



**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/  
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA  
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 5 TAHUN 2022

TENTANG

PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL DENGAN

RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA/ KEPALA  
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK  
INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);  
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);
7. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
8. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 269);
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 270);
10. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
11. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
12. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pemberlakuan Wajib Sertifikasi Kompetensi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1621);

13. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 184);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG PENERAPAN KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA BIDANG HOTEL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat KKNi adalah kerangka penjenjangan Kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja, serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.
2. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel yang selanjutnya disebut KKNi Bidang Hotel adalah kerangka penjenjangan Kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di bidang hotel.
3. Kualifikasi adalah penguasaan capaian pembelajaran yang menyatakan kedudukannya dalam KKNi.
4. Kaji Ulang KKNi adalah serangkaian kegiatan yang sistematis dalam rangka perbaikan dan pengembangan berkelanjutan terhadap KKNi agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan persyaratan pekerjaan.

5. Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
6. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.

## Pasal 2

- (1) Jenjang KKNi Bidang Hotel terdiri atas:
  - a. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *front office*;
  - b. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *housekeeping*;
  - c. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food and beverage service*; dan
  - d. KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food production*.
- (2) KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat diberlakukan pada usaha penyediaan akomodasi selain Hotel, yaitu vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.
- (3) KKNi jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *Housekeeping* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat diberlakukan pada usaha penyediaan akomodasi selain Hotel, yaitu vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

- (4) KKNI jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food and beverage service* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dapat diberlakukan pada restoran di luar Hotel yaitu usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum.
- (5) KKNI jenjang Kualifikasi 2 (dua) sampai dengan 6 (enam) untuk subbidang *food production*, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dapat diberlakukan pada restoran di luar Hotel yaitu usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, yaitu restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minum.
- (6) Ketentuan mengenai jenjang Kualifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### Pasal 3

KKNI Bidang Hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi pedoman dalam:

- a. pengembangan program dan pelaksanaan pendidikan dan/atau pelatihan berbasis kompetensi;
- b. pelaksanaan sertifikasi kompetensi;
- c. pengembangan sumber daya manusia yang meliputi rekrutmen, seleksi, dan sistem karier; dan
- d. pengakuan dan penyetaraan Kualifikasi.

### Pasal 4

- (1) KKNI Bidang Hotel dikaji ulang paling singkat 1 (satu) kali dalam 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.

- (2) Teknis pelaksanaan Kaji Ulang KKNi Bidang Hotel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pejabat pimpinan tinggi madya yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pengembangan sumber daya manusia dan kelembagaan.

#### Pasal 5

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Februari 2022

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATADAN  
EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 11 Februari 2022

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN KEMENTERIAN HUKUM  
DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

BENNY RIYANTO

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022 NOMOR 172

7

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan



Ditandatangani secara elektronik oleh

Nina Azhari



**MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 145 TAHUN 2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM  
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN AKOMODASI  
BIDANG HOTEL DAN RESTORAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 19 Desember 2015 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai dengan Surat Asisten Deputi Pengembangan SDM Pariwisata dan Hubungan Antar Lembaga, Kementerian Pariwisata Nomor 361/ASDEP.PSDMP-HAL/DBPIK/KEMPAR/IV/2018 tanggal 25 April 2018 telah disampaikan permohonan

Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu ditetapkan dengan Keputusan Menteri;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
  3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
  4. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2015 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 19);
  5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
  6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan

- merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri ini, maka Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.239/MEN/X/2004 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Sub Sektor Hotel dan Restoran dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Juli 2018

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 145 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA  
NASIONAL INDONESIA KATEGORI  
PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN  
MAKAN MINUM GOLONGAN POKOK  
PENYEDIAAN AKOMODASI BIDANG HOTEL  
DAN RESTORAN

BAB I  
PENDAHULAN

A Latar Belakang

Perubahan dunia kerja yang terjadi dalam era perdagangan bebas, akan berpengaruh terhadap kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan oleh masyarakat industri. Kualitas tenaga kerja yang dimaksud adalah yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri, yaitu memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, sesuai dengan standar kompetensi kerja yang dipersyaratkan serta senantiasa berupaya untuk mengembangkan kompetensinya sesuai perkembangan teknologi, untuk memperoleh peningkatan produktivitasnya. Dalam kondisi yang demikian, hanya tenaga kerja yang berkualitas yang mampu bersaing menghadapi setiap sendi kehidupan. Menghadapi hal tersebut, semua negara terutama Indonesia sedang dan telah berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, salah satunya melalui peningkatan sistem standardisasi dan sertifikasi kompetensi.

Dokumen Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Hotel dan Restoran (Review), disusun dalam rangka penyempurnaan dari SKKNI yang telah disusun pada tahun 2004. Penyusunan SKKNI Bidang Hotel dan Restoran (Review), mengacu kepada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional dan Peraturan Menteri

Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penetapan Standar kompetensi Kerja Nasional Indonesia [SKKNI] Bidang Hotel dan Restoran (Review) ditetapkan dengan tujuan untuk digunakan sebagai acuan dalam sertifikasi kompetensi profesi pariwisata khususnya Bidang Hotel dan Restoran yang terdiri dari *Front Office, House Keeping, Food and Beverage Service, Food Production* yang mengacu kepada hasil ASEAN MRA-TP (*Mutual Recognition Arrangementon Tourism Profesionals*), yang di dalamnya mencakup penetapan standar kompetensi bidang pariwisata, yaitu ACCSTP (*ASEAN Common Competency Standards for Tourism Profesionals*) dan CATC (*Common ASEAN Tourism Curriculum*)

## B. Pengertian

1. Hotel dan restoran adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.
2. *Front office* adalah merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel.
3. *Housekeeping* atau tata graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu *housekeeping* department merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan/pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby, terrace, corridors, lift/elevator, toilet umum, public space, locker's room, linen dan uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.

