ANALISIS KOMPETENSI RESERVASI TICKET INTERNATIONAl ONLINE LULUSAN MAHASISWA PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

Nyoman Mastiani Nadra dan I Made Budiasa
Jurusan Pariwsata Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran-Bali. Telp.+62 361 701981 ext. 122
E-mail: mastianinadra@yahoo.com

ABSTRACT. *Education on Diploma III Travel & Tourism Study Program is aimed at generating power business associate professionals in the travel and tourism field. With the enactment of the President of the Republic of Indonesia Regulation No. 8 of 2012 on the Indonesia Qualifications Framework (KKNI) qualifications level of Indonesian human resources, the Education Studies Program Diploma of Business Travel at the level of 5 is in a position as a supervisor, it is necessary to support the level of competence 5 to support the necessary competence to analyze the competence of graduates by conducting research using the alumni of the last 2 years working in the field of ticketing as a sample. With the snowball method obtained 11 alumni and 3 supervisors ticketing to be interviewed in depth. Results achieved that competency is a skill that any 'key to operate the computer and use the internet and be able to operate online ticket reservation system using a program like Abacus reservation. Other skills should also be held as to understand the ticketing provisions in general, understand the common terms used in the operational flight by IATA, the basis for calculating the price of tickets, look for special fare and the condition (rule) of each special prices as well as to understand the geography of international flight. In addition to the core competencies to become competent resources necessary attributes required soft skills such as initiative, ethics / integrity of critical thinking, willingness to learn, commitment, motivation, enthusiastic, reliable, and creative verbal communication.*

KEY WORDS: *Competence analysis, online international ticket reservation, graduates.*

PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Bali sebagai salah satu penyelenggara pendidikan vokasi, yang mempersiapkan peserta didik mampu bekerja dengan keahlian tertentu. Sesuai dengan visi Politeknik yakni menjadi institusi terdepan sebagai penghasil tenaga professional yang memiliki daya saing international, serta misi yang diemban Politeknik menghasilkan tenaga handal yang berorientasi pada kebutuhan pasar dalam bidang rekayasa dan tata niaga dengan pariwisata sebagai unggulan.

Sejalan dengan visi dan misi Politeknik, salah satu Program Studi yakni Program Study Usaha Perjalanan Wisata yang akan menghasilkan tenaga madya (D3) professional dalam bidang bisnis perjalanan dan pariwisata yang memiliki kemampuan di bidang airlines yang meliputi: menghitung dan menerbitkan tiket, baik tiket domestic maupun tiket internasional, menangani pelayanan penumpang dan bagasi yang berangkat dan datang di airport, menangani operasi pengiriman barang (kargo). Di bidang biro Perjalanan Wisata yang meliputi: menangani operasional Biro Perjalanan Wisata (reservation dan operation), sebagai

pemandu wisata baik wisata nusantara maupun mancanegara, menangani pencatatan dan pembuatan laporan keuangan biro perjalanan wisata, menyelenggarakan MICE, mengelola atraksi wisata, berwirausaha, bekerja di bidang marketing dan sales produk wisata, serta fasih berbahasa asing khususnya Inggris dan Jepang. Dengan kemampuan tersebut lulusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata mampu mengisi peluang kerja seperti: Biro Perjalanan Wisata, Penerbangan (Airlines), Perusahaan Cargo, Perusahaan Angkutan Wisata, dan sebagai Pramuwisata Mandiri. (Buku Pedoman Politeknik Negeri Bali: 2013)

Untuk menunjang kompetensi dibidang reservasi ticket mata kuliah utama dan mata kuliah penunjang yang diperlukan adalah mata kuliah Geografi Penerbangan Dunia, mata kuliah Tarif dan Dokumen Pasasi 1, mata kuliah Tarif dan Dokumen Pasasi 2 dan mata kuliah Tarif dan Dokumen Pasasi 3 (Kurikulum Program Studi Usaha PejalananWisata: 2010). Selain mata kuliah sebagai penunjang reservasi tiket beberapa hal yang dilakukan adalah dengan menerapkan Pembelajaran Praktek Terpadu bagi Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (Arjana Basi:2012)

