

Pedoman Standar Pelayanan Garuda Indonesia Branch Office I Gusti Ngurah Rai International Airport (DPS)

GUIDE



DAFTAR ISI

1. Dasar Hukum dan Manual Kerja
2. Persyaratan Pelayanan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
4. Waktu Pelayanan
5. Biaya atau Tarif Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
8. Sarana dan Prasarana
9. Kompetensi Pelaksana
10. Pengawasan Internal
11. Daftar Pelaksana GASO
12. Jumlah Pelaksana
13. Jaminan Pelayanan
14. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
15. Evaluasi Kinerja Pelaksana



1. DASAR HUKUM



- a. **Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009** tentang Penerbangan;
- b. **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 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 89 Tahun 2015** tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia;
- e. **Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021** tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;
- f. **Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020**

1. DASAR HUKUM

Manual Kerja

- SOP Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal
- Service Quality Manual
- Ground Service Manual
- Delay Management Manual
- Complaint Handling Manual
- Pedoman Umum Standar Pelayanan GASO



2. PERSYARATAN

Dokumen Terbang

PENERBANGAN DOMESTIK

- a. Boarding Pass
- b. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS)

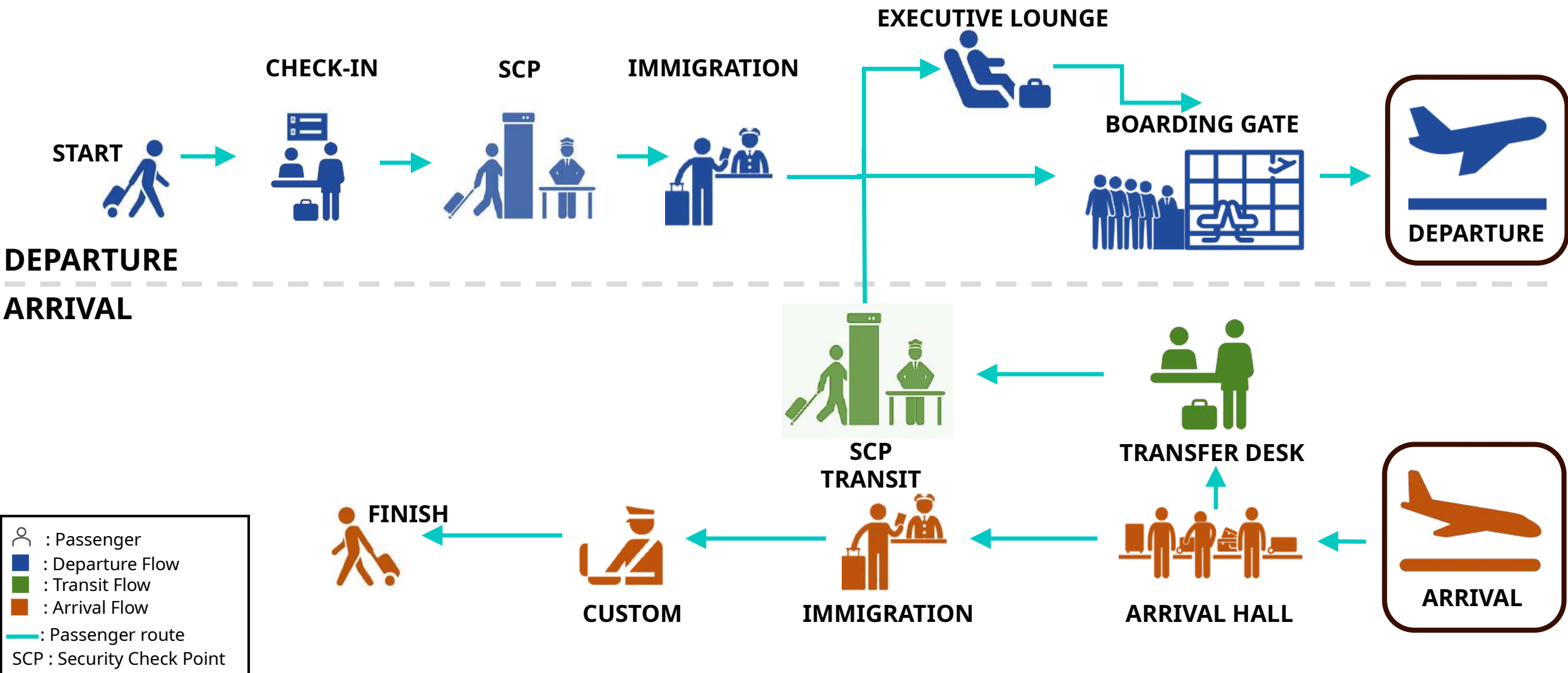
PENERBANGAN INTERNASIONAL

- a. Boarding Pass
- b. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, KITAS)
- c. Passport (Valid tidak kurang dari 6 bulan)
- d. Visa



