

Pengalaman Mengubah Nama di Tiket Promo AirAsia

14 Mar. 2017



tamankosong
Pengikut 15

Ikuti

Melakukan kesalahan ketika memesan tiket penerbangan promo, di maskapai apapun, adalah sebuah mimpi buruk: karena promo, ada banyak banget batasannya yang membuat tiket promo susah untuk diubah-ubah. Misalnya, soal tanggal dan nama. Ini adalah dua hal utama di tiket promo yang sangat sulit (kalau tidak hampir mustahil) untuk diubah.

Beberapa hari yang lalu, saya mendapatkan mimpi buruk ini ketika seorang teman yang saya bantu pesankan tiket promo AirAsia mengatakan kalau ada kekurangan nama marga di tiket yang saya pesan. Duh! Saya langsung berpikir yang tidak-tidak. Jangan-jangan, saya harus keluar uang untuk membelikannya tiket baru untuk menebus kesalahan ini?

Tapi dengan sedikit optimisme, saya coba dulu menelepon call center AirAsia di 021-29270999. Saya jelaskan duduk perkaranya, dan saya tanyakan apakah bisa menambahkan marga ke tiket yang sudah dipesan. Ternyata bisa, dan tak kena biaya! Caranya adalah dengan datang ke kantor AirAsia terdekat (ada cukup banyak di Indonesia, kamu bisa menemukan daftarnya [di sini](#)) dengan membawa KTP/paspor asli yang menunjukkan kalau marga tersebut memang tercantum di kartu identitas.

Sebelumnya perlu diketahui kalau AirAsia memiliki beberapa kebijakan terkait penggantian nama yang diperkenankan, di antaranya soal perubahan letak nama depan dan belakang atau penambahan gelar. Keterangan lengkap soal penggantian nama yang diperkenankan bisa kamu temukan [di sini](#). Sayangnya tidak tercantum soal penambahan marga yang membuat saya sempat pesimis.

Masalah kemudian muncul ketika diketahui bahwa teman saya ini tidak sedang di salah satu kota yang memiliki kantor penjualan AirAsia. Lalu bagaimana dong? Saya coba mencari-cari referensi di blog-blog yang bertebaran di dunia maya dan ternyata ada beberapa orang yang mempunyai pengalaman melakukan pengajuan perubahan nama lewat email ke indonesia-suppdoc@airasia.com. [Berdasarkan tips-tips yang ada](#), saya disarankan untuk mengirimkan email dengan subjek kode booking tiket yang bermasalah lalu menceritakan permasalahannya di body email. Setelah itu, saya bisa menelepon call center AirAsia lagi untuk meminta agar email tersebut segera ditindaklanjuti.

Saya pun melakukan langkah-langkah yang dijelaskan. Tapi, tetot! Petugas call center yang berbicara kepada saya mengatakan bahwa mereka tidak punya kewenangan untuk melakukan permintaan saya (dengan alasan bahwa sejak tahun 2016 lalu call center AirAsia tidak memiliki kewenangan lagi untuk membantu perubahan nama, padahal saya sudah berkali-kali bilang: saya tidak meminta petugas call center untuk melakukan perubahan nama. Saya cuma minta tolong untuk difollow up ke pihak terkait agar email saya segera ditindaklanjuti!). Perubahan nama, menurut petugas itu, hanya bisa dilakukan lewat kantor AirAsia saja. Bahkan setelah saya katakan kalau penumpang sedang di luar kota sekalipun.

Saya hampir putus asa, sebenarnya, tapi saya mencoba satu cara terakhir yang saya tahu: melalui DM Twitter ke @AirAsialD.

Sama seperti ke call center, saya hanya meminta admin Twitter @AirAsialD untuk memfollow-up perihal email saya ke pihak terkait, dalam hal ini petugas yang berkewenangan menjaga inbox email AirAsia Indonesia. Begini isi DM saya.

Halo AirAsia, Mohon bantuannya. Saya telah mengirim email ke indonesia-suppdoc@airasia.com dengan subjek MG5CXS untuk penambahan nama belakang (marga) yang luput dicantumkan saat pemesanan. Telah saya lampirkan juga foto KTP untuk bukti identitas. Mohon untuk difollow up. Terima kasih.

Tapi admin @AirAsialD malah meminta saya untuk mengupload foto KTP untuk diperiksa.

