

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Indonesia Air Asia merupakan salah satu Maskapai Penerbangan yang bergerak dalam industri transportasi udara. Industri transportasi udara ini berkembang pesat dengan industri jasa lainnya seperti pariwisata, dan kegiatan bisnis. Kegiatan transportasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan semaksimal mungkin terutama dibagian yang bersangkutan dengan penumpang baik secara langsung maupun menggunakan teknologi pada saat ini. Walaupun Air Asia merupakan maskapai penerbangan yang berbasis LCC (*Low Cost Carrier*) tetapi tetap harus menerapkan penanganan yang baik dan benar terhadap para penumpangnya terutama di bagian penanganan *ticketing* dan *customer service* (Cikita : 2017).

Ticketing merupakan salah satu bagian penting di Kantor PT. Indonesia Air Asia Bandung. Menurut Farham (2013), dalam *ticketing system* digunakan untuk mencatat keluhan atau permasalahan pelanggan, yaitu dengan membuat dan mengimkan *trouble ticket* kepada staff yang bertugas menangani keluhan dari *client*. *Trouble ticket* berisi pertanyaan-pertanyaan ataupun permasalahan-permasalahan dari sisi *client*. *Trouble ticket* pada umumnya dibuat oleh seorang operator atau *front-end* yang nantinya *trouble ticket* tersebut akan diteruskan ke teknisi yang bertanggung jawab atau *back-end* untuk mengatasi permasalahan dalam ticket tersebut.

Pada sistem *ticketing* terdapat istilah-istilah tugas dan kegiatan yang berhubungan dengan tiket salah satunya adalah istilah *refund*. *Refund*

merupakan pembatalan penerbangan dan pengembalian uang pembayaran tiket penumpang. Pembatalan penerbangan dapat disebabkan oleh pihak maskapai dan dari pihak penumpang. Pengembalian jumlah uang pembayaran tiket penumpang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing pihak maskapai. (Jaya : 2017)

Menurut observasi yang penulis lakukan pada bulan Desember 2019 secara langsung di kantor AirAsia Bandung, pelayanan proses *refund* merupakan pelayanan yang diterapkan oleh seluruh maskapai penerbangan dibagian kegiatan yang berhubungan dengan tiket. Ketentuan *refund* di setiap maskapai penerbangan memiliki perbedaan. Seperti penanganan yang dilakukan, jangka waktu pengembalian, nominal dana yang akan dikembalikan dan ketentuan *refund* juga dilihat dari kasus yang di alami setiap penumpang maskapai. Dikarenakan setiap maskapai memiliki prosedurnya sendiri dan juga memiliki karakteristik penumpang yang berbeda sehingga untuk ketentuan *refund* juga pasti akan berbeda.

PT. Indonesia Air Asia juga memiliki ketentuan dan prosedur *refund*, diantaranya permintaan *refund* terhadap tiket, ketentuan terhadap penerimaan dan penanganan *refund*. Seperti yang dikatakan oleh supervisor AirAsia pada saat penulis melakukan pra-survey apabila terjadi sutau keterlambatan dan sebagainya maka penumpang memiliki hak untuk mendapatkan kembali dana yang sudah dibayarkan.

Namun seberjalannya waktu untuk permintaan *refund* sekarang penumpang dapat di proses di website atau aplikasi PT. Indonesia Air Asia yang bernama AVA (*AirAsia Virtual Allstar*). AVA (*AirAsia Virtual Allstar*) adalah fitur live

