

# **Pedoman Standar Pelayanan** **Garuda Indonesia Sales Office** **Mall Pondok Indah Mall**



## 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

## Manual Kerja

- a. SOP Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal
- b. Service Quality Manual
- c. Ground Service Manual
- d. Delay Management Manual
- e. Complaint Handling Manual
- f. Pedoman Umum Standar Pelayanan GASO



## 2. PERSYARATAN

### Dokumen Terbang

#### PENERBANGAN DOMESTIK

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

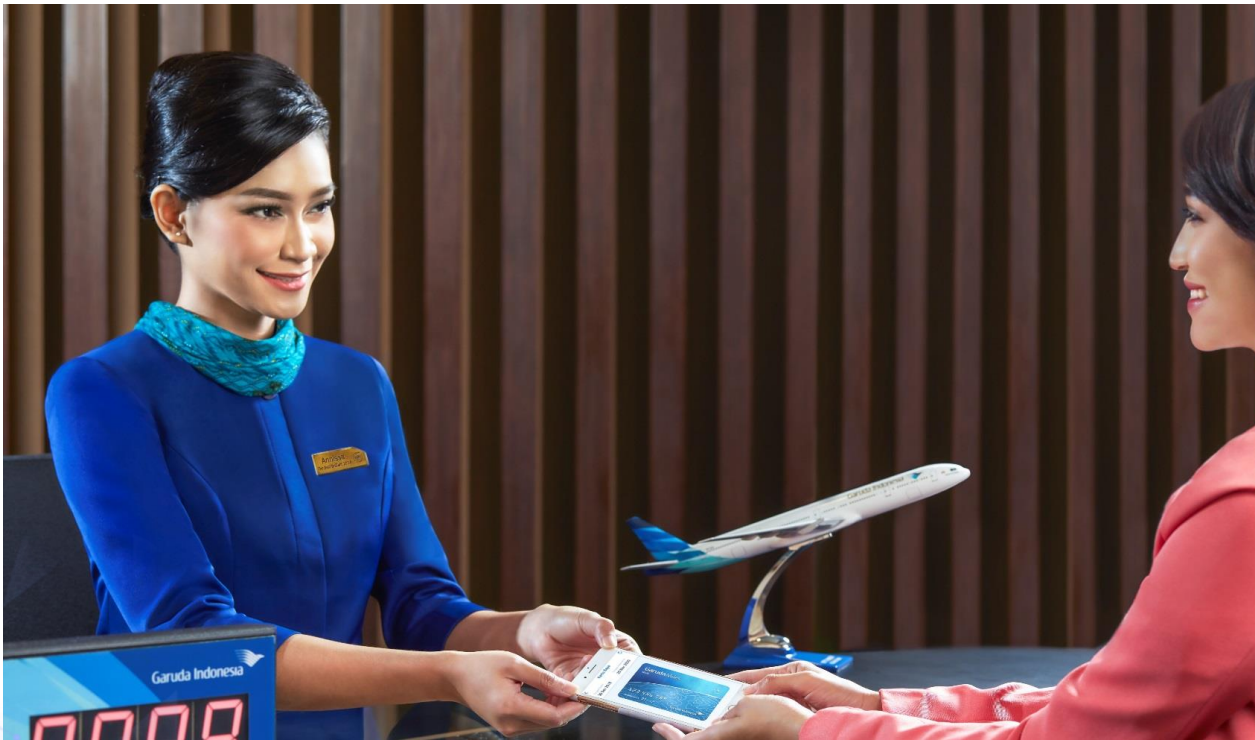
#### PENERBANGAN INTERNASIONAL

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



## 2. PERSYARATAN

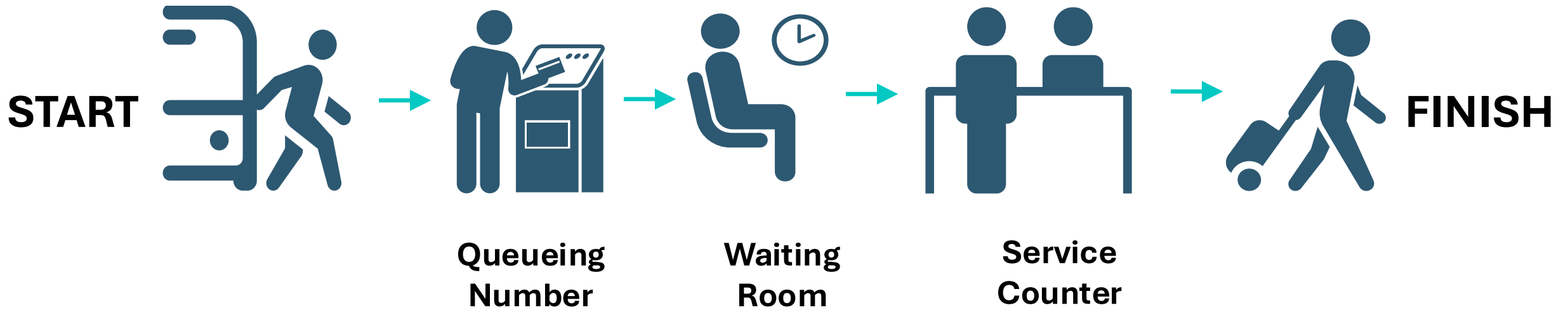
### Persyaratan Dokumen Layanan GASO



- a. **Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS)**
- b. **Alamat Email**
- c. **Nomor Handphone**
- d. **Surat Keterangan**
- e. **Bukti Keanggotaan GarudaMiles**
- f. **Boarding Pass**
- g. **Kode Booking**
- h. **Nomor Tiket**

### 3. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

#### GASO Service 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.
- **Thank** adalah tahapan layanan dimana frontliner melakukan penutupan layanan dengan ramah

## 4. STANDAR WAKTU PELAYANAN

### JAM OPERASIONAL

Hari	Jam Operasional
Senin – Jumat	10.00 – 18.00
Sabtu	10.00 – 18.00
Minggu dan Hari Libur	10.00 – 18.00





## 4. STANDAR WAKTU PELAYANAN

### GASO

No	Jenis Layanan	Standar Waktu
1	Booking and Reservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIT : 5 menit</li> <li>• Group: 15 menit</li> </ul>
2	Issued Tiket	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Single Leg: 10 menit</li> <li>• Multi Leg : 15 menit</li> </ul>
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"> <li>• Enrollment: 15 menit</li> <li>• Redemption: 15 menit</li> <li>• Claim Mileage: 15 menit</li> <li>• Buy Mileage: 15 menit</li> <li>• Redeposit: 15 menit</li> </ul>
