

Peningkatan Kompetensi di Bidang Pariwisata dan Tata Operasi Darat Bagi Siswa SMK Setia Bhakti Tangerang

Yustisia Kristiana*¹, Reagan Brian², Stephanie Theodora Mulyono³, Venni Dewanty⁴, Eun Beyul Shin⁵

^{1,2,3,4}Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

⁵Program Studi Pariwisata, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

e-mail: *yustisia.kristiana@uph.edu, reagan.brian@uph.edu,

stephanie.mulyono@uph.edu, vennidewanti@gmail.com, eunbeyulshin@gmail.com

Abstrak

SMK Setia Bhakti Tangerang adalah salah satu SMK Pariwisata yang terletak di Kota Tangerang. SMK Setia Bhakti Tangerang memiliki program studi Usaha Perjalanan Wisata. Permasalahan yang dihadapi oleh SMK Setia Bhakti Tangerang adalah tidak memiliki fasilitas seperti laboratorium sebagai sarana praktik yang mendukung pembelajaran. Hal ini membuat siswa tidak memiliki kesempatan untuk melakukan praktik terkait dengan pariwisata dan penanganan layanan di bidang perjalanan wisata. Sebagai solusi, disarankan untuk mengadakan pelatihan yang fokus pada pariwisata dan tata operasi darat. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam bidang tersebut. Metode pelaksanaan melibatkan persiapan awal, termasuk koordinasi dengan pihak sekolah dan penyusunan materi pelatihan. Selanjutnya, pelatihan dilakukan dengan melibatkan 16 siswa SMK Setia Bhakti Tangerang, diikuti dengan tahap evaluasi. Kegiatan ini berhasil dilaksanakan dengan baik, menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta. Peningkatan ini terlihat dari hasil pre-test dan post-test, dimana skor rerata naik dari 51,3 sebelum pelatihan menjadi 80 setelah pelatihan, menandakan peningkatan pemahaman peserta. Program Pengabdian kepada Masyarakat ini berkontribusi pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang pariwisata yang disiapkan oleh SMK Setia Bhakti Tangerang.

Kata kunci: Kompetensi, Pariwisata, Studi Kasus, Tata Operasi Darat

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan proses perpindahan orang serta barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis kendaraan yang beroperasi di darat, laut, atau udara. Transportasi adalah salah satu komponen penting dari pariwisata. Transportasi diartikan sebagai kegiatan memindahkan barang dan penumpang antar tempat [1]. Berdasarkan pengelompokan terdapat tiga kategori utama moda transportasi yang telah berkembang, yaitu transportasi yang berlangsung di darat, di laut, dan melalui udara [2]. Transportasi udara menjadi pilihan favorit bagi banyak orang, khususnya wisatawan, karena menawarkan perjalanan yang cepat untuk mencapai tujuan. Pemilihan transportasi udara sebagai pilihan juga bagian dari gaya hidup dalam melakukan perjalanan [3].

Layanan yang diterima oleh penumpang transportasi udara dibagi menjadi tiga fase, yaitu layanan sebelum penerbangan (*pre-flight service*), layanan selama penerbangan (*in-flight service*), dan layanan setelah penerbangan (*post-flight service*). Keseluruhan layanan ini termasuk dalam aktivitas *ground handling* (tata operasi darat), yang didefinisikan sebagai serangkaian tindakan di bandara yang terkait dengan penyediaan layanan transportasi udara

untuk penumpang dan muatan atau bagasi selama proses keberangkatan dan kedatangan [4]. Istilah "*ground*" merujuk pada lokasi di bandara, sedangkan "*handling*" mengacu pada proses penanganan atau penyediaan layanan dari satu layanan ke layanan lainnya [5].

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa layanan di bandara mencakup berbagai jasa pendukung untuk kegiatan operasional pesawat udara [6]. Ini termasuk penyediaan fasilitas hanggar, bengkel pesawat, gudang, layanan katering, serta layanan teknis terkait penanganan pesawat di darat (*ground handling*), layanan untuk penumpang dan bagasi, juga layanan untuk kargo dan pos. Tata operasi darat mengacu pada kumpulan sistem prosedur dan proses bisnis yang menjadi standar dalam mengelola operasi darat, termasuk penanganan penumpang, bagasi, kargo, dan pesawat terbang di bandara. Selain itu, tata operasi darat juga mencakup bidang studi yang menangani proses dari pemesanan dan pembelian tiket penumpang serta barang hingga mencapai destinasi akhir, termasuk pengetahuan dan keterampilan dalam persiapan tiket atau sistem pemesanan dan reservasi. Pemahaman tentang tata operasi darat adalah hal penting karena merupakan pengetahuan dan keterampilan inti bagi siswa yang belajar tentang pariwisata khususnya di program studi Usaha Perjalanan Wisata. Program studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) difokuskan pada pembelajaran mengenai aktivitas komersial dalam merencanakan, menyediakan, dan mengorganisir layanan untuk individu atau kelompok yang melakukan perjalanan wisata sebagai tujuan utama. Hal ini juga mencakup aspek terkait transportasi.

