nasional dan internasional, agar berbagai masalah yang kerap terjadi pada proses pemberangkatan penumpang haji dapat dihindari [2].

Setiap bandar udara yang menjadi embarkasi dan debarkasi haji dan perusahaan angkutan udara yang menerbangkan haji pesawat udara yang dioperasikan wajib memenuhi ketentuan

keamanan dan keselamatan penerbangan, serta pemenuhan standar pelayanan minimum oleh operator prasarana bandar udara, meskipun beberapa penyelenggara bandar udara haji masih menerapkan standar yang paling minimum dalam melayani penumpang haji [3][4]. Perusahaan angkutan udara yang melayani kegiatan angkutan udara haji sesuai dengan perjanjian pengangkutan udara Jemaah haji Indonesia tahun 1438 H/ 2017 M dengan Kementerian Agama adalah sebagai berikut: (1) PT. Garuda Indonesia melayani embarkasi Aceh, Medan, Padang, Solo, Balikpapan, Makassar, Mataram, serta sebagian jemaah haji dari Embarkasi Jakarta. (2) Saudi Arabian Airlines, melayani embarkasi Palembang, Batam, Surabaya, Banjarmasin dan sebagian jemaah haji Embarkasi Jakarta. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara cq Direktorat Kelaikan Udara dan Pengoperasian Pesawat Udara melakukan pemeriksaan terhadap dokumen pesawat udara yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines, serta melakukan pemeriksaan kelaikan penerbangan (*ramp check*) selama kegiatan angkutan udara haji berlangsung di seluruh bandar udara embarkasi/debarkasi haji.

Pada tahun 2017 jumlah jemaah haji Indonesia berdasarkan data dari Kementerian Agama sebanyak 221.000 orang. Data jemaah haji tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 31% dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 168.800 orang. Dari jumlah jemaah haji sebesar 221.000 orang terdiri dari 202.518 orang haji reguler, 1.482 orang petugas daerah dan 17.000 orang merupakan haji khusus yang terdiri dari 15.633 orang haji khusus dan 1.337 merupakan petugas. Hal ini tentunya memerlukan tambahan jumlah armada pesawat terbang maupun kapasitas angkut yang akan berdampak secara teknis terhadap kekuatan landas pacu (*runway*) maupun pengaturan ekstra terhadap navigasi penerbangan, dan terlihat pada pelaksanaan angkutan udara haji berakhir dapat berjalan dengan lancar [5].

Untuk mempertahankan kualitas layanan dan memperluas pasar agar tidak beralih ke penerbangan lain pada masa haji, PT. Garuda Indonesia melakukan evaluasi internal [6]. Hasil dari evaluasi internal, PT. Garuda Indonesia menyiasati dengan merekrut awak kabin khusus angkutan udara haji sebanyak 506 orang diantaranya merupakan putra putri daerah untuk melayani jemaah haji dalam selama penerbangan khususnya untuk mengatasi kendala komunikasi

bahasa mengingat sebagian jemaah haji hanya mampu berbahasa daerah, karena penetapan embarkasi dan debarkasi haji meliputi antara lain : Aceh (BTJ), Medan (KNO), Padang (PDG), Palembang (PLM), Batam (BTH), Jakarta (HLP), Solo (SOC), Surabaya (SUB), Balikpapan (BPN), Banjarmasin (BDJ), Makassar (UPG) dan Mataram (LOP). Selain itu juga telah ada penetapan embarkasi haji antara yang ditetapkan oleh Kementerian Agama yaitu: Bandar Udara Djalaluddin-Gorontalo, Bandar Udara Radin Inten II Lampung, Bandar Udara Tjilik Riwut-Palangkaraya, Bandar Udara Fatmawati Soekarno-Bengkulu, dan Bandar Udara Sultan Thaha- Jambi. Ketepatan waktu/ *on time performance* (OTP) dalam keberhasilan layanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperlihatkan dalam kualitas transportasi udara.

