

ANALISIS SISTEM PEMESANAN DAN PEMBAYARAN E-TICKET AIRLINE

oleh :

Sri Susanty

Dosen Kopertis Wilayah VIII dpk. Akademi Pariwisata Mataram

Abstrak: Kemajuan teknologi komunikasi berdampak besar terhadap perubahan pemesanan dan pembayaran tiket pesawat udara. Penggunaan paper ticket yang dilakukan secara konvensional terbukti tidak efisien dan efektif sehingga semakin banyak orang yang beralih menggunakan e-ticket. Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, dan data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan penerbangan. Electronic ticketing atau e-ticket adalah suatu cara untuk mendokumentasikan informasi mengenai proses transaksi antara maskapai penerbangan dengan pelanggan secara digital dalam sistem komputer milik airline. E-ticket adalah catatan electronic resevasi perjalanan mengandung informasi, seperti tanggal, waktu, berat bagasi, besar biaya perjalanan dan kelas kursi. E-ticket memberikan keuntungan baik penumpang maupun maskapai penerbangan, mulai dari aspek keamanan, fleksibilitas, biaya, dan kenyamanan. Cara pemesanan e-ticket ini mudah. Reservasi dimulai dengan membuka internet-cari penerbangan-masukan data penumpang-lakukan pembayaran-cetak tiket-check in. Setelah reservasi dilakukan, pilih salah satu maskapai penerbangan untuk proses e-ticket. Kemudahan lainnya dari segi pembayaran secara online yaitu tiket dapat dibeli secara tunai, transfer bank, atau kredit/kartu debit. Namun pembayaran transfer bank dan kartu kredit yang paling dominan karena dianggap paling mudah dan menguntungkan. Namun pembayaran dengan kredit card juga memberikan dampak negatif seperti penyalahgunaan kartu kredit oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Untuk menghindari hal tersebut maka disarankan pada saat melakukan transaksi menggunakan computer sendiri dan jika pembayaran ticket langsung dengan kartu kredit menggunakan mesin ADC pastikan jumlah tagihan sesuai dengan bukti transaksi yang tercetak dari mesin ADC dan awasi kartu kredit pada saat akan digesek.

Keywords: pemesanan, pembayaran, e-ticket, airline

PENDAHULUAN

Globalisasi yang ditandai dengan lajunya arus teknologi telekomunikasi berinflueni terhadap pergeseran budaya pemesanan tiket pesawat udara dari cara konvensional menjadi melalui internet. Cara konvensional ditandai dengan penggunaan *paper ticket* (tiket kertas) yang banyak merugikan baik bagi pengguna maskapai penerbangan maupun maskapai penerbangan itu sendiri. sebagai contoh misalnya penumpang tidak bisa melakukan *issued* tiket sendiri dan harus melalui maskapai penerbangan/agen perjalanan. Jika *paper ticket* tersebut hilang maka penumpang harus membeli tiket lain yang baru yang harus ditunjukkan pada saat *check-in time*. Bagi perusahaan penerbangan, penggunaan *paper ticket* mengeluarkan banyak biaya operasional pencetakan ticket, penggajian banyak karyawan, dan memerlukan tempat yang luas untuk operasional. Tentu saja cara ini tidak efisien dari segi waktu dan biaya baik bagi perusahaan maskapai penerbangan maupun calon penumpang.

Semakin tingginya minat orang melakukan perjalanan terutama perjalanan wisata, makin

meningkat pula kebutuhan akan jasa pembelian tiket pesawat udara. Oleh karena itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan maka pembelian tiket dipermudah dengan adanya penjualan secara dalam jaringan (*online*) oleh para penyedia jasa perjalanan. Di Indonesia, *online booking* mulai diperkenalkan sekitar tahun 1998 oleh maskapai penerbangan nasional PT. Garuda Indonesia dan selanjutnya diikuti oleh maskapai penerbangan swasta lainnya. Hingga kini masih banyak masyarakat yang awam terhadap *e-ticket* ini karena terbiasa menerima tiket dengan lembaran yang banyak. Semakin banyak tempat transit dan tujuan maka semakin banyak pula lembaran kertas yang terdapat dalam tiket. Dalam e-ticket informasi tentang semua data penumpang hanya disajikan dalam satu lembaran kertas. Tidak perlu ada kekuatiran terhadap kehilangan kertas ini karena bisa dicetak sendiri dan pada saat *check-in* bisa hanya menyebutkan kode *booking* (kode pemesanan) karena data penumpang telah tersimpan dalam *database* maskapai penerbangan.

Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang

dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, dan data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan penerbangan. Menurut Darsono (2004:15), tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis satu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipenuhi oleh penumpang selama memakai jasa penerbangan dan mempunyai masa periode waktu tertentu.

Electronic ticketing atau *e-ticket* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan informasi mengenai proses transaksi antara maskapai penerbangan dengan pelanggan secara digital dalam sistem komputer milik airline. E-ticket mengandung informasi yang sama dengan tiket kertas. Perbedaan utama adalah terletak pada *database* komputer maskapai penerbangan tersebut. e-ticket adalah catatan electronic resevasi perjalanan, mengandung informasi, seperti tanggal, waktu, berat bagasi, besar biaya perjalanan dan kelas kursi.

Terkadang penumpang salah menafsirkan bahwa e-ticket merupakan lembar *print out* dari itinerary perjalanan yang diberikan pada saat membeli tiket. E-ticket sebenarnya berupa *database* yang tersimpan dalam server *airline* yang berisikan data penumpang dan sebuah kode *booking* yang menjadi kunci utama yang diberikan kepada penumpang sebagai tanda keabsahannya menggunakan fasilitas di pesawat. E-ticket ini ditunjukkan pada petugas *check-in* sebagai pengganti *paper ticket* disertai identitas diri (KTP/SIM), setelah itu pihak maskapai akan memberikan *boarding pass* untuk masuk ruang tunggu pesawat.

Esensi dari penggunaan e-ticket ini yaitu meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan. Selain itu, memudahkan calon penumpang untuk melakukan pemesanan tiket kapanpun dan dimanapun selama jaringan internet melalui media *website* tersedia. Adapun masyarakat yang melakukan reservasi dengan menggunakan media telepon genggam harus terhubung ke fitur GPRS terlebih dahulu.

Cara pemesanan e-ticket ini sangat mudah. Reservasi dimulai dengan membuka internet, mencari penerbangan, memasukkan data penumpang, melakukan pembayaran, pencetakan tiket, dan membawa tiket yang dicetak untuk proses *check-in*. Setelah reservasi dilakukan, pilih salah satu maskapai penerbangan untuk proses e-ticket. Kemudahan lainnya dari segi pembayaran yaitu tiket dapat dibeli secara tunai, cek atau kredit / kartu debit.

Berbagai kemudahan pemesanan dan pembayaran tiket secara online memang

memberikan dampak positif bagi para pelanggan namun harus tetap berhati-hati. Dalam prakteknya, banyak oknum yang tidak bertanggung jawab yang menawarkan tiket pesawat murah bahkan terkadang tiket palsu. Namun ternyata mereka menipu dengan menggunakan layanan social media seperti facebook dengan menggunakan akun palsu mengatasnamakan travel agent tertentu. Untuk meyakinkan para calon pembeli, dalam profil akun palsu mereka tidak segan untuk mencantumkan duplikasi nama, logo, alamat, bahkan aktivitas dari travel agent bonafide. Hal ini perlu diwaspadai dan masyarakat perlu diberikan informasi yang komprehensif tentang dampak positif dan negatif serta tips-tips penting lainnya sehingga lebih berhati-hati dan cerdas dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat tulisan dengan pokok pembahasan analisis system pemesanan dan pembayaran *e-ticket airline* dengan harapan tulisan ini bermanfaat secara praktis bagi calon pengguna jasa layanan udara yang melakukan transaksi secara *online* serta menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang pariwisata khususnya masalah e-ticket.

PEMBAHASAN

a. Kekuatan dan kelemahan pembelian ticket e-ticket

Penggunaan pesawat udara kini bukanlah kebutuhan tersier kalangan yang berduit saja tetap sudah menjadi kebutuhan utama bagi orang yang melakukan perjalanan. Ini disebabkan banyaknya opsi harga yang ditawarkan maskapai penerbangan yang bisa menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat. Ketersediaan berbagai fasilitas yang disediakanpun sangat variatif tergantung dari kemampuan daya beli masyarakat sehingga menjadi daya tarik tersendiri. Untuk mendapatkan sebuah tiket pesawat bisa dengan mendatangi tour and travel agent atau kantor maskapai penerbangan. Mengingat keterbatasan waktu, maka solusi terbaik adalah membeli tiket secara *online* dengan mengunjungi *website* maskapai penerbangan tertentu. Namun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa transaksi pembelian ticket secara *online* memberikan keuntungan dan kerugian yang harus diketahui oleh calon pengguna jasa layanan udara ini.

