



IV. PELAYANAN PADA MASA PEAK SEASON

1. MASALAH PELAYANAN PADA MASA PEAK SEASON

Pelayanan reservasi mencapai puncaknya pada peak season. Pada musim ini jumlah penumpang yang melakukan reservasi baik melalui agen atau langsung di kantor penjualan maskapai penerbangan mengalami peningkatan. Bahkan jumlah penumpang sangat tidak sebanding dengan kapasitas tempat duduk pada pesawat.

Pada peak season di kantor penjualan sering terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan penumpang. Pelayanan yang tidak sesuai ini akan menimbulkan beberapa kemungkinan antara lain penumpang merasa kecewa, penumpang membatalkan perjalanannya atau puas dengan terpaksa.

Adapun masalah yang timbul pada saat penumpang akan mengadakan reservasi adalah :

- a. Penumpang mengadakan reservasi terlalu mendadak atau terlalu dekat dengan jadwal keberangkatannya sehingga penumpang tersebut tidak bisa mendapatkan tempat yang diinginkannya karena tempat yang di-

inginkan sudah penuh atau setengah konfirm.

- b. Penumpang yang sering merubah jadwal penerbangannya. Ia sudah mengadakan reservasi untuk tanggal tertentu dan sudah OK namun secara tiba-tiba jadwal atau tanggal penerbangan tersebut minta diganti untuk tanggal lain, lalu karena ada suatu hal akhirnya penumpang tersebut meminta agar jadwal atau tanggal penerbangannya diganti seperti semula. Karena peak season maka penumpang tersebut tidak bisa langsung mendapatkan tempat yang diinginkan melainkan masuk dalam daftar waiting list, lalu jadwalnya tidak konfirm sehingga jadwal penerbangannya dibatalkan akibatnya penumpang tidak bisa melakukan penerbangan.
- c. Status waiting list tiket penumpang bisa di dapoi untuk menjadi OK. Setelah tiket penumpang tersebut OK dan penerbitan tiket sudah dilakukan ternyata pada hari keberangkatan penumpang tersebut tidak jadi berangkat atau no show.
- d. Nama penumpang tidak terdapat dalam daftar.
Penumpang mengadakan reservasi dan telah mengkonfirmasikan tiket yang telah dipesan. Tiket telah diterbitkan tetapi karena suatu hal agen atau petugas reservasi secara tanpa sengaja tidak merekonfirm tiket pesawat penumpang tersebut sehingga oleh maskapai penerbangan reservasi penumpang tersebut dibatalkan. Ketika penumpang

tersebut akan berangkat namanya tidak terdapat dalam daftar sehingga keberangkatan penumpang tersebut ditunda karena tidak ada tempat yang tersisa.

- e. Status waiting list yang tidak berubah juga merupakan faktor penghambat penumpang dalam melakukan penerbangan. Meskipun penumpang telah melakukan reservasi jauh sebelum jadwal keberangkatannya tetapi karena tempat yang dipesannya sudah penuh maka penumpang tersebut berstatus waiting list dan ia harus menunggu status tersebut berubah menjadi konfirm. Tetapi karena peak season kemungkinan perubahan status itu sangat kecil sehingga penumpang terpaksa mengambil penerbangan lain yang mungkin terlalu melelahkan dan tidak sesuai dengan keinginannya.
- f. Double booking (pembukuan ganda) juga merupakan suatu masalah dalam reservasi. Karena penumpang tidak bisa mendapatkan reservasi yang konfirm pada suatu biro perjalanan wisata maka penumpang tersebut melakukan reservasi di banyak tempat sehingga mengakibatkan terjadinya pembukuan ganda yang beresiko pembatalan terhadap jadwal penerbangan penumpang tersebut.
- g. Masalah yang tidak kalah rumitnya adalah masalah reservasi group suatu agen. Agen melakukan reservasi pada maskapai penerbangan untuk group

mereka yang sebenarnya belum terbentuk dan tidak pasti berangkat, karena belum ada orang yang mendaftar atau jumlah peserta tidak memenuhi syarat sehingga group tersebut tidak jadi berangkat dan agen melakukan pembatalan reservasi terlalu mendadak sehingga hal ini merugikan maskapai penerbangan.

- h. Local contact adalah faktor yang sering dikesampingkan atau diremehkan padahal local contact adalah hal yang sangat penting karena apabila ada penumpang yang berpergian dan ia lupa untuk merekonfirmasi jadwal kepulangannya maka maskapai penerbangan bisa menghubunginya melalui local contact yang diberikannya sebelum ia berangkat. Bila pihak maskapai penerbangan lupa menanyakan local contact penumpang maka kemungkinan besar maskapai penerbangan akan membatalkan penerbangan tersebut karena pada masa peak season banyak penumpang lain yang masuk status waiting list. Hal ini dilakukan karena maskapai penerbangan menganggap penumpang yang pertama tidak pasti terbang karena tidak atau lupa merekonfirmasi, mau dihubungi tetapi tidak tahu local contactnya. Selain itu dengan adanya local contact maskapai penerbangan akan dapat memberitahu penumpang jika ada perubahan jadwal keberangkatan. Apabila tidak ada local contact maka penumpang tidak bisa

mengetahui informasi tersebut sehingga ada kemungkinan penumpang tidak dapat berangkat karena jadwal penerbangannya berubah menjadi lebih awal.