Pada lingkup maskapai penerbangan internasional keterlambatan yang masih dapat ditoleransi sekitar 15 menit dari waktu keberangkatan yang dijadwalkan. Waktu 15 menit ini sudah mempertimbangkan faktor-faktor di bandar udara seperti lepas landas pacu serta pelayanan navigasi penerbangan. Kajian ini perlu dilakukan untuk mengetahui kinerja pelaksanaan angkutan udara haji. Mengevaluasi kegiatan pelaksanaan angkutan udara haji tahun 2017 untuk membantu upaya meningkatkan pelayanan angkutan udara haji, serta mengantisipasi dan meminimalisir permasalahan teknis seperti keterlambatan yang disebabkan oleh masalah operasional. Dengan demikian, OTP dari maskapai penyelenggara Haji dapat meningkat pelayanannya.

## Metodologi

Evaluasi peningkatan kualitas layanan dapat ditinjau dari layanan, penyediaan fasilitas yang disediakan oleh operator sarana atau menggunakan sudut pandang evaluasi teknis penyediaan prasarana pendukung sisi udara. angkutan haji membutuhkan pesawat jelajah sekitar 7000 nautical miles dan mampu terbang tanpa berhenti untuk efektifitas, serta dapat mengangkut penumpang haji semaksimal mungkin, oleh karena itu membutuhkan pesawat berbadan lebar. Kebutuhan prasarana akan kedatangan maupun keberangkatan pesawat berbadan lebar membutuhkan infrastruktur yang baik, agar mampu didarati oleh pesawat kelas Boeing 777 atau Airbus A330. Wibowo [5] menggunakan pendekatan evaluasi *runway* dengan variabel

panjang landas pacu, menentukan beban yang diijinkan terkritis untuk pesawat penerbangan haji berdasarkan panjang landasan dan kekuatan perkerasan, mencari jarak tempuh yang diperlukan untuk penerbangan haji, mencari *payload*, dan menentukan kapasitas seat yang diijinkan [5]. Sementara faktor ketersediaan kelengkapan fasilitas bandara juga sangat berperan terhadap kinerja penerbangan [7].

Dalam operasional keberangkatan haji, Penelitian penempatan *parking stand* pesawat dilakukan oleh Riyanta [8] dengan melakukan Perbandingan Penempatan *Parking Stand* Pesawat Antara *Aviobridge* dan *Remote Area* Terhadap *on time performance* dimana arus terus menerus tanpa henti mengakibatkan singkatnya waktu untuk menaikkan penumpang dan dilanjutkan oleh Sari dan Supriono [9] dengan penelitian dimana pesawat yang tidak mencapai *on time performance* (OTP) membuat *parking stand* yang seharusnya digunakan menjadi terbuang karena pesawat mengalami keterlambatan, dan menyebabkan *parking stand* untuk slot time selanjutnya menjadi penuh.

Pada penelitian ini, langkah-langkah dilakukan menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif yang dimulai dari pengumpulan data untuk proses kegiatan ilmiah dalam mengevaluasi operasional angkutan udara haji antara lain dapat dilakukan melalui kerjasama dengan pemangku kepentingan yaitu dengan berkoordinasi dengan penyelenggara bandar udara, penyelenggara pelayanan navigasi penerbangan Indonesia, maskapai penerbangan yang melayaninya, *groundhandling*, Kementerian Agama dan Kementerian Perhubungan serta para calon jemaah haji.

### A. Skema alur pikir

Pengumpulan data dilakukan secara studi pustaka melalui data dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara-Kementerian Perhubungan dan Kementerian Agama. Analisis dan pembahasan akan dilakukan berdasarkan data yang diperoleh sehingga dapat ditemukan kesimpulan terkait tingkat ketepatan waktu angkutan udara pada penyelenggaraan haji. Terakhir, akan diberikan rekomendasi untuk peningkatan ketepatan waktu penyelenggaraan haji. lebih detail dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran.

