

## PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN PADA PELAYANAN PENUMPANG DI PT. TRANSNUSA AVIATION MANDIRI KUPANG PADA MASA PANDEMI

Yudha Eka Nugraha<sup>(1)</sup>, Natalia Olpviana Malelak<sup>(2)</sup>

Email: yudhaekanugraha@gmail.com<sup>(1)</sup>, lhyamalelak12@gmail.com<sup>(2)</sup>  
Politeknik Negeri Kupang<sup>(1, 2)</sup>

### *Abstract*

*Complaint handling is an important issues for all airlines company, because it is a sign for the company to improve their airline best services. TransNusa is one of the most well-known airlines services in East Nusa Tenggara Province, and it is best for their flight choice. This study aims to describe the complaint handling procedures implemented by PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang. This study uses qualitative methods and conducts observations, interviews, documentation and literature studies as data collection techniques. The analysis technique of this paper uses data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the most complaints at PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang occurred due to early flights without prior information to customers, besides that if there was a flight delay, compensation would be given in the form of snacks, lunch, hotel endorsements, money, lastly if there was a flight cancellation, it would be done refund tickets. Keywords: Complaint Management, Complaint Handling, Aviation Company, TransNusa, Services.*

**Keywords:** *Complaint Management, Complaint Handling, Aviation Company, TransNusa, Services*

### **Abstrak**

Penanganan komplain sangat penting bagi setiap maskapai karena dengan adanya berbagai komplain dari setiap pelanggan maka akan dijadikan bahan evaluasi untuk penanganan komplain selanjutnya sehingga dapat membuat *customer* tetap merasa puas dalam menggunakan TransNusa sebagai pilihan penerbangan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan prosedur penanganan komplain yang diterapkan oleh PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi serta studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data. Teknik analisis tulisan ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa komplain terbanyak di PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang terjadi karena *early flight* tanpa penginformasian terlebih dahulu kepada *customer*, selain itu jika terjadi *delay flight* maka kompensasi akan diberikan berupa *snack*, *lunch*, *endorse hotel*, uang, terakhir jika terjadi *cancel flight* akan dilakukan *refund ticket*.

**Kata Kunci:** Manajemen Komplain, Penanganan Komplain, Maskapai, TransNusa, Pelayanan

## 1. Pendahuluan

Industri penerbangan merupakan salah kumpulan perusahaan yang sangat dekat dengan pariwisata. Industri penerbangan melayani penumpang baik penumpang umum maupun penumpang yang terkhusus adalah wisatawan. Industri penerbangan identik dengan maskapai yang semula diserap dari bahasa Belanda yakni “*maatschappij*” yang berarti perusahaan. Maskapai penerbangan memiliki cakupan yang luas, mulai dari navigasi penerbangan, kesatuan sistem keamanan dan pemanfaatan wilayah udara, wilayah bandar udara, dan pesawat udara. Selain itu, maskapai juga memperhatikan lingkungan hidup dan fasilitas lainnya. Damardjati (2001) mengungkapkan maskapai penerbangan terbagi menjadi dua berdasarkan penyelenggaraan pelayanan angkutan udara yakni perusahaan milik pemerintah dan negara. Terkhusus untuk penyelenggaraan angkutan udara, terbagi lagi berdasarkan penjadwalan yakni penerbangan berjadwal (*regular flight atau schedule service*) dan penerbangan tidak berjadwal (*non schedule service*).

Berbagai skema penerbangan ini melayani rute penerbangan sesuai dengan penjadwalan yang ditentukan, tujuan yang ada, maupun persinggahan sementara dalam perjalanan udara. Sedangkan, untuk penerbangan yang tidak terjadwal menggunakan komponen seperti rute, kota, dan tujuan berdasarkan kebutuhan dan permintaan penyewa maskapai penerbangan. Oleh karena itu, peran industri penerbangan sangat penting bagi pengembangan pariwisata di suatu wilayah. Semakin banyak

rute penerbangan dalam suatu wilayah semakin banyak pula kemungkinan orang-orang datang dan wilayah akan semakin dikenal. Dalam penerbangan pariwisata juga dikenal penerbangan jarak jauh yang sampai melintasi lintas negara, kemudian jarak menengah misalnya untuk melintasi antar provinsi dan yang jarak dekat hanya berada dalam lingkup satu provinsi seperti provinsi Nusa Tenggara Timur. Penerbangan jarak pendek merupakan sebuah potensi yang memiliki implikasi tinggi pada pengembangan pasar wisata. Sehingga selanjutnya, perjalanan wisata memiliki potensi untuk membuka peluang bisnis bagi sektor ekonomi kreatif yang juga pendukung aspek kepariwisataan suatu wilayah.

