



**PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN
GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE ("ATO")
BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA
BANDA ACEH
PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk.**

JUNI 2020

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud, Tujuan, dan Sasaran.....	1
1.3. Ruang Lingkup	1
BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	3
2.1. Pengertian	3
2.2. Prinsip.....	3
BAB III PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk.	5
3.1. Komponen Standar Pelayanan (<i>Service Delivery</i>).....	5
3.2. Komponen Standar Pelayanan (<i>Manufacturing</i>).....	5
BAB IV STANDAR PELAYANAN GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE (ATO)	7
4.1. Komponen Standar Pelayanan (<i>Service Delivery</i>).....	7
1. Persyaratan.....	7
2. Prosedur	7
3. Waktu Pelayanan	10
4. Biaya/Tarif.....	10
5. Produk Pelayanan	11
6. Penanganan Pengaduan	12
4.2. Komponen Standar Pelayanan (<i>Manufacturing</i>).....	13
1. Dasar Hukum.....	13
2. Sarana dan Prasarana.....	14
3. Kompetensi Pelaksana	23
4. Pengawasan Internal.....	27
5. Jumlah Pelaksana.....	28
6. Jaminan Pelayanan	29
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	29
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.....	29
BAB V PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE	31
BAB VI PENETAPAN DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN	33
6.1. Penetapan Standar Pelayanan	33

6.2. Penerapan Standar Pelayanan	33
6.3. Penetapan Maklumat Pelayanan	33
6.4. Pemantauan dan Evaluasi	34
BAB VII PENUTUP	39

Maklumat Pelayan Garuda Indonesia



Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur upaya peningkatan pelayanan publik.

Dalam rangka keseragaman penyelenggaraan pelayanan publik untuk tiap jenis layanan yang dilaksanakan di lingkungan Kementerian Perhubungan agar dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien, sesuai dengan ruang lingkup tugas dan fungsinya serta asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit organisasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, maka perlu suatu pedoman untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan sesuai dengan pedoman standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, serta Peraturan Menteri No 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

1.2. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud Pedoman Standar Pelayanan ini adalah sebagai acuan atau panduan bagi unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.
2. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
3. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan ini adalah agar setiap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dengan baik dan konsisten.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan, penetapan, dan penerapan serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

2.1. Pengertian

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administratif yang disediakan oleh kantor pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan yang menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Kementerian Perhubungan yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Pengguna Jasa adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang bekerja di instansi penyelenggara dan/atau organisasi penyelenggara di lingkungan Kementerian Perhubungan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2.2. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas.

BAB III
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk.

3.1. Komponen Standar Pelayanan (*Service Delivery*)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Penanganan Pengaduan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

3.2. Komponen Standar Pelayanan (*Manufacturing*)

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan publik di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar Hukum

Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana, Prasarana, dan Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

3. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

4. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

5. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

6. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE (ATO)

4.1. Komponen Standar Pelayanan (*Service Delivery*)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

1. Persyaratan

- a. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS)
- b. Alamat Email
- c. Nomor Handphone
- d. Surat Keterangan
- e. Bukti Keanggotaan GarudaMiles
- f. Boarding Pass
- g. Kode Booking
- h. Nomor Tiket

2. Prosedur

Prosedur layanan kepada pelanggan mencakup penyambutan (*greet*), memproses permintaan (*assist*), dan mengakhiri layanan (*thank*).

a. Greet

Greet adalah tahapan layanan dimana frontliner menyambut penumpang dengan senyum dan ramah.

- 1) Berdiri dan bersiap menyambut penumpang serta memberikan salam Garuda Indonesia dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mempersilahkan penumpang untuk duduk terlebih dahulu, kemudian frontliner duduk.
- 3) Memperkenalkan nama dan menanyakan nama penumpang.
- 4) Tanyakan kebutuhan penumpang dan dengarkan dengan teliti, catat jika perlu untuk menghindari pertanyaan yang berulang.

b. Assist

Assist adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang.

- 1) Lakukan profiling atas kebutuhan penumpang serta menanyakan dokumen-dokumen pendukung (ID Card, GarudaMiles Card, Passport, dll) yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan.
- 2) Informasikan kepada penumpang, bahwa Garuda Indonesia sudah menyesuaikan aturan terbaru mengenai perlindungan data pribadi sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 3) Berikan alternatif solusi (jika tersedia) untuk kebutuhan tiket penumpang.
- 4) Proses tiket penumpang dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan.
- 5) Selalu menawarkan untuk mengirimkan tiket/dokumen penerbangan lainnya melalui e-mail untuk meminimalisir pencetakan dokumen dengan kertas.

c. Thank

Thank adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan penutupan layanan dengan ramah.

- 1) Akhiri layanan dengan menawarkan bantuan lainnya kepada penumpang.
- 2) Berikan "magic word" untuk mencairkan suasana layanan.
- 3) Biarkan penumpang berdiri terlebih dahulu, kemudian petugas dan berikan salam Garuda Indonesia sambil mengucapkan terima kasih kepada penumpang.
- 4) Lakukan pengecekan kembali alat kerja (*table management*) sebelum memanggil penumpang selanjutnya.

Tahapan layanan *Greet, Assist, Thank* dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.

Berikut ini adalah contoh kalimat layanan yang dapat digunakan saat melayani penumpang:

No	Item	Aktivitas	Contoh Kalimat
1	Opening Greeting	Berdiri menyambut penumpang, memberikan salam Garuda Indonesia, dan mempersilahkan penumpang untuk duduk.	"Selamat Pagi, Bapak silahkan duduk"
2	Introduction	Perkenalkan diri terlebih dahulu dan tanyakan nama penumpang. Selama proses layanan, frontliner diwajibkan untuk menyebutkan nama penumpang di sela-sela percakapan untuk membangun keakraban. Penyebutan nama tidak dibatasi jumlahnya, silahkan disesuaikan dengan kondisi layanan. Tawarkan bantuan layanan kepada penumpang. Berikan "magic word" jika memungkinkan.	"Saya dengan Indah travel consultant Bapak, dengan Bapak siapa?" "Baik Pak Anton, apa yang dapat saya bantu, Pak?"
3	Profiling	Tanya dan konfirmasi dokumen-dokumen penumpang dan sesuaikan dengan kebutuhan penumpang.	"Boleh saya pinjam KTP dan kartu GarudaMiles Pak Anton?" "Boleh saya cek terlebih dahulu tiket Bapak?"
4	Advising	Tawarkan informasi atau solusi lain yang berkaitan dengan kebutuhan penumpang.	"Pak Anton, karena bapak terbang esok hari, langsung saya bantu untuk check-in ya Pak."

			<p>Bapak ingin duduk di dekat lorong atau di dekat jendela?"</p> <p>"Pak Anton, mengingat saat ini sedang peak season, sebaiknya bapak tiba di bandara lebih awal ya Pak!"</p> <p>"Untuk rute Jakarta – Jogjakarta, kami memiliki harga terbaik di penerbangan paling pagi, apa Pak Anton berminat?"</p>
5	Processing	<p>Memproses kebutuhan penumpang dengan mengedepakan objek kebutuhan penumpang di awal kalimat. Jika perlu meninggalkan penumpang sejenak, jangan lupa meminta izin kepada penumpang.</p> <p>Jika terdapat proses perhitungan uang, ajak penumpang untuk memperhatikan proses penghitungan uang.</p>	<p>"Tiket Bapak saya proses terlebih dahulu, mohon ditunggu ya Pak Anton"</p> <p>"Baik Pak, saya izin fotocopy dokumen Bapak sebentar ya"</p> <p>"Boarding pass Pak Anton akan saya ambilkan, mohon ditunggu ya Pak"</p> <p>"Uangnya saya hitung ya Pak, mohon diperhatikan"</p>
6	Closing	<p>Akhiri layanan dengan menawarkan bantuan lain kepada penumpang, jika terdapat kerjasama dengan pihak ketiga dan masih terdapat waktu yang memungkinkan maka frontliner dapat menawarkannya.</p> <p>Berikan "<i>magic word</i>" pada saat akhir layanan untuk memberikan kesan yang baik pada pelanggan.</p>	<p>"Apakah tiketnya sudah sesuai Pak Anton?"</p> <p>"Ada hal lain yang dapat saya bantu Pak?"</p> <p>"Terima kasih atas kunjungannya ke Garuda Indonesia, selamat terbang Pak"</p>

		Frontliner berdiri setelah penumpang berdiri dan berikan salam Garuda Indonesia kepada penumpang.	"Selamat berlibur Pak Anton"
--	--	---	------------------------------

3. Waktu Pelayanan

Standar waktu ini dengan asumsi bahwa penumpang datang dengan dokumen dan jadwal perjalanan yang sudah pasti dengan tidak ada penambahan layanan lainnya pada saat dilayani. Waktu layanan dapat berubah sesuai dengan kondisi antrian dan kebutuhan dari masing-masing penumpang.