## B. Analisa Deskriptif Kualitatif

Metode dilakukan dengan evaluasi kinerja ketepatan waktu/ *on time performance* dari maskapai penerbangan yang melayani angkutan udara Haji Indonesia tahun 1438 H/ 2017 M dengan mengacu pada Instruksi Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: INST.009 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Angkuta Udara Haji [10]. Peraturan tersebut menyebutkan antara lain: a. memastikan *slot time* bandar udara bekerja dengan baik; b. menyelenggarakan dan memastikan penyesuaian operasi/jam operasi Bandar udara dalam mendukung kelancaran, selama pelaksanaan penyelenggaraan angkutan udara haji 1438 K/ 2017 M dengan tetap memperhatikan ketentuan keselamatan penerbangan; c. peningkatan kuota haji juga harus disesuaikan dengan kekuatan *runway*, sirkulasi pesawat udara dan *crew scheduling* mengingat embarkasi biasanya dari tempat bandar udara yang sibuk, maupun pengaturan navigasi penerbangan.

## Analisis dan Pembahasan

### A. Jumlah Jemaah Haji Indonesia 1348 H / 2017 M

Tahun 2017 jumlah jemaah haji Indonesia sebesar 221.000 orang atau mengalami kenaikan 31% dari tahun 2016 yang terdiri dari Haji Reguler: 155.200, dan Haji Khusus 13.600 Orang dan total haji Indonesia tahun 2016 berjumlah 168.800 orang sesuai dengan Tabel 1.

**Tabel 1.** Jumlah kuota Haji Indonesia tahun 1438 H/tahun 2017 M

No.	Uraian	Jumlah
1.	Haji Reguler	202.518
2.	Petugas Daerah	1.482
3.	Haji Khusus	15.663
4.	Petugas Haji Khusus	1.337
	Jumlah	221.000

Sumber: Kementerian Agama, 2017

### B. Jumlah Perkembangan Kuota Haji Indonesia Tahun 2008- 2017

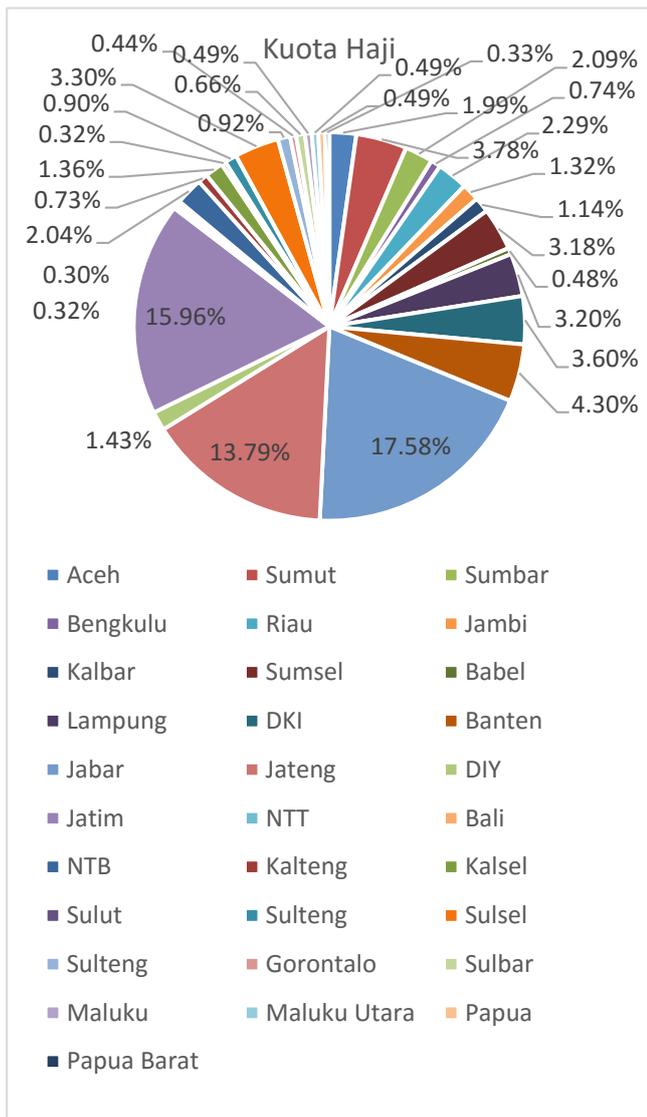
Untuk mengetahui jumlah perkembangan jemaah haji Indonesia pada tahun 2008 hingga 2017 dapat dilihat pada Tabel 2. Setiap tahun kuota haji Indonesia selalu paling banyak, bahkan pada tahun 2017 Pemerintah Arab Saudi memberikan tambahan kuota hingga jemaah haji Indonesia mencapai 221.000 orang. Penurunan pada tahun 2016 disebabkan pembatasan kuota yang diberikan oleh Pemerintah Saudi Arabia dikarenakan pembangunan dan pengembangan area Masjidil Haram di Makkah. Peningkatan kuota haji yang dibagi pada kuota masing-masing provinsi sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 75 Tahun 2017 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1438 H/ Tahun 2017 M [1].

