

Menciptakan
Keselarasan dan
Memberikan
Nilai-Nilai Terbaik

Creating
Harmony and
Providing Best
Values



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan • Corporate Social Responsibility

Sebagai bagian dari strategi jangka panjang Garuda Indonesia untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan, maka kepentingan para pemangku kepentingan (*stakeholder*) mulai dari pelanggan, karyawan, mitra bisnis, pemegang saham, komunitas hingga kontribusi bagi bangsa dan pelestarian lingkungan hidup merupakan pertimbangan utama dalam mengambil keputusan-keputusan sehari-hari.

As part of Garuda Indonesia's long term strategy to accomplish sustainable growth the interests of our stakeholders, consisting of our customers, employees, business partners, shareholders, community as well as our contributions to the nation and environmental preservation, serve as the main consideration in making day-to-day decisions.

Keunggulan Garuda Indonesia di dunia penerbangan berjalan seiring dengan keinginannya untuk memberikan kemajuan nyata bagi negeri ini. Sesuai dengan posisi kami sebagai warga negara korporasi, kami terdorong untuk senantiasa aktif melakukan peningkatan di bidang lingkungan, etika dan tanggung jawab sosial. Peningkatan tersebut tidak hanya diangkat melalui kegiatan-kegiatan sosial kemanusiaan dalam waktu-waktu tertentu. Lebih dari itu, kami mengarahkan Garuda Indonesia menjadi perusahaan yang peduli dan selalu berupaya memberikan manfaat dan nilai tambah terhadap kepada para pelanggan, masyarakat luas, bangsa Indonesia dan lingkungan hidup.

Bagi Para Pelanggan

Dalam menjalankan bisnis komersialnya dan menjalin hubungan dengan pelanggan, Garuda Indonesia tidak semata-mata mengejar dan berupaya memperbesar keuntungan finansial. Kami berupaya dengan sepenuh hati untuk mewujudkan kemudahan, kenyamanan dan keamanan penerbangan, sehingga pengguna jasa Garuda Indonesia mendapatkan manfaat dan nilai tambah yang optimal.

Garuda Indonesia's excellence in the airline industry goes hand-in-hand with its aspiration to create real progress for the country as well. Aside from our primary position as a corporate citizen, we are always urged to play an active role in creating improvements in the environmental sector, ethics and corporate social responsibility (CSR). These improvements are not only promoted by simply hosting ad hoc humanitarian activities but also help to support Garuda Indonesia in maintaining and improving its image as a caring company that consistently seeks to identify benefits and provide added value to its customers, public, the Indonesian nation as well as the environment.

For Our Customers

In running its commercial business and building relations with customers Garuda Indonesia does not solely seek ways to earn and maximize financial profits. Rather we earnestly strive to improve the efficiency, comfort and safety of our flights to allow Garuda Indonesia's customers to realize the optimal benefits and added value.

Komitmen dan usaha Garuda Indonesia dalam memberikan layanan terbaik di Indonesia terlihat dari loyalitas pelanggannya yang menopang keberlangsungan bisnisnya selama 59 tahun. Hal ini juga digenapi dengan berbagai penghargaan dari pihak eksternal untuk layanan Garuda Indonesia. Di tahun 2008 Garuda Indonesia meraih beberapa penghargaan, antara lain, Angkasa Award 2008 untuk The Best Service, The Most Favorite Airline, Airline of the Year; dan Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA) 2008 dari Majalah SWA dan Frontier Consulting Group.

Garuda Indonesia's commitment and efforts to providing the best services in Indonesia are reflected in its customers' loyalty which has been the backbone to its business sustainability for 59 years. Garuda Indonesia's service excellence is further acknowledged with various awards from external parties. In 2008, Garuda Indonesia obtained a number of awards, including but not limited to, the 2008 Angkasa Award for Best Service, The Most Favorite Airline, Airline of the Year; and the Indonesian Customer Satisfaction Award (ICSA) for 2008 from SWA Magazine and Frontier Consulting Group.

Melayani dan Mendengarkan Pelanggan

Pada tahun 2008 Garuda Indonesia telah mencapai satu lagi kemajuan berarti dalam hal layanan pelanggan, dimana Perusahaan telah menyelesaikan service blueprint dan melakukan pembaharuan dalam berbagai program serta kegiatan operasionalnya untuk kepuasan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan pelanggan.

Serving and Listening to Customers

In 2008 Garuda Indonesia reached another milestone in their customer service area by finalizing the Company services blueprint and implementing improvements via various programs and changes in operating activities aimed at enhancing customer satisfaction, comfort, safety and security.

Selain itu, Garuda Indonesia berupaya untuk menjalin hubungan dengan para pelanggan melalui komunikasi dua arah, menyediakan berbagai sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan maupun saran, menggali kebutuhan yang belum terpenuhi serta menginformasikan program dan produk perusahaan secara efektif.

In addition Garuda Indonesia continues to strive to maintain and improve upon customer relations via two-way communication, providing various channels for customers to submit complaints and/or suggestions, and thereby quickly identifying unfulfilled needs, and effectively publicizing Garuda Indonesia products and programs.