13	Complain Handling	30 menit
14	Product Promotion	15 menit



## 5. BIAYA / TARIF

No	Jenis Layanan	Biaya/Tarif
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	Interline Ticket	Gratis
5	Partnership	Gratis
6	Ancillary Revenue	Gratis
7	Tour Package	Gratis
8	Ticket Information	Gratis
9	GarudaMiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrollment: Gratis</li> <li>• Redemption: Rp 50.000 admin fee &amp; tax</li> <li>• Claim Mileage: Gratis</li> <li>• Buy Mileage: Rp 333.000 / 1000 miles</li> <li>• Redeposit: Penalty 20%</li> </ul>
10	Complain Handling	Gratis
11	Product Promotion	Gratis



## 5. BIAYA / TARIF

### Ketentuan Layanan Reschedule

Seat Class	Before Flight		After Flight
	≥ 4 Hours before Departure	< 4 Hours before Departure	

#### DOMESTIC ROUTES

First Class Flexible	FREE	FREE	10%
First Class Promo	FREE	10%	10%
Business Flexible	FREE	10%	20%
Business Promo	25%	50%	50%
Eco Flexible	FREE	FREE	50%
Eco Affordable	10%	60%	60%
Eco Promo	15%	80%	80%
Special Promo	20%	90%	90%

\*valid for day of issued on/after 25 Mar 24 – until further notice

\*valid for non-corporate FIT (Free Independent Traveller) only

\*not valid during peak season



## 5. BIAYA / TARIF

### Ketentuan Layanan Reschedule

Seat Class	Before Flight		After Flight	
	ID (IDR)	ID-MEA Route (IDR)	ID (IDR)	ID-MEA Route (IDR)
<b>INTERNATIONAL TICKET</b>				
<b>First Class Flexible</b>	<b>FREE</b>	<b>FREE</b>	1.500.000	1.500.000
<b>First Class Promo</b>	300.000	<b>FREE</b>	2.000.000	1.500.000
<b>Business Flexible</b>	<b>FREE</b>	<b>FREE</b>	1.500.000	1.500.000
<b>Business Promo</b>	500.000	2.000.000	2.000.000	3.500.000
<b>Eco Flexible</b>	<b>FREE</b>	<b>FREE</b>	1.500.000	1.500.000
<b>Eco Affordable</b>	200.000	1.000.000	1.500.000	2.500.000
<b>Eco Promo</b>	200.000	1.500.000	2.000.000	3.000.000
<b>Special Promo</b>	500.000	2.000.000	2.000.000	3.500.000

