Garuda Indonesia

**SALINAN**
**SURAT KEPUTUSAN**
**NOMOR: JKTDN/SKEP/50001/2019**

t e n t a n g

**KETENTUAN PENYUSUNAN & PENERAPAN PEDOMAN STANDAR LAYANAN DI GARUDA INDONESIA *SALES OFFICE* & BANDARA PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**DIREKTUR NIAGA**
**PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan, termasuk Perusahaan, wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka diperlukan adanya standar pelayanan di Garuda Indonesia *Sales Office* (untuk selanjutnya disebut sebagai "GASO") dan pelayanan di Bandara;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka dipandang perlu untuk membuat Ketentuan Penyusunan & Penerapan Pedoman Standar Layanan di GASO & Bandara dan menetapkannya dalam suatu Surat Keputusan.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan seluruh perubahannya;

3. 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;

4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan;

7. Surat Keputusan Direktur Utama PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Nomor: JKTDZ/SKEP/500432019 tanggal 6 Agustus 2019 tentang Organisasi Induk PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk berikut penjabarannya.

**Memperhatikan** : Ground Service Manual yang berlaku di Perusahaan.

**M E M U T U S K A N**

**Menetapkan** : **KETENTUAN PENYUSUNAN & PENERAPAN PEDOMAN STANDAR LAYANAN DI GARUDA INDONESIA *SALES OFFICE* & BANDARA PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**Pertama** : Masing-masing kantor cabang wajib menyusun, mengesahkan dan menerapkan pedoman standar layanan di GASO dan Bandara yang sekurang-kurangnya mengatur tentang:

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai:
   a. persyaratan, yaitu syarat (berupa dokumen, barang atau bentuk lain yang dapat diterima) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
   b. prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan dan merupakan proses yang harus dilalui pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan;
   c. waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
   d. biaya / tarif layanan, yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Perusahaan;
   e. produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
   f. penanganan pengaduan, yaitu bentuk pengelolaan pengaduan yang digunakan, antara lain kotak saran/kotak pengaduan, *short message service* (SMS), portal pengaduan dalam *website* dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Perusahaan (*manufacturing*), termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai:
   a. dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang berlaku yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
   b. sarana dan prasarana, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
   c. kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
   d. pengawasan internal, yaitu sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan unit atau atasan langsung pelaksana;
   e. jumlah pelaksana, yaitu informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
   f. jaminan pelayanan, yaitu pemberian kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
   g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
   h. evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan.

3. *Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan mengenai:*
   a. penetapan standar pelayanan, yaitu proses pembahasan standar pelayanan yang melibatkan Perusahaan dan pengguna layanan yang kemudian ditetapkan oleh Perusahaan;
   b. penerapan standar pelayanan, yaitu proses penerapan standar layanan yang dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait;
   c. penetapan maklumat pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban Perusahaan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; dan
   d. pemantauan dan evaluasi, yaitu rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

**Kedua** : Ketentuan mengenai standar pelayanan ini wajib diterapkan dan dilaksanakan oleh pelaksana layanan Perusahaan di GASO dan Bandara sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, serta sebagai acuan penilaian kinerja dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

**Ketiga** : Jenis-jenis pelayanan di GASO meliputi:

1. *booking and reservation;*
2. *issued ticket;*
3. *reschedule ticket;*
4. *reroute ticket;*
5. *refund ticket;*
6. *interline ticket;*
7. *partnership;*
8. *ancillary product;*
9. *tour package;*
10. *city check-in;*
11. *ticket information;*
12. GarudaMiles, meliputi:
    a. *enrollment;*
    b. *redemption;*
    c. *claim mileage;*
    d. *buy mileage;* dan
    e. *redeposit mileage;*
13. *complaint handling;* dan
14. *product promotion;*

**Keempat** : Jenis-jenis pelayanan di Bandara meliputi:

1. *Pre-flight services*, yang terdiri dari:
    a. *check in services;*
    b. *self-service check in services;*
    c. *customer service;*
    d. Garuda Indonesia *lounge services;*
    e. *boarding services;* dan
    f. *baggage handling services.*

2. *Post-flight services*, yang terdiri dari:
    a. *transfer & transit services;* dan
    b. *baggage services.*

3. *Manage irregularities*, yang terdiri dari:
    a. *delay management;*
    b. *denied boarding compensation;*
    c. *baggage handling irregularity;*
    d. *force majeure;* dan
    e. *other irregularities;*

4. *Special passenger handling,* yang terdiri dari:
    a. *high value customer / premium customer;* dan
    b. penanganan penumpang dengan kebutuhan dan perhatian khusus.