Untuk pengajaran mata kuliah Tarif dan Dokumen Pasasi, acuan yang dipakai saat ini adalah dari IATA/UTTA *Fundamental Course* Dan *Consultant Course* yang berpusat di Geneva dan Canada. Baik *Fundamental* maupun *Consultant* sasarannya adalah pekerja di *travel agent* maupun *airlines.* Materi yang diberikan sifatnya luas dan menyeluruh yang dasarnya adalah manual. Dalam hal ini digunakan *reference* berupa *time table, air tariff, ticketing* dalam bentuk *reference* manual yang berlaku di seluruh dunia. Seiiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya perkembangan internet maka *travel agent* dan *airlines* saat ini menggunakan media *online* dalam melakukan reservasi tiket.

Berdasarkan informasi dari beberapa mahasiswa setelah Praktek Kerja Lapangan di bagian ticketing, mahasiswa mengalami kendala dalam hal kesesuaian pengetahuan dan ketrampilan yang didapat di kampus dengan yang di industri. Kendala yang dihadapi adalah pengetahuan dan ketrampilan yang didapat tidak sesuai dengan di industri, bahan ajar yang dipakai yang acuannya IATA/UFTAA saat ini terlalu luas dan menyeluruh (yang sasarannya level manager), termasuk yang bersifat manual tidak tepat digunakan bagi mahasiswa yang Praktek Kerja Lapangan. Pihak industri menginginkan ketrampilan '*instant'* dan praktis mengenai reservasi dan ticketing menggunakan online pada saat *on the job training.*

Sesuai dengan konsep awal pendirian Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yaitu adanya *link* dan *match* antara lembaga pendidikan vokasi khususnya Politeknik Negeri Bali dengan pihak industri yaitu pihak airlines dan travel agent, maka sesuai dengan Kerangka

Kualifikasi Kurikulum Nasional yang mana program Diploma 3 bidang Usaha Perjalanan Wisata kualifikasinya setara dengan level 5 yaitu pada level supervisor, maka dipandang perlu merevisi, menyesuaikan dan mengembangkan materi yang ada sekarang dengan penambahan modul khusus reservasi ticket secara online. Hal ini diharapkan agar lulusan D3 Usaha Perjalanan Wisata memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri. Menganalisis kompetensi SDM disamping bertujuan untuk mengetahui kompetensi yang dibutuhkan, juga dapat meningkatkan kualitas layanan (Widhari: 2013).

Menurut Rahmat Darsono (2004) reservasi adalah penyediaan tempat atau pembukuan pada maskapai penerbangan *(airlines)* yang mempunyai skedul tertentu (tetap.reguler) dengan disertai nomor penerbangan dan jenis kelas yang ditawarkan kepada calon penumpang beserta permintaan akan fasilitas khusus lain.

Dilihat dari sisi penumpang reservasi ini sangat diperlukan, karena sangat membantu sekali dalam hal pengaturan jadwal yang sedini mungkin dan memberikan jaminan akan kepastian perjalanan calon penumpang karena calon penumpang akan mendapatkan tempat duduk pada nomor penerbangan tertentu dengan kelas, jam dan tanggal yang yang sudah ditentukan sebelumnya, calon penumpang akan dengan mudah mendapatkan fasilitas khusus yang diminta.

Dilihat dari sisi maskapai penerbangan manfaat reservasi adalah: mengetahui jumlah makanan dan minuman yang dibutuhkan selama dalam perjalanan, mengetahui jumlah anak anak dan bayi, agar pelayanan dan kenyamanan dapat terjaga, mengetahui apakah fasilitas khusus yang digunakan terlalu besar, kecil atau sesuai permintaan, alat atau sarana penjualan produk, mendapatkan *load factor* dan *revenue* yang maksimal, analisa tren pemasaran pada setiap nomor penerbangan/rute serta perbaikan produk.

