

PELATIHAN *BASIC RESERVATION* UNTUK PENINGKATAN PENGETAHUAN *PRE FLIGHT SERVICE* SISWA JURUSAN WISATA

Sandriana Marina¹, Lira Agusinta², Aisyah Rahmawati³, Abdul Ghafar⁴

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

⁴Institut Transportasi dan Logistik Trisakti

sandrianamarina09@gmail.com, yas_syh@yahoo.com, agusinta@yahoo.com, klik.abdul@gmail.com

Abstrak

Kompetensi siswa kejuruan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI). Dalam hal ini, SMKN 1 Tambun Selatan sebagai penyelenggara pendidikan diharapkan dapat menyediakan fasilitas praktek yang dibutuhkan untuk melatih ketrampilan siswa sesuai kompetensi yang dibutuhkan. Berdasarkan survei, masalah yang dihadapi khususnya pada Jurusan Jasa Wisata adalah terbatasnya pengetahuan dan ketrampilan siswa dalam mengoperasikan sistem reservasi penumpang yang digunakan oleh perusahaan penjual perjalanan wisata (*travel agent*). Masalah ini disebabkan sekolah belum memiliki fasilitas laboratorium yang menyediakan *software-software* simulasi yang diaplikasikan di *travel agent* sehingga lulusannya belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang diinginkan DUDI. Oleh karenanya, tim dosen hadir untuk memberikan solusi dengan memberikan pelatihan pengenalan system reservasi kepada para siswa kelas XII Usaha Perjalanan Wisata. Tujuannya adalah melatih siswa untuk mengenal dan terampil menggunakan sistem reservasi penumpang yang dioperasikan oleh *travel agent*. Metode pelatihan berupa ceramah dan tutorial, siswa mencatat, siswa diarahkan untuk mengakses sistem, mengenal terminologi dunia penerbangan, membuat rute perjalanan penumpang, dan menjawab soal-soal latihan. Media daring dengan aplikasi *zoom meet* dipilih untuk memfasilitasi kegiatan pelatihan ini. Hasil evaluasi menunjukkan, siswa merasa materi sesuai dengan kebutuhan, jalannya pelatihan sesuai dengan harapan, siswa merasa berhasil meningkatkan pengetahuannya. Secara keseluruhan siswa sangat puas dengan kegiatan pelatihan ini.

Kata Kunci : *Travel Agent*, Sistem Reservasi, *Pre Flight Service*, Usaha Perjalanan Wisata

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan satuan penyelenggara pendidikan yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, produktif dan mempunyai kompetensi yang mendasar yang digariskan dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). KKNI merupakan kerangka penjenjangan kualifikasi

sumber daya manusia Indonesia yang menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan sektor pendidikan dengan sektor pelatihan dan pengalaman kerja dalam suatu skema pengakuan kemampuan kerja yang disesuaikan dengan struktur di berbagai sektor pekerjaan (Ristekdikti, n.d.)

Kompetensi siswa kejuruan dituntut untuk

dapat memenuhi kebutuhan Dunia Usaha dan Industri (DUDI) pada sektor jasa. Keberadaan sarana dan prasarana laboratorium di sekolah, sangat dibutuhkan sebagai tempat siswa melakukan simulasi aktifitas layanan jasa yang dilakukan di DUDI. Laboratorium adalah unit penunjang akademik pada lembaga pendidikan, berupa ruangan tertutup atau terbuka, bersifat permanen atau bergerak, dikelola secara sistematis untuk kegiatan pengujian, praktek, kalibrasi, dan/atau produksi dalam skala terbatas, dengan menggunakan peralatan dan bahan berdasarkan metode keilmuan tertentu, dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan/atau pengabdian kepada masyarakat (Birokrasi, n.d.). Pada laboratorium, siswa dilatih guna memperoleh keterampilan yang cukup agar siap terap dalam dunia kerja.

