

Edukasi Tingkatan Pelayanan Penumpang Berdasarkan Kelas Penerbangan bagi Siswa/i SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang

Zusnita Hermala¹, Ahmad Hariri², Mohammad Syukri Pesilelette³, Herlina Febiyanti⁴, Inda Tri Pasa⁵, Bambang Setiawan⁶, Afsar Ridfy Daud⁷, Melan Silvia⁸, Wahyuni Annisa⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9} Politeknik Penerbangan Palembang, Indonesia

Received : 8 September 2026, Revised : 17 September 2026, Published : 23 September 2026

Corresponding Author

Zusnita Hermala: Zusnita Hermala

E-mail: zusnita@poltekbangplg.ac.id

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan meningkatkan pemahaman kognitif berupa kemampuan berpikir, pemahaman, dan penguasaan pengetahuan siswa-siswi kelas XI jurusan Usaha Layanan Wisata SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang mengenai tingkatan pelayanan penumpang berdasarkan kelas penerbangan (First Class, Business Class, dan Economy Class) melalui edukasi interaktif, pembekalan teori, dan simulasi role-play di laboratorium mock-up kabin pesawat di Politeknik Penerbangan Palembang. Metode pelaksanaan kegiatan edukasi ini meliputi 4 (empat) tahap yaitu koordinasi dengan pihak sekolah, penyampaian teori klasifikasi kelas penerbangan, serta simulasi role-play dengan skenario pelayanan penumpang premium di laboratorium mock-up kabin pesawat. Evaluasi efektivitas kegiatan ini diukur melalui pre-test dan post-test menggunakan instrumen 10 (sepuluh) soal pilihan ganda terstruktur dan 5 (lima) soal pernyataan benar atau salah yang dianalisis secara kuantitatif dengan uji Normalized Gain (N-Gain). Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan penguasaan materi peserta setelah mengikuti edukasi interaktif, pembekalan teori, dan simulasi role-play. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kombinasi pemaparan teori di kelas dan simulasi interaktif di laboratorium mock-up efektif dalam meningkatkan penguasaan materi hospitality mengenai pelayanan penumpang berdasarkan kelas penerbangan pada siswa-siswi SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang. Sebagai langkah keberlanjutan program, materi ini disarankan untuk diintegrasikan ke dalam modul praktikum internal sekolah.

Kata kunci – class of service, pelayanan penumpang, pengabdian masyarakat, SMK penerbangan

Abstract

This Community Service Program (PkM) aimed to improve the cognitive understanding, including students' thinking abilities, comprehension, and mastery of knowledge, among eleventh-grade students majoring in Tourism Services at Sriwijaya Aviation Vocational School Palembang regarding levels of passenger service based on flight class (First Class, Business Class, and Economy Class) through interactive education, theoretical instruction, and role-play simulations in the aircraft cabin mock-up laboratory at Palembang Aviation Polytechnic. The educational activity was implemented in 4 (four) stages, namely coordination with the school, delivery of theoretical material on flight class classification, and role-play simulations involving premium passenger service scenarios in the aircraft cabin mock-up laboratory. The effectiveness of the activity was evaluated through pre-tests and post-tests using an instrument consisting of 10 (ten) structured multiple-choice questions and 5 (five) true-or-false statements, which were quantitatively analyzed using the Normalized Gain (N-Gain) test. The results showed an improvement in participants' mastery of the material after participating in the

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

interactive education, theoretical instruction, and role-play simulations. This improvement indicates that the combination of classroom-based theoretical instruction and interactive simulations in the mock-up laboratory was effective in improving students' mastery of hospitality material related to passenger services based on flight class at Sriwijaya Aviation Vocational School Palembang. As a step toward program sustainability, the material is recommended for integration into the school's internal practical training modules.

Keywords - class of service, passenger service, community service, aviation vocational high school

How To Cite : Hermala, Z., Hariri, A., Pesilette, M. S., Febiyanti, H., Pasa, I. T., Setiawan, B., Daud, A. R., Silvia, M., & Annisa, W. (2026). Edukasi Tingkatan Pelayanan Penumpang Berdasarkan Kelas Penerbangan bagi Siswa/i SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang . Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 4(7), 4014 - 4025. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i7.5211>

Copyright ©2026 Zusnita Hermala, Ahmad Hariri, Mohammad Syukri Pesilelette, Herlina Febiyanti, Inda Tri Pasa, Bambang Setiawan, Afsar Ridfy Daud, Melan Silvia, Wahyuni Annisa

