

Pelatihan Reservasi Berbasis *Computer Reservation System* Kepada Siswa SMK Gema Gawita Tangerang

Yustisia Kristiana*, Reagan Brian, Stephanie Theodora Mulyono

Fakultas Hospitality dan Pariwisata, Universitas Pelita Harapan, Jl. M. H. Thamrin Boulevard, Lippo Village, Tangerang, 15811, Indonesia

Abstract

Dalam industri penerbangan, sistem reservasi memainkan peran yang sangat krusial. SMK Gema Gawita, sebagai sekolah vokasi pariwisata di Tangerang, belum memiliki laboratorium yang memadai, sehingga pemahaman siswa tentang sistem reservasi berbasis komputer (*computer reservation system*) yang bekerja secara *real-time* masih terbatas. Pelatihan menggunakan sistem reservasi Galileo menjadi solusi untuk meningkatkan keterampilan siswa dalam industri pariwisata. Pelatihan reservasi berbasis *computer reservation system* yaitu Galileo menawarkan solusi terhadap permasalahan yang dialami SMK Gema Gawita. Metode yang dilakukan dimulai dengan tahap persiapan kegiatan, pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi. Pelatihan ini akan memberikan penyediaan materi reservasi berikut dengan praktik reservasi bagi para siswa SMK Gema Gawita. Kegiatan ini berlangsung dengan baik dan memberikan pengalaman belajar yang interaktif. Melalui pelatihan ini, peserta memperoleh wawasan dan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri, sehingga diharapkan dapat meningkatkan daya saing siswa di dunia kerja.

Keywords: Computer Reservation System; Galileo; Reservasi; Usaha Perjalanan Wisata; Vokasi.

1. Introduction

Reservasi merupakan suatu proses pengaturan atau pemesanan tiket, kamar hotel, dan berbagai fasilitas lainnya untuk seseorang pada waktu tertentu (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2022). International Air Transport Association (IATA) mendefinisikan reservasi sebagai tindakan pemesanan, yaitu pengambilan tempat terlebih dahulu untuk kursi duduk, kamar, atau akomodasi bagi penumpang, serta ruang atau berat beban untuk bagasi, kargo, atau surat. Istilah ini tidak hanya berlaku bagi industri perhotelan tetapi juga mencakup sektor transportasi, termasuk industri penerbangan (IATA, 2022). Menurut Darsono (2004), reservasi dalam konteks penerbangan adalah penyediaan tempat atau pembukuan pada maskapai yang memiliki jadwal tetap (*reguler*) dengan nomor penerbangan dan jenis kelas tertentu yang ditawarkan kepada calon penumpang, termasuk permintaan fasilitas tambahan.

Dalam industri penerbangan, sistem reservasi memainkan peran yang sangat krusial. Industri ini merupakan sektor bisnis yang berbasis teknologi, memiliki cakupan produk yang luas, memerlukan investasi besar, serta menawarkan produk yang tidak dapat disimpan setelah pesawat berangkat. Oleh karena itu, sistem reservasi menjadi salah satu komponen utama dalam saluran distribusi maskapai penerbangan. Sistem ini berfungsi untuk mengoptimalkan penjualan kursi, meningkatkan efisiensi operasional, serta menyediakan layanan berkualitas bagi calon penumpang.

Manfaat sistem reservasi bagi maskapai penerbangan meliputi: (1) memaksimalkan *load factor*; (2) meningkatkan efisiensi produksi; (3) mempercepat dan mempermudah proses penjualan tiket; (4) meningkatkan kualitas layanan bagi penumpang; dan (5) meningkatkan efisiensi operasional. Selain maskapai penerbangan, penumpang juga memperoleh manfaat dari sistem reservasi, seperti kemudahan dalam mengatur dan merencanakan perjalanan, kepastian jadwal perjalanan, serta efisiensi dalam proses pemesanan tiket. Sistem reservasi dalam dunia penerbangan dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa kriteria. Berdasarkan proses pengerjaannya, terdapat sistem reservasi manual dan *Computer Reservation System* (CRS). Berdasarkan pengorganisasiannya, sistem reservasi dapat dibedakan menjadi reservasi lokal, pusat kontrol penerbangan, dan kontrol reservasi pusat. Berdasarkan jumlah

* Corresponding author:

E-mail address: yustisia.kristiana@uph.edu



penumpang, reservasi dapat dikategorikan sebagai reservasi individu dan reservasi kelompok. Sedangkan berdasarkan saluran pemesanannya, reservasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (Djamali, 2018).