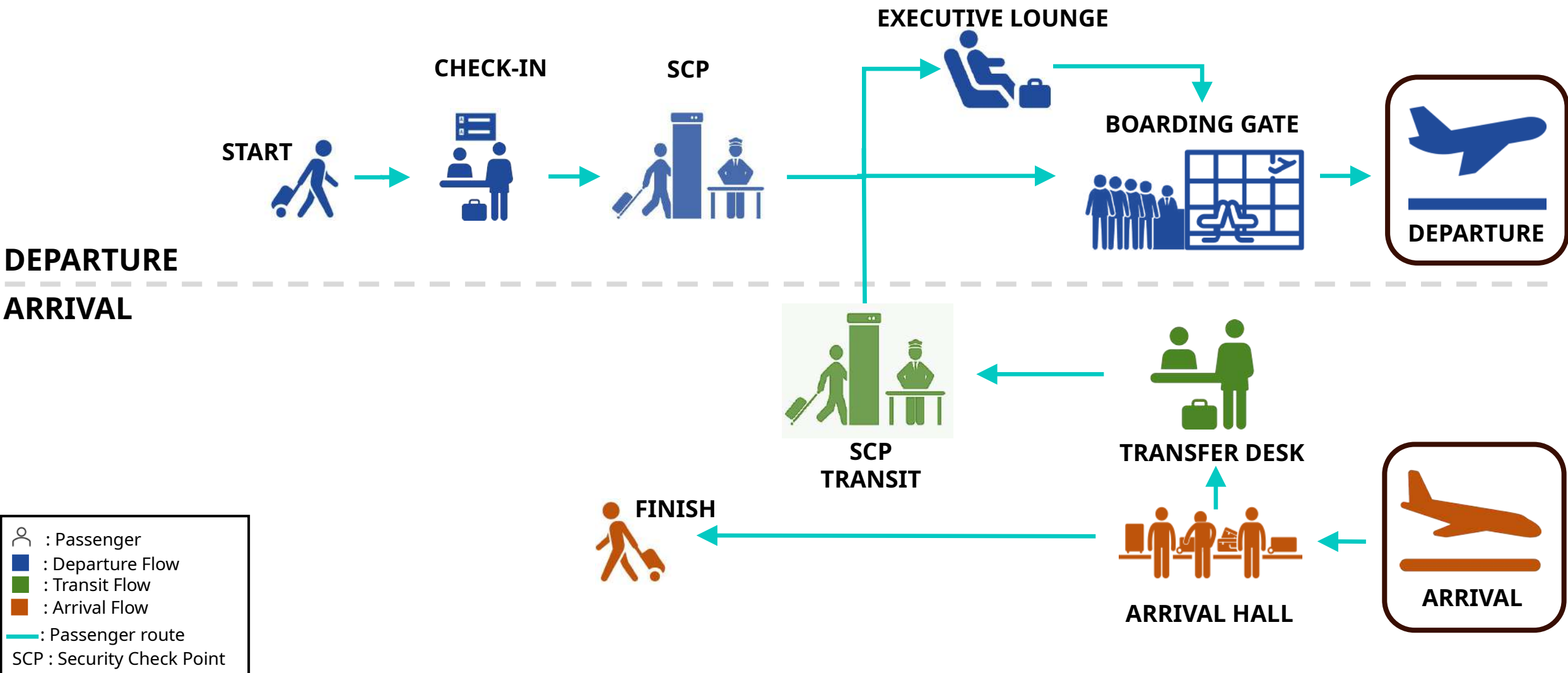
3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

Airport International Flow



3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

Airport Domestic Flow



3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

Prosedur Layanan





























- **Greet** adalah tahapan layanan dimana frontliner menyambut penumpang dengan senyum dan ramah.
- **Assist** adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang.

Note: Tahapan layanan dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.

3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

Mekanisme Alur Layanan *First Class*

First Class Journey

PRE-JOURNEY	EMBARK	INFLIGHT	DISEMBARK	POST JOURNEY
 Special line number is provided. Special request is accepted	 Friendly GA greetings and welcome every guest by addressing their name and using service language with warm smiles	 Use guest name during flight, respect privacy	 Smile warmly, address by name and make eye contact with each guest when bidding farewell using GA hand gesture and a warm, engaging tone	 Limousine pick up services (CGK & DPS)
 Limousine pick up services (CGK & DPS)	 Personalize welcome beverage	 Discuss and deliver special and personalize dish		 First Class Assistant Picks up and Accompany guest at the airport
 First Class Assistant pick up the guest at drop off point.	 Entire crew engage with guest	 Offer service without waiting to be asked to anticipate guest need		 Special Lane immigration
 First Class Assistant accompanies guest straight to the lounge		 Offer to prepare private suites and changing room		 First Class Assistant helps transfer process
 First Class Assistant looks after baggage & immigration process		 Minimize noise by working, talking, and walking quietly		 Priority baggage collection
 Luxurious first class lounge		 Tidy up personal effects when guests leave		 First Class Assistant assists until guest leaves the airport
 Free baggage allowance 50 kg (Int'l)/40 kg (Dom)		 Personal farewell		
 Special Lane immigration				
 Priority boarding				






















Notes :

First Class Assistant (FAST) only serving in CGK & HUB are CGK, DPS, SUB, KNO, BPN