4. *Food and Beverage* Department merupakan suatu department yang ada di hotel yang mencakup *food and beverage service* dan *food production*, berfungsi untuk menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu hotel dan dikelola secara komersial dan professional.
5. *Food and beverage service* adalah yang bertugas menangani penghidangan/penyajian makanan dan minuman, penyiapan beberapa jenis minuman diantaranya minuman campuran (*mixed drink*). Selain itu juga berfungsi sebagai penjamu pelayanan makanan dan minuman pada tamu hotel.
6. *Food production* merupakan *department* yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makan jadi. *Production* terbagi atas berbagai macam bagian yaitu *main kitchen, kitchen cafe shop, pastry bakery*. Semua bagian mempunyai yang berbeda tetapi bertujuan sama yaitu menjual produk ke konsumen hotel.

#### B. Penggunaan SKKNI

Standar Kompetensi dibutuhkan oleh beberapa lembaga/institusi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, sesuai dengan kebutuhan masing-masing:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
  - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum.
  - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.
2. Untuk dunia usaha/industri dan penggunaan tenaga kerja
  - a. Membantu dalam rekrutmen.
  - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
  - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan.
  - d. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha/industri.
3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
  - a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.
  - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan penilaian dan sertifikasi.

### C. Komite Standar Kompetensi

#### 1. Komite Standar Kompetensi

Sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 tahun 2016 Tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Pasal 7 menyebutkan bahwa “ Dalam hal instansi teknis telah memiliki satuan kerja yang tugas dan fungsinyadi bidang standardisasi atau pengembangan sumber daya manusia, maka tugas dan fungsi Komite Standar Kompetensi dilaksanakan oleh satuan kerja yang bersangkutan.” Maka sesuai dengan pasal sebagaimana disebutkan di atas fungsi perumusan dan pengembangan SKKNI Sektor Pariwisata melekat pada fungsi Asisten Deputi Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepariwisataaan, Kementerian Pariwisata.

#### 2. Tim Perumus

Tabel 1. Susunan Tim Perumus RSKKNI Bidang Hotel dan Restoran (*Review*)  
Hotel dan Restoran

NO	NAMA	INSTANSI/KUALIFIKASI	JABATAN DALAM TIM
1.	Rachmad Sugiyanto	Ketua BPP Indonesia <i>Housekeeping Association (IHKA)/Sahid</i>	Ketua
2.	Ahmad Kamil	<i>Aerowisata Group</i>	Sekretaris
3.	Ahmad Taufik	Bob Bistro & <i>Thyme Bistro (Food Production)</i>	Anggota
4.	Tjatin Muljono	<i>Tawangmangu Terrace Restaurant(Food Production)</i>	Anggota
5.	Timotius Agus Rachmat	STP Trisakti ( <i>Food Production</i> )	Anggota
6.	Haris Fadilah	ARIA barito ( <i>Food &amp; Beverage Service</i> )	Anggota

NO	NAMA	INSTANSI/KUALIFIKASI	JABATAN DALAM TIM
7.	Budi Wahjono	Jababeka <i>Hospitality</i> ( <i>Food &amp; Beverage Service</i> )	Anggota
8.	Irdamsyah Yunif	Hotel Ciputra ( <i>Front Office</i> )	Anggota
9.	Wiji Budiarto	LSP Pariwisata ( <i>Front Office</i> )	Anggota
10.	Faizal Riza Amry	Akpar Nusantara Jaya ( <i>Front Office</i> )	Anggota

Tabel 2. Susunan Tim Perumus Bidang *Housekeeping*

NO	NAMA	INSTANSI/KUALIFIKASI	JABATAN DALAM TIM
1.	Rachmad Sugiyanto	Sahid Hotels /Ketua BPP-IHKA	Ketua
2.	Agus Sumantri	BPP-IHKA	Sekretaris
3.	Andri Surawijaya	Red Top Hotel	Anggota
4.	Remy Saumar	SMK 33	Anggota
5.	Aniz Mudhakhir	BPD-IHKA	Anggota
6.	Giri Santoso	Peninsula Hotel	Anggota
7.	Dani Adi Kusumah	Sheraton Hotel	Anggota
8.	A. Kamil	Aerowisata group	Anggota
9.	Sudarto	Padma Hotel Bandung	Anggota
10.	Dewi Fatimah	BPD IHKA Jawa Barat	Anggota

Tabel 3. Susunan Tim Perumus Bidang *Food Production*

NO	NAMA	INSTANSI/KUALIFIKASI	JABATAN DALAM TIM
1.	Deden Gumilar	The Park Lane Hotel	Ketua
2.	Ahmad Taufik	PT. Kem Chick	Sekretaris
3.	Arif Abdilah	Red Top Hotel	Anggota

NO	NAMA	INSTANSI/KUALIFIKASI	JABATAN DALAM TIM
4.	Setiyanto	Horison Hotel	Anggota
5.	Hendro Sujadi	Horison Hotel	Anggota
6.	Aan Nurhasanah	Universitas Pelita Harapan	Anggota
7.	Alifatqul Maulana	STP Trisakti	Anggota
8.	Jojo Suharjo	Grand Topic Hotel	Anggota



MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 370 TAHUN 2013

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
KATEGORI PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN GOLONGAN POKOK  
PENYEDIAAN MINUMAN GOLONGAN PENYEDIAAN MINUMAN SUB  
GOLONGAN BAR KELOMPOK USAHA RUMAH MINUM/KAFE

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 26 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Keputusan Menteri tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Sub Golongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009;
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
- Memperhatikan : 1. Hasil Konvensi Nasional Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Sub Golongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, yang diselenggarakan tanggal 27 November 2013 bertempat di Jakarta;

2. Surat Kepala Pusat Kompetensi Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor : 223/Srt/Puskom/BPSD/KPEK/XII/2013 tanggal 6 Desember 2013 perihal Permohonan Penetapan SKKNI