Computer Reservation System (CRS) merupakan sistem reservasi berbasis komputer yang bekerja secara *real-time*, memungkinkan penyajian informasi terkini mengenai ketersediaan produk dan layanan. CRS digunakan untuk pemesanan tiket penerbangan domestik maupun internasional, penginapan di hotel, penyewaan kendaraan, hingga paket perjalanan. Sistem reservasi ini mencakup berbagai informasi penting, seperti jadwal penerbangan, pemesanan tiket, data penumpang, biaya tiket, pembatalan keberangkatan, daftar penumpang, serta informasi lainnya yang mendukung efisiensi dan efektivitas operasional maskapai (Honggowibowo & Sediartie, 2005). Salah satu sistem reservasi berbasis komputer yang banyak digunakan dalam industri perjalanan wisata adalah Galileo CRS.

Pemahaman mengenai sistem reservasi sangat penting bagi tenaga kerja yang berkarier di industri perjalanan wisata. Oleh karena itu, pendidikan vokasi yang berfokus pada bidang ini, seperti yang diberikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), menjadi krusial dalam membekali siswa dengan keterampilan yang relevan. Dalam menghadapi dinamika pasar kerja yang semakin kompetitif di era globalisasi, pendidikan vokasi berperan krusial dalam membekali siswa dengan keterampilan yang dibutuhkan industri (Abdullah *et al.*, 2022). Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dituntut untuk tidak hanya memberikan pemahaman teoretis, tetapi juga membangun kompetensi praktis yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Oleh sebab itu, pengembangan dan inovasi dalam metode pembelajaran menjadi faktor kunci dalam memastikan lulusan SMK memiliki daya saing yang tinggi di industri (Sudarsono *et al.*, 2022).

Salah satu institusi yang menyediakan program keahlian di bidang usaha perjalanan wisata adalah SMK Gema Gawita di Kota Tangerang. Sekolah ini menawarkan berbagai program studi, termasuk Perhotelan, Tata Boga, Multimedia, dan Usaha Perjalanan Wisata, dengan tujuan menghasilkan lulusan yang siap diserap oleh dunia kerja. Program studi Usaha Perjalanan Wisata membekali siswa dengan berbagai keterampilan, termasuk pemahaman tentang industri perjalanan, transportasi, serta manajemen reservasi.

Namun, SMK Gema Gawita saat ini belum memiliki akses terhadap sistem reservasi berbasis komputer seperti Galileo CRS. Ketiadaan sistem ini menyebabkan keterbatasan dalam keterampilan siswa terkait reservasi terkomputerisasi. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan inisiatif dalam bentuk pelatihan khusus mengenai penggunaan Galileo CRS. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan siswa dalam bidang reservasi modern.

Sebagai bentuk kontribusi akademik dan pengabdian kepada masyarakat, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Hospitality dan Pariwisata, Universitas Pelita Harapan menginisiasi program pelatihan reservasi berbasis *computer reservation system* (CRS) bagi siswa SMK Gema Gawita. Program ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang sistem reservasi serta keterampilan teknis dalam pengoperasian CRS, sehingga dapat meningkatkan kompetensi siswa dalam menghadapi tantangan industri pariwisata yang semakin berkembang.

2. Methods

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis guna memastikan efektivitas dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Adapun tahapan-tahapan dalam pelatihan ini mencakup persiapan kegiatan, pelaksanaan, serta evaluasi sebagai langkah tindak lanjut untuk keberlanjutan program di masa mendatang.

2.1. Persiapan Kegiatan

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang krusial dalam memastikan kelancaran pelaksanaan pelatihan. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pihak SMK Gema Gawita untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik yang harus dipenuhi dalam kegiatan pelatihan. Selanjutnya, dilakukan penyusunan proposal kegiatan yang mencakup tujuan, sasaran, metode, serta teknis pelaksanaan pelatihan. Selain itu, tim juga mempersiapkan materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan siswa serta merancang metode penyampaian yang efektif agar proses pembelajaran dapat berlangsung secara optimal.

2.2. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan ini akan dilaksanakan secara luring dengan mengundang siswa SMK Gema Gawita Tangerang ke Kampus Universitas Pelita Harapan. Metode pelatihan dipilih secara tatap muka dengan kombinasi penyampaian teori dan praktik untuk memaksimalkan interaksi antara peserta dan instruktur, sehingga siswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem reservasi yang dipelajari. Pelaksanaan pelatihan ini telah dijadwalkan pada bulan Februari 2025 dengan materi utama yang difokuskan pada pengenalan dan praktik penggunaan sistem reservasi Galileo.