3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

Mekanisme Alur Layanan *Business Class*

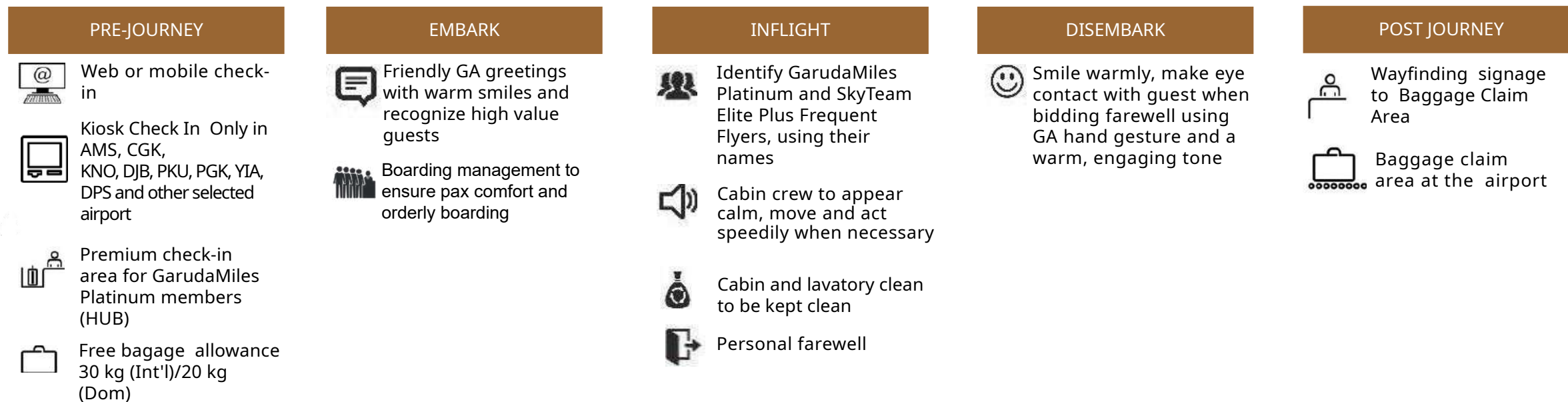
Business Class Journey

PRE-JOURNEY	EMBARK	INFLIGHT	DISEMBARK	POST JOURNEY
 Web or mobile check-in  Premium Check-In area (HUB)  Free baggage allowance 40 kg (Int'l)/30 kg (Dom)  PRO accompanies guest to the Lounge  Special Lane immigration  Warm business class lounge  Priority boarding	 Friendly GA greetings with warm smiles and use every guest name while interacting  Offer a choices of welcome beverage  Self introduction	 Use guest name during flight, respect privacy  Discuss and deliver special and personalize dish  Offer service without waiting to be asked to anticipate guest need  Offer to prepare private suites and changing room  Minimize noise by working, talking, and walking quietly  Tidy up personal effects when guests leave  Personal farewell	 Smile warmly, address by name and make eye contact with each guest when bidding farewell using GA hand gesture and a warm, engaging tone	 Special Lane immigration  Priority line for transfer process  Priority Baggage Collection (HUB)

3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

Mekanisme Alur Layanan *Economy Class*

Economy Class Journey



4. STANDAR WAKTU PELAYANAN

JAM OPERASIONAL

No	Jenis Layanan	Standar Waktu
1	Booking and Reservation	<ul style="list-style-type: none"> • FIT : 5 menit • Group: 15 menit
2	Issued Tiket	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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. STANDAR WAKTU PELAYANAN

AIRPORT (1)

No	Jenis Layanan	Standar Waktu
Transfer Desk		
1	Waktu Mengantri	F Class/C Class/SkyPriority: max 5 menit V Class : max 15 menit
2	Open Transfer Desk	DOM : 120 menit sebelum STD INT : 180 menit sebelum STD MEA : 240 menit sebelum STD
3	Closing Transfer Desk	DOM : 30 menit sebelum STD INT : 30 menit sebelum STD MEA : 45 menit sebelum STD
Penanganan Bagasi		
1.	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama	Ketentuan Station: Narrow Body maks 15 menit Wide Body maks 20 menit Ketentuan PM 178 Tahun 2015:
2.	Waktu Penyerahan Bagasi Terakhir	Ketentuan Station: Narrow Body maks 25 menit Wide Body maks 35 menit Ketentuan PM 178 Tahun 2015: Maks 40 menit



4. STANDAR WAKTU PELAYANAN

AIRPORT (2)

No	Jenis Layanan	Standar Waktu
Check In		
1	Check In Process	F Class: max 5 menit C Class: max 3 menit Y Class: -DOM : max 2 menit
2	Open Check In Time	DOM : 120 menit sebelum STD INT : 180 menit sebelum STD
3	Closing Check In Time	MEA : 240 menit sebelum STD DOM : 45 menit sebelum STD INT : 60 menit sebelum STD MEA : 60 menit sebelum STD
4	Max Check In Queueing Time	Max 20 menit
Boarding		
1.	Pre-Boarding	777 : 40 menit sebelum STD A330 : 35 menit sebelum STD 737 : 25 menit sebelum STD
2.	Boarding	777 : 35 menit sebelum STD A330 : 30 menit sebelum STD 737 : 20 menit sebelum STD



5. BIAYA / TARIF

No	Jenis Layanan	Standar Waktu
1	Layanan Penerbangan	Mengikuti ketentuan pemerintah terkait tarif (Keputusan Menteri Nomor KM 106 Tahun 2019 beserta perubahannya)
2	Issued Tiket	<ul style="list-style-type: none"> • Single Leg: 10 menit • Multi Leg : 15 menit
3	Reschedule	Tidak ada biaya admin, terdapat biaya penalty penyesuaian tarif dasar
4	Reroute	Tidak ada biaya admin, terdapat biaya penalty penyesuaian tarif dasar
5	Refund Tiket	Tidak ada biaya admin, terdapat biaya penalty penyesuaian tarif dasar
6	Interline Ticket	Gratis
7	Partnership	Gratis
8	Ancillary Revenue	Gratis
9	Tour Package	Gratis
10	Ticket Information	Gratis
11	GarudaMiles	<ul style="list-style-type: none"> • Enrollment: Gratis • Redemption: Rp 50.000 admin fee & tax • Claim Mileage: Gratis • Buy Mileage: Rp 333.000 / 1000 miles • Redeposit: Penalty 20%
12	Complain Handling	Gratis
	Product Promotion	Gratis



