

# Garuda Indonesia Experience

## Nama Inovasi

Garuda Indonesia Experience

## Produk Inovasi

Garuda Indonesia Experience

## Penggagas

## Kelompok Inovator

BUMN / BUMD

## Gambar Ilustrasi



## Deskripsi

Garuda Indonesia sebagai maskapai berkelas dunia anggota *SkyTeam* terus berbenah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Salah satunya adalah dengan menerapkan konsep *Garuda Indonesia Experience*.

*Garuda Indonesia Experience* adalah konsep layanan baru yang menyajikan aspek-aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang. Mulai dari saat reservasi penerbangan hingga tiba di bandara tujuan, para penumpang akan dimanjakan oleh pelayanan yang tulus dan bersahabat yang menjadi ciri keramahtamahan Indonesia, diwakili oleh 'Salam Garuda Indonesia' dari para awak kabin.

Dengan pengenalan konsep *Garuda Indonesia Experience*, Garuda Indonesia menciptakan ciri khas yang membanggakan, sekaligus meningkatkan citra Indonesia di dunia internasional. Konsep *Garuda Indonesia Experience* didasarkan pada panca indra atau "5 senses" (*sight, sound, scent, taste, dan touch*) dan mencakup 24 "*customer touch points*"; mulai dari pelayanan *pre-journey, pre-flight, in-flight, post-flight* dan *post-journey*.

Di samping melibatkan panca indra, konsep *Garuda Indonesia Experience* juga harus memiliki nilai-nilai dasar sebagai berikut: tepat waktu dan aman (tentang produk), cepat dan tepat (tentang proses), bersih dan nyaman (tentang bangunan) serta andal, profesional, kompeten dan siap membantu (tentang staf). Konsep ini diterima dengan baik oleh pelanggan Garuda Indonesia.

Sejak pertama diluncurkan pada tahun 2009, *Garuda Indonesia Experience* mengandalkan keramahtamahan Indonesia. Ini sejalan dengan visi Garuda Indonesia, yaitu perusahaan penerbangan yang handal, menawarkan layanan berkualitas bagi masyarakat dunia dengan menggunakan keramahan Indonesia. Garuda Indonesia pun mengemban misi khusus sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia, yang mempromosikan Indonesia kepada dunia.

Dengan adanya *Garuda Indonesia Experience* ini, walaupun dibandrol dengan harga tiket penerbangan yang relatif di atas rata-rata dari sejumlah maskapai penerbangan nasional, Garuda Indonesia tetap menjadi pilihan penerbangan yang tepat.

#### **Jenis Inovasi**

Konseptual

#### **Nama Instansi**

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

#### **Unit Instansi**

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

#### **Tahun Inisiasi**

2009

#### **Tahun Implementasi**

2009

#### **Faktor Pendorong**

#### **Faktor Penghambat**

#### **Tahapan Proses**

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, lima *Garuda Indonesia Experience* yang mengandalkan panca indera yaitu:

1. **Sight:** Pemandangan yang Memanjakan Mata dan Memanjakan Hati. Indonesia menawarkan berbagai keindahan untuk para pengunjung, termasuk beragam tekstil tradisional yang menyajikan warna cerah, pola indah, serta tekstur unik. Desain interior yang baru di kabin pesawat Garuda Indonesia memadukan warna-warna alami dan motif tradisional Indonesia yang indah dipandang mata, bersama dengan kenyamanan dan kemudahan perangkat hiburan di dalam pesawat yang modern. Semua ini dirancang untuk memberikan pengalaman penerbangan yang tak lekang waktu bagi para penumpang.
2. **Sound:** Nikmati berbagai Nada khas Indonesia. Musik dan alat musik tradisional Indonesia adalah cerminan beragam kelompok etnis dan budaya yang hidup damai berdampingan di Nusantara yang luas. Mendengarkan nada-nada unik musik tradisional Indonesia dapat menjadi cara menyenangkan untuk menikmati musik sekaligus memberikan pengalaman khas Indonesia.
3. **Scent:** Keharuman Aromatis Khas Garuda Indonesia. Beragam kelopak bunga dan tumbuhan beraroma telah digunakan di Indonesia sejak zaman dahulu. Kini, konsep serupa dipakai untuk aromaterapi dan spa modern. Keharuman aromatis Garuda Indonesia diciptakan secara eksklusif untuk Garuda Indonesia. Keharuman ini merupakan perpaduan aromatis dari minyak sari yang dihasilkan oleh tumbuhan dan rempah-rempah asli Indonesia seperti cengkeh dan pala, demi menciptakan aroma yang menyegarkan sekaligus menenangkan.
4. **Taste:** Keunikan Cita Rasa dari Indonesia. Selama berabad-abad, Indonesia dikenal sebagai negeri rempah-rempah dan surga buah-buahan tropis. Terletak di persimpangan jalur perdagangan peradaban kuno. Cita-rasa dan pengalaman khas Indonesia terwujud dalam makanan yang disajikan dengan iringan senyum awak kabin selama penerbangan. Kami merekomendasikan sajian makanan dan minuman khas Garuda Indonesia seperti nasi kuning dan jus martebe, racikan buah markisa dan terung belanda.
5. **Touch:** Sentuhan Keramahtamahan khas Indonesia. Keramahtamahan khas Indonesia telah cukup dikenal, dan menjadikan negara kepulauan ini salah satu tujuan favorit di dunia. Garuda Indonesia Experience adalah konsep layanan baru yang menyajikan aspek-aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang. Mulai dari saat reservasi penerbangan hingga tiba di bandara tujuan, para penumpang akan dimanjakan oleh layanan tulus dan bersahabat yang menjadi ciri keramahtamahan Indonesia, dan disimbolkan oleh 'Salam Garuda Indonesia' dari para awak kabin. Konsep keramahtamahan Indonesia ini diterjemahkan dalam ikon-ikon yang mengandalkan panca indra, yang antara lain tercermin dari penggunaan bahan dan ornamen khas Indonesia untuk interior pesawat, aroma wewangian bunga khas Indonesia, musik khas Indonesia, serta cita rasa makanan dan minuman khas Indonesia. Pada 2009, perusahaan melakukan program peremajaan untuk armada-armada lama, Boeing 747-400 dan Airbus 330-300, dengan mengganti interior pesawat dan menambah fasilitas AVOD (Audio and Video on Demand). Langkah yang sesuai dengan konsep layanan Garuda Indonesia Experience.

## Manfaat

Melalui Garuda Indonesia Experience ini, manfaat yang dirasakan antara lain:

1. Bagi Garuda Indonesia
  - a. Program ini tentu saja dapat menambah *income* dan peningkatan pencapaian kinerja Garuda Indonesia
  - b. Terinternalisasikannya nilai-nilai pelayanan prima dari seluruh awak kabin Garuda dari segala lini
  - c. Terpromosikannya budaya Indonesia sampai ke ranah internasional.
2. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan
  - a. Pengalaman penerbangan yang istimewa sehingga membuat ingin terbang kembali bersama Garuda Indonesia
  - b. Pelanggan merasa nyaman saat terbang dengan Garuda Indonesia

## Prasyarat Replikasi

Inovasi yang Garuda Indonesia Experience dapat direplikasi untuk semua jenis pelayanan dengan prasyarat antara lain:

1. Adanya komitmen dan kemauan yang kuat dari pihak penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang prima dengan mengandalkan 5 panca indera.
2. Diperlukan *benchmarking* ke Garuda Indonesia untuk mempelajari budaya pelayanan di Garuda Indonesia
3. Adanya kemauan untuk memasukkan unsur ke-Indonesia-an dalam setiap jenis pelayanan yang diberikan.

## Kontak Person

PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Jl. Kebon Sirih No. 44 Jakarta Pusat

---

**Sumber**

- <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/service-concept/index.page> - Diolah dari berbagai sumber

**Teknik Validasi**

Data Sekunder

**Jumlah Dilihat**

118 Kali

**Waktu Dibuat**

2018-01-22 09:56:43

**Terakhir Diubah****Waktu Diunduh**

2018-05-24 15:46:11