Menurut Wojowasito, dkk (1980) bahwa ‘online’ adalah sedang menggunakan jaringan atau sedang terhubung dari satu perangkat ke perangkat lainnya sehingga bisa saling berkomunikasi. Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa pengertian *online* itu adalah sedang menggunakan jaringan atau sedang terhubung dari suatu perangkat ke perangkat lainnya sehingga bisa berkomunikasi di suatu keadaan sebuah *device* atau perangkat komputer terhubung dengan *device* lain melalui koneksi internet. Dalam perusahaan yang bergerak dibagian *online*, internet merupakan bagian penting untuk menjalankan system, dan salah satunya dalam hal ini adakah extranet yang dipakai Garuda Indonesia.com.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian reservasi online adalah penyediaan tempat atau pembukuan pada maskapai penerbangan *(airlines)* terhubumg secara langsung dari satu perangkat keperangkat lainnya sehingga bisa saling berkomunikasi di suatu keadaan sebuah *device* atau perangkat komputer terhubung dengan device lain melalui koneksi internet.

KKNI merupakan pedoman untuk menetapkan kualifikasi dan skema capaian pembelajaran dan penyetaraan kualifikasi diantara capaian pembelajaran yang diperoleh dari pendidikan formal, nonformal, informal maupun yang diperoleh melalui pengalaman kerja. Dasar hukum dari KKNI adalah Peraturan Presisen Indonesia Nomor 8 tahun 2012 dan UU Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Dengan telah diberlakukannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi dan juga diterbitkannya buku kajian tentang implikasi dan strategi implementasi KKNI oleh Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia, maka dirasakan adanya keperluan untuk meninjau kembali kurikulum pendidikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang diterapkan saat ini. Tinjauan dan evaluasi yang dilakukan tidak hanya mengacu pada kedua peraturan dan perundangan tersebut beserta buku kajiannya, tetapi juga memperhatikan perkembangan global yang terjadi terutama di Amerika Serikat dan Uni Eropa yang sudah diformulasikan didalam sebuah kerangka dasar kurikulum pendidikan politeknik oleh Forum Direktur Politeknik Negeri se Indonesia (FDPNI, 2013). Evaluasi kurikulum ini dilakukan dalam upaya untuk menghasilkan dukumen kurikulum yang *up to date* untuk menyelenggarakan pendidikan yang dapat menghasilkan mutu tenaga kerja nasional yang memiliki kesetaraan kualifikasi dengan kualifikasi tenaga kerja negara-negara lain di dunia.

Sesuai dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) atau juga disebut IQF (Indonesian Qualification Framework) adalah kerangka penjejangan kualifikasi dan kompetensi tenaga kerja Indonesia yang menyandingkan, menyetarakan, mengintegerasikan, sektor pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan jabatan kerja di berbagai sektor pekerjaan (Dirjen Dikti, 2011). KKNI merupakan perwujudan mutu dan jati diri bangsa Indonesia terkait dengan sistem pendidikan dan pelatihan serta program peningkatan SDM secara nasional yang bermutu dan produktif.

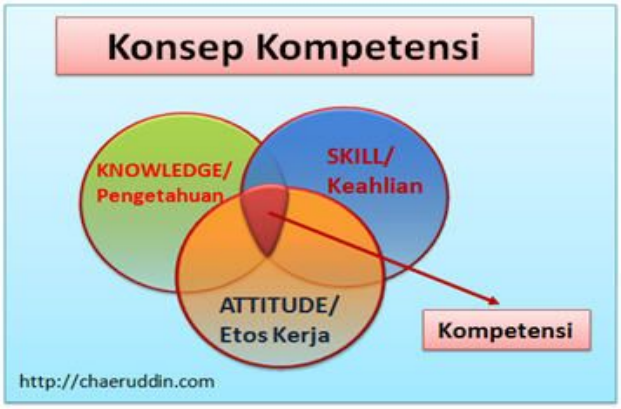
KKNI menetapkan 9 penjejangan kualifikasi sumber daya manusia Indonesia yang produktif serta komprehensif mempertimbangkan 2 sisi penting relevansi pendidikan dan pelatihan berdasarkan kebutuhan kompetensi kerja dalam ranah dunia kerja dan capaian pembelajaran yang disepakati secara nasional, disusun berdasarkan ukuran hasil pendidikan dan atau pelatihan yang diperoleh melalui pendidikan formal, nonformal, informal, atau pengalaman kerja. Level kualifikasi KKNI dan pencapaiannya melalui dunia pendidikan formal, dunia profesi, dunia industri dan pengalaman atau belajar mandiri disajikan pada Gambar 1.