No	Jenis Layanan	Standar Waktu Layanan
1	Booking and Reservation	FIT : 5 menit Group: 15 menit
2	Issued Ticket	Single Leg: 10 menit Multi Leg: 15 menit
3	Reschedule	15 menit
4	Reroute	15 menit
5	Refund Ticket	10 menit
6	Interline Ticket	15 menit
7	Partnership	15 menit
8	Ancillary Revenue	15 menit
9	Tour Package	15 menit
10	City Check-in	5 menit
11	Ticket Information	5 menit
12	GarudaMiles	Enrollment: 15 menit Redemption: 15 menit Claim Mileage: 15 menit Buy Mileage: 15 menit Redeposit: 15 menit
13	Complain Handling	30 menit
14	Product Promotion	15 menit

4. Biaya/Tarif

Tarif tiket domestik mengacu pada Peraturan Menteri Nomor: PM 20 tahun 2019 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri ("PM 20/2019") yang menyatakan bahwa apabila Garuda Indonesia mengenakan pungutan dan/atau biaya tambahan di luar ketentuan dari PM 20/2019 wajib mendapat persetujuan Menteri.

Biaya layanan/tarif sesuai dengan tabel di bawah ini:

No	Jenis Layanan	Standar Waktu Layanan
1	Booking and Reservation	Gratis
2	Issued Ticket	Domestik : IDR. 5.000,-
3	Reschedule	Gratis

4	Reroute	Gratis
5	Refund Tiket	Gratis
6	Interline Ticket	Gratis
7	Partnership	Gratis
8	Ancillary Revenue	Gratis
9	Tour Package	Gratis
10	City Check-in	Gratis
11	Ticket Information	Gratis
12	GarudaMiles	Enrollment: Gratis Redemption: Gratis Claim Mileage: Gratis Buy Mileage: Gratis Redeposit: Gratis
13	Complain Handling	Gratis
14	Product Promotion	Gratis

5. Produk Pelayanan

a. Definisi Produk Layanan

Jenis produk pelayanan yang terdapat di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office meliputi:

- 1) Booking and Reservation adalah layanan pemesanan/pembukuan tiket (FIT/Group) penumpang sesuai dengan rute yang dipilih
- 2) Issued adalah layanan penerbitan tiket atas rute yang dipilih
- 3) Reschedule adalah layanan perubahan jadwal tiket
- 4) Reroute adalah perubahan rute dan/atau perubahan lain yang membutuhkan penerbitan kembali tiket pelanggan
- 5) Refund adalah pembayaran kembali kepada pembeli, baik semua atau sebagian dari ongkos, tarif atau biaya untuk layanan yang tidak atau belum digunakan
- 6) Interline Ticket adalah layanan untuk pembelian tiket penerbangan gabungan antar anggota SkyTeam
- 7) Partnership adalah layanan untuk produk kerjasama Garuda Indonesia dengan pihak ketiga (partner)
- 8) Ancillary Revenue adalah layanan untuk produk Garuda Indonesia di luar produk tiket dan kargo
- 9) Tour Package adalah layanan paket wisata, hotel, akomodasi, transportasi, dokumen perjalanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia
- 10) City Check-In adalah layanan check-in bagi penumpang yang sudah memiliki kelengkapan dokumen perjalanan beberapa jam sebelum waktu penerbangan
- 11) Ticket Information adalah layanan informasi seluruh produk Garuda Indonesia
- 12) GarudaMiles adalah keanggotaan penumpang Garuda Indonesia yang terbagi dalam beberapa kategori. Layanan GarudaMiles terbagi menjadi:
 - a) Enrollment adalah layanan untuk pendaftaran penumpang menjadi anggota GarudaMiles

- b) Redemption adalah layanan untuk menukarkan poin/mileage penumpang dengan produk/jasa Garuda Indonesia dan/atau produk lain yang bekerja sama dengan Garuda Indonesia
 - c) Claim Mileage adalah layanan untuk memasukkan poin/mileage penumpang yang tidak masuk ke dalam keanggotaan GarudaMiles-nya
 - d) Buy Mileage adalah layanan untuk pembelian mileage tambahan
 - e) Redeposit Mileage adalah layanan pengembalian mileage yang sudah ditukar dengan produk GarudaMiles namun belum terpakai
- 13) Complaint Handling adalah layanan penanganan keluhan yang masuk melalui channel Kantor Penjualan
- 14) Product Promotion adalah layanan penawaran promosi kepada pelanggan untuk mendukung penjualan

b. Output Produk Layanan

No.	Jenis Layanan	Output
1	Booking and Reservation	Kode booking penerbangan
2	Issued Ticket	Tiket
3	Reschedule	Tiket
4	Reroute	Tiket
5	Refund	Bukti Refund
6	Interline Ticket	Tiket
7	Partnership	Produk Partner
8	Ancillary Revenue	Produk Ancillary
9	Tour Package	Paket Tour
10	City Check-in	Boarding Pass
11	Ticket Information	Informasi
12	GarudaMiles	Enrollment: E-Card GarudaMiles Redemption: Ticket atau Voucher Claim Mileage: Mileage Buy Mileage: Mileage Redeposit: Mileage
13	Complaint Handling	Nomor Registrasi
14	Product Promotion	Produk Promosi

6. Penanganan Pengaduan

a. Akses Penerimaan Keluhan Pelanggan:

- Website : contact us
- Email : customer@garuda-indonesia.com
- Twitter : @garudacares
- Facebook : Garuda Indonesia
- Contact Center : 2351 9999 / 0804 1 807 807
- Live Chat : via website / mobile apps
- Customer Voice Forms
- Feedback Form Garuda Indonesia Airport Ticketing Office dan Airport
- Customer Service Garuda Indonesia Airport Ticketing Office dan Airport