Jurusan Jasa Wisata adalah jurusan yang menjadi pilihan yang sangat diperhitungkan saat ini karena industri pariwisata bukan lagi dipandang sebelah mata. Pada tahun 2018, industri ini menjadi penyumbang devisa kepada negara terbesar kedua setelah sektor *Crued Palm Oil* (bps.go.id, 2019). Meskipun saat ini sektor pariwisata sedang dalam kondisi terpuruk karena situasi pandemi yang melanda dunia tidak hanya Indonesia, diperkirakan setelah pandemik usai, akan terjadi ledakan wisatawan dunia. Satu yang menjadi perhatian atas kesiapan ledakan wisata ini adalah kesiapan sumber daya manusia. Sekolah sebagai pencetak sumber daya manusia harus mampu menciptakan sumber daya yang unggul sesuai kompetensi yang dibutuhkan.

Salah satu kompetensi yang perlu dimiliki siswa Jurusan Jasa Wisata yang akan bekerja pada perusahaan penjual perjalanan wisata (*travel agent*) adalah pengetahuan dan ketrampilan dalam mengoperasikan sistem pemesanan tempat duduk (*seat*) penumpang di pesawat yang dikenal dengan istilah reservasi. Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyedia *seat*, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan inventori, pendistribusian produk, dan pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian *revenue* yang optimal (Irianto, 2010). pada bisnis penerbangan, layanan penumpang dibagi menjadi tiga bagian, yaitu *pre*

flight, *in flight* dan *post flight*. *Pre flight* terdiri dari layanan *reservation*, *ticketing*, *check-in* dan *boarding*; *pelayanan in flight* merupakan layanan *crew* diatas pesawat, *food and drink* serta kenyamanan *seat* dan *cabin* pesawat; dan *post flight* yang merupakan layanan *transfer desk* dan *lost & found baggage* (Abdel Rady, 2018). Pada penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa reservasi merupakan layanan awal yang menentukan perjalanan penumpang ke tempat tujuan.

Reservasi penumpang dioperasikan pada suatu system yang disebut system reservasi. System yang menggunakan teknologi yang komprehensif, canggih dan berbasis internet. *Reservation system* adalah sistem komputerisasi yang digunakan untuk menyimpan dan mengambil informasi dan melakukan transaksi terkait perjalanan udara. Sistem awalnya dirancang dan dioperasikan oleh maskapai penerbangan, tetapi kemudian diperluas untuk penggunaan agen perjalanan (Economist, n.d.).

Saat ini, Jurusan Jasa Wisata SMKN 1 Tambun Selatan, belum memiliki system reservasi yang tersedia pada laboratorium. Hal ini menjadi masalah (*gap*) bagi sekolah untuk dapat melahirkan lulusan yang memiliki kompetensi yang diinginkan Dunia Usaha dan Dunia Industri, baik itu perusahaan penerbangan ataupun perusahaan penjual perjalanan wisata (*travel agent*). Hasil diskusi tim dosen dengan pihak sekolah yaitu Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum dan guru pengampu, yang menjadi masalah dalam meningkatkan kompetensi siswa salah satunya adalah terbatasnya pengetahuan dan ketrampilan siswa menggunakan atau mengoperasikan system reservasi yang digunakan oleh *travel agent*. Padahal ketrampilan ini penting karena setelah lulus, siswa yang akan bekerja di *travel agent* diantaranya akan memberikan pelayanan dengan mengoperasikan system aplikasi resevasi.

Berdasarkan masalah tersebut diatas, maka timbul pertanyaan: 1). Bagaimana pengetahuan siswa SMKN 1 Tambun Selatan tentang *Global Distribution System* (GDS) yang dioperasikan oleh *Travel Agent*?, 2). Bagaimana pengetahuan siswa SMKN 1 Tambun Selatan tentang pengoperasian system reservasi penumpang?, 3). Apakah pelatihan