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :  
KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Sub Golongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.
- KETIGA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU pemberlakuannya ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA ditinjau setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 31 Desember 2013

MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA,



Drs. H. A. MUHAIMIN ISKANDAR, M.Si.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN  
TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 370 TAHUN 2013

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA  
NASIONAL INDONESIA KATEGORI PENYEDIAAN  
MAKANAN DAN MINUMAN GOLONGAN POKOK  
PENYEDIAAN MINUMAN GOLONGAN PENYEDIAAN  
MINUMAN SUB GOLONGAN BAR KELOMPOK USAHA  
RUMAH MINUM/KAFE

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu destinasi pariwisata yang sudah dikenal di dunia karena memiliki daya tarik yang unik dan beragam serta memiliki kekhasan baik alam, budaya, flora serta fauna sehingga banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang berkunjung untuk menikmatinya, selain keunikan serta keragaman yang sudah ada. Pada saat ini pemerintah juga secara terus menerus mendorong mengembangkan destinasi pariwisata yang berkualitas, aman dan nyaman dengan berbagai macam kegiatan pendukung di dalamnya.

Era globalisasi dalam lingkup perdagangan bebas antar Negara, membawa dampak ganda, di satu sisi membuka peluang untuk melakukan kerjasama yang seluas-luasnya namun di sisi lain akan menimbulkan persaingan yang semakin tajam dan oleh karena itu untuk mengantisipasinya perlu ditingkatkan mutu daya saing dan keunggulan kompetitif pada semua sektor industri dan jasa dengan mengandalkan keunggulan sumber daya manusia (SDM), teknologi serta manajemen termasuk di dalam sektor pariwisata.

Di tingkat ASEAN sudah dilakukan kesepakatan untuk mobilitas tenaga profesional yang disebut MRA (*Mutual Recognition Arrangement*),



paling lambat pada tahun 2014, sebagai bentuk pengakuan standar kompetensi kerja di bidang pariwisata. Dalam rangka menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang handal dan berkualitas sesuai tuntutan pasar atau industri pariwisata, diperlukan suatu standar kompetensi bagi SDM pariwisata di Indonesia, diantaranya yang bekerja di bidang restoran/barista.

## B. Pengertian

Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Barista ini, yang dimaksud dengan :

1. Barista adalah orang yang berprofesi meracik dan menyajikan minuman berbahan dasar kopi.
2. *Espresso* adalah 1 fl. oz. minuman (30mL +/- 5mL) terbuat dari biji kopi yang dihaluskan dan diekstraksi dengan temperatur dan tekanan tertentu dalam satu proses berkelanjutan.
3. *Grinder* adalah alat yang terdiri dari satu motor dan sepasang mata penggiling yang berfungsi untuk menghaluskan biji kopi matang menjadi bubuk kopi dengan tingkat kehalusan partikel yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan ekstraksi yang diharapkan.
4. *Barista tools* adalah peralatan penunjang kerja barista.
5. *Working station* adalah area kerja barista.
6. *Tamper* adalah sebuah perangkat yang digunakan untuk memadatkan dan meratakan bubuk kopi pada portafilter guna menunjang ekstraksi yang sesuai kebutuhan.
7. *Coffee Dripper* adalah alat seduh kopi saring dengan menggunakan saringan kertas, metal atau kain dan bahan lainnya dengan bentuk yang beraneka ragam.
8. *Syphona* adalah alat seduh kopi yang terbuat dari kaca dengan menggunakan dua ruang tabung.
9. *French Press/plunger* adalah alat seduh kopi yang menggunakan penyaring metal dengan cara ditekan setelah kopi diekstrak dengan waktu tertentu.

10. *Moka pot* adalah suatu alat seduh kopi yang menggunakan sumber panas dibawah untuk mengalirkan air panas yang menekan bubuk kopi di wadah atas.
11. *Ibrik* adalah alat membuat kopi ala Turki.
12. *Percolator* adalah alat penyeduhan kopi dimana air mendidih tersirkulasi dalam sebuah wadah yang berisi bubuk kopi.
13. *Coffee urn* adalah semacam percolator yang berukuran besar.
14. *Crema* adalah buih atau busa yang dihasilkan dari hasil ekstraksi yang terdapat di *espresso*.

### C. Penggunaan SKKNI Barista.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Barista yang telah disepakati oleh para pemangku kepentingan akan bermanfaat apabila telah terimplementasi secara konsisten. Standar Kompetensi Kerja tersebut dapat digunakan sebagai dasar dan acuan dalam manajemen dan pengembangan SDM Barista berbasis kompetensi, antara lain :

#### a. Pengembangan Pelatihan Berbasis Kompetensi Bidang Barista.

Pengembangan Berbasis Kompetensi atau yang lebih dikenal dengan istilah *Competency Base Training (CBT)*, adalah pelatihan yang tujuan, kualifikasi, isi, proses serta penilaian dan rekognisinya mengacu dan berorientasi pada SKKNI Barista, dalam pengertian SKKNI Barista digunakan untuk perumusan program pelatihan, penyusunan kurikulum dan silabus, penyusunan modul pelatihan, penetapan metode pelatihan, kriteria dan materi penilaian, serta penggunaan lain yang sejenis.

#### b. Pengembangan Sertifikasi Kompetensi Barista.

Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kompetensi di bidang Barista yang dilakukan secara sistematis, objektif, akuntabel, terukur dan tertelusur dengan mengacu pada SKKNI Barista yang telah ditetapkan. Fungsi sertifikasi kompetensi adalah memastikan dan memelihara kompetensi sesuai dengan SKKNI, dalam hal ini SKKNI Barista digunakan sebagai acuan dalam menetapkan sasaran dan materi uji/asesmen kompetensi, penetapan metode

penilaian/asesmen kompetensi, penetapan kriteria kelulusan uji/asesmen kompetensi serta penentuan skema sertifikasi kompetensi barista.

c. Pengembangan Sistem Manajemen SDM Barista.