E-ticket memberikan keuntungan baik penumpang maupun maskapai penerbangan, mulai dari aspek keamanan, fleksibilitas, biaya, dan kenyamanan. Keuntungan yang paling dirasakan adalah efisiensi waktu dimana calon pembeli tidak perlu mengunjungi tempat penjualan tiket. Hanya dalam beberapa menit saja penumpang dapat

melihat jadwal keberangkatan dan harga ticket. Setelah melakukan pemesanan maka tiket sudah diissued dan dikirimkan lewat alamat email pemesan. Apabila tidak jadi melakukan perjalanan penumpang dapat melakukan pembatalan secara *online* juga. Kesalahan dalam penulisan data penumpang bisa diminimalisir jika dibandingkan diisi oleh pihak travel agent karena data diisi langsung oleh penumpang sendiri. Hal lain adalah banyaknya offering situs penjualan tiket sehingga calon penumpang bisa membandingkan harga tiket seluruh maskapai penerbangan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Penumpang hanya menentukan tanggal dan waktu perjalanan kemudian mesin pencari yang akan melakukannya. Mesin pencari tiket pesawat atau *customer service* juga akan memberikan penawaran terbaik serta informasi diskon yang ditawarkan oleh setiap maskapai penerbangan.

Standar keamanan pada penggunaan e-ticket sangat terjamin sehingga sulit untuk dicuri. Pengguna diberikan fasilitas login dan hanya satu orang dengan satu nama yang sudah terdaftar sebelumnya yang bisa mengakses layanan menu utama lainnya. Barcode validasi menghilangkan kemungkinan palsu dan duplikat. Apabila tiket yang telah dicetak hilang, maka dapat dilakukan print ulang tiket yang datanya telah tersimpan di komputer. Hanya orang yang sesuai dengan identitas yang tertulis di e-ticket yang dapat menggunakannya. Berbeda dengan *paper ticket* yang jika hilang maka penumpang akan dikenakan biaya tambahan atau membeli tiket baru. Keuntungan juga didapatkan setelah transaksi terjadi dimana maskapai penerbangan dapat melacak dan memberitahukan perubahan jadwal penerbangan, pembatalan dan perubahan-perubahan lainnya lebih cepat. Penumpang juga dapat melihat daftar pemesanan tiket yang sudah dilakukannya.

Bagi perusahaan, penjualan melalui secara *online* bisa memproses ribuan pemesan perhari sehingga melayani lebih banyak pelanggan, mengurangi biaya pelayanan, pencetakan ticket, pengiriman, dan pembayaran tenaga kerja yang berkaitan dengan pencetakan ticket sehingga harga tiket bisa ditekan.

Di sisi lain, meskipun e-ticket sangat menguntungkan namun ada beberapa kelemahan yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Permasalahan pada e-ticket dapat terjadi saat sistem jaringan komputer bermasalah yang menyebabkan data reservasi hilang walaupun beberapa maskapai penerbangan memiliki jaringan *back-up* untuk menghadapi kondisi seperti ini. Kekhawatiran mengenai jaminan keamanan

atas kode-kode kartu kredit dan ATM menjadi kelemahan lainnya. Pencurian kartu kredit oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sebenarnya terjadi karena kelalaian pemegang kartu dalam menjaga kerahasiaan nomor kartu dan alamat pembayaran.

b. Sistem Pembayaran Ticket Online

Untuk mempermudah penumpang dalam membeli tiket pesawat penyedia jasa penjual tiket menawarkan system pembayaran yang variatif misalnya pembayaran secara cash, melalui jasa pengiriman uang, transfer bank, dan menggunakan kartu kredit. Pembayaran secara cash adalah cara transaksi paling konvensional dimana penjual dan pembeli menyerahkan uangnya secara langsung dan barang atau jasa yang dibeli juga ditransaksikan secara langsung. Penggunaan transaksi melalui jasa pengiriman uang sangat jarang dilakukan karena tidak efektif dalam prosesnya. Pembeli harus menyediakan sejumlah uang cash selanjutnya dibawa ke tempat pengiriman uang dan pengambilannya dilakukan di tempat jasa pengiriman uang.

Metode pembayaran melalui transfer bank (ATM) dan kartu kredit yang paling populer untuk pembelian tiket melalui website maskapai penerbangan. Transfer bank merupakan sebuah metode pembayaran yang paling banyak digunakan karena cepat dan mudah hanya dalam hitungan menit, tidak perlu mengambil dan membawa uang secara tunai. Metode ini sangat unggul karena tidak mengenal jarak antara penjual dan pembeli, namun dibutuhkan kepercayaan yang kuat untuk bertransaksi.

