

Prosedur Penanganan Refund Tiket Pesawat di Mutiara Cemerlang Tours Bali

Yufrina Mau^{1*}, Ni Putu Putri Widyaningsih², L.K. Herindiyah Kartika Yuni³, Pande Putu Wulandari⁴

¹ Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

² Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

³ Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

⁴ Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

*Corresponding Author: putri.widyaningsih@triatmamulya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur penanganan refund dan kendala pada saat melakukan refund tiket pesawat di Mutiara Cemerlang Tours Bali. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. Informan dalam penelitian ini adalah 3 orang yang terdiri atas owner, accounting, dan manager ticketing di Mutiara Cemerlang Tours Bali. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tahap awal prosedur penanganan refund di Mutiara Cemerlang Tours adalah pelanggan harus memahami kebijakan refund dari maskapai yang bersangkutan, pelanggan menyiapkan bukti pembelian dan menghubungi Mutiara Cemerlang Tours Bali melalui WhatsApp, Instagram, email, atau datang langsung ke kantor. Mutiara Cemerlang Tours akan membuat Refund Advice. Jika permintaan refund disetujui, pelanggan akan menerima konfirmasi. Proses pengembalian dana memerlukan waktu, tergantung pada metode pembayaran yang digunakan. Pelanggan kemudian memverifikasi dana yang diterima sesuai. Sementara kendala dalam proses refund tiket pesawat di Mutiara Cemerlang Tours adalah proses verifikasi yang memakan waktu lama dan perbedaan kebijakan antar maskapai.

Kata Kunci: Prosedur Penanganan Tiket Pesawat, Refund, Kendala Refund dan Biro perjalanan

Abstract

This study aims to determine the refund handling procedure and obstacles when refunding airline tickets at Mutiara Cemerlang Tour. Data collection techniques used in this study were interviews, observations, and documentation studies. Data analysis techniques used were data collection, data reduction, data presentation, conclusions and verification. The informants in this study were 3 people consisting of the owner, accounting, and airline ticketing manager at Mutiara Cemerlang Tour. The results of this study explain that the initial stage of the refund handling procedure at Mutiara Cemerlang Tour and Travel is that customers must understand the refund policy of the airline concerned, customers prepare proof of purchase and contact Mutiara Cemerlang Tour via WhatsApp, Instagram, email, or come directly to the Mutiara Cemerlang office. The tour will make a Refund Suggestion. If the refund request is approved, the customer will receive confirmation. The refund process takes time, depending on the payment method used. The customer then verifies the funds received accordingly. Meanwhile, the obstacles in the airline ticket refund process at Mutiara Cemerlang Tour are the verification process that takes a long time and differences in policies between airlines.

Keywords: Airline Ticket Handling Procedure, Refund, Refund Constraints and Travel Agent.

Informasi Artikel: Pengajuan 13 November 2024 | Revisi 25 November 2024 | Diterima 01 December 2024

How to Cite: American Psychological Association (APA) Style

Pendahuluan

“Pariwisata” diidentikkan dengan kata “travel” dalam Bahasa Inggris yang diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Wahab (2018) dalam Gusandra (2022) Pariwisata merupakan aktivitas manusia yang dikerjakan secara sadar, yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang didalam suatu negara itu sendiri atau pun di luar negeri untuk mendapatkan kepuasan. United Nation Tourism menyebutkan bahwa pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Sementara itu Menurut Spillane (2019) pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain. Jadi pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bepergian kesuatu tempat dengan berbagai tujuan dengan menggunakan jasa usaha-usaha sarana pariwisata, salah satunya biro perjalanan. Salah satu daerah yang memiliki pariwisata yang dikenal hingga ke Mancanegara

adalah Bali. Selain dikenal sebagai Pulau Dewata, Bali juga disebut dengan Pulau Seribu Pura. Destinasi wisata di Provinsi Bali menarik minat wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Maka dari itu, kunjungan wisatawan ke Bali mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Menurut data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik tahun 2019 hingga 2023 mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan oleh adanya Pandemi Covid-19 di tahun 2020-2021 dimana penurunannya sangat signifikan (-83% hingga -93%). Namun di tahun 2023, keadaan sudah hampir kembali normal dan mampu menyaingi jumlah kunjungan wisatawan di tahun 2019.