Sumber: Dirjen Dikti, 2011

Gambar 1. Level Kualifikasi KKNI dan Pencapaiannya

Yang dimaksud dengan kompetensi lulusan adalah kemampuan yang dimiliki lulusan atau hasil pendidikan dan atau pelatihan yang diperoleh melalui pendidikan formal, nonformal, informal, atau pengalaman kerja.. Sesuai dengan level KKNI maka lulusan Program Studi Diploma III Politeknik Negeri Bali berada pada level 5, yaitu pada posisi sebagai *supervisor*, maka diperlukan kompetensi yang mendukung pada level 5 tersebut.

Sesuai dengan konsep kompetensi, maka seseorang lulusan dari Program Diploma III Politeknik Negeri Bali harus memiliki keseimbangan antara pengetahuan (*knowlwdge)*, keahlian *(skill)* dan etos kerja *(attitude)* yang seimbang sehingga lulusan mampu berkerja dan beradaptasi dengan lingkungan kerja seperti yang disajikan pada Gambar 2



Sumber: Dirjen Dikti, 2011

Gambar 2. Konsep Kompetensi

Berdasarkan pendahuluan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah menganalis kompetensi reservasi ticket international online lulusan mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi yang diperlukan di dalam reservasi tiket secara online. Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat praktis dimana mahasiswa bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang *up to date*, yang dipakai di industri sehingga mahasiswa bisa melakukan pekerjaan pekerjaan yang praktis yang dipakai sehari hari.

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah alumni mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2011/2012 dan 2012/2013 yang bekerja di bagian *ticketing* baik di biro perjalanan wisata (BPW) atau *travel agent* maupun di *airlines* (perusahaan penerbangan). Populasi penelitian, yang menurut Riduwan (2002), adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah alumni dua angkatan terakhir karena dianggap sudah cukup mewakili memiliki pengalaman di industri dan pengetahuan yang didapat dibangku kuliah masih melekat dibenak alumni. Saat ini alumni dua angkatan terakhir berjumlah 104 orang yang saat ini bekerja di beberapa *airlines*, *travel agent*, *hotel*, *cargo*, bandara, wiraswasta dll. Jumlah sampel sesuai dengan pendapat Arikunto S (2009) jika populasi besar, besarnya sampel bisa berkisar 10% -25%). Untuk populasi 104 ini, jika sampel diambil 10%, maka besarnya sampel adalah 11 orang. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan

snowball sampling (Sugiono: 2009), yaitu metode pengambilan sampel secara bergulir dari satu alumni ke alumni berikutnya hingga jumlah sampel terpenuhi. Penelitian dilakukan pada periode bulan Mei sampai bulan Juli 2014. Instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (kuesioner) dan alat perekam. Rancangan penelitian ini adalah Penelitian Diskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang menjabarkan dan menganalisis data secara kualitatif yang berusaha menggali atau menemukan informasi mengenai kompetensi dengan penyajian hasil analisis secara informal dengan kata-kata biasa bukan tabel, diagram atau lainnya. .

PEMBAHASAN

Dalam dunia pendidikan mahasiswa diharapkan memiliki kompetensi utama dan kompetensi penunjang untuk menjadi kompeten dan bisa bersaing di dunia industri. Untuk mengetahui kompetensi yang harus dimiliki lulusan mahasiswa Prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali untuk bidang Reservasi Tiket International *Online* dilakukan penelitian terhadap alumni (dua tahun terakhir) dan *ticketing supervisors* di beberapa *travel agent* dan *airline* di Bali. Dengan jumlah populasi dan sampel yang sama dalam penelitian ini, maka diperoleh informasi mengenai kompetensi ini sebagai berikut:

Kompetensi Utama/Ketrampilan/Hard Skill yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan ketrampilan teknis yang berhubungan dengan *ticketing* meliputi (ASTINDO; Basic International Fares & Ticketing) :

1. Mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan internet (*browsing*)

Sebagai kompetensi utama dalam bidang reservasi tiket international *online* adalah mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan internet secara baik. Kemampuan ini merupakan kemampuan dasar sebelum proses reservai tiket berlangsung. Kemampuan menggunakan internet juga sebagai dasar utama karena semua reservasi dibuat secara *online* yang berarti mahasiswa harus paham dalam mengoperasikan internet secara baik misalnya untuk melakukan *browsing*, menggunakan *e-mail*, mengunduh (*downloand*) dan mengunggah (*upload*) informasi penting lainnya.