PENDAHULUAN

Industri penerbangan modern berkembang pesat tidak hanya pada aspek teknologi keselamatan, tetapi juga pada keunggulan layanan berorientasi keramahan (*hospitality*) (Nurjanah & Masek, 2022). Disamping itu juga, peranan pendidikan sangat besar dan penting dalam mewujudkan manusia yang utuh dan mandiri serta menjadi manusia yang mulia dan bermanfaat bagi lingkungannya (Hermala & Septiani, 2025). Pada konteks pendidikan vokasi penerbangan, peran tersebut dapat diwujudkan melalui pembentukan dan Pembangunan sumber daya manusia yang berkarakter, beretika, dan memiliki kompetensi pelayanan standar industri. Pelayanan prima kepada penumpang telah menjadi inti operasi penerbangan komersial yang memengaruhi citra dan profitabilitas maskapai (Gunawan & Tinus, 2025). Pada kondisi ideal, lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Penerbangan seyogianya telah memiliki pengetahuan dan kompetensi komprehensif mengenai standar penanganan darat (*ground handling*) dan pelayanan penumpang, termasuk pemahaman mendalam tentang perbedaan tingkatan pelayanan berdasarkan kelas penerbangan (*Class of Service*) pada kategori Ekonomi, Bisnis, dan *First Class*, yang masing-masing menuntut pendekatan komunikasi dan standar operasional prosedur (SOP) berbeda (Ratnasari et al., 2026). Kompetensi dan standar operasional tersebut merujuk pada regulasi pemerintah yang mengatur seluruh penyelenggara jasa aviasi. Di Indonesia, standar pelayanan pengguna jasa bandar udara telah diatur melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. (Manajemen et al., 2026). Layanan yang berfokus pada kepuasan pengguna sering disebut sebagai layanan prima/excellent service. Inti dari layanan prima terletak pada komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan kepentingan pelanggan atau pengguna sehingga mampu mewujudkan kepuasan yang optimal. Komitmen untuk memberikan layanan unggul ini diwujudkan melalui perpaduan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan rasa tanggung jawab yang terkoordinasi dengan baik. (Maulyan et al., 2022). Kualitas layanan kepada penumpang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang, yang dapat dianalisis melalui lima dimensi utama seperti: bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. (Winda Fitriandani & Ramadhi, 2025).

SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang merupakan institusi pendidikan vokasi yang akan menghasilkan calon tenaga kerja bidang industri penerbangan, khususnya pada jurusan Usaha Layanan Wisata (ULW). Berdasarkan hasil diskusi awal tim pengabdian dengan wakil kepala kurikulum dan wakil kepala humas, terdapat kendala dalam pembelajaran diantaranya : (1) Siswa masih belum mengetahui dan belum mendapatkan pemahaman praktis terkait perbedaan standar pelayanan penumpang antar kelas penerbangan, etika serta alur pelayanan (*table manners* dan *service sequence*) ; (2) kesenjangan antara pembelajaran teoretis di sekolah dengan SOP industri penerbangan yang berlaku; (3) kurangnya keterampilan simulasi dalam menangani pelayanan penumpang berdasarkan kelas

penerbangan dan (4) rendahnya kesiapan mental dan komunikasi *hospitality* siswa saat menghadapi penumpang dengan ekspektasi berbeda (Hartarto et al., 2025). Selain itu juga terdapat kendala keterbatasan alat peraga atau lab *mock-up* kabin di sekolah yang belum tersedia untuk praktik pelayanan kelas penerbangan, serta kurangnya rasa percaya diri siswa saat melakukan komunikasi pelayanan berbasis Bahasa Inggris standar maskapai internasional.

Observasi pada pendidikan vokasi aviasi menunjukkan bahwa kurikulum lebih menitikberatkan pada teori penerbangan umum dan *safety* dibandingkan pendalaman nuansa *hospitality* spesifik seperti penanganan penumpang premium atau VIP (Thiyagarajan et al., 2022). Kondisi ini menciptakan kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara kompetensi dasar siswa dengan tingginya tuntutan spesifikasi layanan *hospitality* yang disyaratkan maskapai dan operator bandar udara (Ratnasari et al., 2026), sehingga lulusan kurang siap saat dihadapkan pada situasi pelayanan penumpang kelas premium (Gunawan & Tinus, 2025). Studi (Masnun et al., 2022) menegaskan bahwa pengenalan awal protokol *hospitality* aviasi berjenjang terbukti menurunkan tingkat kesalahan (*human error*) saat siswa melaksanakan praktik kerja lapangan. (Statistik, 2024) memproyeksikan peningkatan lalu lintas penumpang domestik dan internasional sebesar 15% per tahun yang memicu tingginya kebutuhan tenaga *ground handling* profesional, meskipun sekitar 60% lulusan vokasi baru masih memerlukan pelatihan ulang (*retraining*) sebelum layak ditempatkan di garda terdepan layanan bandar udara.