**Kelima** : Penyusunan standar layanan pada GASO dan Bandara dilakukan dengan mengacu pada Ground Service Manual yang berlaku di Perusahaan.

Garuda Indonesia

**Keenam** : Pedoman standar layanan pada GASO dan Bandara disahkan oleh pejabat Perusahaan di kantor cabang yang membawahi fungsi pelayanan di GASO dan Bandara tersebut serta sebelum dilakukan pengesahan, pedoman standar layanan pada GASO dan Bandara wajib dilakukan verifikasi oleh unit yang membidangi fungsi *Ground Services* dan unit yang membidangi fungsi *Service Procedure* di Perusahaan.

**Ketujuh** : Hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini akan ditetapkan kemudian dan apabila terdapat kekeliruan di dalamnya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

**Kedelapan** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : J a k a r t a
Pada tanggal : 27 November 2019

**DIREKTUR NIAGA**

ttd.

**PIKRI ILHAM KURNIANSYAH**

Salinan ini dikeluarkan sesuai dengan aslinya.
**VP CORPORATE LEGAL & COMPLIANCE**
**PELAKSANA HARIAN**

**RIZKAN HASANA**

**STANDAR PELAYANAN PADA**
**GARUDA INDONESIA SALES OFFICE KOTA KASABLANKA**

| No. | Komponen | Keterangan |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;<br>b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;<br>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;<br>d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;<br>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;<br>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)<br>b. Alamat Email<br>c. Nomor Handphone<br>d. Surat Keterangan<br>e. Bukti Keanggotaan GarudaMiles<br>f. Boarding Pass<br>g. Kode Booking<br>h. Nomor Tiket |
| 3. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | a. Greet<br>Greet adalah tahapan layanan dimana frontliner menyambut penumpang dengan senyum dan ramah.<br>b. Assist<br>Assist adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang.<br>c. Thank<br>Thank adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan penutupan layanan dengan ramah.<br>Tahapan layanan *Greet, Assist, Thank* dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang. |

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

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Issued adalah layanan penerbitan tiket atas rute yang dipilih<br>3. Reschedule adalah layanan perubahan jadwal tiket<br>4. Reroute adalah perubahan rute dan/atau perubahan lain yang membutuhkan penerbitan kembali tiket pelanggan<br>5. Refund adalah pembayaran kembali kepada pembeli, baik semua atau sebagian dari ongkos, tarif atau biaya untuk layanan yang tidak atau belum digunakan<br>6. Interline Ticket adalah layanan untuk pembelian tiket penerbangan gabungan antar anggota SkyTeam<br>7. Partnership adalah layanan untuk produk kerjasama Garuda Indonesia dengan pihak ketiga (partner)<br>8. Ancillary Revenue adalah layanan untuk produk Garuda Indonesia diluar produk tiket dan kargo<br>9. Tour Package adalah layanan paket wisata, hotel, akomodasi, transportasi, dokumen perjalanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia<br>10. City Check-In adalah layanan check-in bagi penumpang yang sudah memiliki kelengkapan dokumen perjalanan beberapa jam sebelum waktu penerbangan<br>11. Ticket Information adalah layanan informasi seluruh produk Garuda Indonesia<br>12. GarudaMiles adalah keanggotaan penumpang Garuda Indonesia yang terbagi dalam beberapa kategori. Layanan GarudaMiles terbagi menjadi:<br>a. Enrollment adalah layanan untuk pendaftaran penumpang menjadi anggota GarudaMiles<br>b. Redemption adalah layanan untuk menukarkan poin/mileage penumpang dengan produk/jasa Garuda Indonesia dan/atau produk lain yang bekerja sama dengan Garuda Indonesia<br>c. Claim Mileage adalah layanan untuk memasukkan poin/mileage penumpang yang tidak masuk ke dalam keanggotaan GarudaMiles-nya<br>d. Buy Milleage adalah layanan untuk pembelian mileage tambahan<br>e. Redeposit Milleage adalah layanan pengembalian mileage yang sudah ditukar dengan produk GarudaMiles namun belum terpakai<br>13. Complaint Handling adalah layanan penanganan keluhan yang masuk melalui channel Kantor Penjualan<br>14. Product Promotion adalah layanan penawaran promosi kepada pelanggan untuk mendukung penjualan |