Berbicara mengenai Provinsi Nusa Tenggara Timur, wilayah ini memiliki 14 Bandara dan 42 Pelabuhan. Bandara di Provinsi Nusa Tenggara Timur terdapat di Kupang, Rote Ndao, Waikabubak, Ruteng, Mbay, Ende, Larantuka, Alor, Atambua, Waingapu, Labuan Bajo, Ngada, Maumere, dan Ngada. Kota Kupang memiliki berbagai macam jenis *travel agent* maupun perusahaan bisnis, salah satunya PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang yang bergerak dalam bidang jasa transportasi udara (pesawat). Dalam memberikan pelayanan sebagai industri penerbangan dan jasa, PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang memiliki tujuan untuk memaksimalkan kepuasan penumpang dan kenyamanan konsumen. Maskapai ini berupaya mencapai kepuasan penumpang untuk mendapatkan citra positif di mata pelanggan dalam hal layanan yang diberikan. Tercapainya kepuasan penumpang adalah sebuah pencapaian yang menandakan bahwa jasa yang diberikan membawa dampak positif dan membuat penumpang akan menggunakan lagi maskapai PT TransNusa Aviation.

Maskapai PT TransNusa Aviation mengalami dampak dari pandemi. Jumlah penumpang mengalami penurunan, setidaknya terjadi di 34 bandara dari 187 unit bandara disebabkan adanya pelarangan mudik

pada tanggal 24 April 2020 sampai 1 Juni 2020. Hal ini memicu penurunan jumlah penumpang dan strategi maskapai untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang (Andaka, 2020). Penurunan jumlah penumpang ini menumbuhkan masalah baru bagi maskapai penerbangan. Penumpang memaksa maskapai untuk menyesuaikan jam penerbangan dan juga frekuensi waktu penerbangan yang membuat pelayanan menjadi serba mendadak. Beberapa kasus terjadi di sepanjang waktu 2020 dan menimbulkan komplain dari penumpang.

Permasalahan dalam pelayanan maskapai penerbangan pada masa pandemi dimulai sejak melakukan reservasi tiket pesawat. Seringkali terjadi perbedaan jadwal antara tiket yang sudah dipesan dan waktu keberangkatan sebenarnya sehingga menimbulkan komplain dari penumpang. Kendala juga terjadi saat pengembalian uang tiket ketika penumpang melakukan pembatalan tiket pesawat. Kondisi serba tidak pasti yang diakibatkan oleh pandemi membuat penumpang semakin sering mengajukan komplain.

Berdasarkan pengamatan secara langsung sekaligus wawancara pada staff reservasi dan manager operasional mengenai permasalahan di PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang, menunjukkan berbagai tendensi masalah yang salah satunya adalah manajemen komplain terutama pada fase pengembalian uang tiket ketika penumpang melakukan pembatalan tiket keberangkatan. Menanggapi hal ini, pihak PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang perlu untuk melakukan tanggapan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, permasalahan selanjutnya adalah penjadwalan ulang tiket dikarenakan penyesuaian jumlah kursi penumpang dan ketersediaan pesawat terutama pada masa pandemi yang memaksa pihak manajemen pesawat membutuhkan waktu untuk penyesuaian sampai dengan jam terakhir. Hal ini menimbulkan munculnya komplain sehingga

dalam penelitian ini akan menunjukkan mekanisme penanganan komplain maskapai penerbangan terkhusus pada masa pandemi Covid-19.