- b. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui *channel* Kantor Penjualan:
- 1) *PIC/UIC* menerima keluhan melalui *feedback form* yang diisi oleh penumpang, selanjutnya melakukan analisa kasus serta melakukan *customer profiling*, kemudian memasukkan data keluhan penumpang ke dalam *C'VoMS (Customer Voice Management System)*.
 - 2) Selanjutnya terdapat dua jenis keluhan yaitu:
 - Keluhan yang memerlukan klarifikasi, *PIC* mengirimkan *initial response* kepada pelanggan untuk kemudian melakukan klarifikasi ke unit terkait, analisa hasil klarifikasi serta customer profile dan melakukan analisa terkait standar pelayanan serta pemberian kompensasi yang sudah atau belum disampaikan.
 - Keluhan yang tidak memerlukan klarifikasi, *PIC* dapat segera mengirimkan respon kepada pelanggan.
 - 3) Jika keluhan tidak dapat diselesaikan langsung oleh *frontliner*, maka jalur koordinasinya terbagi menjadi berikut ini:
 - Berkoordinasi dengan Branch Office atau pejabat tertinggi ATO
 - Berkoordinasi dengan tim AMO (Service Quality Management) Region
 - Jika tidak terselesaikan di jalur AMO (Service Quality Management), maka dapat berkoordinasi dengan AM (CEO Region)
 - Jika tidak terselesaikan di jalur AM (CEO Region), maka dapat berkoordinasi dengan tim Head Office
 - 4) Dalam hal keluhan mengandung tuntutan kompensasi atau ancaman tuntutan hukum, *PIC/UIC* secara maksimal melakukan negosiasi dan pendekatan di jalur hukum, disarankan berkoordinasi terlebih dahulu dengan unit *legal* untuk mendapatkan opini *legal* sebagai materi pendukung sebelum melakukan negosiasi/pendekatan. Negosiasi terbagi dalam dua kategori, yaitu:
 - Jika negosiasi gagal mencapai kesepakatan dan pelanggan memilih jalur hukum atau jika keluhan disampaikan oleh lembaga hukum atau keluhan yang disampaikan berupa somasi atau mengandung tuntutan hukum serius maka penanganan keluhan diserahkan ke unit legal untuk penyelesaiannya.
 - Jika negosiasi berhasil mencapai kesepakatan, *PIC/UIC* menyiapkan draft tanggapan untuk dapat disetujui oleh pejabat terkait.
 - 5) Penumpang menyetujui surat tanggapan jika sudah sesuai.
 - 6) *PIC/UIC* memberikan kompensasi dan/atau tanda simpati sesuai kesepakatan disertai dengan surat tanggapan bukti penyelesaian keluhan.

4.2. Komponen Standar Pelayanan (*Manufacturing*)

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan publik di internal organisasi (*manufacturing*).

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;

- c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana dirubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang menunjang layanan di ATO merupakan item yang diletakkan di area ATO dengan mempertimbangkan kebutuhan dan luas area ATO terdiri dari:

- 1) Sarana dan Prasarana dalam Ruangan
 - a. Newspaper/magazine
 - b. Newspaper/magazine rack
 - c. Wall clock
 - d. Dustbin large
 - e. Dustbin small
 - f. Operation hour display
 - g. Wall artwork
 - h. Standing banner information
 - i. Tent card information
 - j. Poster/promo marketing Garuda Indonesia
 - k. Sistem antrian
 - l. Kursi petugas
 - m. Kursi pelanggan
 - n. Credenza
 - o. CCTV
- 2) Sarana dan Prasarana pada Meja
 - a. Vase dan bunga hias
 - b. Name desk (next counter please)
 - c. Calendar standard Garuda Indonesia
 - d. Meja counter
 - e. Computer
 - f. Compendiun
 - g. Calculator
 - h. EDC Machine
 - i. Alat tulis kantor

- j. Pointer
- k. Note book
- 3) Area Lainnya
 - a. Ruang kerja back office
 - b. Lemari
 - c. Ruang pantry
 - d. Gudang
 - e. Ruang penyimpanan dokumen
 - f. Area parkir kendaraan
 - g. Musholla
 - h. Toilet
- 4) Fasilitas Penunjang ATO
 - a. Jaringan internet
 - b. Air conditioner
 - c. Lantai
 - d. Dinding
 - e. Lampu
 - f. Plafon

5) Tata Letak Sarana dan Prasarana dan Ketentuannya

a. Newspaper/Magazine

Wajib / Opsional	Opsional (Majalah Colours)
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Diletakkan pada magazine rack atau F&B Credenza
Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk media baca lain bersifat opsional • Majalah yang ditampilkan adalah edisi 3 bulan terakhir • Jika menyediakan koran, wajib menyediakan edisi terbaru setiap harinya • Koran diletakkan terlipat dengan logo menghadap ke pengunjung

b. Newspaper/Magazine Rack

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Minimum 1 buah
Peletakan	Disesuaikan dengan area ATO
Keterangan	Letakkan di area yang mudah dijangkau oleh pengunjung

c. Wall Clock

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimum 1 buah, disesuaikan dengan luas area dan kebutuhan
Peletakan	Disesuaikan dengan area ATO

Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak diperkenankan diletakkan pada dinding backdrop ticketing counter • Bagi yang memiliki platinum lounge, wajib menggunakan 1 wall clock dengan waktu lokal
------------	---

d. Dustbin Large

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimum 1 buah, disesuaikan dengan luas area dan kebutuhan
Peletakan	Disesuaikan dengan area ATO
Keterangan	Letakkan di area tunggu yang mudah dijangkau oleh pengunjung dan tidak menghalangi jalan

e. Dustbin Small

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • 1 dustbin untuk 2 counter ticketing • 2 dustbin untuk 3 counter ticketing, dan seterusnya
Peletakan	Diletakkan di bagian belakang counter ticketing
Keterangan	Tidak terlihat oleh pengunjung dan tidak menghalangi jalan

f. Operation Hour Display

Wajib / Opsional	Wajib khusus untuk ATO yang tidak memiliki pintu masuk (open entrance)
Jumlah	1 buah
Peletakan	Diletakkan di dalam ATO dekat pintu masuk dan terlihat oleh pengunjung
Keterangan	Untuk ATO yang memiliki pintu masuk menggunakan sticker sandblast pada pintu/dinding kaca

g. Wall Artwork

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Disesuaikan dengan area ATO
Peletakan	Diletakkan pada dinding
Keterangan	Tidak diperkenankan diletakkan pada dinding backdrop ticketing counter

h. Standing Banner Information

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	1 buah atau disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Diletakkan pada area pintu masuk dan tidak menghalangi pengunjung
Keterangan	Lama pemasangan disesuaikan dengan kebutuhan

Spesifikasi dan Pengadaan	<ul style="list-style-type: none"> • Dicitak berwarna • Roll up banner atau X banner 60 x 160 cm • Pengadaan dilakukan oleh masing-masing Branch Office atau Product Owner
---------------------------	---

i. Tent Card Information

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Disesuaikan dengan kebutuhan di masing-masing lokasi. Poin terpenting adalah materi harus dapat dibaca atau diakses dengan mudah oleh pelanggan
Keterangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Periode pemasangan tent card bersifat sementara (periode tertentu) atau tetap 2. Materi tent card disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan berisi informasi yang perlu disampaikan segera kepada pelanggan 3. Untuk setiap informasi yang bersifat konsumsi eksternal dikeluarkan oleh Head Office 4. Bila Branch Office memiliki ide atau saran informasi yang perlu diketahui oleh eksternal dan berlaku secara umum di seluruh lokasi, dapat disampaikan kepada Head Office (CG) untuk dapat ditindaklanjuti
Spesifikasi dan Pengadaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi tent card dicetak berwarna dan dicetak dengan ukuran A5 2. Materi tent card diletakkan menggunakan tent card holder ukuran A5 3. Pengadaan dilakukan oleh masing-masing Branch Office atau Product Owner

j. Poster/Promo Marketing Garuda Indonesia

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Maksimal 2 buah
Peletakan	Diletakkan pada dinding yang mudah terlihat oleh pengunjung dan menggunakan figura
Keterangan	Ukuran maksimal setara dengan A3

k. Sistem Antrian

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimal 1 buah
Peletakan	Diletakkan di dekat pintu masuk
Keterangan	1. Jika counter lebih dari 2, wajib menggunakan sistem antrian

	<p>2. Sistem antrian dapat menggunakan mesin maupun manual</p> <p>3. Pembagian nomor antrian disesuaikan dengan layanan di ATO</p>
--	--

i. Kursi Petugas

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan desain kursi sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

m. Kursi Pelanggan

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan desain kursi sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

n. Credenza

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan luas ruangan
Peletakan	Diletakkan di belakang kursi petugas
Keterangan	Menggunakan desain credenza sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

o. CCTV

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan dan luas ruangan
Peletakan	Diletakkan di pada area tunggu pelanggan dan area ticketing
Keterangan	Menggunakan standar CCTV sesuai dengan ketentuan safety Garuda Indonesia

p. Vase dan Bunga Hias

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk ATO minimal 1 buah • Untuk Gallery <ul style="list-style-type: none"> ➢ 1 buah untuk 2 counter ticketing ➢ 2 buah untuk 3 counter ticketing ➢ 3 buah untuk 4 counter ticketing, dan seterusnya ➢ 1 buah untuk 1 meja yang berdiri sendiri (GarudaMiles, Customer Service, GIH, dll)