*\*valid for non-corporate adult FIT (Free Independent Traveller) only*

*\*not valid during peak season*



## 5. BIAYA / TARIF

### Ketentuan Layanan Refund

Seat Class	Before Flight		After Flight
	≥ 4 Hours before Departure	< 4 Hours before Departure	

#### DOMESTIC ROUTES

<b>First Class Flexible</b>	5%	5%	35%
<b>First Class Promo</b>	20%	40%	40%
<b>Business Flexible</b>	10%	40%	40%
<b>Business Promo</b>	25%	90%	50%
<b>Eco Flexible</b>	15%	15%	70%
<b>Eco Affordable</b>	20%	70%	90%
<b>Eco Promo</b>	25%	90%	90%
<b>Special Promo</b>	25%	90%	90%

*\*valid for day of issued on/after 25 Mar 24 – until further notice*

*\*valid for non-corporate FIT (Free Independent Traveller) only*

*\*not valid during peak season*



## 5. BIAYA / TARIF

### Ketentuan Layanan Refund

Seat Class	Before Flight		After Flight	
	ID (IDR)	ID-MEA Route (IDR)	ID (IDR)	ID-MEA Route (IDR)

#### INTERNATIONAL TICKET

<b>First Class Flexible</b>	1.500.000	1.500.000	2.600.000	2.600.000
<b>First Class Promo</b>	2.000.000	1.500.000	3.000.000	1.500.000
<b>Business Flexible</b>	1.500.000	1.500.000	2.600.000	2.600.000
<b>Business Promo</b>	<b>NON-REFUNDABLE</b>	2.500.000	<b>NON-REFUNDABLE</b>	4.000.000
<b>Eco Flexible</b>	1.500.000	1.500.000	2.600.000	2.600.000
<b>Eco Affordable</b>	1.500.000	2.000.000	2.600.000	3.100.000
<b>Eco Promo</b>	2.000.000	2.500.000	3.000.000	4.000.000
<b>Special Promo</b>	<b>NON-REFUNDABLE</b>	<b>NON-REFUNDABLE</b>	<b>NON-REFUNDABLE</b>	<b>NON-REFUNDABLE</b>

\*valid for non-corporate adult FIT (Free Independent Traveller) only

\*not valid during peak season



## 6. PRODUK LAYANAN

### GASO

#### PRE-JOURNEY



##### FLIGHT INFORMATION

Layanan informasi seluruh produk dan penerbangan Garuda Indonesia.



##### RESCHEDULE

Layanan perubahan jadwal tiket



##### REROUTE

Perubahan rute dan/atau perubahan lain yang membutuhkan penerbitan kembali tiket pelanggan.



##### REFUND

Pembayaran kembali kepada pembeli, baik semua atau sebagian dari ongkos, tarif atau biaya untuk layanan yang tidak atau belum digunakan.