Pengabdian kepada Masyarakat di salah satu SMK di Tangerang dilaksanakan dalam bentuk kegiatan pelatihan. Alasan pemilihan SMK adalah karena salah satu tujuannya adalah untuk mempersiapkan siswanya sebagai pekerja yang siap menjalankan tugas yang diberikan oleh pihak lain. Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh SMK Pariwisata, sebagaimana halnya dengan SMK lainnya, adalah tingginya jumlah lulusan yang mengalami pengangguran. Ini menjadi ironis mengingat tujuan utama SMK adalah untuk mempersiapkan lulusannya agar siap bekerja. Salah satu faktor penyebab tingginya angka pengangguran di antara lulusan adalah rendahnya tingkat kompetensi, sebagaimana yang diungkapkan oleh asosiasi industri, asosiasi profesi, dan pemilik usaha di sektor pariwisata [7].

Posisi Kota Tangerang yang berbatasan dengan Kabupaten Tangerang dan berdekatan dengan Bandara Soekarno-Hatta, berpotensi menjadikan Kota Tangerang sebagai destinasi wisata [8]. Kegiatan pelatihan dilakukan di SMK Setia Bhakti Tangerang. Pemilihan SMK Setia Bhakti Tangerang berdasarkan permasalahan yang dihadapi yaitu SMK Setia Bhakti Tangerang sebagai sekolah vokasi tidak memiliki fasilitas seperti laboratorium sebagai sarana praktik yang mendukung pembelajaran. Hal ini membuat siswa tidak memiliki kesempatan untuk melakukan praktik terkait dengan pariwisata dan penanganan layanan transportasi udara, baik untuk penumpang maupun pengelolaan muatan atau bagasi selama proses keberangkatan. Kegiatan praktik sangat dibutuhkan bagi siswa di SMK. Pemberian layanan terbaik selama proses keberangkatan merupakan komponen penting yang berkontribusi dalam menyediakan pengalaman berkesan bagi para wisatawan yang sedang dalam perjalanan. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tentang pariwisata dan tata operasi darat.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dirancang dengan menerapkan metode yang terdiri dari tiga tahapan yaitu:

2.1 Persiapan Kegiatan

Pada tahap persiapan, tim berkoordinasi dengan SMK Setia Bhakti Tangerang terkait waktu pelaksanaan kegiatan. Berlokasi di Jl. Ki Samaun 171, Sukasari, Kota Tangerang, SMK Setia Bhakti menjadi mitra kegiatan ini. Tim dari Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan merancang program kegiatan agar sesuai dengan peta jalan PkM Fakultas Hospitality dan Pariwisata. Berdasarkan peta jalan yang ditunjukkan pada Gambar 1, kegiatan PkM

bersama SMK Setia Bhakti Tangerang masuk dalam kategori terapan, yaitu penerapan keterampilan yang berlandaskan pengetahuan kepariwisataan kepada mitra.



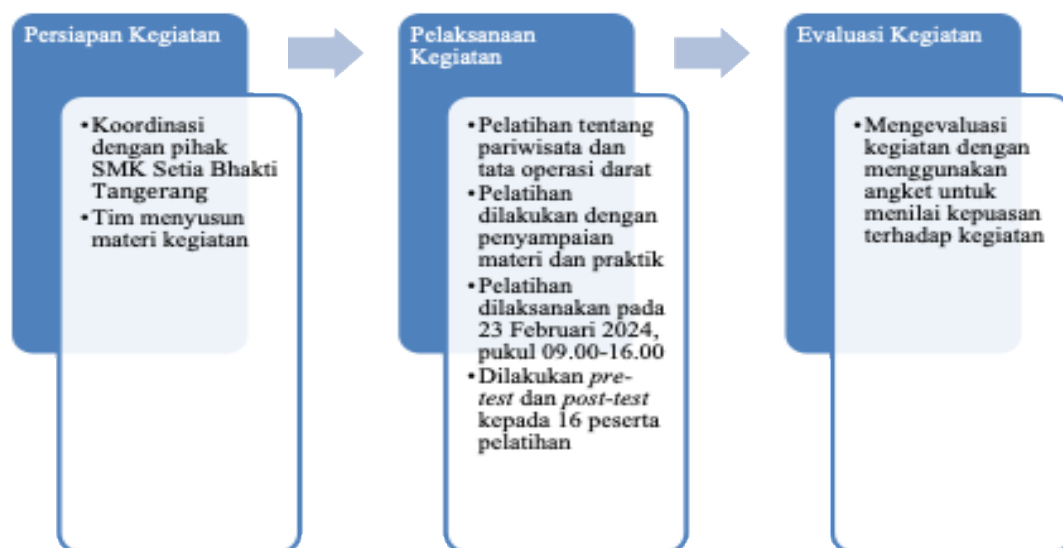
Gambar 1 Peta Jalan PkM Fakultas Hospitality dan Pariwisata Universitas Pelita Harapan