Peletakan	Diletakkan pada meja counter
Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan bunga hidup • Jenis bunga berdasarkan skala prioritas: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Anggrek bulan warna putih ➢ Anggrek jenis lain warna bebas ➢ Bunga jenis lain warna putih
Pengadaan	Dilakukan secara desentralisasi oleh Branch Office

q. Name Desk (Next Counter Please)

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	1 buah untuk masing-masing counter
Peletakan	Diletakkan pada bagian tengah meja
Keterangan	Wajib dipasang ketika counter tidak diisi oleh petugas
Spesifikasi dan Pengadaan	Pengadaan dilakukan secara desentralisasi oleh masing-masing Branch Office

r. Calendar Standard Garuda Indonesia

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	1 buah untuk masing-masing counter
Peletakan	Diletakkan berdekatan dengan tempat permen (candy dish)
Keterangan	Menggunakan kalender standar Garuda Indonesia
Spesifikasi dan Pengadaan	Dibuat oleh tim Brand and Marketing Communication di Head Office

s. Meja Counter

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan desain counter sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

t. Computer

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan standar computer sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

u. Compendium

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter

Keterangan	Menggunakan desain compendium sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia
------------	--

v. Calculator

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan standar kalkulator sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

w. EDC Machine

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter atau sesuai dengan kebutuhan
Keterangan	Penggunaan EDC ditentukan berdasarkan kesepakatan antara Bank dengan Branch Office

x. Alat Tulis Kantor

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan desain ATK sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

y. Pointer

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter
Keterangan	Menggunakan desain pointer sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

z. Note Book

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah counter
Peletakan	Diletakkan di masing-masing counter

aa. Ruang Kerja Back Office

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan jumlah staff dan luas ruangan
Peletakan	Disesuaikan dengan layout ruangan
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi ruangan sesuai dengan standar Garuda Indonesia

bb. Lemari

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan dan luas ruangan
Peletakan	Disesuaikan dengan layout ruangan
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi lemari sesuai dengan standar Garuda Indonesia

cc. Ruang Pantry

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimal 1 buah ruangan pantry
Peletakan	Disesuaikan dengan layout ruangan
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi pantry sesuai dengan standar Garuda Indonesia

dd. Gudang

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimal 1 buah ruangan gudang
Peletakan	Disesuaikan dengan layout ruangan
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi gudang sesuai dengan standar Garuda Indonesia

ee. Ruang Penyimpanan Dokumen

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimal 1 buah ruang penyimpanan dokumen
Peletakan	Disesuaikan dengan layout ruangan
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi ruangan sesuai dengan standar Garuda Indonesia

ff. Area Parkir Kendaraan

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Mengikuti ketersediaan dari pengelola Bandar Udara
Peletakan	Disesuaikan dengan layout Bandar Udara
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi area parkir sesuai dengan standar Bandar Udara

gg. Musholla

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Mengikuti ketersediaan dari pengelola gedung/Bandar Udara
Peletakan	Disesuaikan dengan layout Bandar Udara
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi mushola sesuai dengan standar pengelola Bandar Udara

hh. Toilet

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Mengikuti ketersediaan dari pengelola Bandar Udara
Peletakan	Disesuaikan dengan layout gedung
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi toilet sesuai dengan standar Bandar Udara

6) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Deskripsi	Jumlah	Keterangan
a. Sarana dan Prasarana dalam Ruangan			
a.	Newspaper/magazine	-	
b.	Newspaper/magazine rack	-	
c.	Wall clock	-	
d.	Dustbin large	-	
e.	Dustbin small	1	
f.	Operation hour display	1	
g.	Wall artwork	-	
h.	Standing banner information	-	
i.	Tent card information	-	
j.	Poster/promo marketing Garuda Indonesia	-	
k.	Sistem antrian	-	
l.	Kursi petugas	1	
m.	Kursi pelanggan	1	
n.	Credenza	1	
o.	CCTV	-	
b. Sarana dan Prasarana pada Meja			
a.	Vase dan bunga hias	-	
b.	Name desk (Next Counter Please)	1	
c.	Calendar standard Garuda Indonesia	1	
d.	Meja counter	1	
e.	Computer	1	
f.	Compendiun	1	
g.	Calculator	1	
h.	EDC machine	1	
i.	Alat tulis kantor	1	
j.	Pointer	1	
k.	Note book	1	
c. Area Lainnya			
a.	Ruang kerja back office	-	
b.	Lemari	-	
c.	Ruang pantry	-	
d.	Gudang	-	

e.	Ruang penyimpanan dokumen	-	
f.	Area parkir kendaraan	-	
g.	Musholla	1	Gabung Airport
h.	Toilet	1	Gabung Airport
d. Fasilitas Penunjang ATO			
a.	Jaringan internet	1	
b.	Air conditioner	1	
c.	Lantai	1	
d.	Dinding	1	
e.	Lampu	1	
f.	Plafon	1	

3. Kompetensi Pelaksana

a. Kompetensi yang harus dimiliki oleh masing-masing pelaksana di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office adalah sebagai berikut:

Jabatan Fungsional	Hard Skill	Soft Skill
Sales Manager	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal S1 Mampu berbahasa Inggris dengan baik (lisan dan tulisan) Dapat mengoperasikan komputer 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill Commitment to service Integrity Analytical thinking Teamwork Result oriented Problem solving Decision making Organizational alignment
Supervisor Organik	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal D3 Mampu berbahasa Inggris dengan baik (lisan dan tulisan) Dapat mengoperasikan komputer 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill Commitment to service Integrity Analytical thinking Teamwork Result oriented Problem solving Decision making Organizational alignment
Supervisor On Duty	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas Mampu berbahasa Inggris 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill Commitment to service Integrity

	dengan baik (lisan dan tulisan)	<ul style="list-style-type: none"> • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving • Decision making
Service Quality Controller	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Leadership skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem Solving
Travel Consultant	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Untuk lulusan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (Airline Business Training) dari Garuda Indonesia Training Center dapat diutamakan untuk seluruh ATO di Region Domestik dengan mengikuti skema rekrutment yang berlaku • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
Service Guard	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Memiliki sertifikat Garda Pratama sesuai dengan peraturan yang berlaku • Diutamakan mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Teamwork • Result oriented
Office Boy	<ul style="list-style-type: none"> • Pria atau wanita dengan tinggi badan minimal 158cm 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to service

	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Usia maksimal pada saat penerimaan adalah 30 tahun 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrity • Teamwork • Result oriented
--	--	--

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi:

- Uplifting Service Training
- Recurrent Uplifting Service Training
- Roleplay
- Daily Briefing
- Sharing Session dengan SME (Subject Matter Expert)

b. Jobdesk Jabatan Fungsional di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office

- Sales and Services Manager
 - 1) Memastikan pencapaian penjualan pax pada BO kelolaannya
 - 2) Memastikan pencapaian target load factor pada rute yang menjadi tanggung jawab BO-nya
 - 3) Memastikan peningkatan market share BO kelolaannya melalui efektivitas promosi
 - 4) Memastikan tercapainya peningkatan penjualan melalui kreativitas penjualan dan/atau penambahan kantor pejualan
 - 5) Memastikan tercapainya efektivitas penggunaan biaya penjualan
 - 6) Memastikan pengembangan channel distribution menyesuaikan dengan pengembangan rute yang dilakukan perusahaan
 - 7) Memastikan tercapainya target kinerja pelayanan unit sales and services
 - 8) Memastikan tercapainya target jumlah anggota loyalty program melauai aktivitas penjualan
 - 9) Menjamin pencapaian pertumbuhan penjualan market corporate
 - 10) Memastikan pengelolaan fungsi customer relation dan marketing communication pada region yang menjadi tanggung jawabnya
 - 11) Memastikan keamanan transaksi penjualan dari maltransaksi
 - 12) Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya
 - 13) Memastikan penanganan refund/re-issued ticket di BO yang menjadi tanggung jawab terlaksana

