PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN
GARUDA INDONESIA SALES OFFICE (”GASO”)
GASO BALIKPAPAN

Jl. Jend. Sudirman No. 47, Suite A Ground Floor, Balikpapan

PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk

OKTOBER 2021

STANDAR PELAYANAN PADA
GARUDA INDONESIA SALES OFFICE BALIKPAPAN

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana dirubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia; f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan; g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. h. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease (COVID-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS) b. Alamat Email c. Nomor Handphone d. Surat Keterangan e. Bukti Keanggotaan GarudaMiles f. Boarding Pass g. Kode Booking h. Nomor Tiket

<table>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</td>
<td>
a. Greet
Greet adalah tahapan layanan dimana frontliner menyambut penumpang dengan senyum dan ramah.
b. Assist
Assist adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang.
c. Thank
Thank adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan penutupan layanan dengan ramah.
Tahapan layanan Greet, Assist, Thank dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.

Secara lengkap, prosedur pelayanan kepada pelanggan tertuang dalam Working Instruction unit Pre and Post Journey Services Management berikut ini:
1) WI.SQM.2.1.4.5 Ketentuan penggunaan mesin antrian di GASO
2) WI.SQM.2.1.6.4 Proses penawaran produk/jasa oleh mitra Garuda Indonesia di GASO
3) WI.SQM.2.1.6.6 Standar proses layanan di GASO dan ATO
4) WI.SQM.2.1.6.9 Standar proses layanan bagi pelanggan dengan kondisi khusus di GASO
5) WI.SQM.2.1.6.12 Instruksi kerja sales on ground di branch office/Garuda Indonesia Sales office

Prosedur khusus terkait layanan dalam masa pandemi Covid-19:
1) WI.SQM.2.1.6.10 Prosedur layanan khusus dalam upaya pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (Covid-19) di Garuda Indonesia Sales Office
2) WI.SQM.2.1.6.11 Monitor online pelaksanaan layanan khusus dalam upaya pencegahan dan pengendalian corona viris disease 2019 (covid-19)
Note: Prosedur layanan tersebut di atas kami sampaikan pada bagian Lampiran
</td>
</tr>
<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
Group: 15 menit</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

		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	Biaya Tiket yang ditetapkan oleh Garuda Indonesia mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 20 Tahun 2019 tentang Tata Cara dan Formulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkuran Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

No	Jenis Layanan	Standar Waktu Layanan
1	Layanan Penerbangan	Mengikuti ketentuan pemerintah terkait tarif (keputusan Menteri Nomor KM 106 tahun 2019, beserta perubahannya.
2	Booking and Reservation	Gratis
3	Issued Ticket	Gratis
4	Reschedule	Gratis
5	Reroute	Gratis
6	Refund Tiket	Gratis
7	Interline Ticket	Gratis
8	Partnership	Gratis
9	Ancillary Revenue	Gratis

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td>10</td><td>Tour Package</td><td>Gratis</td></tr>
<tr><td>11</td><td>City Check-in</td><td>Gratis</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Ticket Information</td><td>Gratis</td></tr>
<tr><td>13</td><td>GarudaMiles</td><td>Enrollment: Gratis
Redemption: Gratis
Claim Mileage: Gratis
Buy Mileage: Gratis
Redeposit: Gratis</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Complain Handling</td><td>Gratis</td></tr>
<tr><td>15</td><td>Product Promotion</td><td>Gratis</td></tr>
</table>
</td><td></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
2. Issued adalah layanan penerbitan tiket atas rute yang dipilih
3. Reschedule adalah layanan perubahan jadwal tiket
4. Reroute adalah perubahan rute dan/atau perubahan lain yang membutuhkan penerbitan kembali tiket pelanggan
5. Refund adalah pembayaran kembali kepada pembeli, baik semua atau sebagian dari ongkos, tarif atau biaya untuk layanan yang tidak atau belum digunakan
6. Interline Ticket adalah layanan untuk pembelian tiket penerbangan gabungan antar anggota SkyTeam
7. Partnership adalah layanan untuk produk kerjasama Garuda Indonesia dengan pihak ketiga (partner)
8. Ancillary Revenue adalah layanan untuk produk Garuda Indonesia diluar produk tiket dan kargo
9. Tour Package adalah layanan paket wisata, hotel, akomodasi, transportasi, dokumen perjalanan yang disediakan oleh Garuda Indonesia
10. City Check-In adalah layanan check-in bagi penumpang yang sudah memiliki kelengkapan dokumen perjalanan beberapa jam sebelum waktu penerbangan
11. Ticket Information adalah layanan informasi seluruh produk Garuda Indonesia
12. GarudaMiles adalah keanggotaan penumpang Garuda Indonesia yang terbagi dalam beberapa kategori. Layanan GarudaMiles terbagi menjadi:
a. Enrollment adalah layanan untuk pendaftaran penumpang menjadi anggota GarudaMiles
b. Redemption adalah layanan untuk menukarkan poin/mileage penumpang dengan produk/jasa Garuda Indonesia dan/atau produk lain yang bekerja sama
</td></tr>
</table>