## **2. Konsep dan Teori**

### **2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan untuk membuat pelanggan tetap merasa nyaman dan betah dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan tidak akan menjauh dan menggunakan jasa dari perusahaan lain. Adapun definisi pelayanan menurut Majid (2011:35), pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Adapun pelayanan merupakan jasa yang didefinisikan oleh Philip Kotler (2010) dalam Ruslan (2015:281) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu Majid mencoba menyederhanakan tahapan-tahapan layanan pelanggan sebagai suatu prinsip dasar yang terdiri atas tiga tahap, yang harus dihayati dan dikuasai oleh para staf yaitu:

1. Prinsip dasar utama (sebelum penjualan), berupa pemberian senyum, ucapan salam, dan sapaan.
2. Prinsip dasar kedua (selama penjualan atau proses pembelian), berupa memperlihatkan kepedulian, memberikan tanggapan, memberikan bantuan, menuntaskan, dan mengucapkan terima kasih.
3. Prinsip dasar ketiga (setelah penjualan/pembelian), berupa menerima keluhan pelanggan, menindaklanjuti, memberikan solusi bukan janji, menyelesaikan dengan segera, akurat dan efektif, memberi kejutan yang menyenangkan, dan mengucapkan terima kasih.

## 2.2 Keluhan Pelanggan

Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan seperti yang dikutip sebelumnya. Dalam menangani komplain, perusahaan harus mengucapkan terima kasih karena pelanggan yang komplain masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan kedepan agar kesalahan yang telah dilakukan tidak terjadi lagi. Hal itu pun sejalan dengan apa yang Irawan (2012:101) yang mana orang yang menangani komplain adalah staff kantor depan dan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh staff kantor depan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan terima kasih sering kali mengucapkan terima kasih bukanlah hal yang sulit dilakukan, yang menjadi masalah apakah staff kantor depan mampu melakukannya dengan tulus. Gerakan tubuh dan pancaran sinar mata serta senyuman yang menyertai adalah lebih penting dari sekedar kata-kata.
- 2) Mengucapkan maaf Setelah mengucapkan kata terimakasih maka staff kantor depan perlu juga untuk mengucapkan maaf, karena pada umumnya, setelah kata ini, emosi pelanggan yang komplain pastilah reda. Hanya pelanggan yang sungguh-sungguh marah dan mempunyai masalah dengan kepribadian, yang kemarahannya tidak reda mendengar kata-kata maaf.
- 3) Mencari informasi pelanggan Penanganan komplain akan lebih efektif apabila kemudian staff kantor depan mampu mencari informasi dari pelanggan. Hal ini penting sebagai dasar untuk memberikan solusi yang tepat.
- 4) Penanganan komplain yang cepat yang kemudian paling penting adalah langkah konkrit terhadap penanganan komplain, ini harus

dilakukan secepat mungkin. Waktu adalah faktor penting dan sangat menentukan dalam penyelesaian komplain.

Menurut Tjipto dalam Arifani N. (2012:11) terdapat empat aspek dalam penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang setia.
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan.
- 4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya

### **2.3 Teori Komplain Pada Maskapai Penerbangan**

Komplain adalah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang di dalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk pelayanan yang dibuat atau dipasarkan (*Oxford pocket dictionary*,

*new edition*, 2005). Menurut Norwel (2005) ada empat kategori complain yaitu:

- 1) *Mechanical Complaints*: Jenis *complain* yang di sebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada perlengkapan dalam suatu perusahaan.
- 2) *Attitudinal Complaints*: Jenis *complain* yang disebabkan karena staf atau pekerja mempunyai sikap yang buruk dalam melayani konsumen.
- 3) *Service-Relate Complaints*: Jenis *complain* yang di sebabkan oleh buruknya pelayanan yang di berikan sebuah perusahaan.
- 4) *Unusual Complaints*: pelanggan juga dapat melakukan complain karena tidak adanya ruang khusus bagi yang tidak merokok atau karena suasana yang tidak nyaman di dalam ruangan.

## **2.4 Teori Penanganan *Complain* Pada Maskapai Penerbangan**

Menurut James (2006) *complain* atau keluhan adalah salah satu bagian dari eksperesi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Berikut cara penangan *complain*:

- 1) *Doing right at the first time* (melakukan hal terbaik pertama kali), perusahaan berusaha untuk memuaskan seluruh pelanggan dalam kesempatan pertama, menghindari adanya kesalahan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- 2) *Services Recovery* (memperbaiki kualitas jasa), perusahaan membiarkan terjadinya ketidakpuasan dalam kesempatan pelayanan yang pertama untuk sebagian pelanggan, tetapi kemudian mendorong mereka untuk complain dan menyelesaikan komplian dengan baik. Menangani keluhan dengan sistem.