Meskipun beberapa kegiatan PkM sebelumnya telah mengkaji pelayanan penumpang atau pelayanan prima/*service excellent* secara umum seperti kegiatan PkM sejenis mengenai pelatihan *Service Excellent* kepada Siswa/Siswi SMK Negeri 3 Depok (Sriwartini et al., 2023) dan kegiatan PkM tentang Sosialisasi fasilitas sisi darat dan udara untuk peningkatan pengetahuan penerbangan Siswa Siswi SMK Palembang (Septiani et al., 2024). PkM ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus penguatan pemahaman spesifik terkait *Class of Service* (Ekonomi, Bisnis, First Class) dan praktik berbasis simulasi penanganan keluhan pelanggan. Yang pada dasarnya baru diajarkan pada jenjang pendidikan tinggi penerbangan atau pelatihan internal maskapai. Dengan mengedukasikan materi ini ke tingkat SMK, dapat mengisi celah keterampilan (*skill gap*) di sekolah vokasi (Hartarto et al., 2025), sehingga siswa memiliki keunggulan kompetitif (Sakti et al., 2025). Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk (1) meningkatkan pemahaman praktis siswa siswi SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang mengenai perbedaan standar pelayanan (*Class of Service*) pada kategori *First Class*, *Business Class*, dan *Economy Class*; (2) efektivitas metode simulasi langsung (*role-play*) dalam meningkatkan kesiapan mental dan keterampilan komunikasi *hospitality* siswa sesuai tuntutan kebutuhan industri maskapai saat ini, sehingga secara langsung bermuara pada peningkatan kualitas dan daya saing lulusan SMK Penerbangan Palembang di dunia kerja.

Dari segi evaluasi, indikator keberhasilan kegiatan edukasi terukur melalui peningkatan hasil *pre-test ke post test*. (Komalasari et al., 2025) pengukuran objektif dan terukur atas peningkatan pemahaman murni siswa dari sebelum hingga sesudah edukasi menggunakan analisis kuantitatif berbasis data.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan untuk memberikan edukasi pengetahuan tingkatan pelayanan kepada penumpang berdasarkan kelas penerbangan berupa materi teori dan praktik melalui pendekatan simulasi berbasis kondisi nyata industri penerbangan. Dan sebagai perwujudan pelayanan kepada Masyarakat (Putra et al., 2025). Dengan memperkuat kurikulum berbasis kompetensi yang terintegrasi dengan pembelajaran digital serta dengan adanya strategi pengembangan kemampuan berpikir kritis untuk menghasilkan lulusan SMK lebih adaptif dan kompetitif di dunia kerja modern (Haniah & Wirawan, 2025). Mitra kegiatan adalah siswa-siswi kelas XI jurusan Usaha Layanan Wisata (ULW) SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang yang berkonsentrasi

pada bidang pelayanan *hospitality* bandara dan maskapai, dengan jumlah peserta 20 (dua puluh) Orang. Kegiatan dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Palembang pada tanggal 11 Agustus 2026.

Guna menjamin kelancaran, efektivitas, dan keselarasan antara materi edukasi dengan kebutuhan kurikulum sekolah, tim pelaksana menyusun empat tahap koordinasi awal, yaitu: Tahap I, persiapan dokumen administrasi berupa surat permohonan izin kegiatan kepada kepala sekolah beserta gambaran durasi kegiatan; Tahap II, audiensi dan sinkronisasi materi bersama wakil kepala sekolah bidang kurikulum/humas untuk penyesuaian substansi materi “Tingkatan Pelayanan Penumpang” agar selaras dengan standar industri (mengacu standar IATA) serta penentuan target peserta; Tahap III, survei lapangan untuk peninjauan kapasitas ruangan dan peralatan pendukung (proyektor, *sound system*, koneksi internet); dan Tahap IV, finalisasi dan konfirmasi jadwal pada H-3 sebelum pelaksanaan.

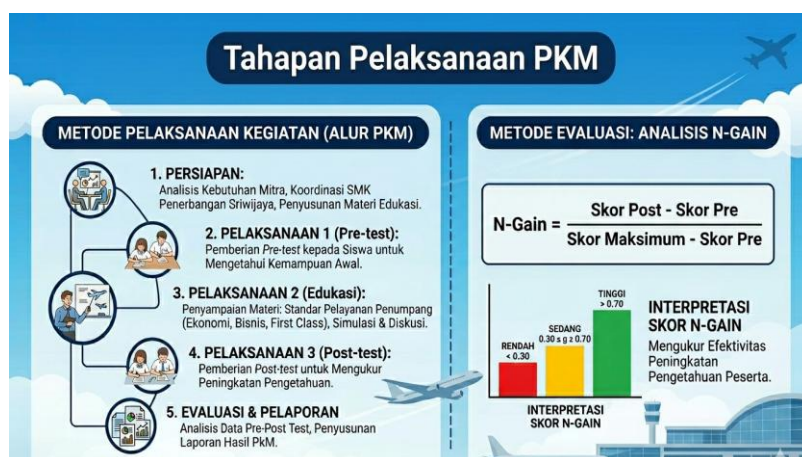


Gambar 1. Tahapan Koordinasi Kegiatan

Rangkaian kegiatan dan tahapan pelaksanaan PkM secara garis besar disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rangkaian Kegiatan PkM