Ketika melakukan perjalanan, beberapa wisatawan memilih untuk menggunakan jasa biro perjalanan dalam membantu wisatawan mengatur kegiatan perjalanan di sebuah destinasi pariwisata. Hal ini sesuai dengan definisi yang disampaikan oleh Harteveltdt (2011) dimana biro perjalanan didefinisikan sebagai sebuah perusahaan yang membantu konsumen dalam merencanakan, mengatur, dan membeli perjalanan wisata, seperti tiket pesawat, akomodasi, dan kegiatan liburan lainnya. Sementara itu, Page (2015) mendeskripsikan Biro perjalanan adalah agen atau perusahaan yang mengorganisir perjalanan dan akomodasi untuk individu atau kelompok, dan juga menyediakan pemandu wisata, transportasi dan rencana perjalanan. Berdasarkan definisi dari para ahli di atas biro perjalanan adalah perusahaan yang membantu konsumen atau individu dalam merencanakan, mengatur, dan membeli perjalanan wisata untuk individu maupun kelompok, termasuk reservasi transportasi, akomodasi, dan kegiatan liburan lainnya serta menyediakan layanan pemandu wisata. Salah satu biro perjalanan di Bali yang masih terus melayani wisatawan sejak tahun 2015 adalah Mutiara Cemerlang Tours. Mutiara Cemerlang Tours menyediakan layanan tiket perjalanan, reservasi hotel, paket wisata mancanegara dan domestik. Mutiara Cemerlang Tours telah melayani lebih dari 100 airlines yang mencakup wilayah di Indonesia serta seluruh destinasi dunia. Selain itu, Mutiara Cemerlang Tours memiliki kerja sama dengan lebih dari 180 hotel di Indonesia dan lebih dari 300.000 hotel di dunia. Mutiara Cemerlang Tours memiliki banyak pilihan paket perjalanan domestik dan mancanegara. Paket wisata untuk grup *study tour*, grup komunitas, paket wisata liburan keluarga, perjalanan bisnis, bulan madu, sampai dengan paket wisata religi. Demi keamanan dan kenyamanan perjalanan, Mutiara Cemerlang Tours bekerja sama dengan *Chubb International Travel Insurance* yakni perusahaan pemimpin global dalam penyediaan produk dan layanan asuransi perjalanan, memberikan perlindungan bagi jutaan traveler di seluruh dunia.

Tabel 1
Data Jumlah *Refund* Tiket Pesawat di Mutiara Cemerlang Tours pada tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah <i>Refund</i> Domestik	Jumlah <i>Refund</i> Internasional	Total <i>Refund</i>
1	2021	34	9	43
2	2022	11	3	14
3	2023	42	4	46