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan • Corporate Social Responsibility

Sejauh ini, media-media komunikasi yang telah tersedia bagi pelanggan adalah Garuda Call Center 24 jam di nomor telepon 0 804 1807 807, yang juga merupakan pusat pengaduan konsumen. Disamping itu, tersedia sarana lainnya untuk berkomunikasi dengan pelanggan, yaitu lembar saran (*suggestion form*) di setiap pesawat, media cetak dan televisi, website Garuda, *e-mail*, telepon, dan kunjungan langsung (*visit*).

Up to now the primary communication channel available to customers is the 24-hour Garuda Call Center number 0 804 1807 807, which also serves as a customer complaint centre. In addition, there are several other types of media available for communicating with customers, for instance, suggestion forms which are available on all aircraft, print and broadcast media, the Garuda internet website, e-mail, regular telephone contact and visits to customers.

Complaint Performance 2006 – 2008

Complaint Performance 2006 – 2008

A. Total Feedback yang Diterima:

Jumlah *Customer Voice*/ Suara Pelanggan (CV) yang diterima perusahaan dari ke 7 akses setiap bulannya berkisar 350 CV. Sekitar 60% CV disampaikan melalui *Suggestion Form*, 25% disampaikan lewat *Call Center*, 5% lewat *Website* dan 10% disampaikan lewat akses lainnya.

A. Total feedback received:

Total Customer Voice (CV) received by the Company from 7 access points averaged of 350 CV per month. Around 60% of the total was via Suggestion Forms, 25% from the Call Center, 5% via the Company website and the remaining 10% was received through alternate access channels.

	2008	2007
Total Customer Voice Per Tahun Total Customer Voice per Year	4415	4456
Rata-rata Perbulan Average per Month	368	370

Sedangkan Jenis Voice yang disampaikan berupa :

Jenis Umpan Balik Type of Feedback	2008	2007
Keluhan Complaint	3021	3321
Pujian Compliment	1748	1796
Saran Suggestion	1022	1589
Total Umpan Balik Total Feedback	5791	6706

B. Customer Feedback Respons Rate:

Dari berbagai *Customer Voice* (Keluhan, Pujian, Saran) yang disampaikan saat ini Garuda berupaya menanggapi 90% dari seluruh Suara Pelanggan yang diterima perbulannya. Suara Pelanggan ditanggapi berkisar antara 2 – 14 hari kerja kecuali Keluhan lanjutan yang melibatkan Lembaga Hukum untuk kategori kasus seperti ini kami membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih panjang.

B. Customer Feedback Response Rate

Of all the various forms of Customer Voice (Complaint, Compliment or Suggestion) received, currently Garuda targets a response to at least 90% of the total between 2 to 14 working days, with the exception of cases that involve Legal Institutions as this category normally requires a longer time to settle.

C. Top 3 Complaint Per Triwulan /Tahun

C. Top 3 Complaints per Quarter/Year

Periode Period

2008	2007
1. Penanganan Bagasi Baggage Handling 2. Konsumsi Pesawat Food & Beverage 3. Perilaku staf Check-In Check In Staff Attitude	1. Penanganan Bagasi Baggage Handling 2. Keterlambatan Penerbangan Delay Flight 3. Perilaku staf Check-In Check In staff Attitude

Management Report & Improvement Program

Management Report & Improvement Program

A. Management Report

Setiap Suara Pelanggan yang diterima Garuda terdokumentasi dalam database *Customer Voice* pelanggan dan diolah menjadi informasi yang disampaikan ke manajemen dan unit terkait pengambilan keputusan. *Management Report* yang tersedia:

1. *Quarterly Customer Voice Report* ditujukan ke Direksi dan Unit terkait (*Service Provider*)
2. *Monthly Management Report* ditujukan ke Direksi dan Unit terkait
3. *Weekly Management Report* - BOD

A. Management Report

Each Customer Voice received by Garuda is documented in the Customer Voice database to be processed as information and addressed to the management and related decision making unit. The available Management Reports are as follow:

1. Quarterly Customer Voice Report addressed to Director and related Service Provider
2. Monthly Management Report addressed to the Director and related Service Provider
3. Weekly Management Report – BOD.

B. Improvement Program

Seluruh upaya penyelesaian setiap keluhan pelanggan merupakan tindakan Reaktif yang merupakan upaya *recovery service* terhadap kegagalan/ketidaksempurnaan produk/layanan. Hal yang sama pentingnya dengan upaya *recovery service* adalah komitmen Garuda untuk melakukan Tindakan Preventif, agar Customer tidak dikecewakan oleh hal yang sama berulang kali (*repeated complaint*).

B. Improvement Program

All settlements of customer complaints are a reactive action that serves as a service recovery against any failure/flaws in products/services. Of the same importance, Garuda Indonesia also takes Preventive Actions that mitigate repeat complaints by customers.