No.	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan
1	Paparan Materi	Pre-test dan penyampaian teori Level of Service dan regulasi umum
2	Simulasi Praktik	Simulasi difokuskan pada dua momen penting: cara menyapa dan cara melayani minuman, diperluas menjadi lima scenario
3	Diskusi	Tanya jawab dan studi kasus
4	Evaluasi	Post-test
5	Penutupan	Penutupan kegiatan PkM



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan PkM

Untuk memastikan setiap permasalahan prioritas mitra teratasi, Tabel 2 menyajikan keterkaitan antara permasalahan, solusi/metode pelaksanaan, dan target capaian kegiatan.

Tabel 2. Keterkaitan Permasalahan, Solusi/Metode Pelaksanaan, dan Target Capaian

Permasalahan Prioritas	Solusi/Metode Pelaksanaan	Target Capaian
Rendahnya pemahaman praktis Class of Service	Edukasi interaktif dan pemaparan modul standar industri	Peningkatan nilai N-Gain (pre-test vs post-test)
Kesenjangan teori vs SOP industri	Bedah materi SOP pelayanan maskapai full service terkini	Pemahaman standar kerja professional
Kurangnya keterampilan simulasi premium	Hands-on practice dengan skenario kompleks (multi-skenario)	Kesiapan mental dan keterampilan teknis
Rendahnya kemampuan komunikasi	Role-play berbasis studi kasus keluhan VIP	Kelancaran komunikasi hospitality

Kegiatan ini tidak hanya bersifat searah (ceramah), melainkan melibatkan siswa melalui pendekatan partisipatif (*hands-on practice*) yang terdiri atas observasi mandiri, yaitu siswa menganalisis video standar pelayanan maskapai, dan praktik langsung, yaitu siswa mempraktikkan etiket pelayanan (posisi tubuh, cara menyajikan, dan nada bicara) di bawah bimbingan tim pengabdian. Untuk memperdalam pengalaman siswa, simulasi dikembangkan menjadi lima skenario utama, yaitu: (1) *Boarding* – penanganan penumpang VIP saat memasuki kabin dan penataan barang bawaan; (2) *Special Meal Service* – pelayanan makanan khusus pada kelas bisnis; (3) *Complaint Handling* – penanganan keluhan penumpang terkait keterlambatan layanan; (4) *Emergency Situation* – komunikasi pelayanan dalam kondisi darurat ringan; dan (5) *Cross-Selling* – penawaran fasilitas tambahan kepada penumpang kelas premium secara persuasif. Pada Sesi Edukasi terdapat pelatihan hard skill dan soft skill yang bertujuan untuk menyelaraskan kebutuhan industri dengan kesiapan siswa/i. (Letsoin et al., 2026)

Evaluasi dilakukan melalui *pre-test* dan *post-test* berupa instrumen soal yang mengukur pemahaman klasifikasi/hierarki kelas penerbangan dan prosedur keselamatan operasional pintu pesawat (*door trainer*). Instrumen *test* terdiri dari 10 (sepuluh) soal pilihan ganda dan 5 (lima) soal pernyataan benar atau salah. Instrumen ini dirancang untuk mengukur tiga indikator utama pemahaman siswa, meliputi: (1). Pemahaman klasifikasi dan hierarki *Class of Service* (Ekonomi, Bisnis, *First Class*); (2). Pemahaman alur, etika, dan komunikasi *hospitality/service sequence*; (3). Pemahaman prosedur operasional penanganan penumpang dan keselamatan dasar (*door trainer*).

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif (rata-rata, rentang, dan persentase distribusi kategori pemahaman) dengan uji *Normalized Gain* (*N-Gain*) dan untuk mengukur besarnya peningkatan pengetahuan/keterampilan berpikir kritis menggunakan kriteria rumus Hake (1998). (Bano et al., 2026) Berdasarkan kriteria Hake (1998), efektivitas peningkatan dikategorikan Tinggi ($g > 0,70$), Sedang ($0,30 \leq g \leq 0,70$), dan Rendah ($g < 0,30$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Palembang dan diikuti oleh 20 (dua puluh) orang siswa/i kelas XI jurusan Usaha Layanan Wisata (ULW) SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang. Kegiatan dibuka secara resmi oleh Wakil Direktur 1 Politeknik Penerbangan Palembang yang menekankan pentingnya sinergi antara pendidikan vokasi dan kebutuhan industri penerbangan.