## **3) Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2015). Data yang digunakan terdapat dua

jenis data kualitatif yakni hasil dari wawancara dan FGD yang diaplikasikan secara berkelompok untuk meningkatkan hasil penelitian (O. Nyumba, 2018). Data kuantitatif adalah data yang bersumber dari data sekunder mengenai jumlah penduduk, tingkat pendidikan masyarakat, umur, dan jumlah kunjungan wisatawan potensial yang sejauh ini berkunjung di seputar kawasan perbatasan. Teknik pengumpulan data primer yakni observasi, dokumentasi, dan wawancara terstruktur serta FGD, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang relevan.

Informan wawancara dalam penelitian ini adalah (1) Pimpinan Kantor PT. TranNusa Aviation Mandiri Kupang (HRD), (2) Staff Reservasi, (3) *Costumer* yang membeli tiket. Informan kunci dalam penelitian yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **4) Hasil dan Pembahasan**

##### **4.1 Gambaran Umum PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang**

PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang yang biasanya disingkat menjadi TransNusa adalah sebuah maskapai penerbangan domestik yang melayani penerbangan daerah Indonesia Timur, maskapai ini memiliki corak batik khas Alor. Basis utama dari maskapai ini berada di bandar udara El Tari Kupang. Diluncurkan pada bulan Agustus 2005 melayani berbagai tujuan. Ada 3 orang pendiri TransNusa Aviation Mandiri, yaitu, Bapak Juvenile Jodjana yang menjabat sebagai Presiden Direktur PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang, Bapak Niti Susanto yang menjabat sebagai Komisaris PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang dan Bapak Jui Tansilda dari Ruteng, Flores.

Dari histori para pendiri TransNusa memang berasal dari Nusa Tenggara Timur. Sebelum tahun 2000an transportasi disana yang menghubungkan antar pulau masih sangat kurang karena kalau pun bisa dengan kapal laut namun jika cuaca buruk maka akan menambah lama perjalanan, ditambah fasilitas transportasi darat juga masih sangat minim. TransNusa adalah maskapai penerbangan regional yang fokus di Bali & Nusa Tenggara yang juga berusaha untuk keamanan dan layanan. Awalnya bernama *TransNusa Air Services* dan berdiri sekitar tahun 2006. TransNusa sempat menyewa pesawat dari berbagai operator diantaranya Pelita, Trigana, IAT, Riau *Airline* dan AviaStar. Tahun 2011 didirikan PT. Trans Nusa Aviation Mandiri dan tahun 2011 berhasil mendapatkan AOC 121 untuk penerbangan berjadwal dengan hanya 3 (tiga) pesawat dan saat ini sudah 7 (tujuh) pesawat. Sebagai maskapai penerbangan *charter*, perkembangan bisnis TransNusa telah berhasil mendapatkan kontrak dari PT Chevron Pasific Indonesia untuk melayani Rute Jakarta-Dumai. *Managing Director* TransNusa, Bayu Setiano. Pertengahan februari menerima kunjungan *Runaway Aviation* di kantor pusat TransNusa di kawasan Cideng, Jakarta Barat.

Semakin banyaknya *Travel Agent* di Nusa Tenggara Timur terkhususnya Kota Kupang menuntut pihak PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang lebih kompetitif dalam persaingan pasar. Selain itu, kemudahan-kemudahan dalam melakukan pemesanan tiket pesawat yang dapat dilakukan dengan *System Online Travel Agent (OTA)*. Oleh sebab itu, seorang *ticketer* yang bekerja di PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen yang akan membeli produk jasa yang disediakan. Ketika menggunakan jasa PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang, khususnya *ticketing*, konsumen mengadakan penilaian. Adapun aspek yang dinilai termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan pada konsumen. Sementara

itu, tolak ukur pelayanan yang baik adalah dengan adanya komitmen dan kesungguhan dalam melayani, diimbangi dengan penampilan fisik karyawan, peralatan dan teknologi *Online System*, kenyamanan ruang pelayanan, serta letak dan posisi kantor yang mudah dijangkau.