Untuk kuota haji tiap provinsi dapat dilihat pada Gambar 2. Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa untuk kuota haji terbesar adalah provinsi Jawa Barat dengan jumlah 38.852 atau persentase sebesar 17,58 % dan kuota haji terkecil adalah Provinsi NTT dengan jumlah 670 atau prosentase sebesar 0,30 % dari total kuota haji yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Penentuan jumlah kuota

**Tabel 2.** Perkembangan Haji Indonesia dari tahun 2008- Tahun 2017

No	Tahun	Jumlah
1.	2008	189.699 orang
2.	2009	189.358 orang
3.	2010	196.206 orang
4.	2011	199.848 orang
5.	2012	192.290 orang
6.	2013	154.467 orang
7.	2014	154.467 orang
8.	2015	154.455 orang
9.	2016	168.800 orang
10.	2017	221.000 orang

Sumber: Kementerian Agama, 2017



Gambar 2. Grafik Kuota Haji 2017.

oleh pemerintah didasarkan pada variabel yaitu jumlah calon jemaah haji dan kemampuan membayar sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam rangka penyelenggaraan angkutan udara haji Indonesia pada tahun 2017 telah ditetapkan bahwa maskapai penerbangan yang akan mengangkut calon jemaah haji Indonesia pada tahun 2017 adalah PT. Garuda Indonesia dan Saudi Arabia yang embarkasinya telah ditetapkan sesuai dengan Tabel 3.

Pada tahun 2016 jumlah jemaah haji Indonesia dengan kuota yang disediakan oleh Pemerintah Saudi Arabia sebesar 168.800 jemaah, sedangkan pada tahun 2017 kuota yang diberikan sebesar: 221.000 jemaah (Tabel 4). Penambahan kuota jemaah haji Indonesia pada tahun 2017 dikarenakan mendapat persetujuan dari pemerintah Saudi Arabia.

Tabel 3. Maskapai Penerbangan Yang Melayani Angkutan udara Haji Indonesia 1438 H/2017

No.	Maskapai Penerbangan	Embarkasi/ Debarikasi
1.	PT. Garuda Indonesia	Aceh, Medan, Padang, Solo, Balikpapan, Makassar, Mataram, Jakarta.
2.	Saudi Arabian Airlines	Palembang, Batam, Surabaya, Banjarmasin, dan sebagian Jakarta.

Sumber: Ditjen Perhubungan Udara 2017

Tabel 4. Daftar On Time Performance Tahun 2016 dan 2017

No.	Uraian	Tahun	
		2016	2017
1.	Haji regular	155.200	202.518
2.	Petugas daerah	-	1.482
3.	Haji Khusus	13.600	15.663
4.	Petugas haji khusus	-	1.337
Jumlah		168.800	221.000

Sumber: Direktorat Angkutan Udara

Tabel 5. Daftar On Time Performance Tahun 2016 dan 2017

Operator	On Time Performance	
	2016	2017
PT. Garuda Indonesia	95,55 %	98,20%
Saudi Arabian Airlines	92,74%	87,39%

Sumber: Direktorat Angkutan Udara

### C. Kinerja Pelaksanaan

On Time Performance (OTP) angkutan udara haji Indonesia pada tahun 2016 dan Tahun 2017 dapat diketahui kinerja pelaksanaan dengan melihat kinerja operator tahun 2016 dan 2017. Kinerja PT. Garuda Indonesia dan Saudi Arabian Airlines tahun 2016 dan 2017 dapat dilihat pada Tabel 5. Dari Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa kenaikan OTP pada PT. Garuda Indonesia merupakan perbaikan kinerja pelayanan yang dilakukan pada tahun 2017 dan OTP pada Saudi Arabian Airlines menurun pada tahun 2017. Turunnya nilai OTP Saudi Arabian Airlines disebabkan maskapai tersebut mengalami keterlambatan pada masa pelayanan haji yang disebabkan oleh teknis operasional.