		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, dan/atau Fasilitas	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

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
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
</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>General Manager</td><td>• Berpendidikan minimal S1
• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)
• Dapat mengoperasikan komputer</td><td>• Customer oriented
• Communication skill
• Leadership skill
• Commitment to service
• Integrity
• Analytical thinking
• Teamwork
• Result oriented</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

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

				• Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)	• Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
			Travel Consultant	• Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke atas • Untuk lulusan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (Airline Business Training) dari Garuda Indonesia Training Center dapat diutamakan untuk seluruh GASO di Region Domestik dengan mengikuti skema rekrutment yang berlaku • Mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)	• Customer oriented • Communication skill • Commitment to service • Integrity • Analytical thinking • Teamwork • Result oriented • Problem solving
			Service Guard	• Berpendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat, diutamakan lulusan D3 ke	• Customer oriented • Communication skill • Commitment to service

		atas • Memiliki sertifikat Garda Pratama sesuai dengan peraturan yang berlaku • Diutamakan mampu berbahasa inggris dengan baik (lisan dan tulisan)	• Integrity • Teamwork • Result oriented
	Office Boy	• 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	• 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

➢ General Manager
- Menjamin tercapainya target sales, revenue, dan profit kargo
- Menjamin pencapaian route profitability dalam cakupan wilayah kerja BO-nya

		• Menjamin tercapainya target passenger sales di BO-nya • Menjamin optimalisasi penjualan Alliance Partnership Product (terutama SkyTeam product) • Memastikan pencapaian target load factor pada rute yang menjadi tanggung jawab BO-nya • Menjamin efisiensi dan efektivitas penggunaan biaya di BO-nya dan memastikan pengelolaan finance management BO termasuk penglolaan aset dilaksanakan dengan baik dan benar • Memastikan tersedianya proposal pengajuan sarana dan prasarana operasional kepada unit yag membidangi fungsi pengadaan dan dilakukan secara efisien serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan memenuhi aspek GCG • Menjamin proses pengelolaan SDM dilaksanakan secara optimal • Menjamin optimalisasi direct dan indirect distribution channels dan sales coverage pada BO-nya • Mengkoordinasikan pelaksanaan secara efektif marketing communication di BO-nya • Memastikan adanya peningkatan traffic contribution dari loyalty program • Memastikan tercapainya target penjualan charter yang ditetapkan oleh Unit Charter Business • Menjalankan fungsi marketing, public relations, maupun kegiatan protokoler serta event dan maintain relationship dengan pihak ketiga • Melakukan koordinasi dengan unit di Head Office terkait pengelolaan procurement, inventory maupun general affair di Branch Office sesuai ketentuan ➢ Sales and Services Manager • Menjamin kualitas service yang baik di BO-nya • Memastikan: ✓ Passengers & baggage claim management terselesaikan ✓ Kunjungan ke penumpang tertangani ✓ Laporan analisis complaint & claim tersedia ✓ Surat permohonan maaf ke pelanggan tersedia ✓ Analisis pelayanan service provider tersedia ✓ Laporan penyelesaian kasus BO terkait tersedia ✓ Perangkat dan fasilitas kerja tersedia • Memastikan pencapaian tingkat OTP dan service level

		airport sesuai target melalui: ✓ Layanan oleh pihak ke-3 ✓ Executive lounge ✓ GarudaMiles desk ✓ Evaluasi/analisis pelayanan ✓ Laporan local customer survey tepat waktu ✓ Service improvement terimplementasi • Memastikan tercapainya target kinerja pelayanan di BO • Memastikan tercapainya target jumlah anggota loyalty program melalui aktivitas penjualan • Memastikan pengelolaan fungsi customer relation pada wilayah BO yang menjadi tanggung jawabnya • Memastikan pengelolaan kualitas layanan dan penanganan irregularities di BO • Menjadi representative perusahaan dalam bidangnya di BO yang menjadi tanggung jawabnya ➢ Supervisor on Duty • Bertanggung jawab atas seluruh aktifitas operasional di GASO baik melakukan pengecekan layanan, penjualan, dan juga performa pelaksana. • Bertanggung jawab untuk membantu layanan dengan melayani penumpang saat antrian padat. • 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. • Supervisor on Duty juga dapat berperan sebagai Travel Consultant disesuaikan dengan kondisi antrian di GASO/Gallery. *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. ➢ Service Quality Controller (SQC) • Bertanggung jawab atas tersampaikannya Product

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
Knowledge secara menyeluruh kepada pelaksana di GASO tersebut dan memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang akan berdampak pada operasional GASO.
• 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)
• 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.
• 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.
• Bertanggung jawab untuk melayani penumpang dalam hal kebutuhan tiket secara umum.