Pelaksanaan reservasi tiket pesawat TransNusa calon penumpang dapat menggunakan dua cara yaitu secara langsung ke kantor PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang atau dengan perantara melalui *Travel Agent*. Seorang *ticketer* dalam reservasi tiket ini akan memberikan pelayanan kepada seorang konsumen. PT. TransNusa menyediakan dua cara untuk melakukan pemesanan tiket pesawat TransNusa. Adapun cara untuk melaksanakan reservasi tiket pesawat TransNusa adalah sebagai berikut:

- 1) Reservasi tiket tidak langsung kemajuan teknologi saat ini mempermudah calon konsumen untuk membeli tiket pesawat tanpa perlu datang ke PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang. Reservasi tiket secara tidak langsung paling banyak digunakan oleh konsumen diantaranya melalui telepon, email, WA. Seorang *ticketer* dalam melayani reservasi tidak langsung harus cepat, cermat, dan teliti dalam mendengarkan informasi yang di butuhkan dan di berikan kepada konsumen.
- 2) Reservasi tiket secara langsung (*Walking Guest*) Reservasi tiket secara langsung artinya calon konsumen datang langsung ke PT. TransNusa Aviation Mandiri Kupang. Pemesanan dengan cara ini biasanya di lakukan oleh konsumen yang membutuhkan tiket dalam waktu dekat bahkan mendesak, misalnya tamu datang untuk memesan dan membeli tiket untuk keberangkatan di hari itu juga. Konsumen yang melakukan reservasi secara langsung karena membutuhkan informasi dan kepastian mengenai tiket yang akan di beli, jika tiket yang di inginkan tidak ada maka petugas *ticketing* dapat membantu

dengan mencari alternative penerbangan yang lain. Pemesanan tiket TransNusa di PT.TransNusa Aviation Mandiri Kupang menggunakan system Sqiva.

#### **4.2 Bentuk-Bentuk Komplain Dan Upaya Penanganan Komplain**

Bentuk-bentuk komplain yang terjadi pada reservasi tiket di PT TransNusa Aviation Mandiri Kupang antara lain:

- 1) *Early Flight* (maju penerbangan )
- 2) *Delay Flight* (mundur penerbangan)
- 3) *Cancel Flight* (batal penerbangan)
- 4) *Bad Weather* (Cuaca Buruk)

Dari ke 4 faktor tersebut, pada point 1-3 dapat menjadi pencetus pax *Hard Complain*, sedangkan pada point 4 terjadi karena faktor alamiah yang tidak bisa dihindarkan. Adapun upaya penanganan komplainnya sebagai berikut:

- 1) Apabila terjadinya komplain di karenakan *early flight* maka pihak maskapai harus menginformasikan terlebih dahulu kepada penumpang.
- 2) Penanganan komplain pada saat *delay flight* terdapat 6 kategori penanganan sebagai berikut:
  - a) Kategori pertama, keterlambatan 31 menit sampai 60 menit dengan kompensasi berupa informasi dan minuman ringan.
  - b) Kategori kedua, keterlambatan 61 menit sampai 120 menit dengan kompensasi berupa informasi, minuman, makanan ringan dan *endorse*.
  - c) Kategori ketiga, keterlambatan 121 menit sampai 180 menit dengan kompensasi berupa Informasi, minuman, makanan berat dan *endorse*.

- d) Kategori keempat, keterlambatan 181 menit sampai 240 menit dengan kompensasi berupa informasi, minuman, makanan ringan dan berat serta *endorse*.
  - e) Kategori kelima, keterlambatan lebih dari 240 menit dengan kompensasi ganti rugi sebesar Rp 300.000.
  - f) Kategori keenam yang membatalkan penerbangan dengan kompensasi maskapai wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).
- 3) Penanganan komplain pada saat *Cancel flight* mengalihkan *customer* ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund*).

Tabel 4. Bentuk dan Upaya Penanganan Komplain

No	Bentuk Komplain	Upaya Penanganan
1	<i>Early Flight</i>	Apabila terjadinya komplain di karenakan <i>early flight</i> maka dari pihak maskapai harus menginformasikan terlebih dahulu kepada penumpang.
2	<i>Delay Flight</i>	Pemberian Kompensasi
3	<i>Cancel Flight</i>	Pengalihan <i>customer</i> ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket ( <i>refund</i> ).

