



**PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN
GARUDA INDONESIA SALES OFFICE ("GASO")
GASO BANDA ACEH**

**Garuda Indonesia Sales Office Banda Aceh, Jalan Tengku Imum Lung Bata No. 78,
Lueng Bata, Banda Aceh**

PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk.

MARET 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 SALES OFFICE (GASO)	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	27
4. Pengawasan Internal.....	31
5. Jumlah Pelaksana.....	32
6. Jaminan Pelayanan.....	33
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.....	33
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.....	34
BAB V PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI GARUDA INDONESIA SALES OFFICE	35
BAB VI PENETAPAN DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN	37
6.1. Penetapan Standar Pelayanan	37
6.2. Penerapan Standar Pelayanan.....	37
6.3. Penetapan Maklumat Pelayanan	37

6.4. Pemantauan dan Evaluasi	38
BAB VII PENUTUP	43

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 SALES OFFICE (GASO)

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 " <i>magic word</i> " 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 Sales 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 Sales Office dan Airport
- Customer Service Garuda Indonesia Sales 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 GASO
 - 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 GASO merupakan item yang diletakkan di area GASO dengan mempertimbangkan kebutuhan dan luas area GASO terdiri dari:

1) Sarana dan Prasarana dalam Ruangan

- a. Brochure
- b. Brochure rack
- c. Newspaper/magazine
- d. Newspaper/magazine rack
- e. Wall clock
- f. Dustbin large
- g. Dustbin small
- h. Operation hour display
- i. GA shop display
- j. Wall artwork
- k. SkyTeam banner
- l. Penghargaan Garuda Indonesia
- m. Standing banner information
- n. Tent card information
- o. Poster/promo marketing Garuda Indonesia
- p. Beverages
- q. Sistem antrian
- r. Sofa
- s. Televisi
- t. Kursi petugas
- u. Kursi pelanggan
- v. Credenza
- w. CCTV

2) Sarana dan Prasarana pada Meja

- a. Candy
- b. Candy dish
- c. Vase dan bunga hias
- d. Name desk (next counter please)
- e. Calendar standard Garuda Indonesia
- f. Meja counter
- g. Computer
- h. Compendiun
- i. Calculator
- j. EDC Machine
- k. Alat tulis kantor
- l. Pointer
- m. Note book

3) Area Lainnya

- a. Ruang kerja supervisor
- b. Ruang kerja back office
- c. Lemari
- d. Ruang pantry
- e. Gudang
- f. Ruang penyimpanan dokumen
- g. Area parkir kendaraan
- h. Musholla
- i. Toilet

4) Fasilitas Penunjang GASO

- a. Jaringan internet
- b. Sound of Indonesia
- c. Air conditioner
- d. Lantai
- e. Dinding
- f. Lampu
- g. Plafon

5) Tata Letak Sarana dan Prasarana dan Ketentuannya

a. Brochure

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Diletakkan pada brochure rack
Keterangan	Ukuran brosur adalah 10 x 21 cm (terlipat)

b. Brochure Rack

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Minimum 1 buah atau disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Disesuaikan dengan area GASO

Keterangan	Letakkan di area yang mudah dijangkau oleh pengunjung
------------	---

c. Newspaper/Magazine

Wajib / Opsional	Wajib (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

d. Newspaper/Magazine Rack

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

e. Wall Clock

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

f. Dustbin Large

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

g. 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

h. Operation Hour Display

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

i. GA Shop Display

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	1 buah
Peletakan	Disesuaikan dengan area GASO
Keterangan	Tempat meletakkan barang-barang merchandise Sales on Ground (SOG)
Design	<p>Alternatif GA Shop Design</p> <p>Untuk pengadaan GA Shop Display menyesuaikan dengan kondisi pada masing-masing BO, maka alternative design sbb:</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Panel atas/bawah: MDF atau Particle board, melamin atau kertas foil, tepi plastik • Panel: kaca tempered • Engsel & aksesoris

j. Wall Artwork

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

k. SkyTeam Banner

Wajib / Opsional	Wajib (jika tidak tersedia pada TV antrian mesin antrian)
Peletakan	<ul style="list-style-type: none"> Diletakkan pada bagian dinding yang mudah terlihat oleh pengunjung Tidak diperkenankan meletakkan di backdrop counter ticketing
Keterangan	Proses pengadaan dilakukan secara sentralisasi oleh SkyTeam