5. BIAYA / TARIF

No	Jenis Layanan	Biaya/Tarif
PREFLIGHT SERVICES		
1	Check In	Gratis (include dalam Ticket)
2	Self Service Check In	Gratis (include dalam Ticket)
3.	Customer Service	Gratis (include dalam Ticket)
4.	Garuda Indonesia Lounge Services	Platinum Member: free Non Member : IDR 299.000
5.	Baggage Handling Service	Gratis (include dalam Ticket)
POST FLIGHT SERVICES		
1.	Transfer & Transit Services	Gratis (include dalam Ticket)
2.	Baggage Services	Gratis (include dalam Ticket)
MANAGE IRREGULARITIES		
1.	Delay Management	Gratis (include dalam Ticket)
2.	Denied Boarding Compensation	Gratis (include dalam Ticket)
3.	Baggage Handling Irregularity	Gratis (include dalam Ticket)
4.	Force Majeure	Gratis (include dalam Ticket)
5.	Other Irregularity	Gratis (include dalam Ticket)
SPECIAL PASSENGER HANDLING		
1.	High Value Customer/Premium Customer	Gratis (include dalam Ticket)
2.	Penanganan Penumpang dengan	Gratis (include dalam Ticket)



6. PRODUK LAYANAN

PREFLIGHT



CHECK-IN



PREMIUM CHECK-IN



KIOSK CHECK-IN

6. PRODUK LAYANAN

PREFLIGHT



LOUNGE



BOARDING

6. PRODUK LAYANAN

INFLIGHT



FIRST CLASS

Seat Type : Private Suites



BOEING 777-300ER

8 Seats

6. PRODUK LAYANAN

INFLIGHT



BUSINESS CLASS

Seat Type : Diamond and
Minipot



BOEING 777-300ER
38 / 26 seats



AIRBUS A330-300
36 / 24 / 42 seats



BOEING 737-800NG
12 / 8 seats



AIRBUS A330-200
36 / 18 seats



AIRBUS A330-900neo
24 seats

6. PRODUK LAYANAN

INFLIGHT



ECONOMY CLASS

Seat Type : Comfort Leg Room



BOEING 777-300ER
268 / 367 seats



AIRBUS A330-300
215 / 263 / 360 seats



BOEING 737-800NG
150 / 153 seats



AIRBUS A330-200
186 / 242 seats



AIRBUS A330-900neo
277 seats

6. PRODUK LAYANAN

INFLIGHT



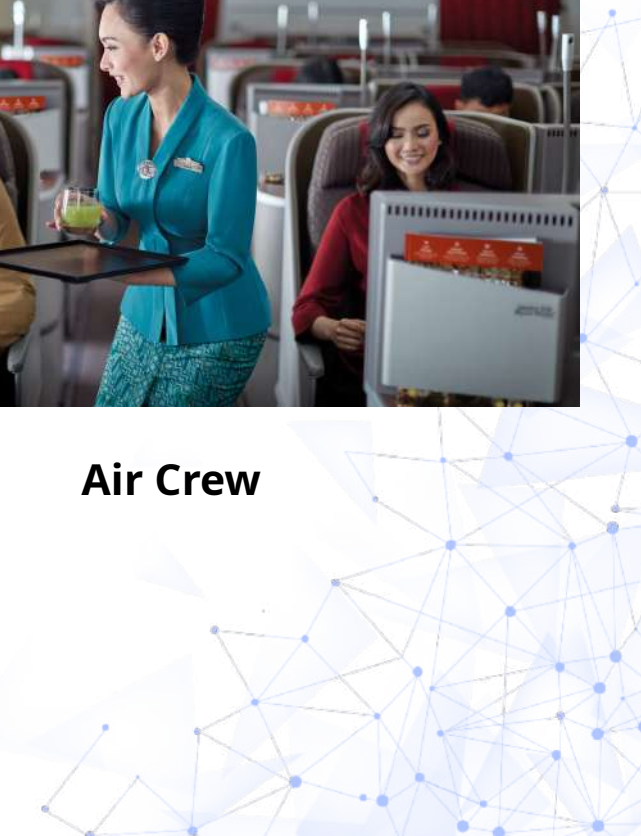
**Aircraft Facility
Headphone**



Food & Beverage



Air Crew



6. PRODUK LAYANAN

POST FLIGHT



Transfer Desk



Baggage Claim

6. PRODUK LAYANAN

ANCILLARY SERVICES



Kelebihan Bagasi?
+ Prepaid Baggage Solusinya

 
SCAN DI SINI

 5-STAR AIRLINE

*Syarat dan ketentuan berlaku

Prepaid Baggage



Garuda Indonesia 
The Airline of Indonesia

Bawa Banyak Bagasi?
Tak Perlu Khawatir
Kelebihan Bagasi Sekarang Lebih Hemat

 
SCAN DI SINI

 5-STAR COVID-19 AIRLINE SAFETY RATING

*Syarat dan ketentuan berlaku

Excess Baggage



Garuda Indonesia 
The Airline of Indonesia

Dapatkan **Kursi Favorit Anda!**
di Penerbangan Internasional

 Pilih Lebih Awal

 Extra Leg Room

 5-STAR AIRLINE

 FlyGaruda App  garuda-indonesia.com/seatselection  0804 1 807 807