##### BOOK AND RESERVATION

Pemesanan, pembelian tiket (FIT/Group) penumpang sesuai dengan rute yang dipilih



##### TICKET ISSUED

Layanan penerbitan tiket atas rute yang dipilih



##### PREPAID BAGGAGE

Layanan pembelian bagasi dimuka



## 6. PRODUK LAYANAN

### GASO

## POST-JOURNEY



### COMPLAIN HANDLING

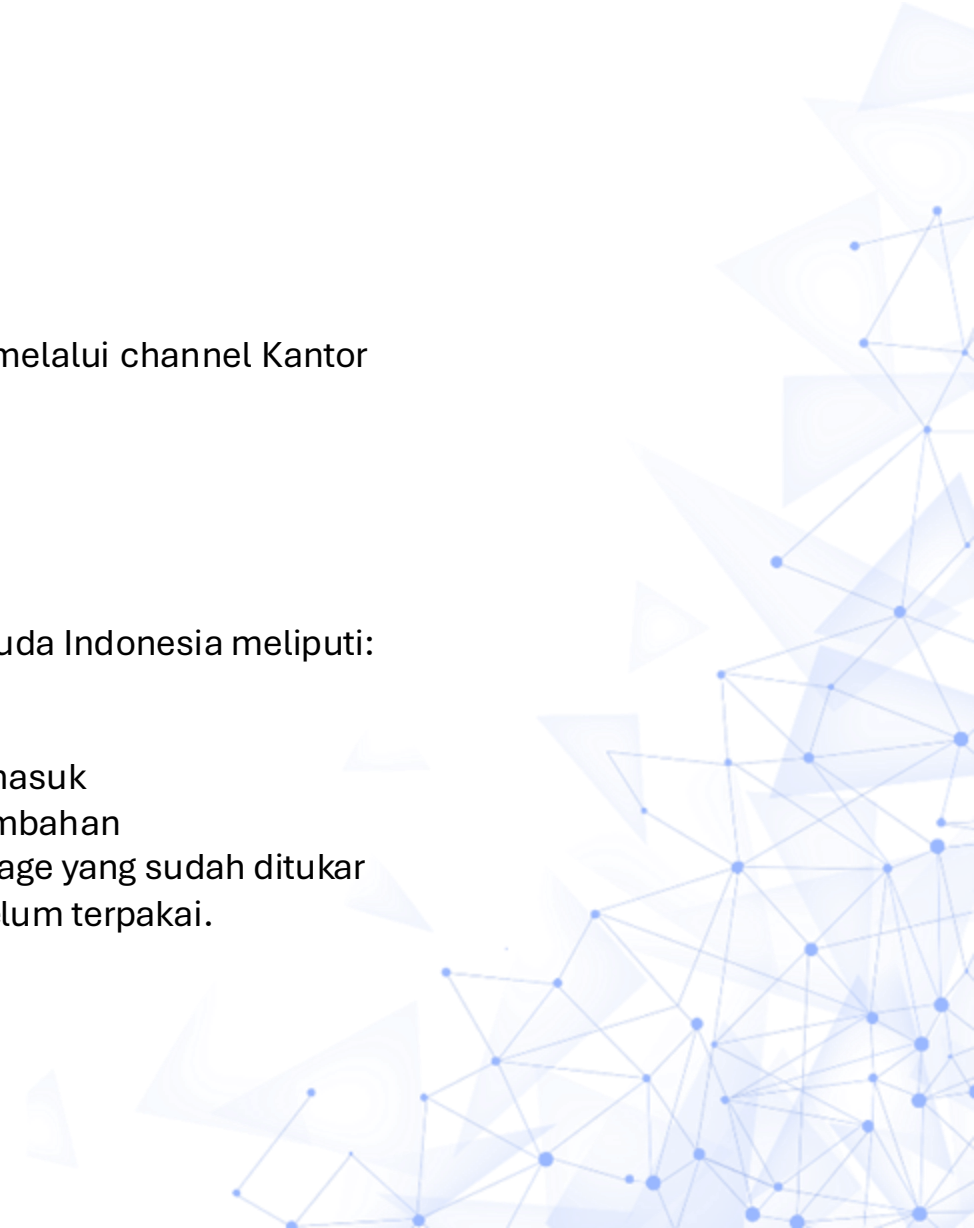
Layanan penanganan complain yang masuk melalui channel Kantor Penjualan



### GARUDA MILES

Layanan bagi keanggotaan penumpang Garuda Indonesia meliputi:

- *Enrollment*, pendaftaran keanggotaan
- *Redemption*, penukaran poin/mileage
- *Claim*, klaim poin/mileage yang tidak masuk
- *Buy Mileage*, membeli poin/mileage tambahan
- *Redeposit Mileage*, pengembalian mileage yang sudah ditukar dengan produk GarudaMiles namun belum terpakai.





## 6. PRODUK LAYANAN

### ANCILLARY SERVICES



Kelebihan Bagasi?  
**+ Prepaid Baggage Solusinya**

  
SCAN DI SINI



\*Syarat dan ketentuan berlaku

**Prepaid Baggage**



Garuda Indonesia  
*The Airline of Indonesia*

### GarudaPriority Service

Berbagai Pilihan Layanan Prioritas untuk Kenyamanan Anda

- GarudaPriority Service Ultimate
- GarudaPriority Service Precious
- GarudaPriority Service Signature



**Garuda Priority Service**



Garuda Indonesia  
*The Airline of Indonesia*

### Dapatkan Kursi Favorit Anda! di Penerbangan Internasional

Pilih Lebih Awal

Extra Leg Room



FlyGaruda App | [garuda-indonesia.com/seatselection](https://garuda-indonesia.com/seatselection) | 0804 1 807 807