Dalam rangka pengembangan sistem manajemen SDM barista berbasis kompetensi, SKKNI Barista dapat digunakan sebagai acuan untuk rekrutmen dan seleksi, penempatan, penilaian kompetensi dan pengembangan karir SDM barista, baik di jalur struktural maupun fungsional.

d. Penataan Organisasi pada Barista.

Dalam kaitan dengan penataan organisasi pada Barista, dapat digunakan untuk merumuskan pola pembagian kerja dan tata hubungan kerja antar posisi atau jabatan, terutama dengan mempertimbangkan hasil analisis hierarkhi dan keterkaitan fungsi-fungsi produktif.

D. Komite Standar Kompetensi

Organisasi pengembangan SKKNI Barista terdiri dari :

- Komite Standar Kompetensi Barista
- Tim Perumus SKKNI Barista
- Tim Verifikasi SKKNI Barista

1. Komite Standar Kompetensi

Dalam rangka perumusan dan pengembangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sektor Parekraf, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) sebagai Instansi Teknis pembina sektor/bidang usaha tidak membentuk Komite Standar Kompetensi, dikarenakan di Kemenparekraf pada unit kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (BPSD Parekraf) telah ada satuan kerja Pusat Kompetensi Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif (Puskom Parekraf) yang mempunyai fungsi utama adalah “Perumusan Standar Kompetensi” sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif RI Nomor

PM.07/HK.001/MPEK/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Pasal 5 ayat(5) menyebutkan bahwa “Dalam hal Instansi Teknis telah memiliki satuan kerja yang tugas dan fungsinya di bidang standardisasi, maka tugas dan fungsi Komite Standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tugas satuan kerja yang bersangkutan, maka dengan demikian fungsi perumusan dan pengembangan SKKNI sektor Parekraf melekat pada fungsi Pusat Kompetensi Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif, Badan Pengembangan Sumber Daya Parekraf, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

## 2. Tim Perumus SKKNI

Susunan tim perumus dibentuk berdasarkan surat keputusan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Selaku Kuasa Penggunaan Anggaran Nomor : 41/SK/KB/BPSD/KPEK/V/2013 tanggal 17 Mei 2013 Susunan Tim Perumus SKKNI Barista, sebagai berikut :

NO	N A M A	INSTANSI	JABATAN
1.	I Gde Pitana	Pengarah	Kepala BPSDParekraf
2.	Ani Insani R	Ketua	Kepala Pusat Kompetensi Parekraf
3.	Baguslan Harahap	Sekretaris	Kabid Kompetensi Kepariwisata
4.	Veronica Herlina	Anggota	AKSI/SCAI
5.	Mira Yudhawati	Anggota	Caswell's Coffee
6.	Irvan Helmi	Anggota	Anomali Coffee
7.	Mirza Luqman	Anggota	Starbucks Coffee
8.	Edy Panggabean	Anggota	Asosiasi Kopi Luak Indonesia
9.	Agustinus Tassi	Anggota	Caswell's Coffee
10.	Ahmad Suharto	Anggota	Kasubbid Program

NO	N A M A	INSTANSI	JABATAN
			KompetensiPariwisata
11.	Linda Damayanti	Anggota	Puskom Parekraf
12.	Yulis Suryana	Anggota	Puskom Parekraf

### 3. Tim Verifikator SKKNI

Susunan tim verifikator dibentuk berdasarkan surat keputusan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Selaku Kuasa Pengguna Anggaran. Nomor 46/SK/KB/BPSD/KPEK/V/2013 tanggal 17 Mei 2013, Susunan tim verifikator sebagai berikut :

NO	N A M A	INSTANSI	JABATAN
1	Charles Marihot Sihombing	Kemenparekraf	Verifikator
2	Siti Hodijah Hana Marliana	Kemenparekraf	Verifikator
3	Arieska Wardhana	Kemenparekraf	Verifikator

## BAB II STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

### A. Pemetaan dan Kemasan Standar Kompetensi

#### 1. Peta Kompetensi

Unit kompetensi adalah satuan terkecil yang menghasilkan satusatuan *output* yang terukur. Unit kompetensi Barista diidentifikasi melalui analisis fungsi produksi/bisnis Barista dalam rangka mencapai tujuan utama jasa informasi pariwisata. Tujuan utama Barista adalah menjadikan kegiatan bisnis (usaha) Barista yang berkualitas dan berdaya saing.

Dalam rangka mengidentifikasi unit kompetensi Barista, setiap fungsi kunci Barista diatas dianalisis fungsi-fungsi utamanya. Selanjutnya setiap fungsi utama (*major funcion*) dianalisis fungsi dasarnya (*basic funcion*) sebagai satuan pekerjaan terkecil yang kemudian dikenali

**KODE UNIT : I.55HDR00.006.2**

**JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi Melalui Telepon**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi melalui telepon.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjawab panggilan telepon masuk	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sesuai dengan standar perusahaan.</li><li>1.2. Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas.</li><li>1.3. Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi.</li><li>1.4. Pertanyaan penelepon dijawab serta diteruskan orang yang tepat.</li><li>1.5. Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut.</li><li>1.6. Ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan.</li><li>1.7. Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan.</li><li>1.8. Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.</li></ul>
2. Membuat panggilan telepon	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Nomor telepon diperoleh secara akurat.</li><li>2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum telepon.</li><li>2.3 Perlengkapan digunakan secara baik untuk melakukan hubungan komunikasi.</li><li>2.4 Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon dikomunikasikan secara jelas kepada pelanggan.</li><li>2.5 Pada saat menelepon dilakukan dengan sikap yang baik.</li></ul>

#### **BATASAN VARIABEL**

##### **1. Konteks variabel**

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada.
  - 1.2.1 Kantor.