*Syarat dan ketentuan berlaku

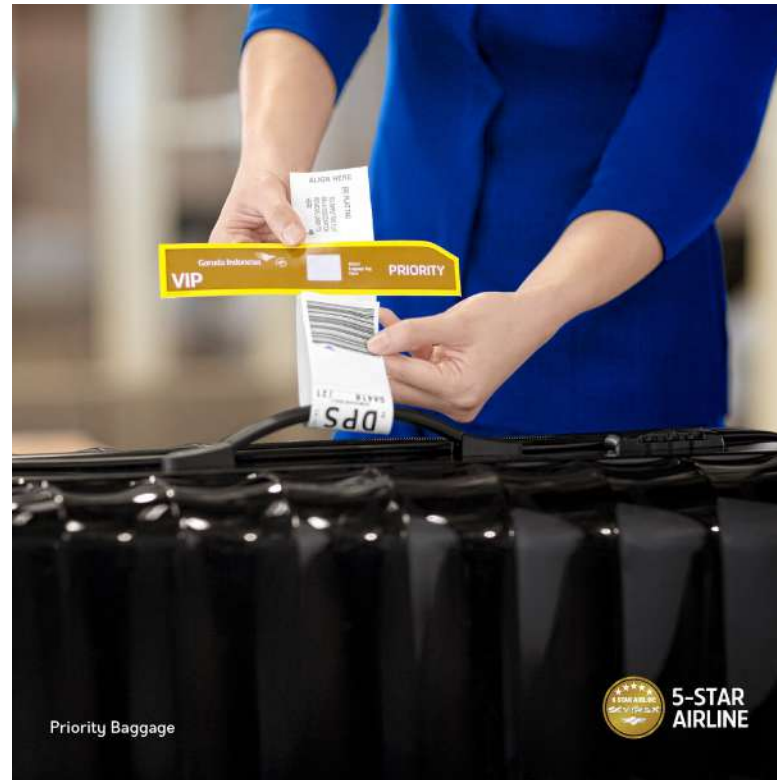
**Seat Selection &
Extra Leg Room**

6. PRODUK LAYANAN

ANCILLARY SERVICES



GARUDA PRIORITY SERVICE



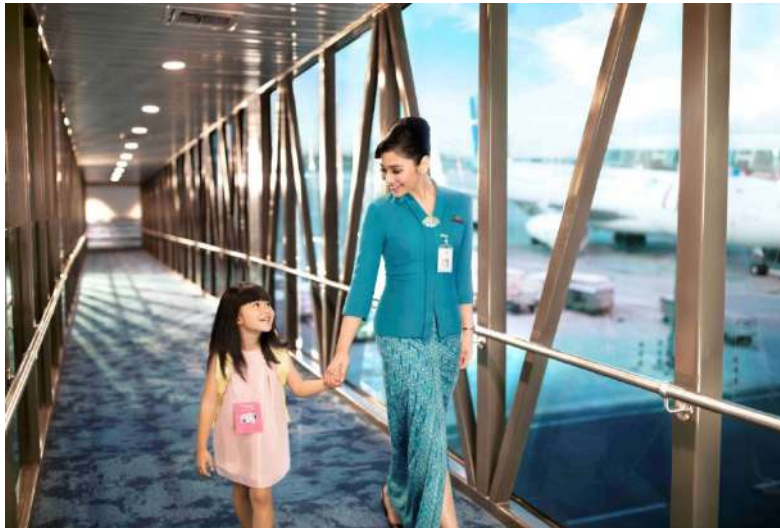
PRIORITY BAGGAGE TAG

6. PRODUK LAYANAN

PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS



Wheelchair



Unaccompanied Minor



Expectant Mother

7. INOVASI LAYANAN



PRESTIGE SERVICE



BABY STROLLER

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



AREA PARKIR MOBIL



**AREA PARKIR
MOTOR**

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



DROP ZONE



PLAYGROUND



OUTDOOR SMOKING AREA

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



CHECK IN COUNTER



PREMIUM CHECK-IN COUNTER



KIOSK CHECK IN

8. SARANA DAN PRASARANA INFLIGHT



CUSTOMER SERVICE



**Airport Ticketing
Office**



8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



SPECIAL NEEDS CHECK IN COUNTER



WHEELCHAIR

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



BOARDING WAITING ROOM



COUNTER BOARDING/BOARDING GATE

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



FIRST CLASS LOUNGE

BUSINESS CLASS LOUNGE

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



MUSHOLA



SMOKING AREA

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



TOILET DIFABEL



TOILET UMUM

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



**CAFÉ/
RESTAURANT**



AVIOBRIDGE

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



TRANSFER DESK



BAGGAGE SERVICE

8. SARANA DAN PRASARANA

AIRPORT DPS



BAGGAGE CLAIM AREA



PREMIUM ARRIVAL LOUNGE

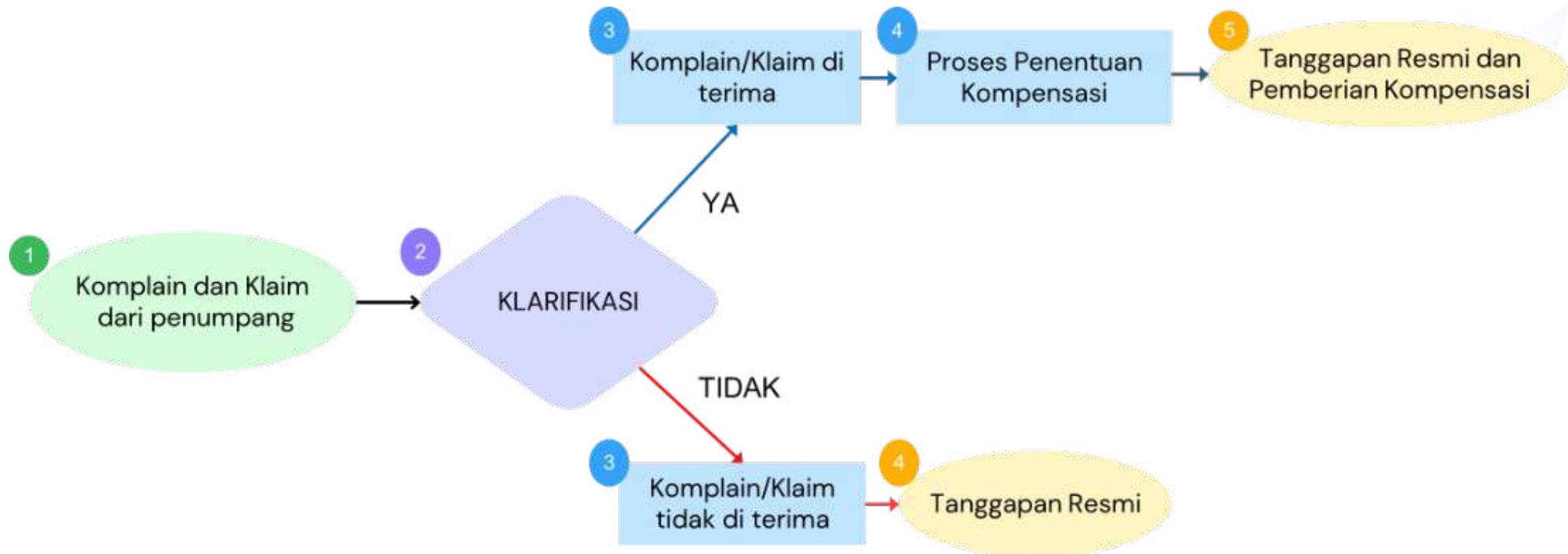
9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Customer Voice (CVOMS)



9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Alur Pengaduan



10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Maklumat Pelayanan



Maklumat Pelayanan oleh Direktur Utama



Maklumat Pelayanan oleh Pimpinan Tertinggi Lokus

10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Service Promise

First Class

An experience of luxury that is:

INTIMATE
AUTHENTIC
ENGAGING

Intimacy that provides the sense of “This is for me.. I’m the only person that matters right now”

Authentic in behaviour and language

Engaging with guest through listening and discovery of guest needs



10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Service Promise

Business Class

An experience of luxury that is:

ENERGETIC
AUTHENTIC
DYNAMIC

Energetic crew in serving to influence guests to feel energized