- Supervisor Organik
 - 1) Mengelola pencapaian target penjualan SO
 - 2) Mengelola pencapaian target jumlah pax pada SO
 - 3) Mengelola pencapaian standar layanan penjualan pada seluruh SO
 - 4) Mengelola efektivitas penggunaan biaya SO
 - 5) Melaksanakan kegiatan ticketing untuk end customer

-
- 6) Mengimplementasikan strategi penjualan dan layanan SO
 - 7) Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya
- Supervisor on Duty (Spv on Duty)
 - 1) Bertanggung jawab atas seluruh aktifitas operasional di ATO baik melakukan pengecekan layanan, penjualan, dan juga performa pelaksana.
 - 2) Bertanggung jawab untuk membantu layanan dengan melayani penumpang saat antrian padat.
 - 3) Bertanggung jawab melakukan penunjukkan pelaksana untuk bertugas sebagai CSA (Customer Service Associate) saat jam layanan. Pelaksana yang bertugas sebagai CSA dapat berkeliling di area tunggu untuk sesekali menawarkan minum, permen, dan bahan bacaan kepada penumpang yang sedang mengantri. Frontliner juga dapat melakukan transaksi jika dibutuhkan, seperti melakukan City Check-in atau pengecekan jadwal dan harga saat antrian ramai. Fungsi CSA harus selalu ada setiap saat dan dapat dilakukan bergiliran antar pelaksana lain.
 - 4) Supervisor on Duty juga dapat berperan sebagai Travel Consultant disesuaikan dengan kondisi antrian di ATO/Gallery.
 - Service Quality Controller (SQC)
 - 1) Bertanggung jawab atas tersampainya Product Knowledge secara menyeluruh kepada pelaksana di ATO tersebut dan memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang akan berdampak pada operasional ATO.
 - 2) Bertanggung jawab pada standarisasi layanan, serta pengecekan peralatan kerja pelaksana dan pengecekan BMI pelaksana terjaga dengan baik. Supervisor juga berhak melakukan peneguran dan membuat jadwal roleplay untuk selalu memastikan pelaksana terupdate dengan standar layanan terbaru dari perusahaan.
 - Travel Consultant (TC)
 - 1) Bertanggung jawab atas seluruh complain dan compliment yang masuk melalui channel ATO dan bertanggung jawab untuk melakukan rekap atas kedua dokumen tersebut, melakukan filling, dan melakukan konfirmasi kepada penumpang.
 - 2) Bertanggung jawab untuk melakukan pengantaran tiker First Class dan Business Class kepada penumpang. Penyediaan layanan antar tiket sepenuhnya menjadi keputusan ATO dan BO dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan.
 - 3) Bertanggung jawab untuk melayani penumpang dalam hal kebutuhan tiket secara umum.

- Service Guard (SG)
 - 1) Bertanggung jawab untuk menjaga kondisi operasional berjalan dengan baik dan aman.
 - 2) Bertanggung jawab untuk menyapa penumpang saat baru tiba dan akan keluar dari ATO serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus.
 - 3) Bertanggung jawab menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi ATO atau Gallery.
 - 4) Bertanggung jawab untuk memiliki pengetahuan dasar terkait layanan Garuda Indonesia secara umum.

- Office Boy (OB)

Bertanggung jawab menjaga kebersihan kantor saat sebelum dan setelah jam layanan.

Note: Fungsi Customer Service Associate (CSA) wajib selalu ada dalam operasional dan dapat digantikan dengan pelaksana siapapun. Penunjukkan CSA disesuaikan dengan kondisi antrian dan jumlah pelaksana yang bertugas pada hari tersebut.

4. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office antara lain:

No	Bentuk Pengawasan Internal	Definisi	Periode Pelaksanaan
1	Daily Briefing	Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di ATO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di ATO (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	Setiap hari
2	Daily Performance Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan ATO antara lain: kehadiran, kelengkapan penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.	Setiap hari

3	SLA (Service Level Agreement) Performance Report	Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan, dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola ATO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.	Setiap bulan
4	Periodical Monitoring	Aktivitas untuk memastikan kesesuaian penyampaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan, dilakukan secara periodik.	Setiap bulan dan per triwulan
5	Internal Service Quality Audit	Aktivitas audit kesesuaian layanan yang dilakukan per semester yang mencakup tiga aspek layanan (people, premises, process).	Setiap semester
6	CCTV	Perangkat kamera pengawas yang diletakkan di area layanan ATO untuk memantau aktivitas layanan dan keamanan ATO.	Selama jam layanan ATO
7	Security	Tenaga yang bertugas menjaga keamanan sekaligus sebagai among tamu yang akan memberi rasa nyaman dan aman bagi pelanggan dan bagi lingkungan kantor cabang dan/atau ATO.	Selama jam layanan ATO

5. Jumlah Pelaksana

a. Berdasarkan Gender

Perempuan	-
Laki-Laki	3

b. Berdasarkan Pendidikan

SMA	-
Diploma	1
Strata 1	2
Pasca Sarjana	-

c. Berdasarkan Jabatan Fungsional

Sales Manager	-
Supervisor Organik	-
Supervisor On Duty	-
Service Quality Controller	-
Travel Consultant	3

Service Guard	-
Office Boy	-

6. Jaminan Pelayanan

a. Maklumat Pelayanan



- b. Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- c. Etika Bisnis Perusahaan
Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a. Garuda Indonesia secara konsisten mengikuti Audit Keselamatan dan Keamanan yang dilakukan oleh *IATA Operational Safety Audit (IOSA)*, dan hingga saat ini PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk telah memperoleh sertifikasi *IOSA Compliance*.
- b. Untuk menjamin keamanan, kesehatan, dan keselamatan (K3) pelayanan di ATO yang berlokasi di Bandar Udara, Garuda Indonesia mengacu pada ketentuan K3 yang diterapkan oleh Pihak Pengelola Bandar Udara.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan, Garuda Indonesia menerapkan beberapa hal sebagai berikut:

a. Daily Briefing

Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di ATO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di ATO (bila ada), mengingatkan untuk

melakukan standar pelayanan prima, dan memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

b. Daily Performance Report

Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan ATO antara lain: kehadiran, kelengkapan penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, serta ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.

c. SLA (Service Level Agreement) Performance Report

Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola ATO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

d. Knowledge Management System

Metode evaluasi berbasis online untuk memastikan frontliner selalu ter-update tentang product dan layanan yang dilakukan per triwulan.

e. Internal Service Quality Audit

Aktivitas audit kesesuaian layanan yang dilakukan per semester yang mencakup tiga aspek layanan (people, premises, process).

BAB V

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE

Bahwa dalam penyusunan Standar Pelayanan ini kami mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas
3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan

Metode yang dapat digunakan dalam proses penyusunan standar pelayanan di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office adalah metode dengar pendapat (*public hearing*). Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Keterlibatan pihak eksternal meliputi:

1. DPR RI
2. Kementerian
3. Instansi Pemerintah
4. BUMN setempat
5. Lembaga Pendidikan
6. Perbankan
7. Perusahaan Swasta

Halaman ini sengaja kosongkan

BAB VI

PENETAPAN DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN

6.1. Penetapan Standar Pelayanan

Pihak-pihak yang terlibat dalam penetapan standar pelayanan terdiri dari pihak internal dan pihak eksternal. Pihak internal diwakili oleh pejabat tertinggi yang bertanggung jawab atas layanan di ATO. Pihak eksternal adalah pihak-pihak yang terlibat dalam sosialisasi yang dilakukan di masing-masing lokasi ATO. Berita acara sosialisasi kepada pihak eksternal adalah sebagaimana dalam lampiran.