Sumber : Mutiara Cemerlang Tours, 2024

Salah satu aktivitas operasional dalam biro perjalanan adalah pengembalian dana atau *refund* yang juga tentunya dilakukan di Mutiara Cemerlang Tours. Menurut Pasal 4 huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), *refund* adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Kotler (2003) mendefinisikan *refund* sebagai pengembalian uang kepada pembeli jika produk atau jasa yang dibeli tidak sesuai dengan harapan atau tidak memenuhi standar kualitas yang dijanjikan. *Refund* dapat berupa pengembalian uang atau penukaran barang/jasa yang bernilai sama (Riswan, 2019). berdasarkan definisi-definisi tersebut, *refund* merujuk pada pengembalian uang atau penukaran barang/jasa kepada pembeli sebagai akibat dari ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan produk atau jasa yang dibeli. Dalam konteks tiket pesawat, *refund* adalah pengembalian dana yang diterima oleh penumpang yang membatalkan penerbangan yang telah dipesan sebelumnya. Setiap maskapai penerbangan memiliki kebijakan dan prosedur *Refund* yang berbeda-beda, tergantung pada jenis tiket yang dibeli dan waktu pembatalan tersebut. Bitner dan Zeithaml (2003) menjelaskan bahwa evaluasi permintaan kebijakan *refund* harus transparan dan adil untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2012) menyebutkan bahwa pengajuan permintaan *refund*, proses pengajuan harus mudah diakses dan jelas bagi pelanggan untuk meminimalkan kebingungan dan mempermudah pengajuan *refund*. Jumlah keseluruhan *refund* tiket pesawat yang dilakukan oleh Mutiara Cemerlang Tour selama 3 tahun terakhir (2021-2023) mengalami fluktuasi. Terendah terjadi di tahun 2022 yakni sebanyak 14 *refund*, yang mencakup *refund* tiket pesawat domestik dan internasional. Sementara itu, yang tertinggi ada di tahun 2023 yakni sebanyak 46 *refund*. Jumlah pengembalian uang biasanya tidak dapat diprediksi namun memiliki pola. Semakin dekat tanggal *refund* dengan tanggal keberangkatan, maka semakin sedikit jumlah dana yang diperoleh penumpang. Jika maskapai yang melakukan perubahan jadwal sehingga jumlah dana yang dikembalikan akan semakin besar atau bahkan bisa mendapatkan *full refund*. *Refund* dapat membuat perusahaan mengalami kerugian dan tidak. Perusahaan akan mengalami kerugian, jika pengembalian dana dilakukan secara penuh (*full refund*). Hal ini membuat perusahaan harus mengembalikan komisi yang sudah didapatkan dari maskapai. Sementara, perusahaan tidak akan mengalami kerugian

apabila penumpang sendiri yang melakukan pembatalan, sehingga perusahaan bisa mengenakan biaya admin. Mengingat pentingnya proses pengembalian dana atau *refund* bagi perusahaan biro perjalanan serta bagi konsumen, maka, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai prosedur penanganan *refund* tiket pesawat di Mutiara Cemerlang Tours serta kendala yang dialami pada saat melakukan *refund* tiket pesawat di Mutiara Cemerlang Tours.

Metode

Penelitian ini mulai dilakukan pada Januari 2024 hingga Juni 2024 dan dilakukan di Mutiara Cemerlang Tours Bali yang terletak di Jl. Perumahan Mutiara Abianbase No.23, Abianbase, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Winartha (2006) penelitian deskriptif kualitatif mencakup proses menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan yang berupa data hasil wawancara atau pengamatan di lapangan mengenai masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan peneliti pada prosedur penanganan *refund* di Mutiara Cemerlang Tours, teknik wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan Mutiara Cemerlang Tours yakni Owner Mutiara Cemerlang Tours, pihak *accounting* dan manajer *ticketing*. Ketiga informan dipilih karena keterikatan langsung narasumber dengan perusahaan dan dipilih berdasarkan kemampuan *informan* dalam memberikan data yang konkret karena ketiganya terlibat dalam proses penanganan *refund*. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan studi dokumentasi untuk mengetahui jumlah kunjungan wisatawan serta jumlah *refund* yang dilakukan Mutiara Cemerlang Tours selama tahun 2021 – 2023. Dengan begitu, data dalam penelitian ini adalah berupa data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa data hasil wawancara sementara data kuantitatif adalah data jumlah kunjungan wisatawan ke Bali tahun 2019-2023 dan data jumlah *refund* yang dilakukan Mutiara Cemerlang Tours. Instrumen penelitian ini meliputi daftar pertanyaan/pedoman wawancara, catatan, dan kamera. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan reduksi data dengan merangkum semua data yang telah diperoleh di lapangan dan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya melalui kegiatan penajaman dan penggolongan data. Hal ini dilakukan dengan mentransformasikan kata-kata dan kalimat yang panjang menjadi suatu kalimat yang ringkas dan penggolongan data dilakukan melalui pengelompokan data sejenis dan mencari polanya. Setelah itu, adalah penyajian data dan menarik kesimpulan serta verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Mutiara Cemerlang Tours didirikan pada 01 September 2015 oleh ibu Ni Nyoman Ardani. Mutiara Cemerlang Tours sangat berpengalaman di bidang *ticketing* lebih dari 30 tahun. Mutiara Cemerlang Tours menyediakan layanan jasa wisata terbaik untuk perorangan, group, dan *corporate* (perusahaan). Dipercaya oleh banyak ekspatriat sebagai travel agent pilihan. Mutiara Cemerlang Tour telah terdaftar sebagai perusahaan dibawah nama PT. Mutiara Cemerlang Utama. Mutiara Cemerlang Tour menyediakan layanan tiket perjalanan, reservasi hotel, paket wisata mancanegara dan domestik. Mutiara Cemerlang Tours telah mendapatkan kepercayaan dari banyak kampus, sekolah, komunitas, serta *corporate* sebagai *travel assistant* pilihan.