2.2 Pelaksanaan Kegiatan

Pelatihan diberikan kepada siswa SMK Setia Bhakti Tangerang adalah topik mengenai pariwisata dan tata operasi darat. Pelatihan dilakukan dengan penyampaian materi dan praktik. Kegiatan pelatihan dilaksanakan pada 23 Februari 2024, mulai pukul 09.00 sampai 16.00 bertempat di *Tourism Integrated Laboratory* Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan yang mana terdapat *travel-counter simulation area* serta *passenger and baggage check-in counter*. Pada kegiatan ini dilakukan *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur pemahaman tentang pariwisata dan tata operasi darat. Sebanyak 16 orang peserta yang mengikuti kegiatan PkM ini dan telah mengisi *pre-test* dan *post-test*.

2.3 Evaluasi Kegiatan

Tahap evaluasi merupakan langkah penting dalam menilai aktivitas dan hasil yang telah dicapai guna memastikan keberlanjutan program. Pada tahap ini juga dilakukan *pre-test* untuk mengukur pemahaman awal peserta. Berdasarkan hasil *pre-test*, terlihat bahwa pemahaman peserta mengenai pariwisata dan tata operasi darat masih tergolong rendah, dengan rerata skor 51,3. Untuk mengevaluasi kegiatan, tim menyusun angket (*feedback form*) guna menilai tingkat kepuasan peserta terhadap kegiatan PkM. Angket tersebut terdiri dari 10 pernyataan, di mana peserta diminta memberikan penilaian menggunakan skala: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Metode pelaksanaan PkM dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Metode Pelaksanaan PkM

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Kegiatan PkM

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan tentang pariwisata dan tata operasi darat diikuti oleh 16 peserta dan dilaksanakan pada hari Selasa, 23 Februari 2024. Kegiatan ini dibagi menjadi dua sesi. Pada sesi pertama, disampaikan materi mengenai pariwisata. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata mencakup berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah [9]. Individu yang melakukan kegiatan wisata disebut wisatawan, yang dipengaruhi oleh minat kunjungan [10]. Untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat penting, yang dapat dicapai melalui pelatihan [11], [12].



Gambar 3 Sesi Pertama

Sesi kedua adalah penyampaian materi dan praktik terkait tata operasi darat. Pada sesi kedua peserta juga melakukan praktik saat keberangkatan di bandara. Tata operasi darat memiliki tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, yang meliputi keselamatan penerbangan, performa tepat waktu, kepuasan pelanggan, dan kehandalan. Keselamatan penerbangan dan performa tepat waktu sangat penting bagi pihak luar (penumpang) dan pihak internal (perusahaan), sementara kepuasan pelanggan berfokus pada pihak luar, dan efisiensi bertujuan memberikan manfaat bagi pihak internal. Secara substansial, ada tiga komponen utama yang diperlukan agar bisnis penerbangan, khususnya tata operasi darat, dapat berjalan dengan baik. Tiga komponen tersebut mencakup maskapai penerbangan, yang meliputi armada pesawat terbang, bandara, dan konsumen, yang dalam konteks ini mencakup penumpang dan pengirim barang [5].



Gambar 4 Sesi Kedua

Praktik yang dilakukan oleh peserta adalah simulasi di *check-in counter* yang mana termasuk dalam fasilitas keberangkatan. *Check-in counter* merupakan fasilitas di mana tiket keberangkatan pesawat diurus, sementara *check-in area* adalah ruang yang diperlukan untuk menampung penumpang yang melakukan proses tersebut. Luasnya memengaruhi kapasitas daya tampung penumpang di bandara [13].