➢ Service Guard (SG)
• Bertanggung jawab untuk menjaga kondisi operasional berjalan dengan baik dan aman.
• Bertanggung jawab untuk menyapa penumpang saat baru tiba dan akan keluar dari GASO serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus.
• Bertanggung jawab menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi GASO atau Gallery.
• Bertanggung jawab untuk memiliki pengetahuan dasar terkait layanan Garuda Indonesia secara umum.
</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</td><td>Setiap hari</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

				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.	
		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	Setiap bulan dan per triwulan	

				secara periodik.	
		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	1. Akses Penerimaan Keluhan Pelanggan: • Website : contact us • Email : customer@garuda-indonesia.com • Twitter : @garudacares • Facebook : Garuda Indonesia • Contact Center : 2351 9999 / 0804 1 807 807 • Live Chat : via website / mobile apps • Customer Voice Forms • Feedback Form Garuda Indonesia Sales Office dan Airport • Customer Service Garuda Indonesia Sales Office dan Airport 2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui *channel* Kantor Penjualan: a. *PIC/UIC* menerima keluhan melalui *feedback form* yang diisi oleh penumpang, selanjutnya melakukan analisa kasus serta melakukan *customer profiling*, kemudian memasukkan data keluhan penumpang ke dalam *C'VoMS* (*Customer Voice Management System*).			

		b. Selanjutnya terdapat dua jenis keluhan yaitu: • Keluhan yang memerlukan klarifikasi, *PIC* mengirimkan *initial response* kepada pelanggan untuk kemudian melakukan klarifikasi ke unit terkait, analisa hasil klarifikasi serta customer profile dan melakukan analisa terkait standar pelayanan serta pemberian kompensasi yang sudah atau belum disampaikan. • Keluhan yang tidak memerlukan klarifikasi, *PIC* dapat segera mengirimkan respon kepada pelanggan. c. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan langsung oleh *frontliner*, maka jalur koordinasinya terbagi menjadi berikut ini: • Berkoordinasi dengan pejabat tertinggi GASO • Berkoordinasi dengan PIC Services Branch Office Region • Jika tidak terselesaikan di jalur Branch Office, maka dapat berkoordinasi dengan GM (General Manager) atau AM (CEO Region) • JIka tidak terselesaikan di jalur AM (CEO Region), maka dapat berkoordinasi dengan tim Head Office d. Dalam hal keluhan mengandung tuntutan kompensasi atau ancaman tuntutan hukum, *PIC/UIC* secara maksimal melakukan negosiasi dan pendekatan di jalur hukum, disarankan berkoordinasi terlebih dahulu dengan unit *legal* untuk mendapatkan opini *legal* sebagai materi pendukung sebelum melakukan negosiasi/pendekatan. Negosiasi terbagi dalam dua kategori, yaitu: • Jika negosiasi gagal mencapai kesepakatan dan pelanggan memilih jalur hukum atau jika keluhan disampaikan oleh lembaga hukum atau keluhan yang disampaikan berupa somasi atau mengandung tuntutan hukum serius maka penanganan keluhan diserahkan ke unit legal untuk penyelesaiannya • Jika negosiasi berhasil mencapai kesepakatan, PIC/UIC menyiapkan draft tanggapan untuk dapat disetujui oleh pejabat terkait e. Penumpang menyetujui surat tanggapan jika sudah sesuai f. PIC/UIC memberikan kompensasi dan/atau tanda simpati sesuai kesepakatan disertai dengan surat tanggapan bukti penyelesaian keluhan
11.	Jumlah Pelaksana	a. Berdasarkan Gender

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>Perempuan</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Laki-Laki</td><td>5</td></tr>
</table>
b. Berdasarkan Pendidikan
<table>
<tr><td>SMA</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Diploma</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Strata 1</td><td>2</td></tr>
</table>
c. Berdasarkan Jabatan Fungsional
<table>
<tr><td>General Manager</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Sales and Services Manager</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Supervisor On Duty</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Supervisor Quality Controller</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Travel Consultant</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Service Guard</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>12.</td>
<td>Jaminan Pelayanan</td>
<td>a. Maklumat Pelayanan
1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
2) Etika Bisnis Perusahaan
Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2
</td>
</tr>
<tr>
<td>13.</td>
<td>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</td>
<td>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.</td>
</tr>
</table>

		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: 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, 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).

Garuda Indonesia

Boydike Kussudiarso