Di dalam proses penjualan tiket, terkadang konsumen (*pax*) melakukan pembatalan pembelian tiket yang sudah sempat dibayarkan atau yang biasa disebut dengan *refund* karena alasan tertentu. Bisa jadi karena ketidakpuasan konsumen dengan pelayanan atau produk, ataupun karena hal-hal mendadak seperti mengalami kecelakaan atau sakit, sehingga membuat konsumen tidak mampu melakukan perjalanan dan harus membatalkannya. *Refund* adalah pengembalian dana yang dilakukan oleh penjual yang disebabkan oleh berbagai macam alasan yang diajukan oleh pembeli dan dalam proses pengembaliannya tergantung pada kebijakan dan syarat yang berlaku. Pembatalan tiket pesawat dapat dianggap hangus atau pengembalian uangnya terpotong sebagian sesuai dengan ketentuan pihak maskapai. Dalam istilah penerbangan ini disebut sebagai *refund* tiket pesawat.

Seperti halnya yang terjadi pada tahun 2020 dimana pada tahun tersebut terjadi wabah Virus Covid-19 yang menyebar begitu cepat dan membuat berbagai kegiatan mobilitas harus dihentikan secara massal dan mendadak, termasuk kegiatan penerbangan. Hampir seluruh negara di dunia melakukan pembatasan penerbangan untuk mengurangi penyebaran virus, tak terkecuali di Indonesia. Oleh karena hal tersebut para calon penumpang yang sudah melakukan pemesanan tiket sebelumnya harus menjadwalkan ulang dan tak sedikit yang mengajukan permohonan *refund* tiket pesawat karena urung melakukan perjalanan. Untungnya, maskapai penerbangan memberikan kebijakan *refund* tiket pesawat bagi para calon penumpang tersebut. Setiap maskapai tentunya memiliki kebijakan tersendiri mengenai prosedur *refund*. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dari pihak Mutiara Cemerlang Tours, selaku biro perjalanan yang berhubungan langsung dengan berbagai maskapai penerbangan di Indonesia, kebijakan *refund* dari masing-masing maskapai dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Garuda Indonesia

Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia yang berkantor pusat di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Garuda Indonesia merupakan maskapai terbesar kedua di Indonesia setelah Lion Air. Kebijakan *refund* dari maskapai Garuda Indonesia adalah pada saat mengajukan *refund*, pastikan pelanggan menyertakan kode *booking* atau nomor tiket dan bukti identitas diri. Untuk *refund* melalui *call center*, maskapai akan meminta pelanggan mengirimkan *scan*/foto bukti identitas diri pelanggan untuk verifikasi data. Pelanggan juga perlu memahami bahwa tidak semua kelas atau jenis tiket bisa di-*refund*, terutama jika pelanggan membeli tiket promo. *Refund* harus dilakukan selama masa validitas tiket masih berlangsung. Tiket yang tidak dipakai dan telah melewati masa validitas tidak dapat di-*refund*. *Refund* tidak dapat dilakukan jika penumpang telah melakukan *check-in* (di bandara atau *online*). Berikut adalah masa berlaku tiket Garuda Indonesia.