2. Memahami ketentuan International Ticketing secara umum, tingkat kesulitan dan aturan main penjualan tiket international (International Travel and Tourism Training Programme Consultant Course 2005)

- Bagi WNI yang membeli tiket perjalanan internasional harus tiket *return*, kecuali WNI yang ingin bekerja ataupun melanjutkan studi

- Mata uang yang dipakai adalah mata uang lokal negara asal keberangkatan
- Pengenaan pajak diesuaikan dengan pajak yang dikenakan baik dari Negara asal maupun Negara tujuan

3. Memahami penggunaan Abacus sebagai GDS yang dapat menyajikan informasi penerbangan, reservation, harga tiket dan *ticketing* (Abacus Reference Guide, 2014)

Sebagai GDS yang digunakan banyak *airline*, sistim Abacus dapat membantu membuat reservasi lebih cepat dan akurat. Informasi penerbangan seperti jadwal penerbangan sangat mudah dan cepat didapat dengan:

Format 1 (date)(departure city)(arrival city)(departure time optional)

Dalam membuat reservasi penumpang hingga membuat PNR di Abacus system ini menggunakan mandatory yang terdiri dari:

P hone	(9)	redisplay	*P9
R eceive from	(6)	redisplay	*P6
I tinerary	(0)	redisplay	*I
N ame	(-)	redisplay	*N
T icketing	(7)	redisplay	*P7

E nd Of Transaction.

Dalam melihat harga *ticket* atau Fare Quote menggunakan Format FQ, Sedangkan untuk *ticket issuance* Basic Entry-nya: W Y T Y AG Y FAGT Y KP9

4. Memahami istilah istilah umum pada operasional penerbangan yang dipakai oleh IATA (ASTINDO; Basic International Fares & Ticketing 2014)

- Booking: atau juga disebut dengan Reservasi (Reservation) adalah membuat pembukuan atau pemesanan tempat duduk pada suatu penerbangan
- Airline Designator: initial dari suatu Airline yang dituliskan dalam 2(dua) karakter saja. Dapat berupa huruf semua, seperti GA,SQ atau juga dapat terdiri dari 1 (satu) huruf dan 1(satu) angka seperti 9W,7F
- City code:initial dari suatu kota yang dituliskan dalam 3 (tga) huruf seperti JKT, HKG atau juga berlaku untuk Bandar udaranya seperti CGK, CDG
- ETD (Estimated Time of Departure): yakni jadwal waktu keberangkatan yang telah ditetapkan untuk suatu penerbangan dari pembukuan yang tertera pada reservasi (PNR)
- Flight Delay: keterlambatan penerbangan dari jadwal yang sudah ditentukan

- Schedule changed: perubahan waktu keberangkatan (ETD) dari jadwal yang sudah ditentukan
- No Name: penumpang yang telah memiliki tiket dengan pembukuan yang telah confirmed (OK), dibuat sebelumnya , akan tetapi airline tidak menemukan data pembukuan tersebut, sehingga dianggap tidak ada namanya.
- Misconnection: tidak bisa mengikuti / mendapatkan penerbangan lanjutannya dikarenakan keterlambatan atau pembatalan dari penerbangan rute sebelumnya.
- Transfer/Transfer Connection: pemindahan penumpang dari suatu penerbangan ke penerbangan lainnya, guna melanjutkan perjalannannya baik dengan airline yang sama ataupun dengan airline yang berbeda dengan batas waktu tidak lebih dari 24 jam
- Transit: pemberhentian penerbangan di suatu bandara/kota, kemudian penerbangan dilanjutkan ke kota tujuan, dengan airline dan nomor penerbangan yang sama
- Stopover: pemberhentian perjalanan penumpang di suatu kota antara kota keberangkatan dengan kota tujuan
- Surface/Arrival unknown (ARNK): terputusnya rangkaian penerbangan (segmen) dalam suatu reservasi atau booking, karena tidak diketahuinya moda transportasi yang digunakan oleh penumpang tersebut
- Go show/stand-by: mencoba untuk mendapatkan seat pada waktu keberangkatan di check-in counter, karena penumpang tidak memiliki pembukuan pasti (confirmed), atau karena penerbangan tersebut sudah penuh/tidak bisa di booking melalui system lagi
- No Show: penunpang yang gagal menggunakan seat yang sudah diconfirm tanpa pemberitahuan kepada airline yang bersangkutan
- Frequent Flyer skema pelayanan yang diberikan oleh masing masing airline terhadap pelanggannya yang sering menggunakan penerbangan airline tersebut
- Time Limit: batas akhir waktu penerbitan tiket, dimana secara otomatis waktunya yang terletak dikota Greenwich dekat kota London di Inggris