ini memberikan manfaat peningkatan pengetahuan bagi siswa?. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka tim PkM memberikan solusi yang bertujuan berbagi pengetahuan (*sharing knowledge*) tentang GDS yang dioperasikan oleh *travel agent* dan memberikan pelatihan system reservasi yang digunakan di *travel agent*.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan metode pelatihan berupa praktek system aplikasi reservasi penumpang berbasis *Global Distribution System (GDS)*, dengan media daring (*zoom meet*). Tema pelatihan adalah “Pelatihan *Amadeus Basic Reservation*”. Pelatihan disasar kepada siswa SMKN 1 Tambun Selatan Kelas XII Usaha Perjalanan Wisata (UPW). Kegiatan dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 30 Januari 2021, mulai pukul 09.00 sd 15.30 WIB. Kegiatan Pelatihan dilaksanakan oleh empat orang dosen dan tiga orang mahasiswa sebagai tenaga pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kegiatan pelatihan yang berlangsung secara *online*, dapat dijelaskan dan dibahas tentang karakteristik peserta, pelaksanaan kegiatan dan evaluasi pelaksanaan.

1. Karakteristik Peserta

Peserta pelatihan adalah siswa-siswi SMKN 1 Tambun Selatan dari kelas XII, Jurusan Jasa Usaha Wisata (UPW). SMKN 1 Tambun Selatan beralamat di Perumahan Taman Amani Kp Bulu, Desa Setia Mekar, Kecamatan Tambun Selatan, Kode Pos 17510, terakreditasi B. Jumlah kelas sebanyak 1 (satu) kelas dengan peserta yang aktif mengikuti kegiatan pelatihan ini sebanyak 20 (dua puluh) orang yang terdiri dari 3 (tiga) siswa laki-laki dan 17 (tujuh belas) siswa perempuan.

2. Pelaksanaan Kegiatan

2.1. Tenaga Pelaksana

Kegiatan pelatihan dilaksanakan oleh 4 (empat)

orang dosen dari Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti, dengan didukung oleh 3 (tiga) orang mahasiswa. Masing-masing memegang peran dalam mensukseskan penyelenggaraan kegiatan pelatihan ini. Dua orang dosen tersertifikasi Amadeus, bertugas untuk memberikan materi pelatihan.

2.2. Peralatan Pelatihan

Perangkat keras (*hardware*) dan lunak (*software*) adalah alat yang digunakan dalam pelatihan ini. Semua peserta diwajibkan memiliki perangkat ini. Perangkat keras dimaksud berupa laptop atau *handphone*. Sementara perangkat lunak adalah *software Amadeus system* serta ketersediaan kuota internet yang dibagikan secara gratis kepada setiap siswa.

2.3. Pembukaan Acara Pelatihan

Acara dimulai tepat pukul 09.00 WIB dan dibuka oleh Ketua Tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Pada kesempatan ini disampaikan maksud dan tujuan kegiatan pelatihan kepada para siswa serta memperkenalkan anggota tim. Kemudian dilanjutkan dengan sambutan dari Bapak Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. Pihak sekolah menyampaikan rasa terimakasih kepada Tim PkM Dosen ITL Trisakti atas program yang ditawarkan yang melalui program PkM ini dapat memberikan solusi atas masalah yang dihadapi sekolah terkait peningkatan kompetensi siswa pada Jurusan Jasa Wisata. Bapak Wakil Kepala Sekolah juga memberikan pesan kepada siswa untuk memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya.



Gambar 1. Ketua Tim dan Wakepsek Dalam Sambutannya

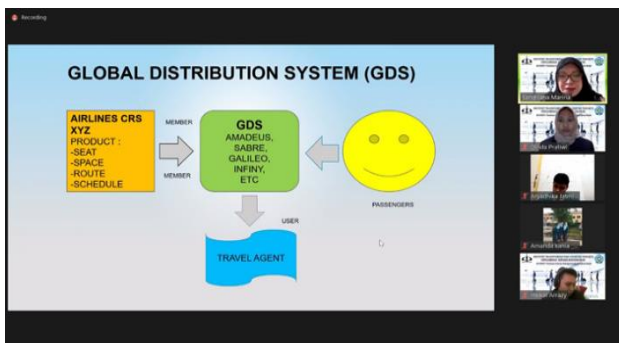
2.4. Proses Pelatihan

Metode kegiatan pelatihan ini adalah melaksanakan praktek dengan tutorial dari pemateri,

siswa mendengarkan dan mencatat penjelasan pemateri, mengerjakan soal-soal latihan, bertanya dan menjawab pertanyaan. Waktu pelatihan dibagi menjadi 2 (dua) sesi, yaitu pertama (09.05 sd 12.00) dan kedua (13.00-15.00).