6.2. Penerapan Standar Pelayanan

Standar layanan yang telah ditetapkan selanjutnya dilaksanakan oleh seluruh Garuda Indonesia Airport Ticketing Office dan telah diintegrasikan ke dalam perencanaan program kegiatan dan anggaran ATO. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Internalisasi dilakukan dengan mendistribusikan standar pelayanan ini ke seluruh frontliner ATO dengan menyertakan tanda tangan frontliner sebagai bentuk dokumentasi oleh penyelenggara.

6.3. Penetapan Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. adalah bentuk pernyataan kesanggupan dan kewajiban untuk: melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; melakukan perbaikan secara terus menerus; menerima sanksi; dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat pelayanan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dipublikasikan di:

- a. website www.garuda-indonesia.com
- b. Garuda Indonesia Airport Ticketing Office
- c. Customer Service
- d. Garuda Indonesia Lounge
- e. Baggage Service



6.4. Pemantauan dan Evaluasi

Untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, serta memastikan standar layanan yang disusun dapat dilaksanakan dengan baik, sekaligus untuk mengetahui faktor kunci keberhasilan dan faktor penghambat penerapan standar pelayanan, maka metode yang dilakukan adalah survei kepuasan pelanggan melengkapi metode pengawasan internal.

Survei kepuasan pelanggan dilakukan di masing-masing ATO berbasis online dengan menyediakan device tablet untuk memudahkan penumpang dalam mengisi survei. Dalam survei ini kami mengajukan pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan atas layanan Garuda Indonesia Airport Ticketing Office.

Tampilan survei kepuasan pelanggan:

Tampilan halaman depan:

Survey Layanan Garuda Indonesia

Bantu kami untuk lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada penumpang setia Garuda Indonesia

* Required

Posisi Anda saat ini? *

- Bandar Udara
- GASO (Garuda Indonesia Sales Office)



NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

Tampilan halaman kuesioner:


Survey Layanan Garuda Indonesia

* Wajib

Bandar Udara

Berikan penilaian Anda terhadap layanan kami di Bandar Udara

Garuda Indonesia



Pilih:


- Bandara Binaka, Gunung Sitoli
- Bandara Depati Amir, Pangkal Pinang
- Bandara Dr. Ferdinand Lumban Tobing, Pinangsori
- Bandara Fatmawati Soekarno, Bengkulu
- Bandara Internasional H.A.S Hanandhoeddin, Tanjung Pandan
- Bandara Internasional Hang Nadim, Batam
- Bandara Internasional Minangkabau, Padang
- Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II, Palembang
- Bandara Internasional Siangit
- Bandara Kualanamo, Medan
- Bandara Raja Haji Fisabilillah, Tanjung Pinang
- Bandara Sultan Iskandar Muda, Banda Aceh
- Bandara Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru
- Bandara Sultan Thaha, Jambi

Tampilan halaman kualitas layanan:

Bandar Udara

Berikan penilaian Anda terhadap layanan kami di Bandar Udara

Garuda Indonesia



Saat ini Anda berada di Bandara? *

Pilih ▼

Pada touch point mana Anda melakukan review layanan kami? *

- Ticket Service
- Customer Service & GarudaMiles
- Check-In Counter
- Boarding Gate
- Transfer Desk
- Baggage Service

Apakah Anda puas dengan layanan kami? *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Tampilan halaman penutup:

Survey Layanan Garuda Indonesia

Terima kasih atas partisipasi Anda, jangan lupa klik **SUBMIT/KIRIM** dan selamat terbang dengan Garuda Indonesia :)



BACK

SUBMIT

Never submit passwords through Google Forms.

BAB VII
PENUTUP

Standar Pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Garuda Indonesia Airport Ticketing Office (ATO) Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian ATO. Standar Pelayanan menjadi sebuah prioritas kami dalam memberikan layanan yang maksimal kepada penumpang. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan ATO Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh menjadi acuan petugas dan unit terkait dalam pelaksanaan layanan dengan baik dan maksimal. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Penggunaan Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Standar Pelayanan sebagaimana dijabarkan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat dalam PM Nomor: 19 tahun 2017 mengenai Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan ini ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Manager Sales and Services
PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
Garuda Indonesia Airport Ticketing Office
Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh



Garuda Indonesia
BTJSSCA 00000411

Widya Kurniawan Putra

Halaman ini sengaja kosongkan

**STANDAR PELAYANAN PADA
GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE
BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA BANDA ACEH**

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana dirubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia; f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS) b. Alamat Email c. Nomor Handphone d. Surat Keterangan e. Bukti Keanggotaan GarudaMiles f. Boarding Pass g. Kode Booking h. Nomor Tiket
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Greet Greet adalah tahapan layanan dimana frontliner menyambut penumpang dengan senyum dan ramah. b. Assist Assist adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang. c. Thank Thank adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan penutupan layanan dengan ramah. Tahapan layanan <i>Greet, Assist, Thank</i> dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	No	Jenis Layanan	Standar Waktu Layanan
		1	Booking and Reservation	FIT : 5 menit Group: 15 menit
		2	Issued Ticket	Single Leg: 10 menit Multi Leg: 15 menit
		3	Reschedule	15 menit
		4	Reroute	15 menit
		5	Refund Tiket	10 menit
		6	Interline Ticket	15 menit
		7	Partnership	15 menit
		8	Ancillary Revenue	15 menit
		9	Tour Package	15 menit
		10	City Check-in	5 menit
		11	Ticket Information	5 menit
		12	GarudaMiles	Enrollment: 15 menit Redemption: 15 menit Claim Mileage: 15 menit Buy Mileage: 15 menit Redeposit: 15 menit
		13	Complain Handling	30 menit
14	Product Promotion	15 menit		
5.	Biaya/Tarif	No	Jenis Layanan	Standar Waktu Layanan
		1	Booking and Reservation	Gratis
		2	Issued Ticket	Domestik : IDR. 5.000,-
		3	Reschedule	Gratis
		4	Reroute	Gratis
		5	Refund Tiket	Gratis
		6	Interline Ticket	Gratis
		7	Partnership	Gratis
		8	Ancillary Revenue	Gratis
		9	Tour Package	Gratis
		10	City Check-in	Gratis
		11	Ticket Information	Gratis
		12	GarudaMiles	Enrollment: Gratis Redemption: Gratis Claim Mileage: Gratis Buy Mileage: Gratis Redeposit: Gratis
		13	Complain Handling	Gratis
14	Product Promotion	Gratis		
6.	Produk Layanan	1. Booking and Reservation adalah layanan pemesanan/pembukuan tiket (FIT/Group) penumpang sesuai dengan rute yang dipilih		

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Issued adalah layanan penerbitan tiket atas rute yang dipilih 3. Reschedule adalah layanan perubahan jadwal tiket 4. Reroute adalah perubahan rute dan/atau perubahan lain yang membutuhkan penerbitan kembali tiket pelanggan 5. Refund adalah pembayaran kembali kepada pembeli, baik semua atau sebagian dari ongkos, tarif atau biaya untuk layanan yang tidak atau belum digunakan 6. Interline Ticket adalah layanan untuk pembelian tiket penerbangan gabungan antar anggota SkyTeam 7. Partnership adalah layanan untuk produk kerjasama Garuda Indonesia dengan pihak ketiga (partner) 8. Ancillary Revenue adalah layanan untuk produk Garuda Indonesia diluar produk tiket dan kargo 9. Tour Package adalah layanan paket wisata, hotel, akomodasi, transportasi, dokumen perjalanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia 10. City Check-In adalah layanan check-in bagi penumpang yang sudah memiliki kelengkapan dokumen perjalanan beberapa jam sebelum waktu penerbangan 11. Ticket Information adalah layanan informasi seluruh produk Garuda Indonesia 12. GarudaMiles adalah keanggotaan penumpang Garuda Indonesia yang terbagi dalam beberapa kategori. Layanan GarudaMiles terbagi menjadi: <ol style="list-style-type: none"> a. Enrollment adalah layanan untuk pendaftaran penumpang menjadi anggota GarudaMiles b. Redemption adalah layanan untuk menukarkan poin/mileage penumpang dengan produk/jasa Garuda Indonesia dan/atau produk lain yang bekerja sama dengan Garuda Indonesia c. Claim Mileage adalah layanan untuk memasukkan poin/mileage penumpang yang tidak masuk ke dalam keanggotaan GarudaMiles-nya d. Buy Milleage adalah layanan untuk pembelian mileage tambahan e. Redeposit Milleage adalah layanan pengembalian mileage yang sudah ditukar dengan produk GarudaMiles namun belum terpakai 13. Complaint Handling adalah layanan penanganan keluhan yang masuk melalui channel Kantor Penjualan 14. Product Promotion adalah layanan penawaran promosi kepada pelanggan untuk mendukung penjualan
7.	Sarana. Prasarana,	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sarana dan Prasarana dalam Ruangan <ol style="list-style-type: none"> a. Newspaper/magazine