(Sumber: Olahan Data Penulis, 2020)

### 4.3 Prosedur Penanganan Komplain

Prosedur penanganan complain yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang harus dilakukan semua staff reservasi dan ticketing sebagai berikut:

- 1) Menunjukkan sikap empati pada penumpang.
- 2) Memberikan informasi yang jelas tentang alasan terjadinya *early*, *delay*, *cancel flight* ataupun *bad weather*.
- 3) Melayani penumpang yang akan melakukan *refund* tiket, transfer ke penerbangan lain dan merubah ke penerbangan TransNusa berikutnya.

- 4) Mendata jumlah penumpang yang akan diberikan penginapan dikarenakan penundaan penerbangan (*postponed*).
- 5) Berkoordinasi dengan pihak hotel, untuk mempersiapkan jumlah kamar yang dibutuhkan dan transportasi antar/jemput bandara-hotel-bandara.
- 6) Memberikan konfirmasi terkait jadwal penerbangan baru, termasuk waktu check-in.
- 7) Memberikan kompensasi atau ganti rugi dengan peraturan yang berlaku.

## 5. Simpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan komplain maskapai penerbangan PT TransNusa Aviation pada masa pandemi, dapat diidentifikasi bahwa terdapat empat penyebab utama penumpang tidak puas dan mengajukan komplain yakni: 1) *Early Flight* (maju penerbangan), 2) *Delay Flight* (mundur penerbangan), 3) *Cancel Flight* (batal penerbangan), 4) *Bad Weather* (Cuaca Buruk). Pada penelitian ini terdapat tiga rekomendasi penanganan komplain untuk tiga faktor komplain yang tidak disebabkan oleh alam sehingga penanganannya adalah: memberikan informasi lebih awal, memberikan kompensasi, dan mengembalikan biaya tiket.

Adapun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah mengenai identifikasi kepuasan penumpang saat maskapai memberikan penanganan komplain. Hal ini dibutuhkan untuk penelitian lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini hanya mendeskripsikan mengenai penyebab komplain dan penanganannya.

## Daftar Pustaka

- Andaka, D. (2020). Dampak Pelarangan Mudik Akibat Pandemi Covid19 Terhadap Bisnis Angkutan Udara Di Indonesia. *Journal Of Civil Engineering And Planning*, 1(2), 116-129.
- Anggraini, T. (2008) Pelayanan Reservasi Sistem Online Tiket Pesawat Domestik Lion Air Di PT. Electra Duta Wisata. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Anwar, M. P. D. C, (2019). Penanganan Keluhan Konsumen dalam Reservasi di PT. Garuda Indonesia Branch Office Surabaya. Surabaya.
- Darsono (2008) Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- James (2006) Tarif dan Dokumen Pasasi (ticketing). Jakarta: Gramedia
- Kusmayadi. (2000). Metode Penelitian Dalam Kepariwisata. Jakarta: PT Gramedia
- Majid, S., Foo, S., Luyt, B., Zhang, X., Theng, Y. L., Chang, Y. K., & Mokhtar, I. A. (2011). Adopting evidence-based practice in clinical decision making: nurses' perceptions, knowledge, and barriers. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*, 99(3), 229.
- Norwel (2005). Tarif dan Dokumen Pasasi (ticketing). Jakarta: Gramedia.
- O. Nyumba, T., Wilson, K., Derrick, C. J., & Mukherjee, N. (2018). The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation. *Methods in Ecology and evolution*, 9(1), 20-32.
- Kotler, P. (2010). The prosumer movement. In *Prosumer revisited* (pp. 51-60). VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- R.S. Damardjati. (2001) Tarif dan Dokumen Pasasi (ticketing). Jakarta: Gramedia
- Ruslan, M. (2015). OTORITAS JASA KEUANGAN DAN KIPRAHNYA DI KOTA PALU. *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah dan Hukum*, 10(2), 22-36.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: ALFABETA.

## Profil Penulis 1

Yudha Eka Nugraha, S.Kesos., M.Par. merupakan Dosen Asisten Ahli di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Kupang dan mengampu mata kuliah Pariwisata Berbasis Masyarakat. Penulis dapat dihubungi melalui surat elektronik [yudhaekanugraha@gmail.com](mailto:yudhaekanugraha@gmail.com).

## **Profil Penulis 2**

Natalia Malelak adalah lulusan D4 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Kupang. Minat utama Natalia ada pada bidang perjalanan wisata. Natalia merupakan penduduk asli Kupang dan bercita-cita ingin memajukan Kota Kupang melalui pariwisata.