Authentic in behaviour and language

Dynamic experience from the diversity and connectivity of the crew



10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Service Promise

Economy Class

An experience of luxury that is:

DYNAMIC
POSITIVE
WARM

Dynamic experience from the diversity and connectivity of the crew

Positive projection in interaction with the guests

Warm smile and greeting express genuineness



10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

AKHLAK

AKHLAK



BU MA



AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan



KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas



HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan



LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara



ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan



KOLABORATIF

Membangun kerjasama yang sinergis

10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

GARUDA WAY OF LIFE



BECAUSE YOU MATTER.

As human beings, we all collect moments and experience. Here at Garuda Indonesia, we seek to give the best experience to everyone we meet.

And by "everyone", we mean our passengers, our business partners, our teams, our leaders, and also our peers.

I AM IN CHARGE.

No matter what your position or your job description is, everyone is accountable of Garuda Indonesia's future and sustainability.

We take action and make decisions. We tackle tough issues and proactively solve problems.



I AM WITH YOU.

Serving in the hospitality industry, Garuda Indonesia focuses on empathy and human touch. Our core is the "HEART". With that in mind, our "HEART" is the People. We mutually trust, respect, and look after each other.

Let's make Garuda Indonesia not only a great place to work, but also a great place to grow. Together.



10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Pedoman Perilaku Insan Garuda



Bersikap sopan, menghargai dan menghormati tamu dalam melakukan pelayanan



Tidak membedakan suku, agama, ras, warna kulit dan status sosial



Kemudahan kenyamanan transaksi serta layanan pelaporan



Berterima kasih pada kritik dan saran yang diberikan penumpang



Menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi pelanggan



Memberikan informasi akurat & relevan mengenai pelayanan



Memenuhi ketepatan jadwal penerbangan & kelengkapan layanan



Melindungi keselamatan, kenyamanan & keamanan penumpang dan bagasi selama di dalam pesawat



DOs

10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Pedoman Perilaku Insan Garuda