Sejalan dengan upaya perusahaan untuk terus melakukan penataan, perbaikan dan pengembangan pelayanan agar selalu dapat memenuhi harapan para pengguna jasa, maka setiap masukan yang berupa "*Customer Need and Wants*" kemudian dikelola menjadi suatu informasi dan referensi bagi unit terkait sehingga dapat menjadi acuan untuk menetapkan *corrective action* maupun *improvement programme*.

In line with the Company's efforts to continue service reorganization, improvement and development to consistently fulfill customers' expectations, every input related to "Customer Needs and Wants" will be processed and the information categorized by related units so that each function can benchmark the data to devise corrective actions or improvement programs.

Berbagai masukan yang disampaikan *Customer* menjadi referensi bagi berbagai program perbaikan yang telah dan akan dilakukan diantaranya:

Customer input has become the reference for the following ongoing and future Improvement Programs:

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan • Corporate Social Responsibility

- Program *Training* bagi *Frontliner* untuk meningkatkan sikap pelayanan yang berbasis *Indonesian Hospitality*.
- Program *Remain & Monitoring*.
- Evaluasi dan penyederhanaan proses/prosedur yang terkait dengan pelayanan pelanggan sehingga tercipta sistem layanan yang lebih berorientasi pada pelanggan.
- *Customer Intimacy Program* melakukan berbagai upaya komunikasi/membina keeratan dengan pelanggan lewat berbagai kegiatan momentum
- *Strategic Program* – Evaluasi SLA dengan *Ground Handling Agent* khususnya untuk peningkatan pelayanan *Pre Flight (Check In Service, Boarding Process)* dan *Post Flight (Baggage Handling)*.
- *Strategic Program* – Memperluas *Customer Voice Akses* (provide SMS Access).
- Menyediakan *Media Web base* - Penanganan keluhan secara *online*.

- Training Programs for Front liners to improve their service attitudes and in particular to foster improvements based upon Indonesian Hospitality.
- Remain & Monitoring Program.
- Evaluation and simplification of the customer service processes and procedures to achieve a more customer-centric system.
- Customer Intimacy Program through various communication schemes and maintaining direct ties with customers through special events.
- Strategic Program – SLA Evaluation with ground handling Agents to improve the Pre Flight (Check In service, Boarding Process) and Post Flight (Baggage Handling) Services.
- Strategic Program – Expanding Customer Voice Access (providing SMS access).
- Provide Web based Media – Online Complaint Handling.

Bagi Masyarakat dan Bangsa Indonesia

Garuda Indonesia melihat bahwa kesejahteraan masyarakat ikut menentukan kemakmuran suatu negara. Selain itu, sebagai *Flag Carrier*, yang bersama merasakan juga perjuangan dari awal pendirian Negara Republik Indonesia, Garuda Indonesia memiliki aspirasi untuk terlibat dalam pembangunan masyarakat dan dalam mengharumkan nama Indonesia sampai ke dunia internasional secara berkesinambungan.

For Society and Nation

Garuda Indonesia views that the society welfare is a determining factor in a country's prosperity. As the national Flag Carrier, that has become an integral part of the struggle in founding the Republic of Indonesia, the Company aspiration has always been to be involved in the community development and in promoting Indonesia in the international arena.

Dengan keahlian dan sumber daya yang kami miliki, kami berkomitmen untuk melakukan program-program khusus maupun kegiatan sosial yang berdampak positif bagi pengembangan dan kemakmuran masyarakat serta kejayaan Indonesia secara menyeluruh.

Using our expertise and resources, we are committed to undertaking special programs or social activities that have a positive impact on public development and prosperity as well as Indonesia's global image.

Untuk kegiatan kemasyarakatan dan kebangsaan, pada tahun 2008 Garuda Indonesia telah mengeluarkan dana sebesar Rp 626.106.000,-, untuk merealisasikan program serta kegiatan berikut:

In 2008 Garuda spent Rp 626,106,000 on humanitarian causes and support to the Nation and in particular helping to realize and/or supporting the following programs and activities:

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)

Sebagai upaya pemberdayaan ekonomi dan sosial masyarakat, secara khusus Garuda Indonesia telah mempersiapkan dan selama beberapa tahun terakhir ini menjalankan program Kemitraan dan

Partnership and Environmental Improvement Program (PKBL)

In an effort to empower the public and help stimulate community economies, Garuda Indonesia has specifically prepared and run the PKBL over the last few years. The implementation of PKBL is line

Bina Lingkungan (PKBL). Pelaksanaan PKBL sejalan dengan ketetapan Pemerintah, dalam hal ini diatur dalam keputusan Menteri BUMN, yang bertujuan untuk meningkatkan peran BUMN dalam keberhasilan PKBL ini.

with a Government stipulation, in this case enacted by the Minister of State-owned Enterprises, which aims to elevate the role of State-owned enterprises in the successful realization of PKBL.