Gambar 3. Pembukaan Kegiatan Edukasi

Pelaksanaan kegiatan terbagi menjadi dua sesi utama, yaitu sesi teori dan sesi praktik, sebagaimana dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3. Materi Kegiatan Edukasi

Sesi	Materi	Metode
Teori	Klasifikasi dan karakteristik Class of Service (Economy, Business, First Class)	Ceramah interaktif dan diskusi
Teori	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penumpang dan etika hospitality	Pemaparan modul dan studi kasus
Praktik	Simulasi lima skenario pelayanan penumpang di laboratorium mock-up kabin	Role-play dan bimbingan langsung

Sebelum penyampaian materi, seluruh peserta terlebih dahulu mengikuti *pre-test* untuk memperoleh data dasar (*baseline*) pemahaman awal siswa mengenai tingkatan pelayanan penumpang.



Gambar 4. Pelaksanaan Pre-Test

Hasil pre-test terhadap 20 peserta didik disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pre-Test

No.	Nama Peserta	Skor	Kategori
1	Azzahra Izzatul Alya	79	Baik
2	Atikah Salsabillah	86	Sangat Baik
3	Siska Enyani	66	Cukup
4	M. Alfath Fraba	53	Kurang
5	Siva Saulia	59	Kurang
6	Assiddik Nicho	47	Kurang

7	Annisa Ratu Amanda	79	Baik
8	Luthfi Sabilah Putri	92	Sangat Baik
9	Meylinda Pala Saputri	92	Sangat Baik
10	Dea Ramadhani	92	Sangat Baik
11	Amara	53	Kurang
12	Naomi Kanaya Tabitha	92	Sangat Baik
13	Warda Maddina	66	Cukup
14	Syifa Marda Maulidya	86	Sangat Baik
15	Naila Wasyifa	59	Kurang
16	Muhammad Yunus	86	Sangat Baik
17	Geisha Rahma Dani	73	Cukup
18	Rafifa Artanti	66	Cukup
19	Amirah Chantika Septianti	46	Kurang
20	Mahsa Kelda K.	66	Cukup

Keterangan kategori interpretasi: Sangat Baik (85–100), Baik (75–84), Cukup (65–74), Kurang (< 65).

Berdasarkan hasil pre-test, rata-rata skor yang dicapai peserta adalah 71,90 (kategori Cukup) dengan skor tertinggi 92 dan skor terendah 46, sehingga rentang (*range*) sebesar 46 poin.

Selanjutnya, tim pengabdian menyampaikan materi teori mengenai klasifikasi *Class of Service* serta SOP pelayanan penumpang.



Gambar 5. Pembekalan Materi Teori

Setelah pembekalan teori, peserta melanjutkan ke sesi praktik berupa simulasi langsung di laboratorium *mock-up* kabin pesawat, mencakup kelima skenario pelayanan yang telah dirancang pada tahap metode.





Gambar 6. Praktik Simulasi Pelayanan Penumpang

Setelah seluruh sesi teori dan praktik selesai, peserta mengikuti post-test untuk mengukur tingkat efektivitas dan keberhasilan program.



Gambar 7. Pelaksanaan Post-Test

Hasil post-test terhadap 20 peserta didik disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Post-Test

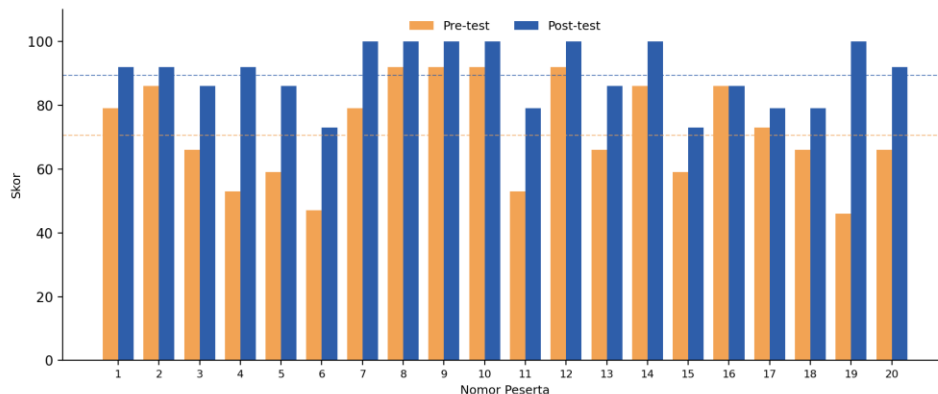
No.	Nama Peserta	Skor	Kategori
1	Azzahra Izzatul Alya	92	Sangat Baik
2	Atikah Salsabillah	92	Sangat Baik
3	Siska Enyani	86	Sangat Baik
4	M. Alfath Fraba	92	Sangat Baik
5	Siva Saulia	86	Sangat Baik
6	Assiddik Nicho	73	Cukup
7	Annisa Ratu Amanda	100	Sangat Baik
8	Luthfi Sabilah Putri	100	Sangat Baik
9	Meylinda Pala Saputri	100	Sangat Baik
10	Dea Ramadhani	100	Sangat Baik
11	Amara	79	Baik
12	Naomi Kanaya Tabitha	100	Sangat Baik
13	Warda Maddina	86	Sangat Baik
14	Syifa Marda Maulidya	100	Sangat Baik
15	Naila Wasyifa	73	Cukup
16	Muhammad Yunus	86	Sangat Baik