- 1.2.2 Area resepsi.
- 1.2.3 Pada tur.
- 1.2.4 Di lapangan.
- 1.2.5 Telepon genggam.
- 1.2.6 Pelanggan.
- 1.2.7 Kolega.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 *Printer*
- 2.1.3 Telepon
- 2.1.4 *Mesin fax*
- 2.1.5 Alat tulis kantor
- 2.1.6 Scanner
- 2.1.7 Alat penyeranta
- 2.1.8 *Alat perekam audio*
- 2.1.9 Mesin penjawab telepon
- 2.1.10 *Headset*
- 2.1.11 *Switcboard*

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Internet
- 2.2.2 Jaringan telepon

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

- 4.1.1 Etika komunikasi melalui telepon

### 4.2 Standar

- 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) berkomunikasi melalui telepon

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan atau di luar tempat kerja.
- 1.2 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

- 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil komunikasi.
  - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* yang sesuai dengan obyek atau sasaran penilaian, diantaranya tetapi tidak terbatas pada tes tertulis, tes lisan dan/atau *interview*, praktek simulasi dan/atau praktek kerja nyata.
2. Persyaratan kompetensi
    - 2.1 I.55HDR00.006.2 : Melakukan komunikasi melalui telepon
    - 2.2 I.55HDR00.149.2 : Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan
    - 2.3 I.55HDR00.150.2 : Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam
    - 2.4 I.55HDR00.151.2 : Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
    - 2.5 I.55HDR00.152.2 : Mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Operasi sistem telepon tertentu
      - 3.1.2 Produk dan layanan perusahaan
      - 3.1.3 Prosedur menerima dan membuat panggilan telepon
      - 3.1.4 Produk hotel/perusahaan
      - 3.1.5 *Extention* dan jaringan telepon
    - 3.2 Keterampilan
      - 3.2.1 Berkomunikasi melalui telepon
      - 3.2.2 Menggunakan teknologi komunikasi
      - 3.2.3 Melaksanakan prosedur klerikal
4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Jujur
    - 4.2 Sopan santun
    - 4.3 Cekatan
    - 4.4 Teliti
5. Aspek kritis
    - 5.1 Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan serta pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi/orang yang tepat
    - 5.2 Perlengkapan digunakan secara benar serta permintaan dicatat

secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut

5.3 Sikap sopan dan baik pada saat telepon

**KODE UNIT : I.55HDR00.161.2**

**JUDUL UNIT : Mengikuti Prosedur Kebersihan di Tempat Kerja**

**DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengikuti prosedur kebersihan	1.1 Prosedur kebersihan tempat kerja harus diikuti secara baik sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan hukum. 1.2 Penanganan dan penyimpanan seluruh barang-barang dilengkapi sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan hukum.
2. Mengidentifikasi dan mencegah resiko kebersihan	2.1 Resiko kebersihan harus diidentifikasi secepatnya. 2.2 Tindakan diambil untuk meminimalkan atau menghilangkan resiko tersebut dalam ruang lingkup tanggung jawab individu dan sesuai dengan persyaratan hukum perusahaan.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk prosedur kebersihan utama yang diterapkan di banyak sektor industri perhotelan, dan dalam beberapa sektor pariwisata. Pada khususnya berkaitan dengan dapur, *housekeeping*, makanan dan minuman dan beberapa perjalanan operasional.
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk berbagai sektor perhotelan dan pariwisata.
- 1.3 Prosedur kebersihan berkaitan dengan :
  - 1.3.1 Makanan.
  - 1.3.2 Minuman.
  - 1.3.3 Linen.
  - 1.3.4 Penanganan sampah.
  - 1.3.5 Prosedur kebersihan.
  - 1.3.6 Aktifitas personil di tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Peralatan kebersihan untuk berbagai area kerja (perkantoran, dapur, restoran, kamar, dan area umum) baik peralatan besar maupun peralatan kecil
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Bahan-bahan pembersih sesuai jenis-jenis pekerjaan
3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 Tentang Persyaratan *Hygiene* dan Sanitasi Rumah Makan dan Restoran
  - 3.2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang *Hygiene* Sanitasi Jasa Boga
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik kebersihan
    - 4.1.2 *Personal hygiene*
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Perusahaan
    - 4.2.2 Kebersihan

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini wajib dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian wajib mencakup jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 I.55HDR00.040.2 : Membersihkan lokasi/ area dan peralatan dapur

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kewaspadaan dan pengetahuan faktor-faktor yang memberikan kontribusi terhadap masalah kebersihan

3.1.2 Resiko umum dalam penanganan makanan, mencakup sebab-sebab utama racun makanan

3.1.3 Tinjauan hukum negara yang berkaitan sehubungan dengan kesehatan

3.1.4 Prosedur kontrol kesehatan dalam industri perhotelan/pariwisata

3.2 Keterampilan

3.2.1 Memiliki peralatan dan perlengkapan sesuai ukuran dan kebutuhan kerja

3.2.2 Mengidentifikasi alur kerja membersihkan tempat kerja

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Hati-hati

4.4 Terampil

4.5 Tanggung jawab

5. Aspek kritis

5.1 Pemahaman akan pentingnya prosedur kebersihan berikut ini dan implikasi potensial tentang tidak berkenaannya prosedur tersebut

5.2 Pengetahuan tentang contoh-contoh tempat kerja praktek

5.3 Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan

5.4 Pengidentifikasian terhadap berbagai resiko kebersihan di areal kerja perusahaan

**KODE UNIT : I.55HDR00.153.2**

**JUDUL UNIT : Memperbaharui Pengetahuan Lokal**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memperbaharui pengetahuan lokal.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan pengetahuan lokal	1.1 Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar. 1.2 Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya. 1.3 Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar yang meliputi.
2. Memperbaharui pengetahuan lokal	2.1 Riset informasi dan/atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal. 2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk membangun dan mempertahankan pengetahuan lokal yang dibutuhkan untuk memberikan respon secara efektif terhadap permintaan-permintaan informasi dalam bidang pariwisata dan perusahaan-perusahaan perhotelan. Unit mencerminkan situasi dimana penyediaan informasi bukan merupakan tugas utama. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Jenis informasi lokal yang dibutuhkan akan beragam sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja individu, tidak terbatas pada :
  - 1.2.1 Informasi perusahaan.
  - 1.2.2 Transpor lokal.
  - 1.2.3 Daya tarik lokal.
  - 1.2.4 Tradisi lokal.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer, LCD, papan tulis, pamflet, brosur, akomodasi, bis atau mobil transportasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Ruang kelas, *system audio*, listrik, kamera, alat rekam