Untuk tahun 2008, Program Kemitraan untuk membangun masyarakat kecil ke arah sejahtera dan mandiri yang dilakukan adalah sebagai berikut:

In 2008, the Partnership Program helped empower local communities to increase their prosperity and self-reliance using the following methods:

- Penyaluran dana pinjaman untuk mitra binaan di:
 - Provinsi Nusa Tenggara Barat yang bergerak pada bidang usaha industri kerajinan kayu ukir, gerabah dan telur asin.
 - Provinsi Jawa Timur untuk bidang usaha industri pupuk dan perdagangan.
 - Provinsi Jawa Barat untuk bidang usaha peternakan sapi perah.
- Program pembinaan untuk para mitra binaan dengan melakukan peningkatan pemasaran melalui pameran di Jakarta dan pendidikan keahlian kepada mitra binaan di Provinsi Solo, Nusa Tenggara Barat dan Jawa Timur.

- Loan disbursements to assist partners engaged in:
 - Woodcarving, ceramic and salted egg businesses in West Nusa Tenggara province.
 - Fertilizer and trading industries in East Java Province.
 - Dairy farming in West Java Province.
- Development Programs to assist partners via marketing enhancement schemes such as organizing exhibitions in Jakarta and skills training programs in Solo, West Nusa Tenggara and East Java.

Sedangkan Program Bina Lingkungan, yaitu bentuk pengembalian sebagian keuntungan Perusahaan bagi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat, pada tahun 2008 disalurkan untuk kegiatan berikut:

Meanwhile as part of the Environmental Development Program, one of the methods by which Company uses corporate profits to "give back" to the community and enhance public prosperity, we distributed funds to the following activities in 2008:

- Bantuan sarana ibadah pada Provinsi Jawa Barat
- Bantuan untuk sarana dan prasarana umum di Provinsi Jawa Barat, yang meliputi:
 - Air bersih dan MCK (Mandi, Cuci, Kakus)
 - Sarana dan prasarana belajar
 - Pendidikan anak usia dini (PAUD)
 - Renovasi ruang belajar dan mengajar

- Assistance to build places of worship in West Java Province
- Assistance for the construction of public facilities and utilities in West Java Province comprising:
 - Clean water sources and shower, washing and toilet facilities (MCK)
 - Educational infrastructure and facilities
 - Early Childhood Education (PAUD)
 - Renovation of school classrooms

Dana yang tersedia di tahun 2008 untuk PKBL adalah sebesar Rp 7.072.521.783 yang berasal dari saldo awal sebesar Rp 303.792.928. Dari jumlah ini digunakan untuk Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan.

The fund available for PKBL in 2008 was Rp 7,072,521,783 with a beginning balance of Rp 303,792,928. The fund was used for Partnership and Environmental Development Programs.

Penyaluran pinjaman dana PKBL tahun 2008 untuk wilayah-wilayah diatas adalah sebesar Rp 353.680.000 (lihat tabel Bantuan Pinjaman PKBL).

The disbursement of PKBL fund in 2008 for the above-mentioned regions totaled Rp 353,680,000 (see PKBL Loan Assistance Table).

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan • Corporate Social Responsibility

Tabel Bantuan Pinjaman PKBL (IDR Juta) PKBL Loan Assistance (IDR Million)

Jenis Usaha Type of Business	Jumlah Total	Akumulasi s.d. 2008
Bantuan Pinjaman Modal Kerja Working Capital Loan Assistance	Rp 353.680.000	Rp 12.459.905.000
Hibah Grant / Dana Pembinaan Kemitraan Grant/Partnership Development Fund	Rp 189.675.000	Rp 3.024.110.558
Bina Lingkungan Environmental Improvement	Rp 82.751.000	Rp 410.751.000
Jumlah Total	Rp 626.106.000	Rp 15.894.766.558

Saldo Dana per 31 Desember 2008 Rp 5.855.349.637. Akumulasi penggunaan dana sampai dengan 31 Desember 2008 berjumlah Rp 15.849.766.558. Nilai rasio untuk penyaluran dana adalah 8% karena efektivitas penyaluran dana lebih kecil dari 80%.

The final balance as at 31 December 2008 was Rp 5,855,349,637. While the accumulated fund usage up to 31 December 2008 amounted to Rp 15,849,766,558. Score for fund disbursement is 8% because the effectiveness of fund is less than 80%.

Tingkat kolektibilitas pengembalian pinjaman sebesar 13%. Klasifikasi pinjaman per 31 Desember 2008 adalah sebagai berikut:

The collective loan payment was 13%. The classification of loans per 31 December 2008 was as follows:

Klasifikasi Classification	Saldo
Lancar Current	Rp 725.118.417
Kurang Lancar Substandard	Rp 174.578.765
Ragu-ragu Doubtful	Rp 92.994.810
Macet Bad Loans	Rp 5.961.849.757
Jumlah Total	Rp 6.959.541.749

Rendah/tingginya tingkat kolektibilitas ini disebabkan oleh hal-hal berikut:

The low/high collection level was primarily attributed to the following:

1. Lemahnya kemampuan mitra binaan didalam pengelolaan bisnis.
2. Usaha mitra binaan yang mengalami kebangkrutan.
3. Tidak diketahui domisili usaha mitra binaan yang pindah alamat.
4. Masih melekatnya anggapan bahwa penyaluran dana kemitraan merupakan dana hibah.
5. Kegiatan penagihan piutang ke lapangan belum optimal.