Pada sesi pertama, pemateri memberikan penjelasan tentang *Global Distribution System* (GDS). Fungsi GDS dalam bisnis penerbangan adalah sebagai *channel distribution* perusahaan penerbangan. GDS menjadi saluran lain bagi perusahaan penerbangan untuk menjual produk-produk yang dimilikinya seperti tempat duduk di pesawat (*seat*), ruang cargo di pesawat (*space*), rute (*route*) dan jadwal penerbangan (*schedule*). GDS juga berperan sebagai perantara antara perusahaan penerbangan dengan penumpang (Hammoud et al., 2018).

Siswa juga dijelaskan tentang macam-macam GDS yang beroperasi di Indonesia, serta fungsi dan peran GDS dalam bisnis penerbangan. Di Indonesia, GDS yang digunakan oleh usaha perjalanan wisata konvensional maupun berbasis *online* dalam mencatatkan rencana perjalanan penumpangnya adalah Sabre, Amadeus dan Galileo. Amadeus GDS sendiri sejak tahun 1987, bisnisnya telah memfasilitasi penjualan dan distribusi perjalanan dalam skala global, menghubungkan penyedia perjalanan (maskapai penerbangan, hotel, sewa mobil, operator tur, dll) dengan penjual perjalanan (agen perjalanan dan perantara lainnya). (Amadeus.com, n.d.). Pengoperasian system GDS amadeus yang menghubungkan maskapai penerbangan dengan perusahaan penjual perjalanan wisatalah (*travel agent*) yang dilatihkan kepada siswa.



Gambar 2. *Global Distribution System*

Setelah siswa menerima penjelasan tentang Amadeus GDS, materi dilanjutkan dengan mengarahkan siswa untuk *log-in* ke dalam system aplikasi. Setelah *log-in* ke dalam system, siswa dapat melakukan aktifitas pemesanan yang diinginkan penumpang terkait rute perjalanannya.

Kemudian siswa dilatih untuk menghafal ICAO *spelling* yang merupakan ejaan alphabet yang digunakan untuk berkomunikasi guna memiliki kesamaan penerimaan dan meniadakan kesalahan informasi yang diperlukan.



Gambar 3. Penjelasan Tentang *Amadeus System*

Selanjutnya, siswa diperkenalkan kepada fungsi-fungsi yang ada di *Amadeus System* berupa:

- 1) *coding* dan *decoding*, merupakan fungsi yang dapat membantu siswa mengetahui dua atau tiga kode (*two/three letter code*) dari nama kota, kode bandar udara, dan nama maskapai penerbangan. Contoh entry untuk mengetahui: nama kota : **DACSIN**
kode bandar udara : **DANNARITA**
nama maskapai penerbangan : **DNAEK**
- 2) *availability neutral*, merupakan ketersediaan jumlah *seat* yang ada pada pesawat terbang yang menunjukkan tempat duduk di pesawat (*seat*) dalam kondisi masih tersedia (*open*) ataupun sudah terisi penuh (*waiting list/closed*). Contoh entry untuk mengetahui *availability* pada tanggal 18 Desember rute Jakarta ke Hongkong : **AN18DECCGKHKG**
- 3) *time table*, adalah jadwal frekuensi penerbangan dalam satu minggu (*week periode*). Contoh entry untuk mengetahui *time table* pada tanggal 17 Nopember rute Jakarta ke Kualalumpur **TN17NOVCGKKUL**

4) *passenger name record* (PNR) yang merupakan pencatatan atas data diri dan perjalanan penumpang yang terdiri dari *itenanary element*, *name element*, *contact element*, *ticketing arrangement element*, dan *received from element*.

Setelah siswa memahami penjelasan pemateri, selanjutnya siswa dilatih untuk melakukan entry-entry sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan pembukuan atau reservasi penumpang. Dalam aktifitas ini dilakukan tutorial dan tanya jawab dan tuntunan perbaikan atas kesulitan yang dialami siswa saat melaksanakan latihan sehingga siswa dapat menghasilkan pembukuan yang benar dan sesuai dengan yang diinginkan penumpang.