l. Penghargaan Garuda Indonesia

Wajib / Opsional	Opsional
Jumlah	Maksimal 3 buah penghargaan yang terakhir diperoleh
Peletakan	<ul style="list-style-type: none"> Diletakkan pada bagian dinding yang mudah terlihat oleh pengunjung Tidak diperkenankan meletakkan di backdrop counter ticketing
Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan figura dengan ukuran sesuai spesifikasi Jika dipasang pada layer dispenser mesin antrian, dapat dibuat dalam bentuk video/slide show Prestasi terbaru dapat dipasang jika mengalami peningkatan prestasi dan/atau mampu mempertahankan pencapaian sebelumnya, namun jika tidak mengalami kenaikan prestasi maka yang dipasang adalah prestasi tertinggi terakhir
Spesifikasi dan Pengadaan	<ul style="list-style-type: none"> Spesifikasi dikeluarkan oleh unit Corporate Identity Ukuran video atau slide show adalah 500x375 pixel dengan durasi 30 detik

m. 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

n. 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

o. 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

p. Beverages

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Diletakkan pada area tunggu penumpang atau area yang mudah dijangkau oleh penumpang

Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> • Agar disediakan gelas kertas berukuran 8 oz • Jaga kondisi gelas dalam keadaan kering dan bersih • Letakkan gelas pada glass holder, serta pastikan gelas selalu tersedia minimal 20 pcs • Cek kondisi gelas secara berkala dan pastikan untuk membuang gelas yang sudah terpakai oleh pengunjung • Lakukan pengecekan dispenser secara berkala dan keringkan area dispenser jika terdapat tumpahan air • Segera lakukan pengisian ulang air gallon, jika air sudah akan dan/atau sudah habis • Pastikan selalu memiliki ketersediaan air galon cadangan untuk menghindari kehabisan stock • Pastikan kebersihan dan kualitas air memenuhi standar kelayakan • Air wajib disediakan pada saat ramadhan, namun tidak ditawarkan • Khusus untuk platinum lounge menyediakan Coffee and Tea machine dan diletakkan pada F&B Credenza
Spesifikasi dan Pengadaan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan dispenser dengan air gallon • Menggunakan gelas kertas berukuran 8oz atau disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik penumpang • Pengadaan dilakukan secara desentralisasi oleh masing-masing Branch Office baik penyewaan maupun pembelian

q. Sistem Antrian

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimal 1 buah
Peletakan	Diletakkan di dekat pintu masuk
Keterangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika counter lebih dari 2, wajib menggunakan sistem antrian 2. Sistem antrian dapat menggunakan mesin maupun manual 3. Pembagian nomor antrian disesuaikan dengan layanan di GASO

r. Sofa

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan dan luas ruangan
Peletakan	Diletakkan di area tunggu pelanggan
Keterangan	Menggunakan desain sofa sesuai dengan ketentuan Garuda Indonesia

s. Televisi

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Minimal 1 buah
Peletakan	Diletakkan pada dinding yang mudah terlihat oleh pelanggan
Keterangan	Minimal LED 43 inch dan berwarna hitam

t. 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

u. 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

v. Credenza

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

w. 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

x. Candy

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Disesuaikan dengan kebutuhan
Peletakan	Diletakkan pada candy dish di setiap counter
Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan permen jenis hard candy • Wajib disediakan pada saat ramadhan, namun tidak ditawarkan

y. Candy Dish

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	1 set untuk 1 counter
Peletakan	Diletakkan pada setiap meja counter (lihat lampiran)
Keterangan	1 set terdiri dari 1 buah keramik tempat permen dan 1 buah alas kayu untuk meletakkan sampah

z. Vase dan Bunga Hias

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk GASO 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

aa. 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

bb. 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

cc. 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

dd. Computer

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

ee. Compendium

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

ff. Calculator

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

gg. 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

hh. 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

ii. Pointer

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

jj. Note Book

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

kk. Ruang Kerja Supervisor

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

ll. 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

mm. 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

nn. 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

oo. 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

pp. 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

qq. Area Parkir Kendaraan

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

rr. Musholla

Wajib / Opsional	Wajib
Jumlah	Mengikuti ketersediaan dari pengelola gedung
Peletakan	Disesuaikan dengan layout gedung
Keterangan	Menggunakan desain dan ketentuan spesifikasi musholla sesuai dengan standar Garuda Indonesia