1. The number of assisted partners who were incapable of running businesses
2. A number of assisted partners faced bankruptcy
3. Loss of contact with assisted partners due to changes of address or domicile
4. The perception that the partnership loans were meant as grants
5. The field collection activity has yet to reach an optimal level.

Tingkat kolektibilitas pengembalian mendapat nilai Rasio 13% atau Skor 1, karena berada pada posisi 10 s/d 40%.

The collectivity ratio was rated 13% or scored 1, because it was between 10% and 40%.

Pengembangan Sosial Kemasyarakatan dan Kemanusiaan

Disamping rangkaian kegiatan dalam Program Kemitraan dan Bina Lingkungan di atas, Garuda Indonesia selalu tanggap akan permasalahan dan perkembangan aktual yang terjadi dalam masyarakat luas. Sehubungan dengan ini hal ini, Garuda Indonesia mengadakan dan turut memberikan bantuan dalam kegiatan berikut di tahun 2008:

- Penanaman pohon melalui Program Gerakan Perempuan Tanam & Pelihara untuk ketahanan pangan dan kesehatan keluarga yang dilaksanakan di wilayah Tangerang, Yogyakarta, Padang, Balikpapan dan Palangkaraya.

The Development of Socio-Community and Humanity

In addition to the series of PKBL activities, Garuda Indonesia is always responsive to any prevailing problems and developments in the public. In this relation, Garuda Indonesia held and extended contribution to the following activities in 2008:

- Trees planting through the Women's Tree Planting & Growing Movement aimed at promoting food defense and family health, which was held in Tangerang, Yogyakarta, Padang, Balikpapan and Palangkaraya.

Dukungan untuk Pendidikan

Dalam bidang pendidikan ini, selain menyalurkan beasiswa kepada masyarakat, Garuda Indonesia juga mendukung keikutsertaan mahasiswa Indonesia dalam ajang pertemuan ilmiah mahasiswa kawasan Asia Pasifik di Fudan University, Shanghai China.

Support to Education

In the educational sector, other than granting public scholarships, Garuda Indonesia also supports the participation of Indonesian university students in the Asia Pacific scientific forum held at Fudan University, Shanghai, China.

Dukungan untuk Tenaga Kerja Indonesia

Dalam memberikan layanan, kami selalu mengutamakan pelayanan kepuasan bagi seluruh pelanggan. Khusus untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI), yang telah membawa nama bangsa ke luar negeri, Garuda Indonesia juga terpenggil untuk mendukung perjuangan mereka.

Support to Indonesian workers

In providing services, we continually prioritize satisfaction for all our customers. Especially for Indonesian overseas workers (TKI) who represent the nation, Garuda Indonesia has a calling to support their endeavor.

Bentuk dukungan dan partisipasi atas program pemerintah berkaitan dengan kelancaran penanganan pemberangkatan dan pemulangan TKI dari luar negeri dan sebaliknya, Garuda telah mendirikan Konter Layanan Khusus TKI pada bulan November 2008 di bandara internasional Soekarno-Hatta di terminal kedatangan 2F dan 2E. Melalui konter ini TKI dapat membeli tiket, check-in, dan melaporkan bagasi dalam satu tempat dengan nyaman dan aman karena area konter merupakan *restricted area*.

Our support and participation in the Government program is related to the trouble-free process of arrival and departure for TKI by opening a special counter for them in November 2008 at Soekarno-Hatta international airport which was located in the arrival terminal at gates 2E and 2F. With the opening of this counter, the workers can buy tickets, check-in, report their baggage in one place with an ease and secure as the counter area is designated as a *restricted area*.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan • Corporate Social Responsibility

Penerbangan Haji

Mendapatkan kepercayaan untuk melaksanakan penerbangan haji sejak tahun 1955 hingga saat ini tentu suatu hal yang sangat membanggakan. Penerbangan haji merupakan suatu tugas khusus mengingat kepercayaan ini adalah suatu tanggung jawab yang membawa misi nasional maupun keagamaan. Kesungguhan Garuda Indonesia tercermin pada proses penyiapan operasi penerbangan haji yang dilakukan cukup panjang yaitu selama sepuluh bulan untuk operasi penerbangan haji selama dua bulan.

Tahun 2008, Garuda Indonesia mengangkut 259 ribu jemaah yang terbagi dalam 302 kelompok terbang (kloter). Kesungguhan Garuda Indonesia dalam melayani penerbangan haji ini, adalah dengan menyewa pesawat khusus sesuai spesifikasi Departemen Agama, merekrut awak kabin tambahan untuk melayani jemaah dari daerah-daerah, serta menetapkan standar internasional. Informasi lengkap mengenai kegiatan penerbangan haji Garuda Indonesia serta sertifikasi yang telah diraih dapat dilihat pada bab Garuda dan Tinjauan Operasi bagian Penerbangan Haji.