\*Syarat dan ketentuan berlaku

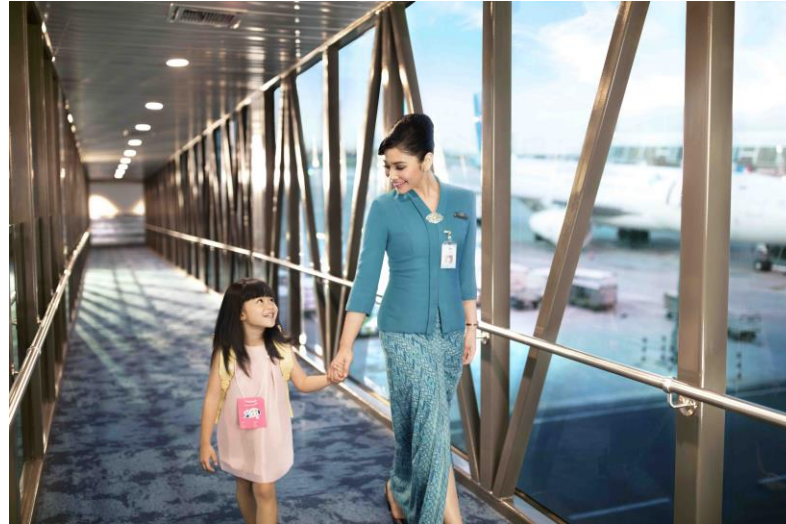
**Seat Selection &  
Extra Leg Room**

## 6. PRODUK LAYANAN

### PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS



Wheelchair



Unaccompanied Minor



Expectant Mother

## 7. INOVASI PELAYANAN

### Whatsapp Service



**Jadwal Operasional Kantor Penjualan Garuda Indonesia Jakarta dan Tangerang**

*We Understand You #BecauseYouMatter*

Kunjungi Kantor Penjualan Garuda Indonesia terdekat:

Kantor Penjualan	Jam Operasional (Setiap Hari)	Hotline 24/7 (Whatsapp Service)
Hotel Borobudur	10.00 - 18.00	0811 8 614 614
Senayan City	10.00 - 18.00	
Pondok Indah Mall	10.00 - 18.00	
Kota Kasablanka	10.00 - 19.00	
Emporium Pluit	10.00 - 18.00	
Living World	10.00 - 18.00	
Bandara Soekarno-Hatta: Internasional Domestik	24 Jam	

5-STAR AIRLINE  
FlyGaruda App | garuda-indonesia.com | 0804 1 807 807

Sebagai bentuk peningkatan pelayanan guna memudahkan akses pelanggan, Garuda Sales Office di Jakarta dan Tangerang memberikan layanan Hotline 24/7 melalui *Whatsapp*