| | | |
|---|---|---|
| 7. | Sarana. Prasarana, dan/atau Fasilitas | 1) Sarana dan Prasarana dalam Ruangan<br>a. Brochure<br>b. Brochure rack<br>c. Newspaper/magazine<br>d. Newspaper/magazine rack<br>e. Wall clock<br>f. Dustbin large<br>g. Dustbin small<br>h. Operation hour display<br>i. GA shop display<br>j. Wall artwork<br>k. SkyTeam banner<br>l. Penghargaan Garuda Indonesia<br>m. Standing banner information<br>n. Tent card information<br>o. Poster/promo marketing Garuda Indonesia<br>p. Beverages<br>q. Sistem antrian<br>r. Sofa<br>s. Televisi<br>t. Kursi petugas<br>u. Kursi pelanggan<br>v. Credenza<br>w. CCTV<br><br>2) Sarana dan Prasarana pada Meja<br>a. Candy<br>b. Candy dish<br>c. Vase dan bunga hias<br>d. Name desk (next counter please)<br>e. Calendar standard Garuda Indonesia<br>f. Meja counter<br>g. Computer<br>h. Compendiun<br>i. Calculator<br>j. EDC machine<br>k. Alat tulis kantor<br>l. Pointer<br>m. Note book<br><br>3) Area Lainnya<br>a. Ruang kerja supervisor<br>b. Ruang kerja back office<br>c. Lemari |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
d. Ruang pantry<br>
e. Gudang<br>
f. Ruang penyimpanan dokumen<br>
g. Area parkir kendaraan<br>
h. Musholla<br>
i. Toilet<br><br>
4) Fasilitas Penunjang GASO<br>
a. Jaringan internet<br>
b. Sound of Indonesia<br>
c. Air conditioner<br>
d. Lantai<br>
e. Dinding<br>
f. Lampu<br>
g. Plafon
</td></tr>
<tr><td>8.</td><td>Kompetensi Pelaksana</td><td>
a. Kompetensi yang harus dimiliki oleh masing-masing pelaksana di Garuda Indonesia Sales Office adalah sebagai berikut:
<table>
<tr><th>Jabatan Fungsional</th><th>Hard Skill</th><th>Soft Skill</th></tr>
<tr><td>Sales Manager</td><td>• Berpendidikan minimal S1<br>• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)<br>• Dapat mengoperasikan komputer</td><td>• Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Leadership skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Analytical thinking<br>• Teamwork<br>• Result oriented<br>• Problem solving<br>• Decision making<br>• Organizational alignment</td></tr>
<tr><td>Supervisor Organik</td><td>• Berpendidikan minimal D3<br>• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)<br>• Dapat mengoperasikan computer</td><td>• Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Leadership skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Analytical thinking<br>• Teamwork<br>• Result oriented<br>• Problem solving<br>• Decision making<br>• Organizational alignment</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Supervisor On Duty | • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas<br>• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) | • Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Leadership skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Analytical thinking<br>• Teamwork<br>• Result oriented<br>• Problem solving<br>• Decision making |
| | | Service Quality Controller | • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas<br>• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) | • Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Leadership skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Analytical thinking<br>• Teamwork<br>• Result oriented<br>• Problem solving |
| | | Travel Consultant | • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas<br>• Untuk lulusan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (Airline Business Training) dari Garuda Indonesia Training Center dapat diutamakan untuk seluruh GASO di Region Domestik dengan mengikuti skema rekrutmen yang berlaku<br>• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) | • Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Analytical thinking<br>• Teamwork<br>• Result oriented<br>• Problem solving |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Service Guard | • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas<br>• Memiliki sertifikat Garda Pratama sesuai dengan peraturan yang berlaku<br>• Diutamakan mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) | • Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Teamwork<br>• Result oriented |
| | | Office Boy | • Pria atau wanita dengan tinggi badan minimal 158cm<br>• Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat , diutamakan lulusan D3 ke atas<br>• Usia maksimal pada saat penerimaan adalah 30 tahun | • Customer oriented<br>• Communication skill<br>• Commitment to service<br>• Integrity<br>• Teamwork<br>• 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 Sales 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<br>7. Memastikan tercapainya target kinerja pelayanan unit sales dan services<br>8. Memastikan tercapainya target jumlah anggota loyalty program melalui aktivitas penjualan<br>9. Menjamin pencapaian pertumbuhan penjualan market corporate<br>10. Memastikan pengelolaan fungsi customer relation dan marketing communication pada region yang menjadi tanggung jawabnya<br>11. Memastikan keamanan transaksi penjualan dari maltransaksi<br>12. Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya<br>13. Memastikan penanganan refund/re-issued ticket di BO yang menjadi tanggung jawab terlaksana<br><br>• Supervisor Organik<br>1. Mengelola pencapaian target penjualan SO<br>2. Mengelola pencapaian target jumlah pax pada SO<br>3. Mengelola pencapaian standar layanan penjualan pada seluruh SO<br>4. Mengelola efektivitas penggunaan biaya SO<br>5. Melaksanakan kegiatan ticketing untuk end customer<br>6. Mengimplementasikan strategi penjualan dan layanan sales office<br>7. Memastikan tersedianya laporan transaksi keuangan di BO yang menjadi tanggung jawabnya<br><br>• Supervisor on Duty (SPV on Duty)<br>1. Bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional di GASO baik melakukan pengecekan layanan, penjualan, dan juga performa pelaksana.