Olah Raga

Bidang olah raga, selain dapat meningkatkan kualitas hidup suatu bangsa, apabila dikembangkan secara profesional juga dapat mengangkat citra Indonesia. Untuk itu, Garuda Indonesia memberikan komitmen untuk kegiatan olah raga berikut:

- Menjadi sponsor utama salah satu turnamen tenis terbesar di Indonesia “Garuda Indonesia Tennis Series 2008”, yang diadakan pada bulan Desember 2008.
- Menjadi salah satu sponsor pada Pekan Olahraga Nasional (PON) XVII di Samarinda, Kalimantan Timur.
- Sponsor pada *Grand Racing 2008 Championship* di Sentul, Jawa Barat.
- Sponsor pada TIME 2008 di Makassar.
- Mengadakan Garuda Indonesia Golf Tournament di Bali, Jakarta, Yogyakarta dan Bogor
- Mengadakan XXIV Interline Chess Tournament di Bali.

Haji Pilgrimage Flights

Garuda Indonesia feels privileged and takes great pride in having won the trust of the Indonesian public to arrange the Hajj pilgrimage flights since 1995. There is a tremendous amount of responsibility in ensuring the efficient execution of this very special task and Garuda Indonesia fully understands the importance of this national and religious mission. Garuda Indonesia's commitment and determination to maintaining the highest quality for the Hajj pilgrimage flights is reflected in the fact that it requires ten months of planning for a two-month operation.

In 2008, Garuda Indonesia flew two hundred and fifty nine thousand (259,000) pilgrims in 302 groups. Garuda's determination in ensuring the timely and safe transportation of pilgrims was realized by renting special aircraft in conformance with the requirement of the Department of Religious Affairs, recruiting extra cabin crew to serve Hajj pilgrims from various cities in Indonesia, as well as implementing international standards in running the Hajj Pilgrimage Flights. Detailed information on Hajj Pilgrimage Flights and obtained certification can be found in the Garuda and Operations Review chapter, specifically addressed in the Hajj Pilgrimage section.

Sports

Other than improving the quality of life of a nation, sport can also promote the country's image if it professionally developed. For that purpose, Garuda Indonesia expressed its commitment by participating in the following sports activities:

- Main sponsor in “Garuda Indonesia Tennis Series 2008” one of the biggest tennis tournaments held in December 2008.
- One of the sponsors of the XVII National Sports Week (PON) in Samarinda, East Kalimantan
- Sponsor for the 2008 Grand Prix Motor Racing Championship held at Sentul, West Java,
- Sponsor for TIME 2008 in Makassar
- Organizer of the Garuda Indonesia Golf Tournament in Bali, Jakarta, Yogyakarta and Bogor.
- Organizer of the XXIV Interline Chess Tournament in Bali.

Visit Indonesia 2008

Pariwisata merupakan salah satu sumber pemasukan negara yang potensial, yang apabila dikelola dengan baik dapat juga meningkatkan kehidupan masyarakat di daerah tujuan wisata. Karena itu, Garuda Indonesia mendukung penuh kepariwisataan dan promosi budaya Indonesia. Dukungan Garuda terwujud baik dengan partisipasi pada program-program pemerintah serta inisiatif untuk kegiatan dalam bidang ini, yang di tahun 2008 antara lain, terdiri dari:

- Partisipasi Perusahaan dalam Visit Indonesia Year (VIY) 2008, yang sudah dimulai sejak tahun 2007, dimana Garuda Indonesia telah memasang logo Visit Indonesia 2008 di semua badan pesawat Garuda Indonesia.
- Berbagai kegiatan kampanye dan promosi budaya sehubungan dengan VIY 2008 baik di dalam maupun luar negeri, seperti acara “Garuda Orient Holiday” di Korea Selatan, Australia dan Jepang.
- Penobatan “Duta Garuda Indonesia” Lindsay Grace Pronk untuk mempromosikan Indonesia kepada masyarakat Belanda.

Bagi Lingkungan

Garuda Indonesia menyadari bahwa kualitas hidup manusia dan masa depannya sangat ditentukan oleh keadaan lingkungan. Masalah lingkungan menjadi sesuatu yang mendesak karena pada saat ini dapat dikatakan sudah terjadi kerusakan lingkungan secara global, yang dikuatirkan akan terus memburuk.

Terdorong oleh keinginan untuk secara langsung terlibat dalam usaha perbaikan dan peningkatan, Garuda Indonesia selama bertahun-tahun menjunjung tinggi efisiensi dan produktivitas sumber-sumber dayanya. Selain itu, kami memiliki komitmen yang tinggi untuk secara kontinyu meningkatkan kualitas lingkungan dalam kegiatan operasional dan berpartisipasi dalam kegiatan pelestarian lingkungan hidup.

Sepanjang tahun 2008 jumlah biaya yang dilakukan dalam melakukan aktivitas di bidang lingkungan hidup adalah sebesar Rp 366.926.975, yang diantaranya dilakukan melalui program dan kegiatan berikut:

Visit Indonesia Year 2008

Tourism is one of the country's potential financial sources. Professionally managed, it can improve the welfare of local people. For this reason, Garuda fully supports the Indonesian tourism and cultural promotion. Garuda Indonesia's support is normally realized via various Government programs and initiatives. In 2008 Garuda participated in the following programs and activities:

- Company participation in the Visit Indonesia Year (VIY) 2008, that was initiated in 2007, in which Garuda placed the Visit Indonesia 2008 logo on the bodies of all Garuda Indonesia aircraft
- Various campaigns and cultural promotion events in conjunction with VIY 2008 both in Indonesia and overseas, such as the “Garuda Orient Holiday” promoted in South Korea, Australia and Japan
- The inauguration of “Garuda Indonesia Ambassador” Lindsay Grace Pronk to promote Indonesia to the general public in the Netherlands.