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

17	Geisha Rahma Dani	79	Baik
18	Rafifa Artanti	79	Baik
19	Amirah Chantika Septianti	100	Sangat Baik
20	Mahsa Kelda K.	92	Sangat Baik

Keterangan kategori interpretasi: Sangat Baik (85–100), Baik (75–84), Cukup (65–74), Kurang (< 65).

Perbandingan visual capaian skor tiap peserta pada pre-test dan post-test disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8. Rekapitulasi Skor Pre-Test dan Post-Test Seluruh Peserta

Grafik memperlihatkan bahwa seluruh peserta mengalami kenaikan atau setidaknya mempertahankan skor pada post-test dibandingkan pre-test, meskipun dengan variasi tingkat peningkatan yang berbeda-beda. Total skor peserta meningkat dari 1.438 (rata-rata 71,90) pada pre-test menjadi 1.795 (rata-rata 89,75) pada post-test, atau setara dengan kenaikan rata-rata sebesar 24,83%. Dari 20 peserta, sebanyak 19 siswa (95%) mengalami peningkatan nilai, sementara 1 siswa (5%), yaitu Muhammad Yunus, mempertahankan skor tetap pada 86 baik saat *pre-test* maupun *post-test*. Hasil dari Skor *pre-test* dan *post-test* akan dianalisis menggunakan perhitungan Rumus N-Gain untuk menentukan tingkat peningkatan hasil belajar. (Harianja et al., 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa intervensi edukasi teoretis dan simulasi praktis di laboratorium mock-up secara efektif meningkatkan pengetahuan dan keterampilan siswa terkait prosedur pelayanan penumpang.

Guna mengukur tingkat efektivitas peningkatan pengetahuan secara lebih objektif, dilakukan analisis menggunakan rumus *Normalized Gain (N-Gain)*. Hasil perhitungan menunjukkan indeks N-Gain kelompok sebesar 0,64 (64%), yang menurut kriteria Hake (1998) tergolong kategori Sedang ($0,30 \leq g \leq 0,70$). Rincian nilai N-Gain tiap peserta disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan N-Gain per Peserta.

No	Nama Peserta	Pre-Test	Post-Test	N-Gain (g)	Kategori
1	Azzahra Izzatul Alya	79	92	0,62	Sedang
2	Atikah Salsabillah	86	92	0,43	Sedang
3	Siska Enyani	66	86	0,59	Sedang
4	M. Alfath Fraba	53	92	0,83	Tinggi
5	Siva Saulia	59	86	0,66	Sedang
6	Assiddik Nicho	47	73	0,49	Sedang
7	Annisa Ratu Amanda	79	100	1,00	Tinggi
8	Luthfi Sabilah Putri	92	100	1,00	Tinggi
9	Meylinda Pala Saputri	92	100	1,00	Tinggi

10	Dea Ramadhani	92	100	1,00	Tinggi
11	Amara	53	79	0,55	Sedang
12	Naomi Kanaya Tabitha	92	100	1,00	Tinggi
13	Warda Maddina	66	86	0,59	Sedang
14	Syifa Marda Maulidya	86	100	1,00	Tinggi
15	Naila Wasyifa	59	73	0,34	Sedang
16	Muhammad Yunus	86	86	0,00	Rendah
17	Geisha Rahma Dani	73	79	0,22	Rendah
18	Rafifa Artanti	66	79	0,38	Sedang
19	Amirah Chantika Septianti	46	100	1,00	Tinggi
20	Mahsa Kelda K.	66	92	0,76	Tinggi

Distribusi tingkat efektivitas menunjukkan 9 siswa (45%) berada pada kategori Tinggi ($g > 0,70$), tujuh di antaranya memperoleh skor N-Gain sempurna (1,00); 9 siswa (45%) berada pada kategori Sedang; dan 2 siswa (10%) berada pada kategori Rendah, yaitu Geisha Rahma Dani (0,22) dan Muhammad Yunus (0,00). Dengan demikian, sebanyak 90% peserta (18 dari 20 siswa) berhasil mencapai kategori peningkatan Tinggi hingga Sedang.