Hai Rezky, silakan melampirkan passport dan KTP untuk kami periksa terlebih dahulu. Tq

Saya merasa aneh kenapa harus mengirim foto KTP lagi padahal sudah saya kirim melalui email, tapi toh tetap saya lakukan.

Kemudian keajaiban itu terjadi: hanya 23 menit setelah saya mengirimkan foto KTP yang diminta, admin @AirAsialD mengatakan kalau koreksi nama telah dilakukan dan tiket (itinerary) yang baru sudah dikirimkan ke email saya. Saya cek inbox dan benar saja, itinerary yang baru itu sudah di sana, dengan nama marga yang telah ditambahkan. Keajaiban!

Cara ini mungkin tak selalu berhasil, tapi tak ada salahnya mencobanya. Perlu diketahui bahwa sebetulnya ada beberapa cara untuk pengaduan kasus seperti ini, dan kamu mungkin bisa mencoba cara lain jika satu cara yang sudah kamu coba gagal:

1. Datang langsung ke kantor penjualan AirAsia

Tentu saja ini adalah cara yang paling cepat untuk melaporkan masalah yang kita hadapi. Sayangnya tidak semua kota mempunyai kantor AirAsia dan tak semua orang punya waktu luang yang banyak untuk bisa pergi ke sana. Karenanya, beberapa pilihan pengaduan melalui internet pun harus dicoba.

2. Lewat e-form

Kamu bisa mengadukan masalah yang kamu hadapi atau meminta refund dana jika ada sesuatu yang terjadi (misalnya dalam kasus yang saya alami adalah ketika ayah saya meninggal dunia sekitar seminggu sebelum, seharusnya, berangkat ke Jogja) melalui e-Form yang tersedia [di sini](#).

Masalahnya, pengaduan melalui e-Form ini tergolong lambat. Dari informasi yang saya terima, pengaduan melalui e-Form paling cepat baru dibalas dalam waktu lima hari kerja. Walau tak melulu seperti itu. Kasus saya misalnya, sudah sebulan lebih saya mengajukan refund melalui e-Form dan hingga kini belum ada balasan sama sekali. Jadi cara ini kurang efektif untuk digunakan.

3. Melalui call center

Call center biasanya menjadi pilihan pertama yang saya tuju ketika menghadapi masalah, tapi belakangan baru saya sadari kalau call center AirAsia punya banyak sekali keterbatasan dan sepertinya hanya bisa melakukan pemesanan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang masuk saja. Jangan mengharapkan mereka bisa membantumu untuk melakukan perubahan nama, deh.... *lha* meminta mereka memfollow-up email saja tidak bisa.

4. Melalui Twitter

Awalnya saya berpikir mengadukan masalah melalui Twitter @AirAsialD bukanlah pilihan yang efektif mengingat twitter @AirAsialD nampaknya tidak terlalu aktif dalam menjawab pertanyaan (setidaknya jika dibandingkan dengan twitter @IndonesiaGaruda yang sangat aktif). Belakangan saya ketahui: cara terbaik untuk mengadukan masalah lewat Twitter mereka adalah melalui Direct Message.

Kamu memang harus difollow dulu oleh @AirAsialD, jadi jika belum pernah difollow, silakan mention mereka dulu soal permasalahanmu. Biasanya, jika diperlukan, mereka akan meminta data/kode bookingmu untuk dikirim melalui DM, jadi mereka akan memfollowmu dan kamu bisa mengirim DM ke mereka. Nah, jika sudah bisa men-DM mereka inilah, peluang masalahmu diselesaikan melalui pengaduan di Twitter bisa lebih besar.

Saya belum pernah sih mencoba melakukan pengaduan lewat Facebook, jadi saya tidak bisa menilai apakah pengaduan melalui Facebook akan efektif, tapi jika mau, silakan coba saja dulu jika cara lainnya tidak berhasil.

Intinya: jangan patah semangat. Coba dulu semua opsi yang ada, siapa tahu kamu benar-benar tak perlu datang ke kantor penjualan mereka untuk melakukan perubahan nama atau mengadukan hal-hal lain yang penting.

Selamat mencoba!

Konten ini bukan karya jurnalistik dan merupakan pendapat pribadi penulis We-Media, serta tidak mewakili pandangan dari pihak UC News



Tamankosong
Pengikut 15

Ikuti