<br>2. Bertanggung jawab untuk membantu layanan dengan melayani penumpang saat antrian padat.<br>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 GASO/Gallery.<br><br>• Service Quality Controller (SQC)<br>1. Bertanggung jawab atas tersampaikannya Product Knowledge secara menyeluruh kepada pelaksana di GASO tersebut dan memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang akan berdampak pada operasional GASO<br>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<br><br>• Travel Consultant (TC)<br>1. Bertanggung jawab atas seluruh complain dan compliment yang masuk melalui channel GASO dan bertanggung jawab untuk melakukan rekap atas kedua dokumen tersebut, melakukan filling, dan melakukan konfirmasi kepada penumpang<br>2. Bertanggung jawab untuk melakukan pengantaran tiker First Class dan Business Class kepada penumpang. Penyediaan layanan antar tiket sepenuhnya menjadi keputusan GASO dan BO dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan<br>3. Bertanggung jawab untuk melayani penumpang dalam hal kebutuhan tiket secara umum<br><br>• Service Guard (SG)<br>1. Bertanggung jawab untuk menjaga kondisi operasional berjalan dengan baik dan aman<br>2. Bertanggung jawab untuk menyapa penumpang saat baru tiba dan akan keluar dari GASO serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus<br>3. Bertanggung jawab menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi GASO atau Gallery<br>4. Bertanggung jawab untuk memiliki pengetahuan dasar terkait layanan Garuda Indonesia secara umum<br><br>• Office Boy (OB)<br>Bertanggung jawab menjaga kebersihan kantor saat sebelum dan setelah jam layanan. |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>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.</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Pengawasan Internal</td><td>Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Garuda Indonesia Sales Office antara lain:
<table>
<tr><th>No</th><th>Bentuk Pengawasan Internal</th><th>Definisi</th><th>Periode Pelaksanaan</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Daily Briefing</td><td>Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di GASO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di GASO (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, dan memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.</td><td>Setiap hari</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Daily Performance Report</td><td>Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan GASO antara lain: kehadiran, kelengkapan penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, serta ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.</td><td>Setiap hari</td></tr>
<tr><td>3</td><td>SLA (Service Level Agreement) Performance Report</td><td>Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan</td><td>Setiap bulan</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | yang ditentukan antara pengelola GASO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. | |
| | | | 4 | Periodical Monitoring | Aktivitas untuk memastikan kesesuaian penyampaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan, dilakukan secara periodik. | Setiap bulan dan per triwulan |
| | | | 5 | Integrated 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 GASO untuk memantau aktivitas layanan dan keamanan GASO. | Selama jam layanan GASO |
| | | | 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 GASO. | Selama jam layanan GASO |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 1. Akses Penerimaan Keluhan Pelanggan:<br>• Website : contact us<br>• Email : customer@garuda-indonesia.com<br>• Twitter : @garudacares<br>• Facebook : Garuda Indonesia<br>• Contact Center : 2351 9999 / 0804 1 807 807<br>• Live Chat : via website / mobile apps<br>• Customer Voice Forms<br>• Feedback Form Garuda Indonesia Sales Office dan Airport<br>• Customer Service Garuda Indonesia Sales Office dan Airport | | | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui *channel* Kantor Penjualan:<br>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*).<br>b. Selanjutnya terdapat dua jenis keluhan yaitu:<br>• 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.<br>• Keluhan yang tidak memerlukan klarifikasi, *PIC* dapat segera mengirimkan respon kepada pelanggan.<br>c. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan langsung oleh *frontliner*, maka jalur koordinasinya terbagi menjadi berikut ini:<br>• Berkoordinasi dengan Branch Office atau pejabat tertinggi GASO<br>• Berkoordinasi dengan tim AMQ (Service Quality Management) Region<br>• Jika tidak terselesaikan di jalur AMQ (Service Quality Management), maka dapat berkoordinasi dengan AM (CEO Region)<br>• JIka tidak terselesaikan di jalur AM (CEO Region), maka dapat berkoordinasi dengan tim Head Office<br>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:<br>• 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<br>• Jika negosiasi berhasil mencapai kesepakatan, PIC/UIC menyiapkan draft tanggapan untuk dapat disetujui oleh pejabat terkait<br>e. Penumpang menyetujui surat tanggapan jika sudah sesuai<br>f. PIC/UIC memberikan kompensasi dan/atau tanda simpati sesuai kesepakatan disertai dengan surat tanggapan bukti penyelesaian keluhan |