Pada tahun 2016 jumlah jemaah haji Indonesia dengan kuota yang disediakan oleh Pemerintah Saudi Arabia sebesar 168.800 jemaah, sedangkan

pada tahun 2017 kuota yang diberikan sebesar 221.000 jemaah. Penambahan kuota jemaah haji Indonesia pada tahun 2017 dikarenakan mendapat persetujuan dari pemerintah Saudi Arabia. Kenaikan OTP pada PT.Garuda Indonesia merupakan perbaikan kinerja pelayanan yang dilakukan pada tahun 2017 dan OTP pada Saudi menurun pada tahun 2017 karena mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh teknis operasional. Maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia sebagai operator yang dimiliki Pemerintah Indonesia mempunyai kinerja *OTP* yang sangat baik pada pelayanan angkutan udara haji Indonesia tahun 2017 dari dan ke tanah air jika dibandingkan dengan pelayanan angkutan udara tahun 2016 meningkat sebesar 2,69 %, dan bila dibandingkan dengan rata-rata capaian *OTP* layanan angkutan haji tahun 2016 sebesar 95,55 %. Hal ini dikarenakan adanya kerjasama dan koordinasi yang baik diantara pemangku kepentingan antara lain koordinasi yang dilakukan oleh operator angkutan udara yang mengangkut jemaah haji Indonesia dengan penyelenggara bandar udara, penyelenggara pelayanan navigasi penerbangan, *groundhandling*, Kementerian Agama dan Kementerian Perhubungan.

Sedangkan maskapai penerbangan Saudi Arabian Airline mempunyai kinerja *OTP* pada pelayanan angkutan udara haji Indonesia pada pemberangkatan dari dan ke tanah air tahun 2017 sebesar 87,39% bila dibandingkan dengan kinerja *OTP* tahun 2016 sebesar 92,74%, hal ini dapat dinilai mengalami penurunan *OTP* sebesar 6,12%. Hal ini disebabkan karena seringnya mengalami keterlambatan karena faktor operasional penerbangan dan faktor teknis. Pada moda transportasi udara apabila kinerja/ ketepatan waktu mengalami keterlambatan maka *OTP* tidak berlaku lagi bila dilanggar, sebab apabila terjadi keterlambatan maka jemaah haji yang menggunakan maskapai penerbangan tersebut harus menyesuaikan kembali jadwal untuk sampai tujuan.

Di lingkup maskapai penerbangan internasional keterlambatan yang masih dapat ditoleransi adalah 15 menit dari waktu keberangkatan yang dijadwalkan, waktu 15 menit ini biasanya sudah mempertimbangkan faktor-faktor di bandar udara embarkasi seperti lepas landas di landas pacu hingga kendali kontrol lalu lintas udara pada bandar udara embarkasi tersebut. Keterlambatan

yang dialami maskapai penerbangan Saudi Arabian Airlines terjadi pada debarkasi Padang

6 kali keterlambatan, debarkasi Jakarta 6 kali keterlambatan, dan debarkasi Solo 2 kali. Hal tersebut dikarenakan permasalahan fasilitas karena kepadatan yang terjadi baik di Bandar Udara King Abdul Aziz Jeddah maupun bandar udara di Madinah serta permasalahan pengisian bahan bakar. Sedangkan keterlambatan yang dialami PT. Garuda Indonesia sebanyak 5 kali yaitu pada debarkasi Aceh mengalami keterlambatan 4 kali dan debarkasi Medan mengalami keterlambatan 1 kali, yang disebabkan oleh kepadatan di Bandar Udara King Abdul Aziz Jeddah sehingga jemaah haji Indonesia harus mengantri pada saat pemeriksaan *X-ray* dan pada saat *Gate* menunggu bus jemaah yang mengantar pe pesawat udara.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji Indonesia [11] dijelaskan bahwa setiap pesawat udara yang mengangkut jemaah haji Indonesia mempunyai awak kabin sekurang-kurangnya 7 (tujuh) orang dan harus beragama Islam serta mampu memberikan pelayanan yang optimal, memberikan kemudahan bagi jemaah, bekerjasama dengan petugas kloter dalam pemanfaatan fasilitas penerbangan dan bersikap ramah serta sopan. Persyaratan tersebut dibuat agar para jemaah haji Indonesia merasa nyaman dengan pelayanan selama di pesawat udara dan dapat khushuk beribadah selama dalam perjalanan.