## 8. SARANA DAN PRASARANA

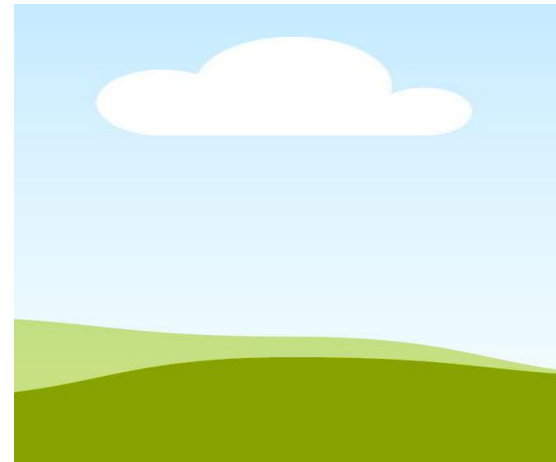
### GASO



**RUANG TUNGGU**



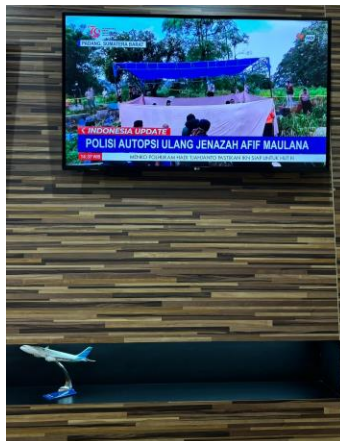
**READING MATERIALS**



**DIGITAL SIGNAGE (TV ANTRIAN)**



**QUEUEING SYSTEM**



**TELEVISI**



**SOFA**



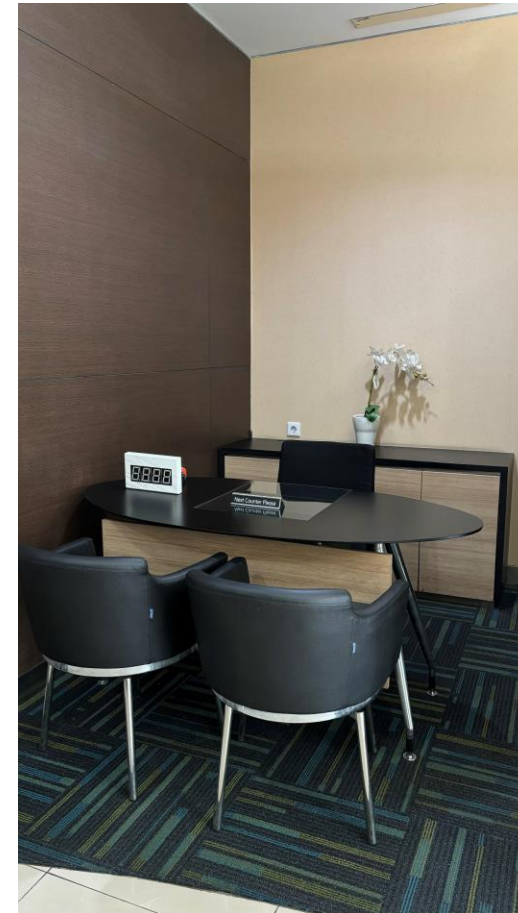
**BEVERAGES**

## 8. SARANA DAN PRASARANA

### GASO



**COUNTER UMUM**



**CUSTOMER SERVICE**

## 8. SARANA DAN PRASARANA

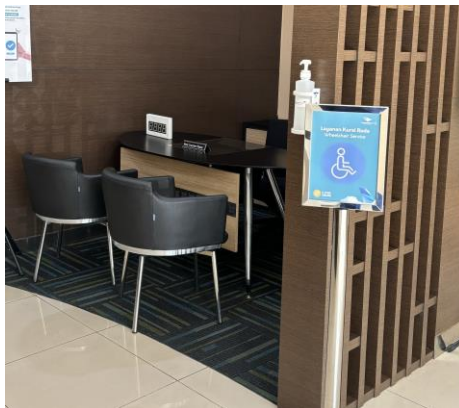
### GASO



**FOODCOURT**



**MUSHOLA**



**SIGNAGE WHEELCHAIR**



**RUANG LAKTASI**

## 8. SARANA DAN PRASARANA

### GASO



TOILET UMUM



AREA PARKIR MOBIL



AREA PARKIR MOTOR



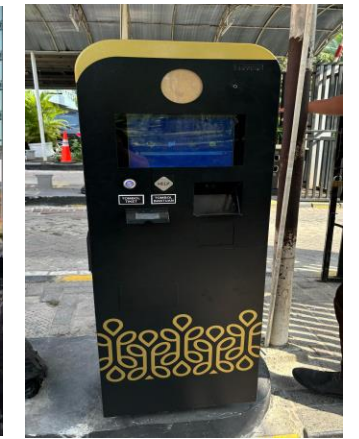
TOILET DIFABEL



RAMP WHEELCHAIR



SMOKING AREA



MESIN TIKET PARKIR

## 9. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

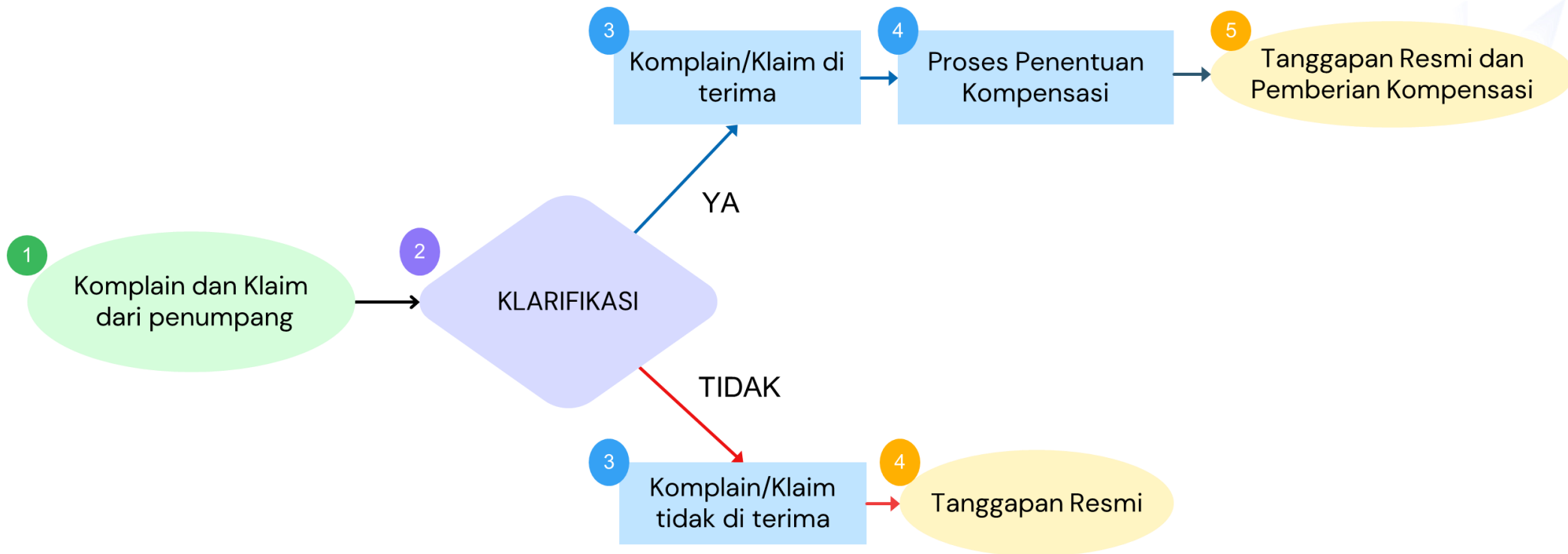
### Customer Voice (CVOMS)