<table>
<tr>
<td>11.</td>
<td>Jumlah Pelaksana</td>
<td>
a. Berdasarkan Gender
<table>
<tr><td>Perempuan</td><td>8</td></tr>
<tr><td>Laki-Laki</td><td>6</td></tr>
</table>
b. Berdasarkan Pendidikan
<table>
<tr><td>SMA</td><td>7</td></tr>
<tr><td>Diploma</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Strata 1</td><td>4</td></tr>
<tr><td>Pasca Sarjana</td><td>0</td></tr>
</table>
c. Berdasarkan Jabatan Fungsional
<table>
<tr><td>Sales Manager</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Supervisor Organik</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Supervisor On Duty</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Service Quality Controller</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Travel Consultant</td><td>7</td></tr>
<tr><td>Service Guard</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Office Boy</td><td>2</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>12.</td>
<td>Jaminan Pelayanan</td>
<td>
a. Maklumat Pelayanan<br>
1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri<br>
2) Etika Bisnis Perusahaan<br>
Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2

</td>
</tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| 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*.<br>b. Untuk menjamin keamanan, kesehatan, dan keselamatan (K3) pelayanan di GASO yang berlokasi di pusat perbelanjaan dan/atau gedung perkatoran, Garuda Indonesia mengacu pada ketentuan K3 yang diterapkan di masing-masing lokasi. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan, Garuda Indonesia menerapkan beberapa hal sebagai berikut:<br>a. Daily Briefing<br>Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di GASO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di GASO (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.<br>b. Daily Performance Report<br>Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan GASO antara lain: kehadiran, kelengkapan penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, serta ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.<br>c. SLA (Service Level Agreement) Performance Report<br>Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola GASO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.<br>d. Knowledge Management System<br>Metode evaluasi berbasis online untuk memastikan frontliner selalu ter-update tentang product dan layanan yang dilakukan per triwulan.<br>e. Integrated Service Quality Audit<br>Aktivitas audit kesesuaian layanan yang dilakukan per semester yang mencakup tiga aspek layanan (people, premises, process). |

Mochamad Yans Verio
1902142