STANDAR PELAYANAN PADA
GARUDA INDONESIA AIRPORT TICKETING OFFICE
BANDARA BELIMBING SARI BANYUWANGI

No.	Komponen	Keterangan
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.	Persyaratan Pelayanan	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	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 *Greet, Assist, Thank* 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			

		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: 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,	1) Sarana dan Prasarana dalam Ruangan a. Newspaper/magazine

	dan/atau Fasilitas	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
8.	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	• Berpendidikan minimal S1 • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) • Dapat mengoperasikan komputer	• Customer oriented • Communication skill • Leadership skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving • Decision making • Organizational alignment
Supervisor Organik	• Berpendidikan minimal D3 • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) • Dapat mengoperasikan computer	• Customer oriented • Communication skill • Leadership skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving • Decision making • Organizational alignment
Supervisor On Duty	• Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)	• Customer oriented • Communication skill • Leadership skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving • Decision making
Service Quality Controller	• Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat,	• Customer oriented • Communication skill • Leadership skill

				diutamakan lulusan D3 ke atas • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)	• Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
			Travel Consultant	• 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)	• Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
			Service Guard	• 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)	• Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Teamwork • Result oriented
			Office Boy	• Pria atau wanita dengan tinggi badan minimal 158cm	• Customer oriented • Communication skill • Commitment to

			• Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Usia maksimal pada saat penerimaan adalah 30 tahun	service • 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 Manager

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 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 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

		• 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 Airport Ticketing Office 7. Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya • Supervisor on Duty (SPV on Duty) 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) 1. Bertanggung jawab atas tersampaikannya 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. Penunjukan CSA disesuaikan dengan kondisi antrian dan jumlah pelaksana yang bertugas pada hari tersebut.
9.	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	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	1. 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 2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui *channel* Kantor Penjualan: a. *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*). b. 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.				

<table>
<tr><td></td><td></td><td>c. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan langsung oleh frontliner, maka jalur koordinasinya terbagi menjadi berikut ini:
• 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
d. 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
e. Penumpang menyetujui surat tanggapan jika sudah sesuai
f. PIC/UIC memberikan kompensasi dan/atau tanda simpati sesuai kesepakatan disertai dengan surat tanggapan bukti penyelesaian keluhan</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Jumlah Pelaksana</td><td>a. Berdasarkan Gender
<table>
<tr><td>Perempuan</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Laki-Laki</td><td>1</td></tr>
</table>
b. Berdasarkan Pendidikan
<table>
<tr><td>SMA</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Diploma</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Strata 1</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Pasca Sarjana</td><td>-</td></tr>
</table>
c. Berdasarkan Jabatan Fungsional
<table>
<tr><td>Sales Manager</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Supervisor Organik</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Supervisor On Duty</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Service Quality Controller</td><td>1</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

			Travel Consultant	-	
			Service Guard	-	
			Office Boy	-	
12.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat Pelayanan 1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri 2) Etika Bisnis Perusahaan Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2 Garuda Indonesia MAKLUMAT PELAYANAN Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan kepada penumpang angkutan udara dalam negeri, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku Tangerang, 28 Februari 2020 DIREKTUR LAYANAN, PENGEMBANGAN USAHA, DAN TEKNOLOGI INFORMASI ADE R. SUSARDI			
13.	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 ndonesia mengacu pada ketentuan K3 yang diterapkan oleh Pihak Pengelola Bandar Udara.			
14.	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, 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).

Samsudin