- a. *Refund* karena alasan pribadi atau kehamilan
Sampai 24 jam sebelum keberangkatan, *refund* dikenakan biaya pembatalan 10 persen dari tarif dasar tiket per penumpang. Antara 24 jam sampai 2 jam, *refund* dikenakan biaya pembatalan biaya 20 persen dari tarif dasar tiket per penumpang. Antara 2 jam sebelum keberangkatan *refund* dikenakan biaya pembatalan 30 persen dari tarif dasar tiket per penumpang.
- b. *Refund* karena sakit atau meninggal
Penumpang yang sakit berhak mendapatkan *refund* penuh (100 persen dari tarif dasar per penumpang) jika bisa melengkapi persyaratan dokumen pendukung, yang kemudian harus disetujui oleh maskapai. Jika tidak, maka kebijakan *refund* karena alasan pribadi akan berlaku. Dokumen yang diperlukan adalah: (1) Salinan surat keterangan rawat inap dari rumah sakit, menyatakan penumpang tidak dapat terbang karena sakit pada tanggal penerbangan; (2) Salinan KTP atau paspor (Halaman pertama dan terakhir penumpang); (3) Salinan kartu keluarga (jika perjalanan dilakukan bersama keluarga). Selain itu, terdapat beberapa dokumen pendukung lainnya yang diperlukan seperti, salinan kuitansi pembayaran obat-obatan dari apotek atau rumah sakit, salinan hasil diagnosa, hasil MRI, hasil CT scan, atau dokumen medis lainnya. Sedangkan, apabila penumpang yang bersangkutan meninggal, maka, anggota keluarga harus melengkapi persyaratan dokumen pendukung yang harus disetujui oleh maskapai, yaitu: 1) Salinan KTP atau paspor (halaman pertama dan terakhir) penumpang yang meninggal; 2) salinan Kartu Keluarga dari penumpang yang meninggal; 3) salinan surat keterangan kematian menggunakan kop surat resmi dari rumah sakit atau kelurahan.
- c. *Refund* karena hal lain
Refund karena hal lain ini dapat berupa:
 - 1) Jika penerbangan penumpang mengalami pembatalan dari pihak maskapai, maka penumpang berhak mendapatkan *refund* sebesar 100 persen dari tarif dasar per penumpang.
 - 2) Bila terjadi kondisi *force majeure* seperti bencana alam, badai, dan cuaca buruk maka, *refund* akan dikenakan biaya pembatalan sebesar 10-20 persen per penumpang. Berdasarkan kebijakan dari maskapai, *refund* yang penumpang ajukan dalam hal ini dapat dikembalikan dalam bentuk *credit shell* yang bisa digunakan untuk membeli tiket yang lain.
 - 3) Jika terjadi *double booking* (penumpang memesan tiket dengan rincian yang sama persis: rute, tanggal, jam, nama penumpang, dan subkelas), maka penumpang berhak mendapatkan *refund* penuh (100 persen dari tarif dasar per penumpang). Penumpang harus bisa membuktikannya melalui kode *Passanger Name Record* (PNR) yang tertera pada tiket dari pemesanan lainnya untuk penerbangan itu.

2. Lion Air

Lion Air merupakan sebuah maskapai penerbangan yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air merupakan maskapai swasta terbesar di Indonesia. Lion Air terdiri dari 3 maskapai penerbangan, yaitu Lion Air, Wings Air dan Batik Air. Berikut kebijakan *refund* dari Lion Air group.

- a. Diluar 72 jam pengenaan 25 persen dari harga tiket dasar
- b. Antara 72-4 jam pengenaan 50 persen dari harga tiket dasar
- c. Dalam 4 jam pengenaan 90 persen ditambah pajak dari harga tiket dasar
- d. Tidak muncul atau no show pengenaan 90 persen ditambah pajak dari harga tiket dasar.

Seperti halnya maskapai lain, pelanggan harus memenuhi persyaratan untuk mendapatkan *refund*. Beberapa di antaranya adalah:

- a. Pada umumnya tiket promo tidak dapat di-*refund*
- b. Masa validitas tiket masih berlangsung, yaitu 3 bulan terhitung sejak tanggal keberangkatan
- c. Penumpang belum melakukan *check in* baik secara online maupun di bandara
- d. Umumnya, jika disetujui, maka pelanggan akan mendapatkan *refund* dalam jangka waktu hingga 1 bulan terhitung sejak tanggal pelanggan mengajukan. Pada saat pelanggan mengajukan *refund* harus sertakan kode *booking* dan/atau nomor tiket dan bukti identitas diri, baik melalui *scan* atau foto.