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Etika komunikasi

4.1.2 Etika konsultasi

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan perusahaan

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian meliputi demonstrasi praktis baik di tempat kerja maupun melalui suatu bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh suatu jajaran metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- 1.2 Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan batas-jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu.
- 1.3 Untuk sector penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sector tersebut.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.002.2 : Menyediakan layanan akomodasi *reception*

2.2 I.55HDR00.010.2 : Menyediakan layanan *housekeeping* untuk tamu

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sumber-sumber informasi tentang perusahaan serta pengetahuan lokal

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keterampilan tanya jawab tentang prosedur lokal

3.2.2 Keterampilan dalam ceramah tentang prosedur lokal

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Efektif dalam bicara, teliti, cermat, cerdas dan pasti

5. Aspek kritis

5.1 Mampu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai area lokal

5.2 Mampu membedakan budaya lokal dengan budaya luar atau budaya campuran

5.3 Memanfaatkan teknologi dalam mengenal berbagai budaya lokal

**KODE UNIT : I.55HDR00.151.2**  
**JUDUL UNIT : Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan danKeamanan Di Tempat Kerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi. 1.2 Pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diproses dengan segera. 1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang bertanggungjawab.
2. Menangani situasi darurat	2.1 Situasi darurat yang potensial segera ditindak lanjuti dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Prosedur keadaan darurat dipatuhi secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Bantuan segera dicari dari kolega bila perlu. 2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan prosedur
3. Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	3.1 Penampilan <i>personil/grooming</i> yang pantas dijaga. 3.2 Sikap yang baik dipresentasikan

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
  - 1.2 Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan.
  - 1.3 Unit ini berlaku untuk seluruh individu yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan.
  - 1.4 Unit ini tidak meliputi kebersihan atau pertolongan pertama yang didapatkan dalam unit- unit berbeda.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

2.1.2 Karung basah

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)

2.2.2 Helm

2.2.3 Pakaian keselamatan

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja

3.2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor 4 Tahun 1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan

3.3 Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI Nomor 2 Tahun 1983 tentang Instalasi Alarm Kebakaran Otomatis

3.4 Keputusan Menteri Tenaga Kerja RI Nomor 186 Tahun 1999 tentang Unit Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik keselamatan

4.1.2 Kode etik kebersihan dan kesehatan

### 4.2 Standar

4.2.1 Peraturan perusahaan

4.2.2 Peraturan prosedur dalam gedung

4.2.3 *Standard hygiene and sanitation*

4.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) evakuasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja.

1.2 Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi.

1.3 Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 I.55HDR00.151.2 : Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
  
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pemadam kebakaran
    - 3.1.2 Bahaya banjir
    - 3.1.3 Gempa bumi
    - 3.1.4 Kecelakaan kerja
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Penanganan pemadam kebakaran
    - 3.2.2 Penanganan bahaya banjir
    - 3.2.3 Penanganan gempa bumi
    - 3.2.4 P3K
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cekatan
  - 4.2 Terampil
  - 4.3 Gesit
  - 4.4 Cermat
  - 4.5 Hati-hati
  - 4.6 Tanggung jawab
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Petunjuk wajib meliputi pemahaman pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang didemonstrasikan, serta implikasi-implikasi potensial atas pelalaian prosedur-prosedur tersebut
  - 5.2 Situasi yang darurat dapat segera ditindak lanjuti dengan baik dan akurat sesuai prosedur dari perusahaan tersebut
  - 5.3 Penggunaan serta pemakaian kelengkapan seragam maupun peralatan kerja yang baik dan benar dalam menjaga kesehatan serta keselamatan kerja

**KODE UNIT : I.55HDR00.152.2**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Pengetahuan tentang Industri Perhotelan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mencari informasi tentang industri perhotelan	1.1 Sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan diakses secara benar. 1.2 Informasi tertentu tentang sektor kerja diakses dan ditingkatkan. 1.3 Informasi tentang industri diterapkan dengan benar pada aktifitas kerja harian.
2. Meningkatkan pengetahuan bidang industri perhotelan	2.1 Pengetahuan umum dalam industri perhotelan diperbaharui dengan riset tidak formal dan atau formal. 2.2 Pengetahuan yang terbaru diberikan kepada pelanggan dan kolega terkait dengan aktifitas kerja harian.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengakses, meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan industri perhotelan yang meliputi sektor-sektor industri berbeda dan hukum-hukum industri yang relevan.
- 1.2 Pengetahuan ini menopang kinerja yang efektif di seluruh sector, tidak terbatas kepada :
  - 1.2.1 Sektor industri perhotelan yang berbeda dan layanan yang tersedia di setiap sektor.
  - 1.2.2 Hubungan antara industri pariwisata dan perhotelan.
  - 1.2.3 Hubungan antara industri perhotelan dan industri lain.
  - 1.2.4 Kondisi lingkungan kerja.
  - 1.2.5 Peraturan yang mempengaruhi industri.
  - 1.2.6 Masalah-masalah dan persyaratan lingkungan.
  - 1.2.7 Masalah masalah yang berkenaan dengan industri serta organisasi-organisasi induk.
  - 1.2.8 Kesempatan karir dalam industri
  - 1.2.9 Etika kerja yang dibutuhkan untuk bekerja dalam industri

dan harapan-harapan industri dari staff.