chat (chatbot) yang dapat merespons pertanyaan pelanggan dalam 11 bahasa, antara lain Bahasa Inggris, Bahasa Malaysia, Bahasa Thai, Bahasa Indonesia, Vietnam, Korea, Tagalog, Hindi, Jepang, Aksara China Sederhana dan Aksara China Tradisional. Untuk itu cara memproses *refund* bisa saja memiliki dampak terhadap kepuasan penumpang yang dapat dilihat dari bagaimana penanganan terhadap penumpang meminta *refund* saat itu juga. Sehingga dalam memproses *refund*, butuh pelayanan yang baik serta penanganannya nya cepat, menurut Tjiptono (2002 : 58) *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan pada suatu perusahaan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam garis besar terdapat empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu 1) Kecepatan dalam melayani konsumen dan mengatasi kebutuhan sehingga menimbulkan kesan profesional pada karyawan perusahaan, 2) Ketepatan dalam melayani kebutuhan konsumen dan mengatasi permasalahan yang dialami konsumen, 3) Keramahan yang diberikan karyawan perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumen dan hambatan yang di dapati konsumen, 4) Kenyamanan yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas para konsumen dan juga memuaskan.

Pada saat penulis melakukan observasi di PT. Indonesia Air Asia Bandung pada bulan Desember-Januari 2020, penulis menemukan beberapa keluhan yang sering disampaikan oleh penumpang mengenai pelayanan *refund* AVA terdapat pada poin ketepatan, hal itu dikarenakan jawaban yang diberikan oleh AVA kepada penumpang tidak sesuai, seperti pada saat penumpang menanyakan untuk jadwal penerbangan selanjutnya di hari yang sama dikarenakan penerbangan yang sebelumnya dibatalkan namun balasan dari AVA adalah jadwal penerbangan 2 atau 3 hari kemudian sehingga hal tersebut

akan membingungkan penumpang. Lalu keluhan juga terdapat pada poin kenyamanan karena penumpang menganggap AVA tidak dapat memberikan solusi untuk penumpang, sehingga penumpang harus ke kantor AirAsia untuk bertanya dan mencari solusi. Seperti contohnya adalah pada saat penumpang mengalami pembatalan penerbangan namun penumpang harus sampai di destinasi dengan cepat, penumpang tersebut akan bertanya mengenai solusi terbaik apa yang bisa didapatkan oleh penumpang. Namun respon dari AVA hanyalah seputar informasi refund dan menampilkan jadwal penerbangan yang tersedia. Keluhan-keluhan ini juga diperkuat pada saat melakukan wawancara langsung (*pra-survey*) dengan supervisor IAA Bandung pada tanggal 16 Maret 2021.

Selain itu yang menjadi permasalahan juga adalah PT. Indonesia Air Asia kurang memperkuat sistem layanan AVA dan masih sangat kurang komunikatif sehingga informasi yang diberikan kurang jelas. Seperti dikeluhkan juga oleh beberapa penumpang yang penulis ambil dari sebuah website dan media berita.

2 data yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

1. Website MediaKonsumen.com

MediaKonsumen.com adalah sebuah startup yang berdedikasi untuk menjadi media sosial komunitas konsumen pertama dan terbesar di Indonesia, untuk saling berbagi cerita, pengalaman, opini, ulasan, informasi dan lainnya. (MediaKonsumen.com)

2. Artikel surat kabar di Internet : ayobandung.com dan tempo.co

Ayobandung.com adalah sebuah situs berita yang menyajikan beragam informasi seputar wilayah Bandung (ayobandung.com) sedangkan

Tempo.co ialah sebuah portal web berita dan artikel daring yang didirikan oleh PT Tempo Inti Media, Tbk. Isi berita dibagi berdasarkan jenis-jenis berita, antara lain: nasional, metro, bisnis, olahraga, teknologi, gaya hidup, internasional, seni dan hiburan, selebritas, dan otomotif. (Tempo.com)

Berikut beberapa kasus *refund* AirAsia yang penulis temukan :

1. Airasia diserbu calon penumpang minta pertanggungjawaban.

Dalam berita yang dilansir oleh ayobandung.com pada tanggal 7 September 2020 seorang penumpang mengeluh karna pengajuan *refund* yang dilakukan penumpang tersebut tidak ada kelanjutannya apakah data yang diberikan sudah diterima oleh AirAsia atau apakah sudah dalam proses pengembalian. Penumpang terakhir menghubungi pada tanggal 4 September 2020 dan belum ada pemberitahuan lanjutan.