ss. Toilet

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

6) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Deskripsi	Jumlah	Keterangan
a. Sarana dan Prasarana dalam Ruangan			
a.	Brochure	-	
b.	Brochure rack	-	
c.	Newspaper/magazine	1	
d.	Newspaper/magazine rack	1	
e.	Wall clock	1	
f.	Dustbin large	-	
g.	Dustbin small	1	
h.	Operation hour	1	
i.	GA shop display	-	
j.	Wall artwork	1	
k.	SkyTeam banner	1	
l.	Penghargaan Garuda Indonesia	1	
m.	Standing banner information	1	
n.	Tent card information	1	
o.	Poster/promo marketing Garuda Indonesia		
p.	Beverages	1	
q.	Sistem antrian	-	
r.	Sofa	1	
s.	Televisi	1	
t.	Kursi petugas	1	
u.	Kursi pelanggan	1	
v.	Credenza	1	
w.	CCTV	1	
b. Sarana dan Prasarana pada Meja			
a.	Candy	1	
b.	Candy dish	1	
c.	Vase dan bunga hias	-	
d.	Name desk (Next Counter Please)	1	
e.	Calendar standard Garuda Indonesia	1	
f.	Meja counter	1	
g.	Computer	1	
h.	Compendiun	1	
i.	Calculator	1	
j.	EDC machine	1	
k.	Alat tulis kantor	1	
l.	Pointer	1	
m.	Note book	1	
c. Area Lainnya			
a.	Ruang kerja supervisor	1	

b.	Ruang kerja back office	1	
c.	Lemari	1	
d.	Ruang pantry	1	
e.	Gudang	1	
f.	Ruang penyimpanan dokumen	1	
g.	Area parkir kendaraan	1	
h.	Musholla	1	
i.	Toilet	1	
d. Fasilitas Penunjang GASO			
a.	Jaringan internet	1	
b.	Sound of Indonesia	1	
c.	Air conditioner	1	
d.	Lantai	1	
e.	Dinding	1	
f.	Lampu	1	
g.	Plafon	1	

3. Kompetensi Pelaksana

a. Kompetensi yang harus dimiliki oleh masing-masing pelaksana di Garuda Indonesia Sales 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 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, 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 GASO 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 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Commitment to service Integrity Teamwork Result oriented

	berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)	
Office Boy	<ul style="list-style-type: none"> • Pria atau wanita dengan tinggi badan minimal 158cm • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Usia maksimal pada saat penerimaan adalah 30 tahun 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to 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 Sales 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 GASO 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 GASO/Gallery.

- Service Quality Controller (SQC)
 - 1) Bertanggung jawab atas tersampainya Product Knowledge secara menyeluruh kepada pelaksana di GASO tersebut dan memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang akan berdampak pada operasional GASO.
 - 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 GASO 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 GASO 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 GASO serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus.

3) Bertanggung jawab menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi GASO 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 Sales Office antara lain:

No	Bentuk Pengawasan Internal	Definisi	Periode Pelaksanaan
1	Daily Briefing	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.	Setiap hari
2	Daily Performance Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang performance frontliner dan kelengkapan GASO antara lain: kehadiran, kelengkapan	Setiap hari

		penampilan, laporan transaksi, kesesuaian layanan, laporan customer feedback, ketersediaan dan kelengkapan alat pendukung kerja.	
3	SLA (Service Level Agreement) Performance Report	Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan, dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola GASO 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 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

5. Jumlah Pelaksana

a. Berdasarkan Gender

Perempuan	3
Laki-Laki	4

b. Berdasarkan Pendidikan

SMA	1
Diploma	4
Strata 1	2
Pasca Sarjana	-

c. Berdasarkan Jabatan Fungsional

Sales Manager	1
Supervisor Organik	1
Supervisor On Duty	1
Service Quality Controller	1
Travel Consultant	1
Service Guard	1
Office Boy	1

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 GASO yang berlokasi di pusat perbelanjaan dan/atau gedung perkantoran, Garuda Indonesia mengacu pada ketentuan K3 yang diterapkan di masing-masing lokasi.

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 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.

b. Daily Performance Report

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.

c. SLA (Service Level Agreement) Performance Report

Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola GASO 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 SALES 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 Sales 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 GASO. Pihak eksternal adalah pihak-pihak yang terlibat dalam sosialisasi yang dilakukan di masing-masing lokasi GASO. Berita acara sosialisasi kepada pihak eksternal adalah sebagai berikut dalam lampiran.