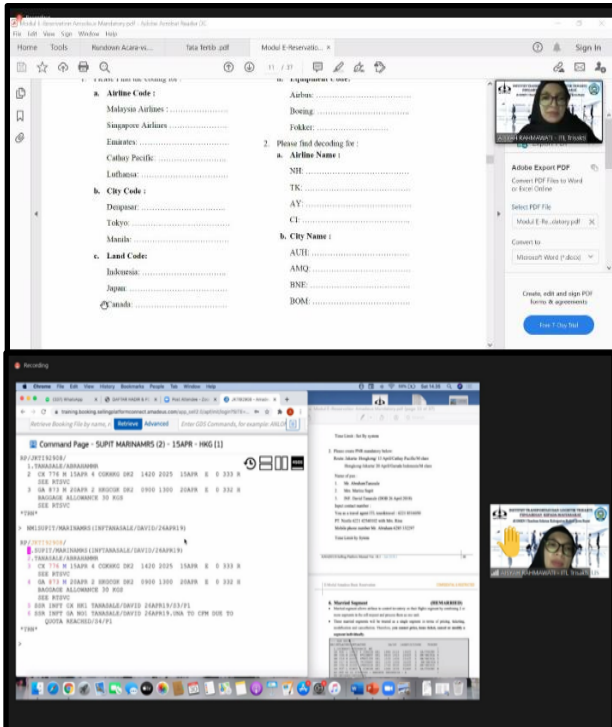
Sesi kedua dimulai pukul 13.00, setelah peserta istirahat selama satu jam. Sebelum sesi kedua dimulai, pemateri memberikan tiga pertanyaan dari materi yang disampaikan pada sesi pertama. Untuk memotivasi siswa, bagi yang dapat menjawab, diberikan hadiah tambahan kuota pulsa.

Pemateri kedua memberikan soal-soal latihan perjalanan penumpang dengan rute internasional. Praktek dikerjakan secara mandiri. Siswa nampak semakin bersemangat menuntaskan soal latihan yang diberikan dan sangat senang apabila muncul suatu kode sebagai indikator jika soal telah dituntaskan.

Materi yang diberikan kepada siswa, merupakan materi yang aplikatif yang dilakukan pada perusahaan penjual perjalanan wisata (*travel agent*). Artinya apa yang diterima siswa dilakukan oleh para pelaku jasa wisata. Pada tabel 1, dapat dilihat secara rinci materi yang disampaikan kepada siswa.