Melihat kenyataan di atas timbul pertanyaan bagaimana usaha maskapai penerbangan untuk mengantisipasi kenaikan penumpang dan prosedur pelayanannya serta bagaimana pula usaha maskapai penerbangan memadukan keinginan penumpang yang tidak bisa dilayani dengan alternatif yang disarankan dan mungkin diambil oleh maskapai penerbangan.

2. USAHA MENGATASI MASALAH PELAYANAN RESERVASI PADA PEAK SEASON

Pada peak season maskapai penerbangan lebih cenderung berperan sebagai decision maker, artinya sebagai pemberi saran dan pengambil alternatif, walaupun tidak mutlak sehingga keinginan penumpang belum tentu terlayani semuanya.

Untuk mengantisipasi kenaikan penumpang dan pelayanannya, maskapai penerbangan menerapkan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang lebih ketat dibandingkan pada musim di luar peak season.

Kebijaksanaan-kebijaksanaan itu antara lain :

- a. Pemberian batas waktu untuk suatu reservasi dan penerbitan tiket (ticket time limit) yang jauh

lebih awal dibandingkan dengan musim di luar peak season.

- b. Diberlakukannya auto cancel, pembatalan secara otomatis pada reservasi yang tidak direkonfirmasi pada waktunya.
- c. Permintaan deposit, uang muka untuk reservasi group.

Dan kebijaksanaan-kebijaksanaan tambahan yang seharusnya diberlakukan antara lain :

- Pemberian denda atau charge sebesar \$10 kepada penumpang yang melakukan pembatalan reservasi atau perubahan jadwal yang sudah konfirmasi melebihi batas waktu yang ditetapkan oleh maskapai penerbangan. Pemberian denda ini diadakan dengan maksud untuk menggantikan biaya-biaya yang sudah dikeluarkan oleh maskapai penerbangan seperti biaya telepon, fax, atau telex.
- Tidak bisa change schedule, berarti tidak boleh mengadakan perubahan jadwal yang meliputi tanggal, kelas pelayanan maupun rute perjalanan yang sudah berstatus konfirmasi apabila tiket sudah diterbitkan dengan harga yang sangat khusus.
- Dikenakan no show charge sebesar \$20 untuk menggantikan buku tiket yang sudah diterbitkan, kepada penumpang yang tidak jadi pergi, tetapi tidak membatalkan reservasinya. Maskapai penerbangan menagih biaya ini melalui biro

perjalanan wisata. Apabila biro perjalanan tidak dapat menagih biaya tersebut maka ia akan meminta bantuan maskapai penerbangan untuk menagih biaya tersebut langsung kepada penumpang pada saat ia akan berangkat lagi.

- Tidak lupa menanyakan local contact pada penumpang untuk mencegah kehilangan kontak dengan penumpang.

Upaya-upaya yang seharusnya dilakukan maskapai penerbangan untuk memadukan keinginan penumpang yang mungkin tidak bisa terlayani ialah dengan memberikan alternatif atau saran antara lain:

- a. Maskapai penerbangan berusaha memberikan alternatif kepada penumpang yang sebanding dengan apa yang menjadi keinginannya seperti penerbangan yang langsung sudah penuh maka ditawarkan jadwal dengan transit point, contohnya penerbangan langsung Surabaya-Singapura tidak bisa OK karena sudah penuh maka ditawarkan penerbangan dengan jadwal Surabaya-Singapura melalui atau transit di Jakarta.
- b. Maskapai penerbangan memberikan nasehat dan saran kepada agen yang mengarah dan lebih menekankan pada alternatif yang diambil oleh maskapai penerbangan. Yang dimaksud dengan saran dan alternatif di sini adalah apabila ada penumpang yang akan pergi dengan rute yang panjang dan rumit padahal ada kemungkinan rute tersebut dapat dipisah dan dijadikan sederhana sehingga harganya menjadi lebih murah maka seharus-

nya seorang staff reservasi menyarankan hal tersebut kepada penumpang.

- c. Maskapai penerbangan pada peak season menerapkan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang lebih ketat dalam pelayanan untuk menjaga hal-hal yang tidak diinginkan dari penumpang misalnya kebebasan merubah jadwal, sehingga penumpang pada musim ini akan mempertimbangkan benar-benar tindakan yang akan dilakukannya.
- d. Maskapai penerbangan memberikan pengertian kepada penumpang baik secara langsung maupun melalui biro perjalanan mengenai kondisi dan keberadaan penumpang yang melakukan reservasi yang terlalu mendadak atau terlalu dekat dengan jadwal keberangkatan pada peak season sehingga keinginan penumpang tidak bisa terlayani sepenuhnya.

Walaupun usaha-usaha tersebut sudah ditempuh maskapai penerbangan, namun faktor kepuasan bagi konsumen belum merupakan suatu jaminan. Alternatif yang disarankan atau diambil maskapai penerbangan belum tentu merupakan pilihan yang baik bagi penumpang. Karena alasan-alasan berikut :

- a. Jadwal yang tidak sesuai dengan yang telah direncanakan.
- b. Menunggu lama di bandara.
- c. Harus ganti nomor penerbangan.

Melihat kenyataan pada peak season maka kepuasan

penumpang adalah relatif, artinya kepuasan tersebut juga tergantung pada penumpang sebagai pemakai jasa atas layanan maskapai penerbangan.

Secara garis besar dapat dinyatakan bahwa pelayanan maskapai penerbangan pada peak season lebih mengusahakan terlaksananya perjalanan udara bagi penumpang, meskipun pelayanan perjalanan tersebut tidaklah sesuai dengan apa telah yang direncanakan penumpang sebelumnya.