5. Mengetahui dasar perhitungan harga ticket international (International Travel and Tourism Training Programme Fundamental Course 2005)

Jika berhubungan dengan *sector fare* yaitu perjalanan yang tanpa *stopover* atau *transit* antara *origin* dan *destination*, akan diterapkan *simple fare* yaitu dari *point* ke *point*. Lain halnya jika perjalanan memiliki *stopover* yang dilengkapi *route reference*, maka *fare break point fare* harus diterapkan . maka untuk hal tersebut *mileage system* harus digunakan, dimana *mileage system* ini terdiri dari:

- MPM (Maximum Permitted Mileage): maximum jarak tempuh yang diperbolehkan untuk suatu tariff perjalanan/travel, OW atau1/2 RT dari terminal point Fare Component
- TPM (Ticketed Point Mileage) jarak antara 2 kota pada routing penumpang
- EMS (Excess Mileage Surcharge): tambahan tariff untuk kelebihan mileage dalam satu fare component perjalanan.
- Mileage calculation: tambahan semua TPM dalam satu fare component dan bandingkan dengan MPM, bila lebih kecil maka tidak diperlukan surcharge, tetapi bila lebih dari MPM maka harus dihitung kelebihannya
- Pengambilan fare harus sesuai dengan Global Indicator dengan melihat perjalanan penumpang

6. Dapat mencari special fare untuk international routing dan memahami kondisi (rules) dari masing masing harga special (International Travel and Tourism Training Programme Promotional Fares 2005)

Special fare merupakan *fare* yang sangat diperlukan oleh penumpang, dimana special fare harganya jauh dari harga normal. Tetapi dalam special fare harus selalu dikaitkan dengan fare rule. Aturan apapaun yang menyertai special fare harus diterapkan, jika tidak akan dikenakan penalty. Beberapa contoh aturan (*rule*) dalam *special fare* seperti aturan *seasonality, minimum stay* dan *maximum stay, stopover, transfer, penalties, children and infant discount, agent discount* dan sebagainya.

7. Memahami geografi penerbangan International

Setiap orang yang ingin bekerja di areal ticketing harus memahami geografi penerbangan. Hal ini dimaksudkan agar pekerjaan menjadi semakin cepat dan lancar. Pengetahuan dibidang ini meliputi IATA Traffic Conference Area, Sun Area, Global Indicator, Kode kota, serta memahami peta lokasi kota kota yang ada di dunia.

Kompetensi penunjang berupa *soft skill* yakni ketrampilan dalam berhubungan dengan orang lain, dengan atribut *soft skill* seperti: (1) Inisiatif, (2) Etika, (3) Berpikir kritis, (4) Kemauan Belajar, (5) Komitmen, (6) Motivasi, (7) Bersemangat, (8) Dapat diandalkan, (9) Komunikasi Lisan, dan (10) Kreatif. (Endrotomo, materi Pekerti dan AA di PNB 1-2 November 2012)