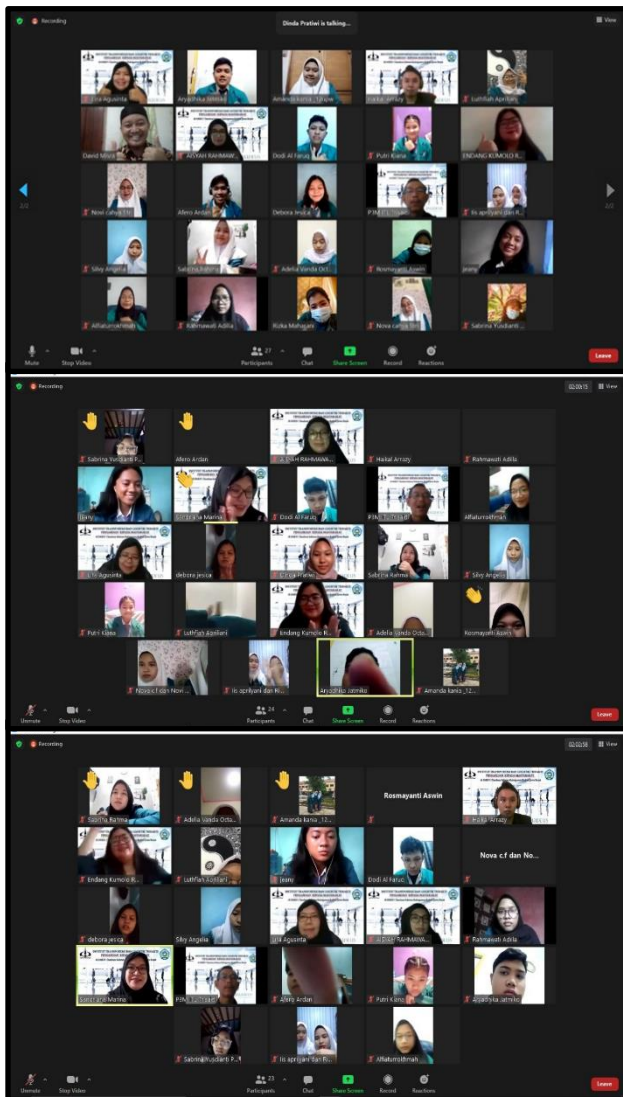
Tabel 1. Metode dan Materi Pelatihan

No.	Item	Materi	Keterangan
1.	Metode	Pelatihan	Online (zoom Meeting)
2	Materi	<ol style="list-style-type: none"> 1) ICAO Spelling 2) Coding & Decoding 3) Availability Neutral 4) Time Table 5) PNR Mandatory (name element; itenary element; contact element; time limit element; received from element) 6) Create PNR 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ceramah/Penjelasan 2) Tutorial Praktek System Aplikasi Amadeus Reservation 3) Tanya Jawab Kasus Penumpang Internasional



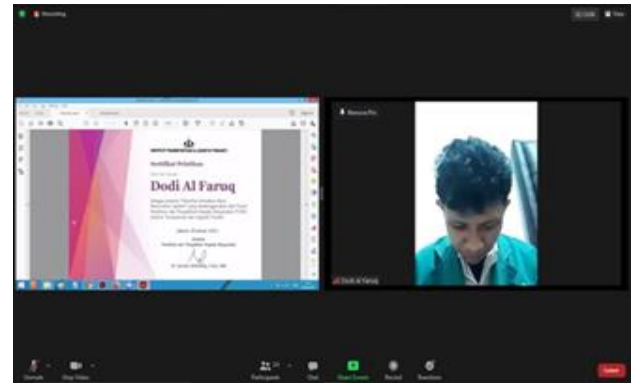
Gambar 4. Soal Latihan

Suasana pelatihan yang tertib dan dipenuhi kegembiraan dan antusiasme peserta terlihat pada Gambar 5 dibawah ini.



Gambar 5. Suasana Pelatihan

Diakhir sesi kedua, pemateri kembali memberikan tiga pertanyaan untuk mengevaluasi materi yang disampaikan. Bagi yang dapat menjawab, diberikan hadiah tambahan kuota pulsa. Sebagai bukti mengikuti pelatihan, siswa mendapat sertifikat pelatihan yang diterbitkan oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3M) Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti. Sesi kedua berakhir pada pukul 15.00 WIB.



Gambar 6. Sertifikat Pelatihan

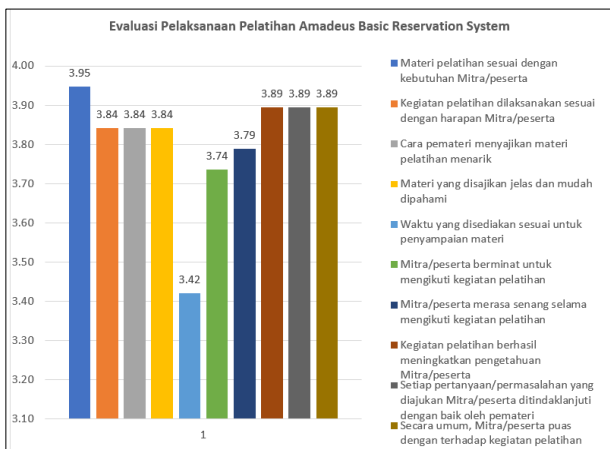
3. Evaluasi Kegiatan

Untuk mengetahui ada tidaknya perubahan pengetahuan kearah yang positif dari peserta pelatihan, maka dilakukan evaluasi. Evaluasi pelatihan merupakan suatu metode untuk menentukan efektifitas dari suatu program pelatihan (Kirkpatrick, 2006) dimana efektifitas pelatihan merupakan tolak ukur dari kegiatan program pelatihan yang mencapai keberhasilan atas tercapainya tujuan dari pelatihan. Evaluasi pelatihan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas pelatihan disamping materi, metode, sarana, peserta dan instruktur pelatihan (Rivai, 2018).