Pembayaran dengan *credit card* adalah pembayaran yang dilakukan tidak langsung dengan uang tunai tetapi melalui jasa perbankan Metode pembayaran melalui *credit card* ini biasanya disediakan oleh perusahaan yang sudah besar. Dengan pembayaran melalui *credit card* memang dimungkinkan untuk transaksi secara global dan internasional. Keuntungan menggunakan sistem pembayaran *credit card* bagi perusahaan pembayaran dapat berlangsung selama 24 jam. *Customers* dapat berasal dari manapun dan transaksi berjalan dengan cepat. Keuntungan bagi *customers* transaksi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Adapun Kerugian bagi perusahaan tidak mendapatkan uang tunai langsung melainkan masuk ke rekening perusahaan. Kerugian bagi *customers* adalah rata-rata pihak bank membebankan biaya transaksi dan rentan terjadinya pemakaian kartu kredit oleh orang lain.

Untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan pemakaian kartu kredit, sebelum melakukan pemesanan dan pembayaran secara

online pastikan alamat website maskapai penerbangan yang dikunjungi merupakan portal dari maskapai penerbangan resmi. Untuk mengetahuinya dapat memperhatikan alamat *website* pada *address bar browser* apakah memakai https atau http saja. Apabila memakai https maka *website* tersebut dijamin asli karena memiliki SSL (*Secure Sockets Layer*) yang merupakan teknologi keamanan internet yang menjaga data yang dimasukan aman dari pencurian. Untuk keamanan pelanggannya, dilakukan verifikasi melalui sms untuk meyakinkan bahwa transaksi atas persetujuan pemilik kartu kredit. Pada saat melakukan pembayaran secara online sebaiknya pembayaran dilakukan sendiri dengan menggunakan computer sendiri agar data yang disimpan tidak mudah diakses oleh orang lain.

Untuk pembayaran ticket langsung dengan kartu kredit menggunakan mesin ADC pastikan jumlah tagihan sesuai dengan bukti transaksi yang tercetak dari mesin ADC dan awasi kartu kredit pada saat akan digesek. Pada saat kartu kredit berada pada tangan kasir sebaiknya terus dilihat agar data seperti nomor kartu kredit, *expired* kartu kredit dan nomor CCV tidak bisa disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

Pembayaran tiket pesawat online dengan kartu kredit sangat mudah yang terpenting memiliki kartu kredit yang masih aktif dengan limit account yang cukup untuk membayar tiket pesawat. Adapun cara melakukan pembayaran yaitu: kunjungi situs resmi maskapai penerbangan, setelah mendapatkan harga, nama maskapai penerbangan, dan jam keberangkatannya klik “pesan” pada maskapai yang diinginkan kemudian mengisi identitas pemesan. Jika nomor kontak selesai diisi maka dapat melanjutkan ke tahap pembayaran, lalu pilih opsi pembayaran dengan kartu kredit dan akan terbuka formulir baru di bawahnya yang berisi kolom-kolom yang terkait dengan kebenaran kepemilikan kartu kredit. Saat transaksi berlangsung nomer telepon yang bisa dihubungi dalam keadaan aktif karena setelah proses pembayaran dengan kartu kredit pembeli akan diminta memasukkan beberapa digit kode verifikasi kepemilikan kartu kredit yang dikirim ke nomer telepon genggam pemilik kartu kredit. Setelah selesai dimasukkan dan diproses maka ticket pesawat yang dipesan akan di inbox atau dikirim ke kotak email dan tiket tersebut bisa dicetak sendiri untuk dibawa ke Bandar udara untuk check-in.

PENUTUP

Kesimpulannya, membeli tiket pesawat secara *online* meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengguna jasa layanan udara karena tidak perlu mendatangi agen penjualan tiket. Semuanya dapat diakses di rumah dengan membuka *website-website* yang memberikan tawaran terbaik mengenai harga dan berbagai fasilitas lainnya. Tentu saja transaksi yang dilakukan di dunia maya ini tidak terlepas dari berbagai kelemahan terutama yang menyangkut pembayaran. Untuk menghindari berbagai penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab maka unsur kehati-hatian saat melakukan transaksi sangat dikedepankan.

DAFTAR PUSTAKA

Rahmat Darsono, 2014. Tarif dan Dokumen Pasasi. Alfabeta Bandung