6.2. Penerapan Standar Pelayanan

Standar layanan yang telah ditetapkan selanjutnya dilaksanakan oleh seluruh Garuda Indonesia Sales Office dan telah diintegrasikan ke dalam perencanaan program kegiatan dan anggaran GASO. 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 GASO 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 Sales 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 GASO 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 Sales 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

GASO (Garuda Indonesia Sales Office)

Berikan penilaian Anda terhadap layanan kami di GASO



Pilih

- GASO Banda Aceh
- GASO Batam
- GASO Bengkulu
- GASO Bukittinggi Padang
- GASO Cemara Asri Medan
- GASO Grand Ina Hotel Medan
- GASO Jambi
- GASO Monginsidi Medan
- GASO Novotel Bangka Pangkal Pinang
- GASO Palembang
- GASO Pekanbaru
- GASO Pinangsori

4 5

 Sangat Puas

rtas layanan kami, silahkan


Tampilan halaman kualitas layanan:

Survey Layanan Garuda Indonesia

*Wajib

GASO (Garuda Indonesia Sales Office)

Berikan penilaian Anda terhadap layanan kami di GASO.



Saat ini Anda berada di GASO? *

Pilih

Apakah Anda puas dengan layanan kami? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Puas Sangat Puas

Jika Anda memiliki pujian, kritik, dan saran atas layanan kami, silahkan disampaikan dibawah ini.

Jawaban Anda

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 Sales Office (GASO) Banda Aceh. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian GASO. Standar Pelayanan menjadi sebuah prioritas kami dalam memberikan layanan yang maksimal kepada penumpang. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan GASO 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 Sales Office
Banda Aceh



Widya Kurniawan Putra

Halaman ini sengaja kosongkan

**STANDAR PELAYANAN PADA
GARUDA INDONESIA SALES OFFICE BANDA ACEH**

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</p> <p>b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;</p> <p>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;</p> <p>d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;</p> <p>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;</p> <p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS)</p> <p>b. Alamat Email</p> <p>c. Nomor Handphone</p> <p>d. Surat Keterangan</p> <p>e. Bukti Keanggotaan GarudaMiles</p> <p>f. Boarding Pass</p> <p>g. Kode Booking</p> <p>h. Nomor Tiket</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Greet Greet adalah tahapan layanan dimana frontliner menyambut penumpang dengan senyum dan ramah.</p> <p>b. Assist Assist adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang.</p> <p>c. Thank Thank adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan penutupan layanan dengan ramah.</p> <p>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.</p>

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. Brochure

<p>dan/atau Fasilitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> b. Brochure rack c. Newspaper/magazine d. Newspaper/magazine rack e. Wall clock f. Dustbin large g. Dustbin small h. Operation hour display i. GA shop display j. Wall artwork k. SkyTeam banner l. Penghargaan Garuda Indonesia m. Standing banner information n. Tent card information o. Poster/promo marketing Garuda Indonesia p. Beverages q. Sistem antrian r. Sofa s. Televisi t. Kursi petugas u. Kursi pelanggan v. Credenza w. CCTV <p>2) Sarana dan Prasarana pada Meja</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Candy b. Candy dish c. Vase dan bunga hias d. Name desk (next counter please) e. Calendar standard Garuda Indonesia f. Meja counter g. Computer h. Compendiun i. Calculator j. EDC machine k. Alat tulis kantor l. Pointer m. Note book <p>3) Area Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang kerja supervisor b. Ruang kerja back office c. Lemari d. Ruang pantry e. Gudang f. Ruang penyimpanan dokumen g. Area parkir kendaraan
---------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> h. Musholla i. Toilet <p>4) Fasilitas Penunjang GASO</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jaringan internet b. Sound of Indonesia c. Air conditioner d. Lantai e. Dinding f. Lampu g. Plafon 												
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kompetensi yang harus dimiliki oleh masing-masing pelaksana di Garuda Indonesia Sales Office adalah sebagai berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan Fungsional</th> <th>Hard Skill</th> <th>Soft Skill</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sales Manager</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal S1 • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) • Dapat mengoperasikan komputer </td> <td> <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 </td> </tr> <tr> <td>Supervisor Organik</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal D3 • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) • Dapat mengoperasikan computer </td> <td> <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 </td> </tr> <tr> <td>Supervisor On Duty</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Leadership skill </td> </tr> </tbody> </table>	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 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Leadership skill
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 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Leadership skill 												