## 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 pelecahan



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 Penampilan Rambut




#### Standar Seragam Frontliner



# 11. JAMINAN KEAMANAN

## Jaminan Keselamatan dan Keamanan

SERTIFIKAT OPERATOR PESAWAT UDARA AIR OPERATOR CERTIFICATE		
	<b>REPUBLIK INDONESIA</b> <i>Republic of Indonesia</i>	
	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA</b> <i>Ministry of Transportation Directorate General of Civil Aviation</i>	
<b>AOC Number:</b> 121 – 001  <b>Expiry date:</b> 11 June 2026	<b>PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk</b>  Dba Trading Name : <b>GARUDA INDONESIA</b> 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 : jktdog@garuda-indonesia.com  Business Permit: SIUAU/NB – 002 dated 11 November 2019 SIUAU/NTB – 037 dated 11 November 2019	<b>OPERATIONAL POINTS OF CONTACT</b>  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 <b>PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk</b> 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.		
<b>Date of first issue:</b> 31 December 1999	Jakarta, 11 June 2021 <b>DIRECTOR GENERAL OF CIVIL AVIATION</b>  <b>NOVIE RIYANTO R.</b>	



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


### GASO

Bentuk Pengawasan	Periode Pelaksanaan
Daily Briefing	Setiap hari
Daily Report Performance	Setiap hari
SLA Report Performance	Setiap bulan
Periodical Monitoring	Setiap bulan dan Per Triwulan
Internal Service Quality Audit	Per Semester
CCTV	Selama Jam Layanan GASO
Security	Selama Jam Layanan GASO





# 12. PENGAWASAN INTERNAL

## COACHING



**COACHING RECORD**  
Uplifting Services

Brilliant Name :  
Employee No : 03219.1189  
Coaching Topic(s) : Surat Keterangan Terbang  
Date of Event : 25 Desember 2022  
Date of Coaching : 02 Januari 2023

REF & RECOMMENDATION	DETAIL OF COACHING
Brilliant tidak melakukan Softly reminder terkait Permohonan Surat Keterangan Terbang yang Bapak Fathurahman ajukan sejak tanggal 22 November 2022, sehingga membuat beliau menanyakan hal tersebut melalui Social Media (Twitter) pribadi beliau dan mengtag akun resmi Garuda Indonesia.	Pada tanggal 22 November 2022 Brilliant Annisa menerima Permohonan penerbitan Surat Keterangan Terbang dari Bapak Fathurahman dan menginfokan bahwa prosesnya dapat mencapai 1 Bulan kerja. Setelahnya Brilliant langsung mengajukan permohonan tersebut melalui email ke unit terkait. Namun, setelah pengajuan di tanggal 22 November 2022 tersebut Brilliant tidak mengfollow up kembali dan terpaku pada menunggu email balasan dari unit terkait.
Coached by :  ( Nurbaiti Hanumaya / 032191137 )	Brilliant :  ( Annisa Amalia / 032191189 )
Acknowledge by :  ( / )	

Note From Councillor (\*Required) :  
Brilliant akan lebih teliti apabila kedepannya memiliki permohonan lain dari penumpang agar tidak terjadinya Complaint kembali di lain hari.

**Bukti Coaching form**

## 13. KOMPETENSI PELAKSANA

### Pejabat Fungsional GASO / ATO



**Supervisor on Duty**

#### Lingkup Kerja:

- Bertanggung jawab atas seluruh aktifitas operasional GASO dalam pengecekan layanan, penjualan dan performa pelaksana.
- Bertugas sebagai *Customer Service Associate* pada jam layanan. Fungsi ini wajib selalu ada dan dapat dilakukan bergilir
- Dapat berperan sebagai *Travel Consultant* disesuaikan pada kondisi antrian dan jumlah pelaksana yang bertugas