3. Citilink

Citilink merupakan sebuah maskapai penerbangan yang merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia.

Terdapat beberapa kebijakan *refund* yang diberlakukan maskapai Citilink adalah sebagai berikut.

- a. Pengembalian diatas 72 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 75 persen dari tarif dasar
- b. Pengembalian di bawah 72 jam sampai dengan 48 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 50 persen dari tarif dasar.
- c. Pengembalian di bawah 48 jam sampai dengan 24 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 40 persen dari tarif dasar.
- d. Pengembalian di bawah 24 jam sampai dengan 12 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 30 persen dari tarif dasar.
- e. Pengembalian di bawah 12 jam sampai dengan 4 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 20 persen dari tarif dasar.
- f. Pengembalian di bawah 4 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 10 persen dari tarif dasar dan/atau sesuai dengan kebijakan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

4. AirAsia

AirAsia merupakan sebuah maskapai penerbangan multinasional yang berpangkalan pusat di Kuala Lumpur Malaysia dengan jaringan rute di Indonesia, Arab Saudi, Jepang, Malaysia, Singapura, Thailand, dan Vietnam, serta rute carter menuju Tiongkok dan Hong Kong. Air Asia sendiri merupakan maskapai swasta terbesar di Malaysia. Kebijakan *refund* yang di AirAsia adalah sebagai berikut.

- a. Refund harus dilakukan selama tiket masih berlangsung yaitu 3 bulan terhitung sejak tanggal keberangkatan. Tiket yang tidak dipakai dan telah melewati masa validitas tidak dapat direfund. Refund tidak dapat dilakukan jika calon penumpang sudah melakukan check in baik secara online mau pun di bandara.
- b. Sampai 72 jam sebelum keberangkatan, refund dikenakan biaya pembatalan 25 persen dari tarif dasar tiket per penumpang.
- c. Antara 72 jam sampai 48 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 50 persen dari tarif dasar tiket per penumpang.
- d. Antara 48 jam sampai 24 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 60 persen dari tarif dasar tiket per penumpang.
- e. Antara 24 jam sampai 12 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 70 persen dari tarif dasar tiket per penumpang.
- f. Antara 12 jam sampai 4 jam, refund dikenakan biaya pembatalan 80 persen dari tarif dasar tiket per penumpang.
- g. Antara 4 jam sebelum keberangkatan refund dikenakan biaya pembatalan 90 persen dari tarif dasar tiket penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di bidang *accounting* dan *ticketing manager* prosedur penanganan *refund* di Mutiara Cemerlang Tours diuraikan secara rinci sebagai berikut.

1. Kenali Kebijakan Pengembalian Dana atau Proses Refund

Langkah pertama dalam prosedur pengajuan *refund* adalah memahami kebijakan pengembalian penjual atau penyedia layanan. Setiap penjual memiliki kebijakan pengembalian yang berbeda, dan penting untuk membacanya sebelum melakukan pembelian. Kebijakan pengembalian biasanya mencakup batas waktu untuk mengajukan *refund*, kondisi produk yang dapat dikembalikan, dan bentuk pengembalian dana. Biasanya, kebijakan pengembalian dapat ditemukan di situs web atau media sosial penjual, di bagian "Kebijakan Pengembalian" atau "Syarat dan Ketentuan." Pastikan pelanggan membaca dengan seksama dan mengerti kebijakan tersebut sebelum melanjutkan dengan proses pengajuan *refund*.

2. Persiapkan Bukti Pembelian

Beberapa bukti pembelian meliputi:

- a. struk pembayaran atau faktur (baik dalam bentuk foto atau schreenshot)
- b. Email konfirmasi pembelian
- c. Nomor pemesanan atau tanda terima
- d. Rincian rekening pihak pengirim dana untuk tujuan *refund* adalah berupa nama pemilik rekening, nama bank, dan nomor rekening.