1.2.10 Jaminan kualitas.

1.2.11 Atraksi turis secara umum dalam negeri dan daerah sekitar tempat kerja

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Peralatan untuk mengakses informasi

2.1.2 Peralatan komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Sumber-sumber informasi dalam industri perhotelan (perpustakaan, *email*, *google*, buku referensi)

3. Peraturan yang diperlukan (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik memelihara hubungan antar manusia

4.2 Standar

4.2.1 Peraturan perusahaan (SOP perusahaan)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja.

1.2 Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.150.2 : Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam

2.2 I.55HDR00.152.2 : Mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Prosedur perusahaan

- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Komunikasi yang baik
  - 3.2.2 Komputer
  - 3.2.3 Kemampuan matematis
  
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Kreatif
  - 4.3 Inovatif
  
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Fokus khusus unit ini akan tergantung kepada sektor industri perhotelan
  - 5.2 Petunjuk harus meliputi pengetahuan luas yang didemonstrasikan terhadap industri perhotelan dengan pengetahuan yang lebih rinci tentang masalah masalah yang berkaitan dengan sektor atau tempat kerja tertentu
  - 5.3 Catatan bahwa program pelatihan kejuruan meliputi seluruh sektor- sektor industri.
  - 5.4 Pemahaman tentang sektor industri perhotelan dalam hubungannya dengan jasa industri yang lainnya serta harapan permasalahan yang terjadi dapat teratasi dengan baik

**KODE UNIT : I.55HDR00.164.2**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Prosedur Administrasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan prosedur administrasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memproses dokumen-dokumen kantor	1.1 Dokumen-dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan. 1.2 Perlengkapan kantor digunakan secara benar untuk memproses dokumen. 1.3 Salah penggunaan perlengkapan 1.4 cepat diidentifikasi dan dibenarkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Membuat draft korespondensi yang sederhana	2.1 Teks ditulis dengan menggunakan bahasa yang tepat dan jelas. 2.2 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa harus benar. 2.3 Makna korespondensi dimengerti oleh penerima. 2.4 Informasi diperiksa keakurasiannya sebelum dikirimkan.
3. Menjaga sistem dokumen	3.1 Dokumen diarsipkan/disimpan sesuai dengan prosedur keamanan kantor. 3.2 Referensi dan sistem indeks diubah dan ditingkatkan sesuai dengan prosedur perusahaan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor pariwisata dan hospitaliti.
- 1.2 Unit kompetensi ini berkaitan dengan unit kompetensi Menyajikan Informasi.

2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
  - 2.1.2 Komputer
  - 2.1.3 *Box* untuk arsip

- 2.1.4 Rak *box* untuk arsip
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Ruang arsip
  - 2.2.2 Meja komputer
  - 2.2.3 Flash disk
  - 2.2.4 Mesin fotokopi
  - 2.2.5 Faximile
  - 2.2.6 Alat komunikasi
  - 2.2.7 Kalkulator
  - 2.2.8 Mesin perekam audio
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 *Standard Operating Procedure* (SOP) menggunakan komputer
    - 4.2.2 *Standard Operating Procedure* (SOP) surat menyurat

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan atau di luar tempat kerja.
  - 1.2 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
  - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil administrasi.
  - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen yang sesuai dengan obyek atau sasaran penilaian, di antaranya tetapi tidak terbatas pada tes tertulis, tes lisan dan atau interview, praktek simulasi dan atau praktek kerja nyata.

2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 I.55HDR00.149.2 : Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan
  - 2.2 I.55HDR00.150.2 : Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam
  
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Alat komunikasi
    - 3.1.2 Komputer
    - 3.1.3 Tata bahasa
    - 3.1.4 Surat menyurat
    - 3.1.5 Sistim administrasi
    - 3.1.6 Memahami isi data
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Menggunakan alat komunikasi
    - 3.2.2 Menggunakan mesin *fotocopy*
    - 3.2.3 Menggunakan mesin *faximile*
    - 3.2.4 Menggunakan perekam *audio*
    - 3.2.5 Menggunakan komputer
    - 3.2.6 Multi bahasa
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tertib dan rapih dalam pengarsipan
  - 4.2 Daya ingat kuat
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam memahami isi data
  - 5.2 Kemampuan dalam mengoperasikan alat yang terkait dengan sistim administrasi
  - 5.3 Ketepatan dalam mengolah kata dan bahasa
  - 5.4 Ketelitian dalam mengolah dan menganalisa data

**KODE UNIT : I.55HDR00.163.2**

**JUDUL UNIT : Menyediakan Pertolongan Pertama**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyediakan pertolongan pertama.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memilih dan menata peralatan	1.1 Situasi darurat dikenali secara cepat dan benar. 1.2 Situasi dinilai dan diputuskan secara cepat diambil untuk tindakan yang dibutuhkan. 1.3 Bantuan dari layanan darurat/kolega/pelanggan diorganisir bila diperlukan.
2. Memberikan perawatan yang tepat	2.1 Kondisi fisik pasien dinilai dari tanda-tanda vital yang dapat dilihat. 2.2 Pertolongan pertama diberikan untuk memulihkan kondisi fisik dan mental pasien sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan menyediakan pertolongan pertama dan memperhatikan prosedur pertolongan pertama.
3. Memonitor situasi	3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik. 3.2 Informasi tentang kondisi korban disampaikan secara teliti dan jelas pada personil layanan darurat.
4. Menyiapkan laporan insiden	4.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.2 Laporan yang diberikan harus jelas, akurat dan tepat waktu.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Perawatan pertolongan pertama adalah suatu bantuan darurat yang diberikan kepada pihak kedua dalam ketidak beradaan paramedis atau perawatan medis.
- 1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian pertolongan pertama adalah.