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan datas dapat disimpulkan bahwa untuk menyiapkan lulusan Program Studi Usaha Perjalanan wisata Politeknik Negeri Bali agar menjadi kompeten dan bisa diserap oleh dunia industri dan dari hasil analisa kompetensi di dunia industri maka mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali harus dibekali ketrampilan utama/hard skill seperti ketrampilan mengoperasikan computer dan internet dengan baik. Selanjutnya mahasiswa juga harus menguasai system reservasi tiket hingga issuing document. Ketrampilan tersebut diatas juga harus diikuti dengan pemahaman mengenai ketentuan *ticketing International* secara umum dan tingkat kesulitan dan aturan main penjualan tiket international, memahami istilah istilah umum pada operasional penerbangan yang dipakai oleh IATA, mengetahui dasar perhitungan harga tiket international , dapat mencari *special fare* untuk international, memahami geografi penerbangan International. Untuk menunjang keterampilan utama/*hard skill* diperlukan juga ketrampilan penunjang atau *soft skill* yang juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kompetensi yaitu berupa ketrampilan/atribut *soft skill* seperti Inisiatif, Etika Berpikir kritis, Kemauan Belajar, Komitmen, Motivasi, Bersemangat, Dapat diandalkan , Komunikasi Lisan, dan Kreatif

Agar lulusan DIII Program Studi Usaha Perjalanan Wisata bisa diserap di dunia industri khususnya dalam bidang *ticketing*, diharapkan memberikan materi ajar berupa reservasi *ticket online* kedalam kurikulum, sehingga para lulusan menjadi kompeten sesuai dengan bidangnya

DAFTAR PUSTAKA

Abacus Reference Guide (2014),

ASTINDO, Asosiasi Perusahaan Penjual Tiket Penerbangan 2014, Materi *Pelatihan Basic International Fares & Ticketing Batch 12*

Arikunto, Suharsini, (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Arjana, Basi, dkk. (2012). *Pembelajaran Praktek Terpadu Untuk Meningkatkan Kompetensi Reservasi Penerbangan Bagi Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata*. Jurnal Sosial dan Humaniora Vol 2 No 1 Maret 2012.

Buku Pedoman Pendidikan Politeknik Negeri Bali -2013

Darsono, Rahmat *SE Tarif dan Dokumen Pasasi*, Anggota Ikatan Penerbit Indonesia IKAPI Jawa barat Cetakan ke 1 Januari 2004

Dirjen Dikti, (2011). *Kajian tentang implikasi dan strategi implementasi KKNI.*

Endrotomo , (2012) Materi *Pelatihan Ketrampilan Dasar Teknik Intruksional (PEKERTI) dan APPLIED APPROACH (AA)* – Politeknik Negeri Bali 1 s.d. 2 Nopember 2012

FDPNI. (2013), *Kerangka Dasar Kurikulum Pendidikan Politeknik, Jakarta: Forum Direktur Polieknik Negeri se-Indonesia*

IATA/UFTAA Authorised Training Centre (2005*), International Travel and Tourism Training Programme Fundamental Course* 6.6 Edition

IATA/UFTAA Authorised Training Centre (2005*), International Travel and Tourism Training Programme Consultant Course* 6.6 Edition

IATA/UFTAA Authorised Training Centre (2005*), International Travel and Tourism Training Programme Promotional Fares* 6.6 Edition

Kurikulum Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali 2010

Perpres No 8, 2012, Peraturan Presiden Republik Indonesia tentang: *Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia*

Riduwan, (2013) " *Skala Pengukuran Variable-variable Penelitian*", Alfabeta, Bandung

Sugiono, (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kalitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta

Tutik Anggreni. 2008. "Pelayanan Reservasi Sistem On Line Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata Surakarta". (Laporan Tugas Akhir). Fakultas Sastra Dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

UU NO 12, 2912. Undang Undang Republik Indonesia tentang : *Pendidikan Tinggi*

Widhari, Cokorde Istri Sri dan Sudarmini Ni Made (2013) berjudul *Analisis Kompetensi SDM Perempuan Pada Koperasi Wanita Di Kabupaten Jemberana Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan* Seminar Nasional & Pertemuan Peneliti *Technopreneurship* (Seminar *Technopreneurship*) Proseding 2013

Wojowasito, S & Wasito, Tito (1980). *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia Indonesia - Inggris*, Bandung: Hasta