Pembahasan dari hasil evaluasi menunjukkan bahwa kombinasi pembekalan teori dan simulasi praktik berbasis skenario (*role-play*) memberikan penguatan signifikan terhadap penguasaan materi *Class of Service* dan prosedur pelayanan penerbangan (Setiadi, 2023). kegiatan ini mencakup unsur kebaruan melalui pengukuran capaian belajar yang objektif dan terukur (Ratnasari et al., 2026), sekaligus menegaskan kontribusi praktis bagi pengembangan kurikulum *hospitality* pada jenjang SMK Penerbangan. Dampak jangka pendek yang dapat diamati adalah meningkatnya kepercayaan diri siswa dalam mensimulasikan pelayanan penumpang berdasarkan kelas penerbangan dan untuk potensi keberlanjutan program terletak pada replikasi kegiatan serupa secara berkala serta perluasan sasaran ke angkatan siswa berikutnya guna memperkuat kesiapan kerja lulusan secara berkelanjutan (Kurnianto, 2019).

Seluruh rangkaian kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini diakhiri dengan penutupan oleh manajemen Politeknik Penerbangan Palembang yang didokumentasikan melalui sesi foto bersama, sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi aktif siswa SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang selama kegiatan berlangsung.



Gambar 9. Foto Bersama Penutupan Kegiatan

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa edukasi tingkatan pelayanan penumpang berdasarkan kelas penerbangan (*Class of Service*) bagi siswa SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

telah terlaksana dengan lancar dan mencapai target yang ditetapkan. Pendekatan yang mengombinasikan pemaparan materi teoretis dan simulasi interaktif di laboratorium *mock-up* kabin mampu meningkatkan pemahaman kognitif siswa dan siswi SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang mengenai standar operasional pelayanan penerbangan. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan rata-rata skor *pre-test* dari 71,90 menjadi 89,75 pada *post-test* (meningkat sebesar 24,83%), serta perolehan indeks N-Gain sebesar 0,64 yang termasuk dalam kategori efektivitas Sedang, dengan 90% peserta mencapai tingkat peningkatan pada kategori Tinggi hingga Sedang. Capaian ini menunjukkan bahwa edukasi spesifik mengenai *Class of Service* relevan dalam membantu meminimalkan kesenjangan pengetahuan *hospitality* pada siswa vokasi penerbangan. Sebagai rekomendasi keberlanjutan, materi edukasi ini disarankan untuk diintegrasikan ke dalam modul praktikum internal sekolah serta direplikasi secara berkala pada angkatan siswa berikutnya melalui kerja sama terstruktur antara pihak sekolah dan akademisi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian menyampaikan terima kasih kepada Direktur Politeknik Penerbangan Palembang, kepada pihak manajemen dan dewan guru SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang atas kerja sama dan fasilitasi yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh siswa/i kelas XI jurusan Usaha Layanan Wisata yang telah berpartisipasi aktif hingga kegiatan ini berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2024, July 1). *Pada Mei 2024, jumlah penumpang angkutan udara internasional yang berangkat naik 7,12 persen dibandingkan April 2024*. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/07/01/2364/pada-mei-2024--jumlah-penumpang-angkutan-udara-internasional-yang-berangkat-naik-7-12-persen-dibandingkan-april-2024.html>
- Bano, S., Solu, S. A., Betty, M. S., & Kenedi, K. (2026). Efektivitas LKPD IPAS Berbasis Kooperatif Tipe STAD Dalam Meningkatkan Keterampilan Berpikir Kritis Siswa Kelas IV SDK Santo Yoseph 3 Kupang. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 4(2), 1254–1263. <https://doi.org/10.69693/ijim.v4i2.598>
- Gumelar, A. B., & Ulfa, R. (2026). Analisis Implementasi Layanan Customer Service Berbasis Digital Contact Center 172 Meningkatkan Responsivitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 4(3), 332–343. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v4i3.4387>
- Gunawan, G., & Tinus, A. (2025). The Influence of Airline Image and Service Quality on Purchase Intention and Its Impact on Passenger Loyalty of Lion Air. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 4, 2012–2027. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i11.895>
- Haniah, N. R., & Wirawan, A. W. (2025). Pengaruh Kompetensi, Literasi Digital, Berpikir Kritis terhadap Kesiapan Kerja Siswa Kelas XII. *Paedagogie*, 20(2), 111–120. <https://doi.org/10.31603/paedagogie.v20i2.14480>
- Harianja, M. R., Yusup, M., & Sardianto Markos Siahaan. (2024). Uji N-Gain pada Efektivitas Penggunaan Game dengan Strategi SGQ untuk Meningkatkan Berpikir Komputasi dalam Literasi Energi. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 13(2). <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v13i2.25168>
- Hartarto, R. B., Shidiqi, K. A., Anggoro, T., Fawwaz, B. R., Nurhanifah, N. V., & Ismail, S. H. (2025). Peningkatan kemampuan bahasa asing untuk perhotelan bagi pelajar SMK Muhammadiyah 1 Moyudan. *Jurnal Berdaya Mandiri*, 7(3), 156–165. <https://doi.org/10.31316/jbm.v7i3.7736>
- Hermala, Z., & Septiani, V. (2025). Analisis Strategi Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Badan Layanan Umum Vokasi Penerbangan. *Ranah Research: Journal of*