**Service Quality Control**

#### Lingkup Kerja:

- Bertanggung jawab atas tersampainya *product knowledge* kepada pelaksana
- Memantau performa pelaksana terkait kedisiplinan pelaksana yang berdampak pada operasional GASO
- Bertanggung jawab pada standarisasi layanan, pengecekan peralatan kerja pelaksana dan pengecekan BMI pelaksana
- Berhak menegur dan memastikan pelaksana *terupdate* standar layanan terbaru

## 13. KOMPETENSI PELAKSANA

### Pejabat Fungsional GASO / ATO



**Travel Consultant**

#### Lingkup Kerja:

- Bertanggung jawab pada *complain* dan *compliment* yang masuk melalui *channel* GASO dan melakukan rekap, filling dan konfirmasi
- Melakukan pengantaran tiket First Class dan Business Class (sesuai kebutuhan)
- Melayani penumpang dalam kebutuhan tiket secara umum



**Service Guard**

#### Lingkup Kerja:

- Menjaga kondisi operasional berjalan baik dan aman
- Menyapa penumpang saat baru tiba dan keluar GASO
- Membantu penumpang dengan kebutuhan khusus
- Menanyakan kebutuhan penumpang saat mengunjungi GASO atau Gallery
- Memiliki pengetahuan dasar terkait layanan Garuda Indonesia secara umum

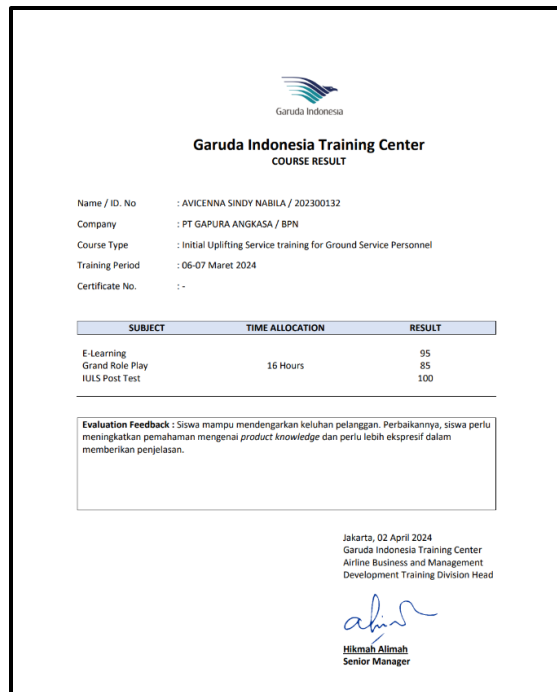



# 13. KOMPETENSI PELAKSANA

## 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 : AVICENNA SINDY NABILA / 202300132  
Company : PT GAPURA ANGKASA / BPN  
Course Type : Initial Uplifting Service training for Ground Service Personnel  
Training Period : 06-07 Maret 2024  
Certificate No. : -

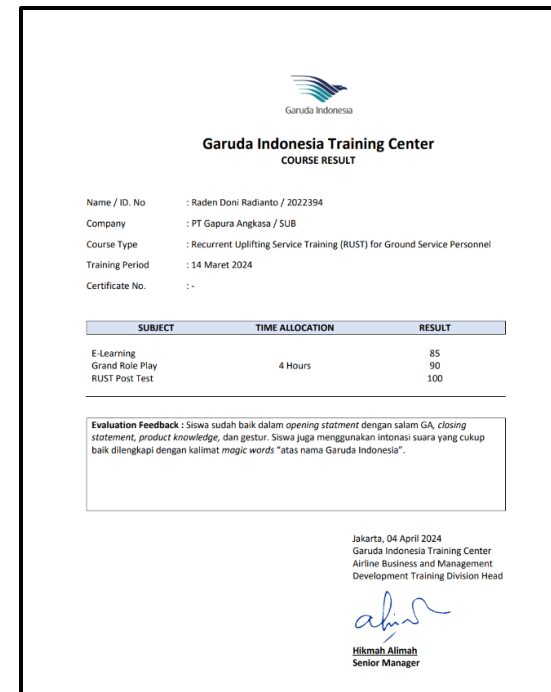
SUBJECT	TIME ALLOCATION	RESULT
E-Learning		95
Grand Role Play	16 Hours	85
IULS Post Test		100


**Evaluation Feedback :** Siswa mampu mendengarkan keluhan pelanggan. 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 Doni Radianto / 2022394  
Company : PT Gapura Angkasa / SUB  
Course Type : Recurrent 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 statment 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

## 14. JUMLAH PELAKSANA

### GASO

Jabatan	Jumlah
Supervisor On Duty	1
Service Quality Control	1
Travel Consultant	5
Service Guard	1

**Terima Kasih**