For Environment

Garuda realizes that the quality of human life as well as their future is very much determined by the environment condition. Environmental problems become a critical issue as the environmental destruction has happened globally and it is feared to deteriorate further.

Urged by the intention to be directly involved in the recovery and improvement of the environment, Garuda Indonesia has, for years, ensured the efficient and productive use of its resources. In addition, we are highly committed to continuously improving the environmental quality of our operations as well as taking part in various environmental preservation activities.

Throughout 2008 the total of spending for environmental activities was Rp 366,926,975, which was applied in supporting the following programs and activities:

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan • Corporate Social Responsibility

One Passenger One Tree

Salah satu partisipasi dalam bidang lingkungan diwujudkan dengan penandatanganan nota kesepahaman dengan WWF-Indonesia dalam rangka melaksanakan reforestasi (penghijauan) melalui program “One Passenger One Tree” pada bulan November 2007. Melalui program ini, Garuda Indonesia akan menanam hingga 100 ribu pohon pada kawasan seluas 250 hektar. Sedangkan dana untuk program ini berasal dari penyisihan keuntungan penjualan tiket setiap penumpang Garuda Indonesia dari Australia dan Jepang.

Di tahun 2008, Garuda Indonesia secara konsisten melanjutkan beberapa kegiatan reforestasi. Dalam rangka memperingati Hari Bumi, Garuda Indonesia bekerja sama dengan Departemen Kehutanan, Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dan WWF Indonesia, melakukan penanaman perdana di Taman Nasional Sebangau, Kalimantan Tengah pada tanggal 15 April 2008.

Masih berhubungan dengan program “One Passenger One Tree”, Garuda Indonesia juga terlibat dalam program pemberdayaan masyarakat pengrajin ulat sutera di daerah pedesaan dengan tajuk “Eco Tourism”. Salah satunya adalah penanaman pohon jambu mete dan mahoni sebagai tanaman pembiakan ulat sutera liar di deasa Karang Tengah, Bantul Yogyakarta. Program ini terlaksana melalui kerja sama dengan Yayasan Royal Silk, dimana Garuda Indonesia akan menanam sebanyak 50.000 hasil sumbangan warga Jepang yang berkunjung ke Yogyakarta. Selain pengembangan ulat sutera ini, Garuda Indonesia juga sedang terlibat dalam pengembangan perkebunan kopi di Tana Toraja, Sulawesi Selatan.

Menekan Tingkat Polusi

Sebagai perusahaan penerbangan, Garuda Indonesia juga menaruh perhatian besar akan akibat yang ditimbulkan dari kegiatan operasional pesawat terhadap lingkungan. Sebagaimana diatur dalam ICAO Annex 16 masalah utama yang harus diperhatikan adalah *Engine Emission & Noise*.

One Passenger, One Tree

One of our participation in the environmental sector was carried out through the signing of memorandum of understanding with WWF-Indonesia on reforestation through the “One Passenger, One Tree” program in November 2008. In this program, Garuda Indonesia would plant up to one hundred thousand (100,000) trees in a 250 hectare area. The funding for the program was sourced from the allotment of profits from the ticket sales on every Garuda Indonesia passenger traveling from Australia and Japan.

In 2008, Garuda Indonesia undertook a number of reforestation activities. In observing Earth Day, Garuda Indonesia, in cooperation with the Department of Forestry, Central Kalimantan government and WWF Indonesia, initiated the first tree planting in Sebangau National Park, Central Kalimantan on 15 April 2008.

Also related to the “One Passenger One Tree” program, Garuda Indonesia is also involved in the empowerment program of silk worm moth producers in village areas carrying the theme “Eco Tourism”. One of the activities was the planting of cashew and mahogany trees as the media for rearing wild silk moths in Karang Tengah Village, Bantul, Yogyakarta. The program was in collaboration with Royal Silk Foundation, in which Garuda aims to plant fifty thousand (50,000) trees, donated by Japanese people visiting Yogyakarta. In addition to this scheme, Garuda Indonesia also took part in the coffee plantation development in Tana Toraja, South Sulawesi.

Reducing Pollution

As a flag carrier, Garuda Indonesia is also concerned with the adverse impact on the environment as a result of its flight operations. As stated in ICAO Annex 16 one of the main problems highlighted was Engine Emissions and Noise.

Yang dimaksud di sini adalah efek pemakaian sumber energi yang tidak dapat diperbaharui, terutama bahan bakar minyak. Pembakaran yang terjadi menimbulkan peningkatan CO2 pada atmosfer yang mempengaruhi peningkatan iklim global. Suara gaduh/ berisik yang ditimbulkan pesawat juga merupakan gangguan lingkungan yang semakin hari menjadi perhatian.