2.3. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi merupakan tahap akhir dalam rangkaian pelaksanaan pelatihan yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan keberhasilan kegiatan. Pada tahap ini, dilakukan peninjauan terhadap proses pelatihan, baik dari segi penyampaian materi, pemahaman peserta, maupun kendala yang dihadapi selama kegiatan berlangsung. Evaluasi dilakukan dengan memberikan survei kepuasan. Hasil evaluasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam penyempurnaan program pelatihan di masa yang akan datang. Selain itu, diharapkan kegiatan ini dapat berlanjut sebagai program berkelanjutan yang mendukung peningkatan kompetensi siswa SMK dalam bidang perjalanan wisata.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Dengan adanya tahapan yang terstruktur ini, diharapkan pelatihan dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi para peserta, sekaligus memperkuat kemitraan antara institusi pendidikan tinggi dengan sekolah kejuruan dalam pengembangan keterampilan di sektor pariwisata.

3. Result and Discussion

3.1. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Kegiatan pelatihan dalam rangka Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan di Universitas Pelita Harapan pada hari Kamis, 13 Februari 2025. Pelatihan ini diikuti oleh 24 siswa dari SMK Gema Gawita Tangerang yang didampingi oleh dua orang guru pendamping. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai sistem reservasi, khususnya terkait penggunaan *Galileo Computer Reservation System (CRS)*, guna meningkatkan kompetensi siswa dalam bidang perjalanan wisata.



Gambar 2. Kegiatan Pelatihan

Pelatihan ini dirancang dalam dua sesi utama agar materi yang disampaikan dapat dipahami secara sistematis dan komprehensif. Sesi pertama difokuskan pada pengenalan dasar mengenai sistem reservasi serta pengenalan terhadap Galileo CRS sebagai salah satu sistem yang banyak digunakan dalam industri perjalanan. Materi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman fundamental mengenai konsep reservasi.

Sesi kedua dilanjutkan dengan penyampaian materi yang lebih spesifik, yaitu Galileo CRS - *Option Field Special Request*. Dalam sesi ini, peserta diberikan pemahaman lebih mendalam mengenai fitur-fitur lanjutan dalam sistem Galileo CRS, khususnya terkait dengan pengelolaan permintaan khusus pelanggan. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif, dengan kombinasi antara teori dan praktik langsung menggunakan sistem reservasi, sehingga peserta dapat memperoleh pengalaman langsung dalam mengoperasikan Galileo CRS. Berikut adalah susunan acara kegiatan:

Tabel 1. Susunan Acara

Waktu	Kegiatan
08.30 – 09.00	Kedatangan peserta
09.00 – 09.10	Pembukaan
09.10 – 11.30	Sesi 1: Pengenalan Reservasi Dasar dan Galileo CRS
11.30 – 12.30	Istirahat
12.30 – 13.15	<i>Campus tour</i> dan foto bersama
13.15 – 14.45	Sesi 2: Galileo CRS - <i>Option Field Special Request</i>
14.45 – 15.00	Penutup



Gambar 3. Foto Bersama

3.2. Hasil Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM)

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan berjalan dengan lancar dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seluruh peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi sepanjang pelaksanaan kegiatan serta secara aktif berpartisipasi dalam setiap sesi yang disampaikan oleh pemateri. Hal ini mencerminkan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta dan dapat meningkatkan pemahaman serta keterampilan siswa dalam bidang reservasi dan penggunaan *Galileo Computer Reservation System* (CRS).

Salah satu luaran utama dari kegiatan ini adalah peningkatan kompetensi peserta dalam memahami konsep dasar reservasi perjalanan serta keterampilan teknis dalam mengoperasikan *Galileo CRS*. Di tengah persaingan global yang semakin ketat, lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dituntut untuk memiliki keterampilan dan kompetensi yang dapat langsung diterapkan di dunia kerja (Pamungkas *et al.*, 2020; Nair *et al.*, 2020). Salah satu tantangan utama bagi lembaga pendidikan vokasi adalah memastikan bahwa siswa memperoleh kombinasi pengetahuan praktis dan teoritis yang selaras dengan tuntutan industri (Myint *et al.*, 2021). Kegiatan ini mampu memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan daya saing lulusan SMK di dunia kerja (Kristiana *et al.*, 2024).

Selain itu, peserta juga mengungkapkan kepuasan terhadap kegiatan ini, baik dari segi materi yang disampaikan, metode pembelajaran, maupun interaksi dengan pemateri. Untuk mengukur tingkat kepuasan peserta, dilakukan survei menggunakan angket yang mencakup berbagai aspek evaluasi kegiatan.

Hasil angket kepuasan peserta ditampilkan dalam Tabel 2, yang menunjukkan bahwa mayoritas peserta memberikan respons yang sangat positif terhadap berbagai aspek pelaksanaan kegiatan. Secara umum, tidak ada peserta yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kegiatan ini. Sebanyak 92% peserta merasa bahwa kegiatan ini memberikan manfaat yang signifikan bagi mereka, sedangkan 79% peserta menyatakan bahwa materi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik. Selain itu, 83% peserta menilai bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, dan 75% peserta merasa bahwa waktu pelaksanaan telah diatur secara efisien. Peserta pelatihan merasa puas dengan pelaksanaan kegiatan.