3. Pelanggan menghubungi Mutiara Cemerlang Tours untuk mengajukan *refund*

pelanggan menghubungi Mutiara Cemerlang Tours melalui whatsapp (08123909754), Instagram (Mutiara Cemerlang Tours) email (info@mutiaracemerlangtours.com) dan bisa datang ke kantor. Pastikan pelanggan mencantumkan bukti pembelian. Selain itu, pelanggan juga harus menentukan alasan *refund* dengan tepat. Beberapa alasan umum untuk proses *refund* adalah sebagai berikut.

- a. *Airline* melakukan perubahan penerbangan sehingga pelanggan meminta *refund*
- b. Karena keluarga pelanggan meninggal atau sakit sehingga pelanggan harus membatalkan penerbangan dan meminta *refund*
- c. Ada acara dadakan
- d. Perubahan jadwal *meeting* di daerah yang akan dikunjungi.

4. Membuat *Refund Advice*

Refund advice ini biasanya berisi informasi seperti nama lengkap, rute, alamat, nomor pesanan, alasan *refund*, dan maskapai yang digunakan.

5. Proses verifikasi

Setelah pelanggan mengajukan permohonan *refund*, proses selanjutnya dalam *refund* adalah menunggu proses verifikasi. Proses verifikasi ini melibatkan pemeriksaan kebenaran alasan *refund*, memeriksa bukti pembelian, dan menilai apakah permintaan pelanggan sesuai dengan kebijakan pengembalian yang berlaku.

6. Konfirmasi Pengembalian Dana

Jika permintaan *refund* disetujui, pelanggan akan menerima konfirmasi bahwa pengembalian dana akan diproses. Konfirmasi ini dikirimkan melalui email atau pesan langsung, dan biasanya akan mencakup informasi tentang jumlah dana yang akan dikembalikan dan bentuk pengembalian dana (misalnya, kredit kartu atau transfer bank).

7. Tunggu Proses Pengembalian Dana

Proses pengembalian dana mungkin memerlukan waktu untuk selesai. Jika pelanggan menggunakan pembayaran elektronik, seperti kartu kredit, pengembalian dana biasanya akan muncul dalam beberapa hari hingga beberapa minggu tergantung pada perusahaan pembayaran. Jika pelanggan melakukan pembayaran tunai, penjual akan mengirimkan dana kembali melalui transfer bank.

8. Verifikasi Pengembalian Dana

Setelah dana dikembalikan, pastikan untuk memverifikasi bahwa jumlah yang diterima sesuai dengan jumlah yang dijanjikan dalam konfirmasi pengembalian dana. Periksa laporan transaksi pelanggan dan pastikan bahwa dana telah masuk dengan benar ke rekening pelanggan atau kredit kartu pelanggan.

Selama melakukan proses *refund*, tentu terjadi beberapa kendala yang membuat proses pengembalian dana terhambat. Beberapa kendala yang sering terjadi pada saat melakukan *refund* tiket pesawat di Mutiara Cemerlang Tours adalah sebagai berikut:

1. Proses verifikasi yang memakan waktu

Verifikasi informasi dan dokumen antara *travel agent* dan maskapai penerbangan dapat memakan waktu lama serta proses verifikasi manual dan pengecekan berulang kali dapat memperpanjang waktu pemrosesan *refund*. Langkah yang harus dilakukan untuk menangani pelanggan *complain* karena proses *refund*nya lama yaitu menghubungi pihak maskapai secara langsung dan terus menerus untuk menanyakan status *refund*. Gunakan semua saluran komunikasi yang tersedia, seperti telepon, dan email. Dan berikan *update* kepada pelanggan tentang status *refund* secara berkala. Transparansi dan komunikasi yang baik dapat membantu menjaga kepercayaan pelanggan.

2. Perbedaan kebijakan antar maskapai

Setiap maskapai penerbangan memiliki kebijakan *refund* yang berbeda dan *travel agent* harus menyesuaikan dengan kebijakan masing-masing maskapai sehingga akan menghambat proses *refund*. Langkah yang diambil untuk menangani masalah ini adalah pahami kebijakan masing-masing maskapai. Dan pelajari kebijakan *refund*, perubahan tiket, bagasi dan kebijakan lain dari setiap maskapai yang bekerja sama dengan *travel agent*. Ini membantu dalam memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.