Selain peningkatan CO2, pemancaran uap air dan nitrogen oxides (Nox) yang berasal dari mesin pesawat terbang, yang memberi efek pada kandungan ozon di lapisan atmosfer juga memiliki pengaruh pada iklim. Pembakaran bahan bakar pesawat juga memancarkan Nox yang dapat mempengaruhi kualitas udara yang mengakibatkan pengasaman lapisan tanah dan air.

Sebagai wujud keseriusan Garuda Indonesia, saat ini semua armada pesawat yang dimiliki Garuda Indonesia telah memenuhi ketentuan yang dipersyaratkan terhadap *engine emission* dan noise.

Meskipun industri penerbangan hanya memberikan kontribusi sebesar 2% terhadap polusi akibat emisi gas buang namun, Garuda Indonesia senantiasa berusaha mengurangi kadar CO2 dan Nox akibat pembakaran bahan bakar melalui Fuel Conservation Program. Kegiatan ini telah mengurangi pemakaian bahan bakar sebesar 24,9 juta liter dan CO2 yang tereduksi 62,54 ribu ton.

Atas dasar alasan keselamatan, kegiatan penerbangan mendapatkan dispensasi untuk menggunakan halon. Pemberian dispensasi karena sampai saat ini belum ada alternatif pengganti halon yang aman sebagai alat pemadam kebakaran untuk kebakaran yang terjadi pada mesin dan kabin pesawat.

Rencana CSR Tahun 2009

Dalam melaksanakan program CSR yang dilakukan oleh Perusahaan untuk tahun 2009 lebih mengutamakan peran Perusahaan dalam membangun citra positif dalam masyarakat serta meningkatkan nilai Perusahaan melalui kegiatan kesejahteraan dan perbaikan alam.

This refers to the effect of the usage of nonrenewable energy sources, particularly oil. The emissions lead to an increase in CO2 in the atmosphere that has and adverse effect on global climate change. The high level of airplane noise also creates an environmental intrusion which is increasingly coming under scrutiny.

Other than the increase of CO2 the release of condensation and nitrogen oxide (NOx) by aircraft engines impacts the ozone layer and thereby affects the climate. The emission of airplane fuel also generates NOx that may impact air quality causing increased acidity of water and soil layers.

Garuda Indonesia’s concern over this matter is reflected in the fact that the aircraft fleet owned by Garuda meets all prerequisites for engine emissions and noise.

Even though the aviation industry only accounts for 2% of the pollution due to gas emissions, Garuda Indonesia strives to reduce its CO2 and NOx emission levels through their Fuel Conservation Program. The program has reduced the use of gasoline by 24.9 million liters and as a result has lowered CO2 emissions by 62.54 thousand tons.

It should be noted that for safety reasons, flight operations have been granted a dispensation to use halon gas on the grounds that there is no safe alternative to extinguish fires in aircraft engines or cabins.

CSR Plan in 2009

For its 2009 CSR implementation, the Company’s priority is to create a positive image in the community and enhance the Company’s value through community welfare and environmental improvement programs.

Tanggung Jawab Pelaporan Tahunan • Responsibility for Annual Reporting

Laporan Tahunan ini, berikut laporan keuangan dan informasi terkait lainnya, merupakan tanggung jawab Manajemen PT Garuda Indonesia (Persero), dan telah disetujui oleh Dewan Komisaris dengan membubuhkan tandatangannya di bawah ini. This Annual Report, along with the accompanying financial statements and other related information, is the responsibility of the Management of PT Garuda Indonesia (Persero), and has been approved by the members of the Board of Commissioners whose signatures appear below.



Hadiyanto
Komisaris Utama
President Commissioner



Abdulgani
Komisaris
Commissioner



Adi Rahman Adiwoso
Komisaris
Commissioner



Sahala Lumban Gaol
Komisaris
Commissioner



Wendy Aritenang
Komisaris
Commissioner

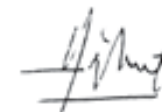
Laporan Tahunan ini, berikut laporan keuangan dan informasi terkait lainnya, merupakan tanggung jawab Manajemen PT Garuda Indonesia (Persero), dan telah disetujui oleh Direksi dengan membubuhkan tandatangannya di bawah ini. This Annual Report, along with the accompanying financial statements and other related information, is the responsibility of the Management of PT Garuda Indonesia (Persero), and has been approved by the members of the Board of Directors whose signatures appear below.



Emirsyah Satar
Direktur Utama
President & CEO



Achirina
Direktur SDM & Umum
EVP Human Capital & Corporate Support



Agus Priyanto
Direktur Niaga
EVP Commercial



Ari Sapari
Direktur Operasi
EVP Operations



Eddy Porwanto
Direktur Keuangan
EVP Finance



Elisa Lumbantoruan
Direktur Strategi & IT
EVP Corporate Strategy & Information Technology



Hadinoto Soedigno
Direktur Teknik
EVP Engineering & Maintenance