Kenaikan kinerja pelaksanaan pelaksanaan angkutan udara haji tahun 1438 H/ tahun 2017 dari PT. Garuda Indonesia mendapat nilai 98,20% bila dibanding tahun 1437 H/ tahun 2016 yang mendapat nilai capaian kinerja 95,55%, hal itu dicapai dengan adanya koordinasi dan kerjasama yang sangat baik. Selanjutnya maskapai penerbangan Saudi Arabian Airlines mengalami capaian kinerja menurun bila dibanding dengan capaian kinerja layanan angkutan udara haji Indonesia tahun 1437H/ Tahun 2016 yang mencapai nilai 92,74% pada tahun 1438 H/ tahun 2017 yang hanya mencapai nilai 87,39% sehingga mengalami penurunan 6,12%.

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisa pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja pelaksanaan angkutan udara haji Indonesia tahun 1438 H/tahun 2017 *Mon*

*time performance*/ ketepatan waktu keberangkatan dari dan ke tanah air untuk capaian nilai tertinggi adalah ketepatan waktu dari PT. Garuda Indonesia sebesar 98,20%, koordinasi dalam operasional di bandar udara embarkasi dan debarkasi haji telah dilakukan melalui kerjasama dengan para pemangku kepentingan, sehingga operasional penyelenggara angkutan udara haji Indonesia tahun 1438 H/ tahun 2017 M dapat berjalan dengan baik. Penyelenggara bandar udara, penyelenggara pelayanan navigasi penerbangan, maskapai penerbangan serta *groundhandling*, Kementerian Perhubungan dan Kementerian Agama senantiasa harus dapat mempertahankan kinerja pelayanan, kerjasama dan koordinasi yang baik ditahun-tahun mendatang.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Direktorat Angkutan Udara Kementerian Perhubungan, Kementerian Agama atas dukungan dalam memberikan data yang dibutuhkan, sehingga dapat diolah untuk bahan analisa dan pembahasan dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- [1] Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor: 75 Tahun 2017, tentang Penetapan Kuota Haji tahun 2017., 2017.
- [2] A. P. Krisnuwardana, "Identifikasi Masalah Pada Proses Pemberangkatan Dan Pemulangan Ibadah Haji Di Embarkasi Surabaya," *Universitas Airlangga*, 2005.
- [3] I. Sudjono, "Evaluasi Operasional Embarkasi Haji Di Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang," *Warta Ardhia*, 2007..
- [4] E. B. Setyaningsih, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta," *Universitas Sebelas Maret*, 2013.
- [5] A. Wibowo, "Runway Analysis Bandar Udara Embarkasi/ Debarkasi Haji Untuk Optimalisasi Pelaksanaan Penerbangan Haji," *Universitas Gadjah Mada*, 2015.
- [6] E. K. Wardhani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta)," *Jurnal Undip*, 2006.
- [7] Zulaichah, "Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan," *Warta Ardhia*, 2014.
- [8] W. Riyanta, "Perbandingan Penempatan Parking Stand Pesawat Antara Aviobridge Dan Remote Area Terhadap On Time Performance Maskapai Garuda Indonesia Type B737-800ng Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng," *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 2016.
- [9] Supriono dan S. A. F. Sari, "Analisis Dampak On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi Pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta)," *Jurnal Universitas Brawijaya*, 2018.
- [10] Indonesia, Instruksi Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor INST.004/2017 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Angkutan Udara Haji Indonesia Tahun 2017, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2017.
- [11] Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Angkutan Udara Haji*, 2013.

Halaman ini sengaja dikosongkan