Melakukan tindakan diskriminasi, kekerasan fisik, & verbal, dan pelecehan



Menggunakan ucapan kotor, memaki, dan berkata tidak sopan



Membedakan suku, agama, ras, warna kulit dan status sosial



Merokok didalam ruangan ber-AC



Mengonsumsi, mengedarkan dan perbuatan lainnya yang berhubungan dengan NAPZA



Melakukan pemerasan, penipuan, pencurian, pemalsuan dan penggelapan uang



Menerima gratifikasi, hadiah, dan suap



Berjudi, mabuk, minum-minuman keras yang memabukkan di lingkungan kerja



DON'Ts

10. JAMINAN DAN PRINSIP PELAYANAN

Standar Penampilan

Standar Riasan Wajah



Standar Seragam Frontliner



Standar Penampilan Rambut



11. JAMINAN KEAMANAN

Jaminan Keselamatan dan Keamanan

SERTIFIKAT OPERATOR PESAWAT UDARA AIR OPERATOR CERTIFICATE		
	REPUBLIC INDONESIA <i>Republic of Indonesia</i>	
	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA <i>Ministry of Transportation Directorate General of Civil Aviation</i>	
AOC Number: 121 - 001 Expiry date: 11 June 2026	PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk Dba Trading Name : GARUDA INDONESIA Operator Address : Garuda Indonesia Building Jl. Kebon Sirih No. 46A RT. 011 RW. 002 Kelurahan Gambir, Kecamatan Gambir, Jakarta Pusat 10110 Indonesia Phone : +6221 231 1355 +6221 5591 5671 +6221 2560 1323 Fax : +6221 231 1223 +6221 5591 5673 Email : jtdoge@garuda-indonesia.com Business Permit: SIUAIJNB - 002 dated 11 November 2019 SIUAIJNTB - 037 dated 11 November 2019	OPERATIONAL POINTS OF CONTACT Operation Control Center of PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Email : oocgaruda@garuda-indonesia.com Phone : +6221 550 1014/1889 +6221 550 1628/1623 Fax : +6221 550 2152 Contact details of operational management that can be contacted without undue delay, are listed in Operation Manual Part A Chapter 3.2
Pursuant to the Aviation Act Number 1 Year 2009 of the Republic of Indonesia, this certificate certifies that PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk is authorized to perform commercial air transportation, as defined in the attached operations specifications, in accordance with the operations manual and the applicable Civil Aviation Safety Regulations.		
Date of first issue: 31 December 1999	 Jakarta, 11 June 2021 DIRECTOR GENERAL OF CIVIL AVIATION NOVIE RIYANTO R.	



Kementerian Perhubungan

Garuda Indonesia telah memiliki izin AOC (*Air Operator Certificate*) atau Sertifikat Operator Pesawat Udara yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia sebagai bentuk pemenuhan standar keselamatan dan operasional bagi penerbangan sipil.

11. JAMINAN KEAMANAN

Jaminan Keselamatan dan Keamanan



IATA (International Air Airport Association)

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*. Sehingga seluruh prosedur di Bandar Udara dipastikan sudah memenuhi aspek compliance dari IATA.

12. PENGAWASAN INTERNAL

AIRPORT

Bentuk Pengawasan	Periode Pelaksanaan
Daily / Monday Briefing	Daily & Weekly
SLA Measurement Performance Report	Monthly
Fibag-Labag Performance Report	Monthly
Aviobridge Performance Report	Monthly
Lounge Visitor Report	Monthly
Ground Handling Penalty Report	Monthly
Delay Management Report	Monthly
Wasted Meal Report	Monthly
GSE Serviceability Report	Monthly
Operational Hazard Report	Monthly
Monthly Surveillance Program	Monthly
Internal Service Quality Audit	Per Semester



13. KOMPETENSI PELAKSANA



Service Quality Assurance

Lingkup Kerja:

- Melakukan monitor dan pengawasan terhadap standar layanan SGHA
- Melakukan supporting atas pelaksanaan kegiatan operasional
- Melakukan pemeriksaan ketersediaan operational equipment
- Melakukan Pengelolaan data dan informasi kegiatan operasional
- Melakukan program deteksi dan penanganan *irregularities*
- Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal untuk mendukung operasional

13. KOMPETENSI PELAKSANA

Petugas Fungsional Airport Station



**Ground Service
Officer**

Lingkup Kerja:

- Penanganan keberangkatan, kedatangan, dan transit penumpang
- Melakukan pendampingan dan penanganan penumpang berkebutuhan khusus (WCHR, UM)
- Penanganan bagasi keberangkatan, kedatangan dan transit
- Penanganan Irregularity Bagasi



Ramp Officer

Lingkup Kerja:

- Melakukan persiapan dan kelengkapan kerja dan kesiapan alat sebelum pesawat tiba
- Memonitor kelancaran seluruh kegiatan yang berlangsung saat pesawat tiba
- Penanganan penumpang dengan kebutuhan khusus
- Melakukan koordinasi dan brief kepada *crew cabin* mengenai rencana penumpang
- Melaporkan data-data pesawat terkait kedatangan, dan delay

13. KOMPETENSI PELAKSANA

Petugas Fungsional Airport Station



Customer Service

Lingkup Kerja:

- Penanganan Flight dan Pax Irregularities
- Penanganan layanan pengaduan



Security Guard

Lingkup Kerja:

- Pengaman pesawat terbang
- Pengamanan penumpang
- Pengamanan bagasi
- Pengamanan cargo
- Pengamanan ancaman keamanan
- Pengawasan/pengawasan bagasi dan kargo

13. KOMPETENSI PELAKSANA

Petugas Fungsional Airport Station



**Front Office
Lounge**

Lingkup Kerja:

- Membuat laporan jumlah penumpang yang menggunakan fasilitas lounge.
- Mengisi dan membaca logbook.
- Greet and Farewell to passenger.
- Memonitor departure control system.
- Membantu layanan faximile.
- Memonitor ketersediaan reading material.



