

## DOKUMEN PASASI

### PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINE

(Studi Deskriptif tentang Penanganan *Refund* Tiket yang  
Diberikan Oleh *Ticketing Staff Officer* Di PT. Merpati Nusantara  
Airline Kantor Kota Surabaya)

## TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

ARFAMINA

NIM : 070010731-S

PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2005

**DOKUMEN PASASI**  
**PT. MERPATI NUSANTARA AIRLINE**  
(Studi Deskriptif tentang Penanganan *Refund* Tiket yang  
Diberikan Oleh *Ticketing Staff Officer* Di PT. Merpati Nusantara  
Airline Kantor Kota Surabaya)

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III  
Pada Program Studi Pariwisata  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga



*Disusun oleh :*

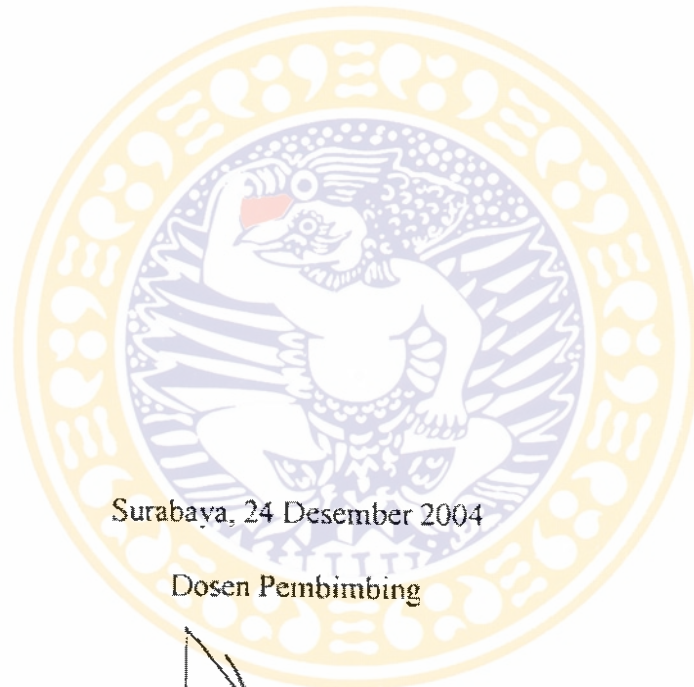
**ARFAMINA**

**NIM : 070010731 – S**

**D3 PARIWISATA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAM ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**Semester Gasal 2004/2005**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk diujikan



A handwritten signature in black ink is positioned below the watermark. The signature is stylized and appears to be the name of the supervisor.

Drs. Falih Suaedi, M.si

NIP. 131 80 403

## **LEMBAR PENGESAHAN**

**Karya Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia  
penguji pada tanggal 10 Januari 2005**

**Panitia penguji terdiri dari,**



**Edwin Fiatiano, S.sos, M.S**  
**NIP 132 208 716**

## ABSTRAKSI

Dewasa ini, Departemen Perhubungan setidaknya telah mengeluarkan perizinan kepada kurang lebih 16 operator penerbangan. Otomatis persaingan di udara menjadi suatu hal yang lumrah sehingga menyebabkan terjadinya penurunan harga tiket, terutama di sektor-sektor domestik. Bagi masyarakat hal tersebut tentu saja sangatlah menguntungkan, karena tiket penerbangan yang biasanya dianggap sebagai barang mewah karena harganya yang tinggi, kini mereka dapat membelinya dengan harga yang mencapai 50% lebih rendah dari harga sebelumnya. Tiket penerbangan sebagai dokumen pasasi yang digunakan merupakan bukti tertulis seorang penumpang menggunakan jasa penerbangan yang bersangkutan. Oleh karena itu penting bagi penumpang maupun maskapai penerbangan memahami dan mempelajari naskah kontrak tersebut dengan seksama agar tidak terjadi salah pengertian dan penafsiran. Seringkali terdapat kemungkinan seorang penumpang yang sudah memegang (*issued*) tiket, tidak jadi menggunakan tiketnya tersebut. Penumpang tersebut batal menggunakan jasa penerbangan atau sebagian jasa penerbangan yang seharusnya ia dapatkan. Sehingga penumpang tersebut lebih memilih untuk menguangkan kembali tiket yang sudah dibelinya tersebut kepada maskapai penerbangan yang bersangkutan. Hal ini merupakan salah satu kasus yang terdapat pada maskapai penerbangan yang disebut dengan *Refund* tiket dan harus memperoleh pelayanan dari *ticketing staff officer*. Tidak terkecuali PT Merpati Nusantara Airlines.

Pelayanan penanganan *refund* tiket ini cukup rumit, dan *ticketing staff officer* harus mampu memberikan pelayanan dan penanganan dengan baik, sehingga penumpang yang datang dan melakukan *refund* tiket merasa puas dan bangga atas pelayanan yang diberikan. Dan penanganan *refund* tiket oleh *ticketing staff officer* ini berdampak terhadap pembentukan citra atau *image* perusahaan, yang mana seorang penumpang dapat memberikan gambaran penilaian tentang kualitas SDM maskapai penerbangan yang bersangkutan, mengingat maskapai penerbangan adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa tersebut terdapat kompetisi atau persaingan dalam usaha merebut pasar atau *customers*.

Dan penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif komperatif, dengan data-data yang dikumpulkan secara *cross section*, dan penulis menggunakan tehnik *random sampling* dengan tipe *purposive sampling* dalam menentukan informan.