3. Keterlambatan pengembalian dana

Pengembalian dana dari maskapai ke *travel agent* memerlukan waktu yang lama (satu sampai dua bulan) dan proses transfer dana melalui bank atau penyedia pembayaran juga dapat memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan *refund*. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, *travel agent* perlu memiliki sistem yang efisien serta berkomunikasi dengan maskapai dan pelanggan dan menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan informatif. Penumpang juga disarankan untuk memahami kebijakan *refund* sebelum membeli tiket dan memastikan semua informasi dan dokumen yang diperlukan tersedia saat mengajukan *refund*.

Simpulan

Prosedur penanganan *refund* di Mutiara Cemerlang Tour and travel melibatkan beberapa langkah penting yang harus diikuti oleh pelanggan. Pertama, pelanggan harus memahami kebijakan *refund* dari maskapai yang bersangkutan, yang mencakup ketentuan waktu pengajuan, kondisi tiket yang dapat di-*refund*, dan biaya pembatalan yang berlaku. Setelah itu, pelanggan perlu menyiapkan bukti pembelian seperti struk pembayaran, email konfirmasi, dan nomor pemesanan, serta rincian rekening untuk tujuan pengembalian dana. Selanjutnya, pelanggan menghubungi Mutiara Cemerlang Tour melalui WhatsApp, Instagram, email, atau datang langsung ke kantor untuk mengajukan *refund* dengan menyertakan alasan yang jelas dan bukti pembelian. Setelah pengajuan *refund* diterima, Mutiara Cemerlang Tour akan membuat *Refund Advice* yang berisi informasi lengkap tentang pemesanan dan alasan *refund*. Proses verifikasi dilakukan untuk memeriksa kebenaran informasi dan bukti pembelian yang disampaikan oleh pelanggan. Jika permintaan *refund* disetujui, pelanggan akan menerima konfirmasi melalui email atau pesan langsung mengenai jumlah dana yang akan dikembalikan dan metode

pengembalian dana. Proses pengembalian dana memerlukan waktu, tergantung pada metode pembayaran yang digunakan. Pelanggan kemudian harus memverifikasi bahwa dana yang diterima sesuai dengan jumlah yang dijanjikan. Selain itu, Mutiara Cemerlang Tour menghadapi beberapa kendala dalam proses *refund*, seperti proses verifikasi yang memakan waktu lama dan perbedaan kebijakan antar maskapai. Untuk mengatasi hal ini, agen travel harus memahami kebijakan masing-masing maskapai dan menggunakan sistem manajemen pemesanan yang efisien. Keterlambatan pengembalian dana dari maskapai dan proses transfer bank juga bisa memperpanjang waktu penyelesaian *refund*. Untuk menangani kendala ini, agen perlu berkomunikasi secara proaktif dengan maskapai dan pelanggan, serta memberikan layanan pelanggan yang responsif dan informatif.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan adalah sebaiknya pihak travel agent harus memasang informasi-informasi tentang *refund* tiket pesawat di kantor sehingga pelanggan bisa membaca dan memahami sehingga mengurangi *complain* atau keluhan. Dan juga pada saat pelanggan membeli tiket pihak travel agent harus menjelaskan tentang syarat dan ketentuan. Sehingga pada saat pelanggan meminta *refund* pelanggan sudah tau tentang syarat dan ketentuan jadi mengurangi *complain* pelanggan.

Referensi

- Bitner dan Zeithaml. (2003). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implication For Further Research. *Journal Of Marketing*. Gusandra, M. S., (2022). Manajemen Pariwisata. CV Tungga Esti.
- Harteveldt, Henry. (2011). Principal at Atmosphere Research. *Crunchbase.com*.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi ke-11, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Riswan, M. (2019). Komunikasi Antar Pribadi Staff Ticketing Maskapai PT, Garuda Indonesia Dalam Menangani Komplain Penumpang.
- Page, S. J. (2014). *Tourism management*. Routledge.
- Spillane. (2019). *Pengertian pariwisata*. Bandung. Angkasa.
- Winartha, Made. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.