			<ul style="list-style-type: none"> D3 ke atas 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 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 GASO 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 	<ul style="list-style-type: none"> Customer oriented Communication skill Commitment to service Integrity

		<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki sertifikat Garda Pratama sesuai dengan peraturan yang berlaku • Diutamakan mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamwork • Result oriented
	Office Boy	<ul style="list-style-type: none"> • Pria atau wanita dengan tinggi badan minimal 158cm • Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat , diutamakan lulusan D3 ke atas • Usia maksimal pada saat penerimaan adalah 30 tahun 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • 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 Sales 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 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 			

		<ol style="list-style-type: none"> 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 sales 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 GASO 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 GASO/Gallery.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Service Quality Controller (SQC) <ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab atas tersampainya Product Knowledge secara menyeluruh kepada pelaksana di GASO tersebut dan memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang akan berdampak pada operasional GASO 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) <ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 GASO serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus 3. Bertanggung jawab menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi GASO 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>
--	--	---

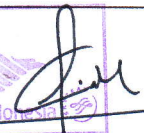
9.	Pengawasan Internal	Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Garuda Indonesia Sales Office antara lain:			
		No	Bentuk Pengawasan Internal	Definisi	Periode Pelaksanaan
		1	Daily Briefing	Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di GASO yang dilakukan setiap hari sebelum jam layanan dimulai, 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.	Setiap hari
		2	Daily Performance Report	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.	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 GASO 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 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	<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 Sales Office dan Airport • Customer Service Garuda Indonesia Sales Office dan Airport <p>2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui <i>channel</i>/ Kantor Penjualan:</p> <p>a. PIC/UIC menerima keluhan melalui <i>feedback form</i> yang diisi oleh penumpang, selanjutnya melakukan analisa kasus serta melakukan <i>customer profiling</i>, kemudian memasukkan data</p>			

		<p>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 1944 1209 2024"> <tr> <td>Perempuan</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Laki-Laki</td> <td>4</td> </tr> </table>	Perempuan	3	Laki-Laki	4
Perempuan	3					
Laki-Laki	4					

		<p>b. Berdasarkan Pendidikan</p> <table border="1" data-bbox="564 235 1209 409"> <tr> <td>SMA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Diploma</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Strata 1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Pasca Sarjana</td> <td>-</td> </tr> </table> <p>c. Berdasarkan Jabatan Fungsional</p> <table border="1" data-bbox="564 450 1209 752"> <tr> <td>Sales Manager</td> <td>1</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>1</td> </tr> <tr> <td>Service Guard</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Office Boy</td> <td>1</td> </tr> </table>	SMA	1	Diploma	4	Strata 1	2	Pasca Sarjana	-	Sales Manager	1	Supervisor Organik	1	Supervisor On Duty	1	Service Quality Controller	1	Travel Consultant	1	Service Guard	1	Office Boy	1
SMA	1																							
Diploma	4																							
Strata 1	2																							
Pasca Sarjana	-																							
Sales Manager	1																							
Supervisor Organik	1																							
Supervisor On Duty	1																							
Service Quality Controller	1																							
Travel Consultant	1																							
Service Guard	1																							
Office Boy	1																							
12.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Maklumat Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri 2) Etika Bisnis Perusahaan <p>Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2</p>  <p>The image shows a document titled 'MAKLUMAT PELAYANAN' (Service Information) from Garuda Indonesia. It states that the company is committed to providing service to domestic air passengers and that it will accept sanctions according to applicable regulations if it fails to keep its promises. The document is dated 28 February 2020 and is signed by Ade R. Susardi, Director of Service, Business Development, and Information Technology.</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 GASO yang berlokasi di pusat perbelanjaan dan/atau gedung perkantoran, Garuda Indonesia mengacu pada ketentuan K3 yang diterapkan di masing-masing lokasi.</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 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.</p> <p>b. Daily Performance Report</p> <p>Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi tentang <i>performance frontliner</i> dan kelengkapan GASO 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</p> <p>Laporan pemenuhan aspek kualitas layanan, ketersediaan dan tanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan antara pengelola GASO dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.</p> <p>d. Knowledge Management System</p> <p>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</p> <p>Aktivitas audit kesesuaian layanan yang dilakukan per semester yang mencakup tiga aspek layanan (people, premises, process).</p>
-----	----------------------------	---


Garuda Indonesia
Widya Kurniawan Putra