	<p>dan/atau Fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> b. Newspaper/magazine rack c. Wall clock d. Dustbin large e. Dustbin small f. Operation hour display g. Wall artwork h. Standing banner information i. Tent card information j. Poster/promo marketing Garuda Indonesia k. Sistem antrian l. Kursi petugas m. Kursi pelanggan n. Credenza o. CCTV <p>2) Sarana dan Prasarana pada Meja</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vase dan bunga hias b. Name desk (next counter please) c. Calendar standard Garuda Indonesia d. Meja counter e. Computer f. Compendiun g. Calculator h. EDC machine i. Alat tulis kantor j. Pointer k. Note book <p>3) Area Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang kerja back office b. Lemari c. Ruang pantry d. Gudang e. Ruang penyimpanan dokumen f. Area parkir kendaraan g. Musholla h. Toilet <p>4) Fasilitas Penunjang ATO</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jaringan internet b. Air conditioner c. Lantai d. Dinding e. Lampu f. Plafon
<p>8.</p>	<p>Kompetensi Pelaksana</p>	<p>a. Kompetensi yang harus dimiliki oleh masing-masing pelaksana di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office adalah sebagai</p>

berikut:		
Jabatan Fungsional	Hard Skill	Soft Skill
Sales Manager	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal S1 Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) Dapat mengoperasikan komputer 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill Commitment to service Integrity Analytical thinking Teamwork Result oriented Problem solving Decision making Organizational alignment
Supervisor Organik	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal D3 Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) Dapat mengoperasikan computer 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill Commitment to service Integrity Analytical thinking Teamwork Result oriented Problem solving Decision making Organizational alignment
Supervisor On Duty	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill Commitment to service Integrity Analytical thinking Teamwork Result oriented Problem solving Decision making
Service Quality Controller	<ul style="list-style-type: none"> Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Leadership skill

			<p>diutamakan lulusan D3 ke atas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
		Travel Consultant	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Untuk lulusan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (Airline Business Training) dari Garuda Indonesia Training Center dapat diutamakan untuk seluruh ATO di Region Domestik dengan mengikuti skema rekrutmen yang berlaku • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
		Service Guard	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Memiliki sertifikat Garda Pratama sesuai dengan peraturan yang berlaku • Diutamakan mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Teamwork • Result oriented
		Office Boy	<ul style="list-style-type: none"> • Pria atau wanita dengan tinggi badan minimal 158cm 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to

			<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat , diutamakan lulusan D3 ke atas • Usia maksimal pada saat penerimaan adalah 30 tahun 	<p>service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrity • Teamwork • Result oriented
<p>Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uplifting Service Training • Recurrent Uplifting Service Training • Roleplay • Daily Briefing • Sharing Session dengan SME (Subject Matter Expert) <p>b. Jobdesk Jabatan Fungsional di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sales Manager <ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan pencapaian penjualan pax pada BO kelolaannya 2. Memastikan pencapaian target load factor pada rute yang menjadi tanggung awab BO-nya 3. Memastikan peningkatan market share BO kelolaannya melalui efektivitas promosi 4. Memastikan tercapainya peningkatan penjualan melalui kreativitas penjualan dan/atau penambahan kantor penjualan 5. Memastikan tercapainya efektivitas penggunaan biaya penjualan 6. Memastikan pengembangan channel distribution menyesuaikan dengan pengembangan rute yang dilakukan perusahaan 7. Memastikan tercapainya target kinerja pelayanan unit sales dan services 8. Memastikan tercapainya target jumlah anggota loyalty program melalui aktivitas penjualan 9. Menjamin pencapaian pertumbuhan penjualan market corporate 10. Memastikan pengelolaan fungsi customer relation dan marketing communication pada region yang menjadi tanggung jawabnya 11. Memastikan keamanan transaksi penjualan dari maltransaksi 12. Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya 13. Memastikan penanganan refund/re-issued ticket di BO yang menjadi tanggung jawab terlaksana 				


		<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor Organik <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola pencapaian target penjualan SO 2. Mengelola pencapaian target jumlah pax pada SO 3. Mengelola pencapaian standar layanan penjualan pada seluruh SO 4. Mengelola efektivitas penggunaan biaya SO 5. Melaksanakan kegiatan ticketing untuk end customer 6. Mengimplementasikan strategi penjualan dan layanan Airport Ticketing Office 7. Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya • Supervisor on Duty (SPV on Duty) <ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional di ATO baik melakukan pengecekan layanan, penjualan, dan juga performa pelaksana. 2. Bertanggung jawab untuk membantu layanan dengan melayani penumpang saat antrian padat. 3. Bertanggung jawab melakukan penunjukan pelaksana untuk bertugas sebagai CSA (Customer Service Associate) saat jam layanan. Pelaksana yang bertugas sebagai CSA dapat berkeliling di area tunggu untuk sesekali menawarkan minum, permen, dan bahan bacaan kepada penumpang yang sedang mengantri. Frontliner juga dapat melakukan transaksi jika dibutuhkan, seperti melakukan City Check-in atau pengecekan jadwal dan harga saat antrian ramai. Fungsi CSA harus selalu ada setiap saat dan dapat dilakukan bergiliran antar pelaksana lain. 4. Supervisor on Duty juga dapat berperan sebagai Travel Consultant disesuaikan dengan kondisi antrian di ATO/Gallery. • Service Quality Controller (SQC) <ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas tersampainya Product Knowledge secara menyeluruh kepada pelaksana di ATO tersebut dan memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang akan berdampak pada operasional ATO 2. Bertanggung jawab pada standarisasi layanan, serta pengecekan peralatan kerja pelaksana dan pengecekan BMI pelaksana terjaga dengan baik. Supervisor juga berhak melakukan peneguran dan membuat jadwal roleplay untuk selalu memastikan pelaksana terupdate dengan standar layanan terbaru dari perusahaan
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Travel Consultant (TC) <ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas seluruh complain dan compliment yang masuk melalui channel ATO dan bertanggung jawab untuk melakukan rekap atas kedua dokumen tersebut, melakukan filling, dan melakukan konfirmasi kepada penumpang 2. Bertanggung jawab untuk melakukan pengantaran tiker First Class dan Business Class kepada penumpang. Penyediaan layanan antar tiket sepenuhnya menjadi keputusan ATO dan BO dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan 3. Bertanggung jawab untuk melayani penumpang dalam hal kebutuhan tiket secara umum • Service Guard (SG) <ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab untuk menjaga kondisi operasional berjalan dengan baik dan aman 2. Bertanggung jawab untuk menyapa penumpang saat baru tiba dan akan keluar dari ATO serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus 3. Bertanggung jawab menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi ATO atau Gallery 4. Bertanggung jawab untuk memiliki pengetahuan dasar terkait layanan Garuda Indonesia secara umum • Office Boy (OB) <p>Bertanggung jawab menjaga kebersihan kantor saat sebelum dan setelah jam layanan.</p> <p>Note: Fungsi Customer Service Associate (CSA) wajib selalu ada dalam operasional dan dapat digantikan dengan pelaksana siapapun. Penunjukan CSA disesuaikan dengan kondisi antrian dan jumlah pelaksana yang bertugas pada hari tersebut.</p> 								
9.	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Garuda Indonesia Airport Ticketing Office antara lain:</p> <table border="1" data-bbox="491 1570 1406 2022"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 1570 568 1697">No</th> <th data-bbox="568 1570 798 1697">Bentuk Pengawasan Internal</th> <th data-bbox="798 1570 1177 1697">Definisi</th> <th data-bbox="1177 1570 1406 1697">Periode Pelaksanaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 1697 568 2022">1</td> <td data-bbox="568 1697 798 2022">Daily Briefing</td> <td data-bbox="798 1697 1177 2022">Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di ATO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case</td> <td data-bbox="1177 1697 1406 2022">Setiap hari</td> </tr> </tbody> </table>	No	Bentuk Pengawasan Internal	Definisi	Periode Pelaksanaan	1	Daily Briefing	Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di ATO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case	Setiap hari
No	Bentuk Pengawasan Internal	Definisi	Periode Pelaksanaan							
1	Daily Briefing	Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di ATO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case	Setiap hari							