Untuk mengetahui manfaat pelatihan bagi siswa dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di periode berikutnya, maka tim mendistribusikan angket penilaian kegiatan PkM secara *online* dalam bentuk *google form* yang diisi oleh 20 (dua puluh) peserta yang terdiri dari 3 (tiga) siswa laki-laki dan 17 (tujuh belas) siswa perempuan. Angket berisi 10 (sepuluh) pernyataan yang diisi sesuai dengan apa yang dirasakan oleh peserta pelatihan, dengan memilih 4 skala bobot nilai, yaitu: (4) Sangat Setuju; (3) Setuju; (2) Tidak Setuju; (1) Sangat Tidak Setuju. Adapun masing-masing poin pada skala Likert tersebut kemudian diberi bobot skor berdasarkan hasil jawaban kuesioner.

Dari hasil olah data, maka dapat diperoleh informasi secara keseluruhan, peserta pelatihan yaitu

siswa-siswi SMKN 1 Tambun Selatan kelas XII Usaha Perjalanan Wisata (UPW) sangat setuju dengan pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh para Dosen Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti. Nilai rata-rata dari rata-rata menunjukkan angka 3.81 yang berada pada kategori Sangat Setuju. Skor tertinggi pada butir pernyataan “Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan mitra/peserta” dan skor terendah pada pernyataan “Waktu yang disediakan sesuai untuk penyampaian materi”.



Gambar 7. Grafik Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan Amadeus Basic Reservation

Informasi yang disampaikan pada Gambar 7 diatas menjelaskan bahwa nilai rata-rata tertinggi yang dinilai peserta pelatihan adalah materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra, hal ini menunjukkan bahwa topik PkM sangat dibutuhkan mitra dalam upaya memecahkan *gap* yang menjadi masalah mitra. Belum pernah dilaksanakannya model pembelajaran praktek dengan menggunakan system simulasi, telah terpenuhi dengan kegiatan pelatihan ini. Bahkan mitra mengharapkan waktu yang lebih lama guna memperdalam materi. Mitra juga merasakan bahwa kegiatan pelatihan sesuai dengan harapan mereka, pemateri menyajikan materi secara menarik, jelas dan mudah dipahami. Mitra berminat dan merasa senang mengikuti kegiatan pelatihan ini. Setiap pertanyaan yang mitra ajukan dijawab dengan baik oleh pemateri dan mitra menyatakan kegiatan pelatihan ini mampu meningkatkan pengetahuan mitra. Hal terakhir

inilah yang menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan PkM, sebagaimana (Mangkuprawira, 2018) menyatakan bahwa salah satu manfaat pelatihan adalah memperbaiki pengetahuan dan ketrampilan peserta pelatihan.

KESIMPULAN

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan satuan penyelenggara pendidikan yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, produktif dan mempunyai kompetensi yang mendasar yang digariskan dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Kompetensi siswa kejuruan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan Dunia Usaha dan Industri (DUDI). Oleh karenanya sekolah seyogyanya menyediakan fasilitas laboratorium yang menyediakan *software-software* aplikasi yang digunakan pada DUDI. Di laboratorium siswa dilatih guna memperoleh keterampilan yang cukup agar siap terap dalam dunia kerja.

Salah satu kompetensi yang perlu dimiliki siswa Jurusan Jasa Wisata SMKN 1 Tambun Selatan yang akan bekerja pada perusahaan penjual perjalanan wisata (*travel agent*) adalah pengetahuan dan ketrampilan dalam mengoperasikan sistem pemesanan tempat duduk (*seat*) penumpang di pesawat yang dikenal dengan istilah reservasi. Hal ini dapat terwujud jika sekolah mampu menyediakan fasilitas dimaksud.