- Multidisciplinary Research and Development, 7(5), 3306–3313. <https://doi.org/10.38035/rj.v7i5.1627>
- Komalasari, Y., Mardiono, S., Nugraha, W., Abdullah, A., Sutiyo, S., Hermala, Z., Amalia, D., Andayani, T., Wahyudi, T. S., Rizkyanti, F. N., Rahayu, W. W., Nisa, A. H., & Fadli, M. F. (2025). Pelatihan Penanganan Gawat Darurat Gangguan Napas Bagi Masyarakat Rt 18 Rw 04 Sukorejo Kelurahan Sukodadi Palembang. *Darmabakti: Jurnal Inovasi Pengabdian Dalam Penerbangan*, 5(1), 10–18. <https://doi.org/10.52989/darmabakti.v5i1.162>
- Kurnianto, B. (2019). Dinamika Pendidikan Tinggi Vokasi Penerbangan Merespon Isu Industri 4.0. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 3, 81. <https://doi.org/10.36339/jaspt.v3i2.261>
- Letsoin, E. K. S., Mulyono, S., Jaenudin, D., & Fernando, D. (2026). Peningkatan kompetensi siswa SMK Pariwisata melalui edukasi peluang karier dan studi lanjutan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(4), 4963–4974. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i4.1326>
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: Theoretical review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Nurjanah, I., & Masek, A. (2022). Work readiness of vocational high school graduates in facing the industrial 4.0 era. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 28. <https://doi.org/10.21831/jptk.v28i2.48552>
- Putra, I., Hariri, A., Yuniar, D. C., Putra, B. W., Febiyanti, H., Nugraha, M. E., & Hermala, Z. (2025). Pelatihan Mengenal Potensi Diri Dalam Pemilihan Jurusan Perkuliahan Berdasarkan Multiple Intelligence. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 4911–4922. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3414>
- Rahayu, D. P., & Fakhruddin, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 18(2), 249–256. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v18i2.1422>
- Ratnasari, D., Supriyadi, E., & Alfarisa, F. (2026). Evaluation of the impact vocational high school center of excellence program on hospitality skills. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 13(1), 21–32. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v13i1.95880>
- Sakti, A., Rahayu, S., Muktiarni, M., Ghinaya, Z., & Sabitri, Z. (2025). Advancing Vocational Education With Vocar-Flip: Improving Student Comprehension In The Digital Era. *Jurnal PenSil*, 14, 65–75. <https://doi.org/10.21009/jpensil.v14i1.50198>
- Septiani, V., Suryan, V., Amalia, D., Chandra, P. W. A., & Sari, A. N. (2024). Sosialisasi Tentang Fasilitas Sisi Darat Dan Udara Untuk Peningkatan Pengetahuan Penerbangan Siswa Siswi SMK Palembang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 2(8), 3351–3360. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v2i8.1477>
- Setiadi, B. (2023). The determination of psychological safety, resilience, and transformational leadership on employee performance travel company. *International Journal of Psychology and Health Science*, 1(4), 160–172. <https://doi.org/10.38035/ijphs.v1i4.486>
- Sriwartini, Y., Radjaguguk, D. L., & Pratama, A. (2023). Pelatihan Service Excellent Kepada Siswa/Siswi Smk Negeri 3 Depok. *Open Community Service Journal*, 2(1), 27–34. <https://doi.org/10.33292/ocsj.v2i1.25>
- Thiyagarajan, B., Murugan, S., & Ganeshan, H. (2022). *Application of SERVQUAL in airline industry*.
- Yanti, N. V., Sinulingga, S., & Nasution, H. (2018). Evaluasi dan pengembangan program pelatihan SDM melalui keterampilan kerja dalam upaya peningkatan kinerja karyawan di PT. Pupuk Iskandar Muda. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 18(2), 51–55. <https://doi.org/10.32734/jsti.v18i2.348>