Gambar 5 Simulasi *Check-In Counter*

Susunan acara dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Susunan Acara

Waktu	Kegiatan
09.00-09.30	Persiapan
09.30-10.00	<i>Pre-test</i>
10.00-12.00	Penyampaian Materi Topik Industri Perjalanan Wisata
12.00-13.00	ISHOMA
13.00-15.00	Penyampaian Materi dan Praktik Terkait Tata Operasi Darat
15.00-15.30	<i>Post-test</i>
	<i>Feedback form</i>
15.30-16.00	Penutupan dan foto bersama



Gambar 6 Foto Bersama

3.2 Hasil Kegiatan PkM

Hasil yang diperoleh dari aktivitas pengabdian kepada masyarakat adalah peningkatan dalam pengetahuan dan keterampilan peserta mengenai pariwisata serta tata operasi darat. Peningkatan ini dibuktikan melalui perbandingan *pre-test* dan *post-test*, dimana terdapat peningkatan pemahaman di kalangan peserta. Komponen yang relevan dengan topik tersebut adalah pengetahuan dasar tentang pariwisata seperti definisi pariwisata, jenis-jenis wisata, daya tarik wisata, dan lain-lain, serta tata operasi darat seperti definisi tata operasi darat, penanganan penumpang, bagasi, kargo, dan lain-lain. Tes dibuat dalam format pilihan ganda. Pemberian *pre-test* dan *post-test* dalam penyampaian materi mempunyai pengaruh terhadap hasil [14]. Nilai rerata sebelum pelatihan adalah 51,3 dan meningkat menjadi 80 setelah pelatihan, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Peserta	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
1	40	70
2	50	80
3	60	90
4	50	70
5	60	80
6	50	80
7	40	70
8	60	80
9	70	90
10	40	70
11	50	80
12	50	80
13	50	90
14	50	80
15	50	80
16	50	90
Jumlah	820	1.280
Rerata	51,3	80

Sumber: Hasil olahan data (2024)

Angket kepuasan terhadap aktivitas Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melibatkan 10 pernyataan yang dinilai berdasarkan skala yang terdiri dari empat pilihan: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Data hasil survei kepuasan terkait kegiatan PkM tersaji dalam Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Survei Kepuasan Kegiatan PkM

Pernyataan	STS (%)	TS (%)	S (%)	SS (%)
Materi pelatihan sesuai kebutuhan para peserta	0	0	25	75
Pelatihan berlangsung sesuai ekspektasi peserta	0	0	44	56
Pemateri menyajikan materi secara menarik	0	0	12,5	87,5
Materi pelatihan mudah untuk dipahami	0	0	31	69
Pelaksanaan waktu pelatihan efektif	0	0	56	44
Tim pelaksana merespons pertanyaan dari peserta dengan baik	0	0	44	56
Peserta merasakan manfaat dari mengikuti pelatihan	0	0	25	75
Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta	0	0	31	69
Pelatihan dapat diadakan secara berkelanjutan	0	0	19	81
Peserta secara keseluruhan merasa puas terhadap pelatihan	0	0	12,5	87,5

Sumber: Hasil olahan data (2024)

Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan tersebut berhasil dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan kebutuhan para peserta. Pemateri mendapat penilaian positif atas cara penyampaian materinya, yang membuat peserta secara keseluruhan merasa puas dengan kegiatan tersebut dan berkeinginan agar kegiatan seperti ini dapat dilakukan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil yang diperoleh (Tabel 2), terdapat peningkatan yang signifikan dalam nilai rerata peserta, dari 51,3 sebelum pelatihan menjadi 80 setelah pelatihan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan peserta. Setelah mengikuti pelatihan, peserta berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bidang pariwisata dan tata operasi darat. Hasil ini mengindikasikan keberhasilan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi dan pemahaman peserta.

Terkait kesulitan yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan, salah satu tantangan utama yang ditemui adalah keterbatasan waktu untuk menyampaikan seluruh materi pelatihan secara mendalam. Dengan jadwal yang padat, beberapa aspek materi tidak dapat diulas secara komprehensif, sehingga peserta membutuhkan waktu tambahan untuk pemahaman lebih lanjut. Solusinya, pada kegiatan berikutnya, disarankan untuk memperpanjang durasi atau menambah sesi pelatihan. Selain itu tantangan yang ditemui selama pelatihan adalah perbedaan tingkat pemahaman dan kemampuan dasar peserta. Solusi untuk mengatasi masalah ini adalah dengan dilakukan *pre-test* sebelum pelatihan dimulai, sehingga materi dapat disesuaikan dengan tingkat pemahaman peserta. Selain itu, di masa mendatang, bisa diberikan bimbingan tambahan bagi peserta yang membutuhkan.

4. SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dijalankan bersama SMK Setia Bhakti Tangerang berlangsung sukses dengan penerimaan positif dari para peserta pelatihan. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dan berhasil mengikuti pelatihan dengan efektif. Berdasarkan hasil yang didapat, terdapat kenaikan yang signifikan pada rata-rata nilai peserta, dari 51,3 sebelum pelatihan menjadi 80 setelah pelatihan. Kenaikan ini mengindikasikan bahwa

pelatihan dilaksanakan dengan sukses dan berhasil memenuhi kebutuhan para peserta. Materi yang disampaikan berhasil menangani permasalahan yang dihadapi oleh mitra, sehingga peserta memperoleh pengetahuan dan keterampilan terkait pariwisata serta tata operasi darat. Ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang pariwisata yang disiapkan oleh SMK Setia Bhakti Tangerang.

5. SARAN

Saran untuk keberlanjutan pengabdian kepada masyarakat adalah sebagai berikut: pertama, mengadakan pelatihan dengan topik yang berbeda tetapi masih dalam bidang pariwisata, diharapkan dapat memperluas pengetahuan peserta pada aspek-aspek tertentu dari pariwisata. Kedua, kegiatan mendatang sebaiknya melibatkan lebih banyak peserta, sehingga pengabdian kepada masyarakat dapat memberikan dampak yang lebih luas, serta membantu lebih banyak siswa memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berkembang menjadi profesional di industri pariwisata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pelita Harapan dengan nomor PM-009-M/FPar/II/2024 dan kepada Dekan Fakultas Hospitality dan Pariwisata Universitas Pelita Harapan atas dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada SMK Setia Bhakti Tangerang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelenggarakan kegiatan, serta kepada para siswa yang telah berpartisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Salim, *Manajemen transportasi*, Ed. 2. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- [2] A. Munawar, *Dasar-dasar teknik transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset, 2005.
- [3] Y. Kristiana, N. Yulianto, V. A. H. Goeltom, I. Bernarto, R. Pramono, and A. Purwanto, "Consumer's buying decisions of schedule domestic passenger flights in Indonesia," *International Journal of Advanced Science and Technology*, vol. 29, no. 05, pp. 13470–13481, 2020.
- [4] T. Ginting, *Pengertian mengenai ground handling*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, 2013.
- [5] S. A. Majid and E. P. D. Warpani, *Ground handling: Manajemen pelayanan darat perusahaan penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- [6] R. Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. 2009.
- [7] A. Purwadi, Agustina, F. D. Sulisty, U. T. Rahmadi, and A. Aisha, *Pengelolaan pendidikan vokasi yang bermutu pada SMK bidang kepariwisataan*. Jakarta: Pusat Penelitian Kebijakan, 2020.
- [8] W. Winanti, N. Supiana, S. Maqin, N. Nurashia, S. Hasna, and N. Karyadi, "Implementasi aplikasi wisata Kabupaten Tangerang (Appatar) sebagai media promosi pariwisata di Kabupaten Tangerang," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming*, vol. 6, no. 3, pp. 835–843, Jul. 2023, doi: 10.30591/japhb.v6i3.4807.
- [9] Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Indonesia, 2009.
- [10] Y. Kristiana and Liana, "Analisis minat wisatawan lokal terhadap taman rekreasi di Tangerang Selatan," *Jurnal Pariwisata*, vol. 6, no. 2, pp. 128–135, 2019, doi: <https://doi.org/10.31294/par.v6i2.5544>.

- [11] Y. Kristiana, R. Brian, T. C. Nathalia, and J. Kurniawan, “Peningkatan kapasitas masyarakat dalam tata kelola desa wisata berkelanjutan Di Desa Wisata Kebonagung, Kabupaten Bantul,” *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, vol. 6, pp. 1–7, Nov. 2023, doi: 10.37695/pkmcsr.v6i0.2216.
- [12] S. Mulyono, Y. Kristiana, R. Brian, A. Agungputranto, A. Theresya, and F. M. Leofran, “Pelatihan bagi kelompok sadar wisata (Pokdarwis) dalam rangka pengembangan Kampung Kreatif Pipitan sebagai daya tarik wisata edukasi,” *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, vol. 6, pp. 1–5, Nov. 2023, doi: 10.37695/pkmcsr.v6i0.2138.
- [13] W. Sartono, Dewanti, and T. Rahman, *Bandar udara: Pengenalan dan perancangan geometrik runway, taxiway, dan apron*. Yogyakarta: UGM Press, 2016.
- [14] I. Effendy and M. A. Hamid, “Pengaruh pemberian pre-test dan post-test terhadap hasil belajar mata diklat HDW.DEV.100.2.A pada siswa SMK Negeri 2 Lubuk Basung,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro*, vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2016, doi: <http://dx.doi.org/10.30870/volt.v1i2.2873>.