Tabel 2. Hasil Angket Kepuasan Kegiatan PkM

Pernyataan	STS (%)	TS (%)	S (%)	SS (%)
Materi sesuai dengan kebutuhan peserta	0	0	17	83
Kegiatan sesuai dengan harapan peserta	0	0	42	58
Pemateri menyajikan materi dengan baik	0	0	33	67
Materi yang disampaikan dapat dipahami	0	0	21	79
Waktu pelaksanaan efisien	0	0	25	75
Setiap pertanyaan yang diajukan oleh peserta dapat ditindaklanjuti oleh tim dengan baik	0	0	17	83
Peserta mendapatkan manfaat dari pelaksanaan kegiatan	0	0	8	92
Kegiatan dapat meningkatkan wawasan peserta	0	0	8	92
Kegiatan dilakukan secara berkelanjutan	0	0	17	83
Secara umum peserta puas dengan pelaksanaan kegiatan	0	0	21	79

4. Conclusion

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan lancar, dengan peserta yang terdiri dari siswa SMK Setia Bhakti Tangerang. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mitra, khususnya terkait dengan keterbatasan akses terhadap *Galileo Computer Reservation System* (CRS). Tidak adanya sistem tersebut di sekolah menyebabkan kurangnya pemahaman siswa mengenai sistem reservasi berbasis komputer yang bekerja secara *real-time*, yang merupakan keterampilan penting dalam industri pariwisata, khususnya perjalanan wisata.

Melalui kegiatan ini, peserta memperoleh wawasan dan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kompetensi mereka dalam menghadapi tantangan di dunia kerja. Lebih lanjut, kegiatan ini diharapkan dapat berlanjut secara berkesinambungan, sehingga Fakultas Hospitality dan Pariwisata, Universitas Pelita Harapan dapat terus berkontribusi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata. Dengan adanya program berkelanjutan, universitas dapat berperan aktif dalam

mendukung pengembangan pendidikan vokasi yang berbasis industri serta memperkuat sinergi antara dunia akademik dan industri pariwisata.

Acknowledgements

Ucapan terima kasih disampaikan kepada LPPM Universitas Pelita Harapan (No. PM-014-FHosPar/XII/2024) dan Dekan Fakultas Hospitality dan Pariwisata Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini. Terima kasih juga disampaikan kepada siswa SMK Setia Bhakti yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini.

References

- Abdullah, M. N., Ahmad, A., & Gani, H. A. (2022). Development of learning by doing governance model industry based on Vocational Middle School in Makassar. *Asian Journal of Applied Sciences*, 10(1), 65–73. <https://doi.org/10.24203/ajas.v10i1.6850>
- Darsono, R. (2004). *Tarif dan dokumen pasasi*. Penerbit Alfabeta.
- Djamali, R. (2018). *Modul reservation and ticketing*. Politeknik Negeri Manado.
- Honggowibowo, A. S., & Sediartie, T. (2005). *Sistem reservasi pesawat terbang berbasis web*. Dalam *SNATI 2005: Bidang Bisnis & Manajemen*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2005).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). *Reservasi*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/reservasi>
- International Air Transport Association (IATA). (2022). *IATA Reso 012, PTCRM (Passenger Tariff Coordinating Conferences Resolutions Manual)*.
- Kristiana, Y., Brian, R., Mulyono, S. T., Montero, D., & Nainggolan, R. F. (2024). Peningkatan minat pariwisata bagi siswa SMA Tarakanita Citra Raya Tangerang. *PKMCSR 2024: Kolaborasi Hexahelix dalam Optimalisasi Potensi Pariwisata di Indonesia: A Glance from the Village to the World - Ekonomi, Sosial, dan Budaya*, 7(2024), <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v7i0.2535>
- Myint, M. M., Kyaw, T., & Zaw, Z. M. (2021). An explorative study to build the work readiness for engineering students. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1(Bridgstock 2009), 2955–2960.
- Pamungkas, S. F., Widiastuti, I., & Suharno. (2020). 21st century learning: Experiential learning to enhance critical thinking in vocational education. *Universal Journal of Educational Research*, 8(4), 1345–1355. <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080427>
- Nair, S. S., Smritika, S. P., & Thomas, K. A. (2020). Revitalizing education through problem-based learning practices. *Shanlax International Journal of Education*, 9(1), 109–117. <https://doi.org/10.34293/education.v9i1.3436>
- Sudarsono, B. (2020). Competency evaluation of automotive vocational school graduates. *Vanos Journal of Mechanical Engineering Education*, 5(2), 149–154. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/vanos/article/view/9296/6556>