2. Penumpang mengeluh kesulitan *refund* tiket Batik Air dan AirAsia.

Dalam artikel berita yang dilansir oleh tempo.co pada 24 April 2020 dikatakan bahwa ada seorang penumpang juga yang hendak mengajukan *refund* namun dibingungkan oleh pihak Travel Agent yang bersangkutan dengan AVA, karena pada saat ingin meminta refund ke Travel Agent tetapi dilemparkan untuk menghubungi AVA namun pada saat penumpang menghubungi pihak AVA juga diberitahukan untuk memproses melalui Travel Agent yang bersangkutan.

3. AirAsia AVA dan AirAsia Allstar Customer Service merusak event besar kami.

Seorang penumpang AirAsia pada 20 April 2021 menuliskan pengalamannya mengenai pelayanan dari AVA. Penerbangannya dari Jakarta ke Medan di tanggal 14 April 2021 dibatalkan secara sepihak oleh AirAsia. Dikarenakan AVA merupakan salah satu channel komplain di AirAsia penumpang tersebut menghubungi AVA untuk mencari solusi karna dia harus sudah sampai di medan pada jam 10 pagi. Namun pada saat menghubungi AVA ternyata respon dari AVA sangat tidak membantu dan memiliki jawaban yang sama atas balasan dari penumpang. Penumpang pada saat itu menanyakan solusi dari pembatalan penerbangannya tersebut apakah dapat pindah penerbangan atau melakukan refund saja dan jawaban dari AVA adalah format pemberitahuan bahwa penerbangan dibatalkan yang mana penumpang sudah tau mengenai informasi tersebut.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka penulis mengangkat permasalahan ini sebagai topik penelitian untuk melihat lebih lanjut mengenai persoalan tersebut. Sehingga penulis mengambil judul **“Penanganan Sistem Refund pada PT. Indonesia Air Asia di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini fokus pada penanganan *refund* yang menggunakan sistem AVA, pada **PT. Indonesia Air Asia di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung**, yang dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian berikut ini.

- 1) Bagaimana kecepatan dalam penanganan sistem *refund* AVA kepada penumpang AirAsia di Bandung ?
- 2) Bagaimana ketepatan informasi yang diberikan dalam penanganan sistem *refund* AVA kepada penumpang AirAsia di Bandung ?
- 3) Bagaimana keramahan sistem AVA dalam menangani keluhan penumpang AirAsia di Bandung ?
- 4) Bagaimana kenyamanan penumpang dalam penanganan sistem *refund* AVA di AirAsia Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Diploma IV, pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

b. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dibuatnya penelitian ini yaitu :

- 1.) Untuk mengetahui dan meningkatkan kecepatan dalam penanganan sistem *refund* AVA kepada penumpang AirAsia di Bandung,
- 2.) Untuk mengetahui dan meningkatkan ketepatan informasi yang diberikan dalam penanganan sistem *refund* AVA kepada penumpang AirAsia di Bandung,
- 3.) Untuk mengetahui dan meningkatkan keramahan sistem AVA dalam menangani keluhan penumpang AirAsia di Bandung,

- 4.) Untuk mengetahui dan meningkatkan kenyamanan penumpang dalam penanganan sistem *refund* AVA di AirAsia Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi PT. Indonesia Air Asia

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi masukan kepada pihak Air Asia dalam memaksimalkan penanganan sistem *refund* AVA.

- b. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap penulis dalam mempraktekan teori mengenai sistem penanganan *refund* melalui AVA PT. Indonesia Air Asia.

- c. Bagi Masyarakat

Memberi gambaran yang benar untuk masyarakat terhadap penanganan *refund* melalui sistem AVA PT. Indonesia Air Asia.