			yang terjadi di ATO (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, dan memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.		
		2	Daily Performance Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan ATO antara lain: kehadiran, kelengkapan penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, serta ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.	Setiap hari
		3	SLA (Service Level Agreement) Performance Report	Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola ATO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.	Setiap bulan
		4	Periodical Monitoring	Aktivitas untuk memastikan kesesuaian penyampaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan, dilakukan secara periodik.	Setiap bulan dan per triwulan
		5	Internal Service Quality Audit	Aktivitas audit kesesuaian layanan yang dilakukan per semester yang mencakup tiga aspek layanan (people, premises, process).	Setiap semester

		6	CCTV	Perangkat kamera pengawas yang diletakkan di area layanan ATO untuk memantau aktivitas layanan dan keamanan ATO.	Selama jam layanan ATO
		7	Security	Tenaga yang bertugas menjaga keamanan sekaligus sebagai among tamu yang akan memberi rasa nyaman dan aman bagi pelanggan dan bagi lingkungan kantor cabang dan/atau ATO.	Selama jam layanan ATO
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Akses Penerimaan Keluhan Pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : contact us • Email : customer@garuda-indonesia.com • Twitter : @garudacares • Facebook : Garuda Indonesia • Contact Center : 2351 9999 / 0804 1 807 807 • Live Chat : via website / mobile apps • Customer Voice Forms • Feedback Form Garuda Indonesia Airport Ticketing Office dan Airport • Customer Service Garuda Indonesia Airport Ticketing Office dan Airport <p>2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui <i>channel</i>/Kantor Penjualan:</p> <p>a. <i>PIC/UIC</i> menerima keluhan melalui <i>feedback form</i> yang diisi oleh penumpang, selanjutnya melakukan analisa kasus serta melakukan <i>customer profiling</i>, kemudian memasukkan data keluhan penumpang ke dalam <i>C'VoMS (Customer Voice Management System)</i>.</p> <p>b. Selanjutnya terdapat dua jenis keluhan yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keluhan yang memerlukan klarifikasi, <i>PIC</i> mengirimkan <i>initial response</i> kepada pelanggan untuk kemudian melakukan klarifikasi ke unit terkait, analisa hasil klarifikasi serta customer profile dan melakukan analisa terkait standar pelayanan serta pemberian kompensasi yang sudah atau belum disampaikan. • Keluhan yang tidak memerlukan klarifikasi, <i>PIC</i> dapat segera mengirimkan respon kepada pelanggan. 			

		<p>c. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan langsung oleh <i>frontliner</i>, maka jalur koordinasinya terbagi menjadi berikut ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkoordinasi dengan tim AMQ (Service Quality Management) Region • Jika tidak terselesaikan di jalur AMQ (Service Quality Management), maka dapat berkoordinasi dengan AM (CEO Region) • Jika tidak terselesaikan di jalur AM (CEO Region), maka dapat berkoordinasi dengan tim Head Office <p>d. Dalam hal keluhan mengandung tuntutan kompensasi atau ancaman tuntutan hukum, <i>PIC/UIC</i> secara maksimal melakukan negosiasi dan pendekatan di jalur hukum, disarankan berkoordinasi terlebih dahulu dengan unit <i>legal</i> untuk mendapatkan opini <i>legal</i> sebagai materi pendukung sebelum melakukan negosiasi/pendekatan. Negosiasi terbagi dalam dua kategori, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika negosiasi gagal mencapai kesepakatan dan pelanggan memilih jalur hukum atau jika keluhan disampaikan oleh lembaga hukum atau keluhan yang disampaikan berupa somasi atau mengandung tuntutan hukum serius maka penanganan keluhan diserahkan ke unit legal untuk penyelesaiannya • Jika negosiasi berhasil mencapai kesepakatan, <i>PIC/UIC</i> menyiapkan draft tanggapan untuk dapat disetujui oleh pejabat terkait <p>e. Penumpang menyetujui surat tanggapan jika sudah sesuai</p> <p>f. <i>PIC/UIC</i> memberikan kompensasi dan/atau tanda simpati sesuai kesepakatan disertai dengan surat tanggapan bukti penyelesaian keluhan</p>																				
11.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Berdasarkan Gender</p> <table border="1" data-bbox="564 1487 1209 1572"> <tr> <td>Perempuan</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Laki-Laki</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </table> <p>b. Berdasarkan Pendidikan</p> <table border="1" data-bbox="564 1617 1209 1787"> <tr> <td>SMA</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Diploma</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Strata 1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Pasca Sarjana</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </table> <p>c. Berdasarkan Jabatan Fungsional</p> <table border="1" data-bbox="564 1832 1209 1998"> <tr> <td>Sales Manager</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Supervisor Organik</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Supervisor On Duty</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>Service Quality Controller</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </table>	Perempuan	-	Laki-Laki	3	SMA	-	Diploma	1	Strata 1	2	Pasca Sarjana	-	Sales Manager	-	Supervisor Organik	-	Supervisor On Duty	-	Service Quality Controller	-
Perempuan	-																					
Laki-Laki	3																					
SMA	-																					
Diploma	1																					
Strata 1	2																					
Pasca Sarjana	-																					
Sales Manager	-																					
Supervisor Organik	-																					
Supervisor On Duty	-																					
Service Quality Controller	-																					

		<table border="1"> <tr> <td>Travel Consultant</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Service Guard</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Office Boy</td> <td>-</td> </tr> </table>	Travel Consultant	3	Service Guard	-	Office Boy	-
Travel Consultant	3							
Service Guard	-							
Office Boy	-							
12.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Maklumat Pelayanan</p> <p>1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri</p> <p>2) Etika Bisnis Perusahaan</p> <p>Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2</p> 						
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Garuda Indonesia secara konsisten mengikuti Audit Keselamatan dan Keamanan yang dilakukan oleh <i>IATA Operational Safety Audit (IOSA)</i>, dan hingga saat ini PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. telah memperoleh sertifikasi <i>IOSA Compliance</i>.</p> <p>b. Untuk menjamin keamanan, kesehatan, dan keselamatan (K3) pelayanan di ATO yang berlokasi di Bandar Udara, Garuda Indonesia mengacu pada ketentuan K3 yang diterapkan oleh Pihak Pengelola Bandar Udara.</p>						
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan, Garuda Indonesia menerapkan beberapa hal sebagai berikut:</p> <p>a. Daily Briefing</p> <p>Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di ATO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di ATO (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.</p>						

	<p>b. Daily Performance Report Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan ATO antara lain: kehadiran, kelengkapan penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, serta ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.</p> <p>c. SLA (Service Level Agreement) Performance Report Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola ATO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.</p> <p>d. Knowledge Management System Metode evaluasi berbasis online untuk memastikan frontliner selalu ter-update tentang product dan layanan yang dilakukan per triwulan.</p> <p>e. Internal Service Quality Audit Aktivitas audit kesesuaian layanan yang dilakukan per semester yang mencakup tiga aspek layanan (people, premises, process).</p>
--	---


Garuda Indonesia
PT Garuda Indonesia - 45390484
Widya Kurniawan Putra