Waiter Lounge

Lingkup Kerja:

- Mengikuti daily briefing
- Melakukan pelayanan penumpang di Lounge sesuai dengan SOP
- Mengikuti program pelatihan berhubungan dengan profesi table manner, Service Excellent, Product knowledge

13. KOMPETENSI PELAKSANA

Petugas Fungsional Airport Station



First Class Assistance

Lingkup Kerja:

- Bersiap menyambut penumpang first class di drop zone area.
- Mendampingi penumpang melewati fast track security check point 1.
- Meminta izin untuk menangani proses check in, menimbang bagasi dan izin imigrasi.
- Mengawal penumpang ke first class lounge selagi menunggu pesawat.
- Mendampingi penumpang sampai masuk ke dalam pesawat



Passenger Relation Officer

Lingkup Kerja:

- Bersiap menyambut penumpang di drop off dengan melakukan greeting dan salam Garuda
- Melakukan proses check in untuk penumpang dan bagasinya
- Mengantar penumpang premium menuju Lounge
- Berkoordinasi dengan Petugas Lounge dan menjelaskan fasilitas Lounge
- Menyerahkan penumpang ke Petugas Lounge dan mengucapkan terimakasih dan menutup dengan Salam Garuda

13. KOMPETENSI PELAKSANA

Petugas Fungsional Airport Station



Concierge

Lingkup Kerja:

- Menangani proses bagasi VVIP/VIP/Business Class, Platinum, Elite Plus, Garuda Priority Service, Hyundai x GA, Prestige serta special handling.
- membantu proses bagasi penumpang baik di area keberangkatan dan kedatangan, memastikan bagasi penumpang tertangani dengan baik.
- Membantu mengantarkan dan mengambil bagasi penumpang di OOG (Out of Gouge)



Cashier

Lingkup Kerja:

- Melakukan Reservasi, reschedule dan refund tiket pesawat Domestik dan Internasional.
- Memberikan informasi dan rekomendasi jam penerbangan serta promosi flight yang sedang berlangsung.
- Membuat laporan transaksi penjualan harian.
- Penerbitan tiket dan reschedule jadwal penerbangan.
- Menangani keluhan pelanggan.

13. KOMPETENSI PELAKSANA

Service Training Petugas Layanan Darat

Training Initial Uplifting Service diikuti oleh setiap Petugas Layanan Darat pada kesempatan pertama sebelum mulai bertugas

Training Re-current Uplifting Service diikuti oleh setiap Petugas Layanan Darat dengan periode 2 tahun sekali sebagai refreshment terhadap *update* materi dan prosedur layanan.




Garuda Indonesia Training Center
COURSE RESULT

Name / ID. No : ANICENNA SINDY NABILA / 202300332
Company : PT GAPPURA ANGKASA / BPN
Course Type : Initial Uplifting Service training for Ground Service Personnel
Training Period : 06-07 Maret 2024
Certificate No. : -

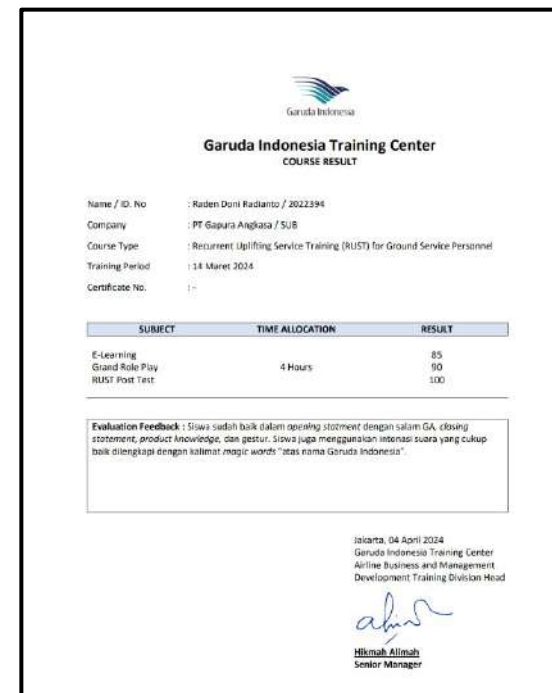
SUBJECT	TIME ALLOCATION	RESULT
E-Learning		95
Grand Role Play	16 Hours	85
IULS Post Test		100


Evaluation Feedback: Siswa mampu mendengarkan seluruh petinggan. Perbaikannya, siswa perlu meningkatkan pemahaman mengenai product knowledge dan perlu lebih ekspresif dalam memberikan penjelasan.

Jakarta, 02 April 2024
Garuda Indonesia Training Center
Airline Business and Management
Development Training Division Head

Hikmah Alimah
Senior Manager

Course Result Initial ULS Training





Garuda Indonesia Training Center
COURSE RESULT

Name / ID. No : Raden Dori Radianto / 2022394
Company : PT Garuda Angkasa / SUB
Course Type : Re-current Uplifting Service Training (RUST) for Ground Service Personnel
Training Period : 14 Maret 2024
Certificate No. : -

SUBJECT	TIME ALLOCATION	RESULT
E-Learning		85
Grand Role Play	4 Hours	90
RUST Post Test		100

Evaluation Feedback: Siswa sudah baik dalam opening statement dengan salam GA, closing statement, product knowledge, dan gestur. Siswa juga menggunakan intonasi suara yang cukup baik dilengkapi dengan kalimat magic words "atas nama Garuda Indonesia".

Jakarta, 04 April 2024
Garuda Indonesia Training Center
Airline Business and Management
Development Training Division Head

Hikmah Alimah
Senior Manager

Course Result Re-current ULS Training

Terima Kasih