Namun, saat ini pihak sekolah belum memiliki system reservasi yang tersedia pada laboratorium. Hal ini menjadi masalah (*gap*) bagi sekolah untuk dapat melahirkan lulusan yang memiliki kompetensi yang diinginkan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka kami, tim Dosen PkM Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti memberikan solusi dengan memberikan pelatihan pengenalan system reservasi kepada para siswa kelas XII Usaha Perjalanan Wisata (UPW) yang bersiap untuk menghadapi dunia kerja khususnya di *travel agent*. Materi pelatihan berupa pengetahuan tentang *Global Distribution System* (GDS) dan pelatihan berupa praktek mengoperasikan Sistem Reservasi.

Setelah pelatihan, siswa mengetahui dan memahami fungsi dan peran *GDS* sebagai perantara antara perusahaan penerbangan dengan perusahaan penjual perjalanan atau *travel agent*. Disamping itu, siswa mampu menyelesaikan kasus perjalanan penumpang dengan menggunakan aplikasi *system Amadeus Reservation*. Hasil evaluasi menunjukkan siswa merasakan materi sesuai dengan kebutuhan, jalannya pelatihan sesuai dengan harapan, disampaikan secara menarik, jelas dan mudah dipahami serta siswa merasa berhasil meningkatkan pengetahuannya. Secara keseluruhan siswa puas dengan kegiatan pelatihan ini.

SARAN

Diharapkan SMKN 1 Tambun Selatan dapat menyediakan sarana belajar pada Jurusan Jasa Wisata dengan metode praktek bagi siswanya, berupa laboratorium simulasi yang memuat materi berupa *software-software* aplikasi yang dioperasikan di dunia usaha dan dunia industri khususnya yang digunakan di *travel agent*.

Pihak sekolah diharapkan juga dapat membekali siswa dengan sertifikat kompetensi yang berlaku internasional seperti sertifikat *Amadeus Basic Reservation*. Dalam hal ini, pihak sekolah dapat menjalin kerjasama dengan lembaga atau institusi pendidikan lainnya dalam memberikan pelatihan-pelatihan yang diperlukan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti sebagai lembaga yang mendanai kegiatan ini, khususnya kepada Rektor, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Direktur P3M. Terimakasih pula kami ucapkan kepada SMKN 1 Tambun Selatan sebagai Mitra. Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum, Bapak Wali Kelas serta para Siswa Kelas XII yang sangat tertib, rapih dan antusias dalam mengikuti kegiatan pelatihan dari awal sampai dengan akhir acara. Terimakasih atas kerjasama yang baik sehingga program Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

REFERENSI

- Abdel Rady, H. (2018). Measuring Airline Service Quality Using AIRQUAL Model: A Study Applied to Egyptair. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 12(1), 271–301.
<https://doi.org/10.21608/ijhth.2018.31517>
- Amadeus.com. (n.d.). *What is the Amadeus Global Distribution System?*
<https://amadeus.com/en/topic/travel-platform/global-distribution-system-gds>
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (n.d.). *PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2010*.
- bps.go.id. (2019). *Badan Pusat Statistik Republik Indonesia*.
- Economist, T. (n.d.). *The Ineluctable middleman*.
<https://www.economist.com/business/2012/08/25/the-ineluctable-middlemen>
- Hammoud, G. A., Tawfik, H. F., & Fahmy, R. S. (2018). Development of Airlines' Distribution Capabilities. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 6(1), 66–80.
<https://doi.org/10.15640/jthm.v6n1a7>
- Irianto, A. (2010). *Managing Airline Reservation System*. Rajawali Press.
- Kirkpatrick, D. (2006). *Evaluating Training Programs. The Four Level*. Berrett-Koehler Publishers.
- Mangkuprawira, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik* (2nd ed.). Ghalia Indonesia.
- Ristekdikti. (n.d.). *Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia*. <http://kkni.ristekdikti.go.id/>
- Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan : dari teori ke praktik* (3rd ed.). Rajawali Pers.