- 1.3.1 Masalah hukum yang mempengaruhi pemberian pertolongan pertama dalam sektor industri yang berbeda.
- 1.3.2 Jenis dari lokasi dimana kecelakaan terjadi.
- 1.3.3 Sifat kecelakaan dan penyebabnya.
- 1.3.4 Ketersediaan perlengkapan pertolongan pertama, serta alat-alat atau pertolongan alternatif lain.
- 1.3.5 Hal dekatnya dan keberadaaan paramedis dan bantuan medis yang terlatih
- 1.3.6 Kondisi jantung atau pembuluh darah (*cardio-vascular*) pasien yang diindikasikan oleh suhu badan, tingkat denyutan nadi dan jalan pernapasan.
- 1.3.7 Kontaminasi zat kimia.
- 1.4 Luka-luka dapat mencakup.
  - 1.4.1 Kegagalan jantung.
  - 1.4.2 Melelah infeksi.
  - 1.4.3 Luka tulang dan sambungan tulang.
  - 1.4.4 Luka mata.
  - 1.4.5 Luka bakar.
  - 1.4.6 Pendarahan luar.
  - 1.4.7 Pingsan.
  - 1.4.8 Efek suhu panas dan dingin.
  - 1.4.9 Sakit yang ada sebelumnya.
  - 1.4.10 Tersengat/gigitan.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Peralatan penyediaan pertolongan pertama
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Perlengkapan untuk menangani pertolongan pertama

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Peraturan perusahaan tentang penanganan memberikan pertolongan pertama

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik penanganan pertolongan pertama
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar perusahaan dalam hal menangani pertolongan pertama

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 3.1 Unit ini pada umumnya akan dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja.
  - 3.2 Pengetahuan dan keterampilan penunjang untuk mengorganisir dan melaksanakan pertolongan pertama.
  - 3.3 Pengetahuan tentang jenis-jenis kecelakaan (jatuh, luka karena zat kimia, jantung, pingsan akibat suhu panas, serangga, dan lain lain).
  
4. Persyaratan kompetensi
  - 4.1 I.55HDR00.161.2 : Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
  - 4.2 I.55HDR00.163.2 : Menyediakan pertolongan pertama
  
5. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 5.1 Pengetahuan
    - 5.1.1 Pengetahuan jenis-jenis kecelakaan
    - 5.1.2 Pengetahuan tentang tanggap darurat
    - 5.1.3 Pengetahuan tentang obat-obatan untuk pertolongan pertama
  - 5.2 Keterampilan
    - 5.2.1 Perawatan dan penyelesaian terhadap pelajaran pertolongan pertama yang diakui
    - 5.2.2 Kemampuan mengidentifikasi jenis kecelakaan
    - 5.2.3 Kemampuan mengidentifikasi penyiapan perlengkapan sesuai kebutuhan
    - 5.2.4 Memberikan perawatan yang tepat
  
6. Sikap kerja yang diperlukan
  - 6.1 Sigap
  - 6.2 Cekatan
  - 6.3 Terampil
  - 6.4 Cermat

- 6.5 Teliti
- 6.6 Hati-hati
- 6.7 Bertanggung jawab

7. Aspek kritis

- 7.1 Mencari kemampuan untuk menerapkan secara benar jenis teknik pertolongan pertama untuk seluruh situasi yang diterangkan dalam lingkup variabel
- 7.2 Memberikan pertolongan pertama untuk memulihkan kondisi fisik dan mental sesuai prosedur pertolongan pertama
- 7.3 Pendokumentasian serta laporan terhadap prosedur pertolongan pertama harus jelas, akurat dan tepat waktu

**KODE UNIT : I.55HDR00.154.2**

**JUDUL UNIT : Mempromosikan Produk dan Jasa Kepada Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan produk/jasa dan pasar	1.1 Mengambil kesempatan yang ada untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk/jasa. 1.2 Riset formal dan informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan. 1.3 Umpan balik dari pelanggan dan observasi di tempat kerja digunakan untuk mengevaluasi produk, jasa serta kegiatan promosi. 1.4 Pengetahuan yang diperoleh digunakan bersama dengan rekan kerja untuk meningkatkan efektifitas penjualan dalam tim. 1.5 Informasi yang diperoleh dari pengalaman tempat kerja dan kontak langsung kepada orang yang berkepentingan sebagai pertimbangan dalam perencanaan yang akan datang. 1.6 Perubahan-perubahan untuk memenuhi keinginan pelanggan harus diidentifikasi. 1.7 Ide-ide untuk penyesuaian produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disarankan untuk orang yang berkepentingan menurut kebijakan
2. Mendorong pelanggan menggunakan dan membeli produk dan jasa	2.1 Informasi akurat tentang produk dan jasa ditawarkan kepada pelanggan. 2.2 Teknik penjualan digunakan untuk mendorong penggunaan dan pembelian produk jasa. 2.3 Pelanggan harus diperingatkan tentang adanya kemungkinan 'extras' dan 'add-ons'. 2.4 Produk dan layanan dipromosikan sesuai dengan tujuan dan fokus promosi perusahaan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan. Unit ini berkaitan dengan situasi dimana fungsi seorang penjual bukanlah merupakan focus utama aktifitas kerja.

Unit ini memiliki kaitan dengan unit dimana fungsi penjual merupakan focus utama aktifitas kerja.

- 1.2 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
  - 1.3 Riset formal dan informal meliputi namun tidak terbatas kepada:
    - 1.3.1 Diskusi dengan rekan kerja.
    - 1.3.2 Membaca informasi perusahaan.
    - 1.3.3 Riset brosur informasi produk dan jasa.
    - 1.3.4 Media umum.
  - 1.4 Produk dan jasa meliputi namun tidak terbatas kepada.
    - 1.4.1 Tur dan transportasi.
    - 1.4.2 Konferensi dan konvensi.
    - 1.4.3 Fungsi pertemuan.
    - 1.4.4 Hiburan.
    - 1.4.5 Jasa belanja.
    - 1.4.6 Fasilitas restoran.
    - 1.4.7 Makanan dan minuman.
    - 1.4.8 Jasa *'add-on'*.
2. Peralatan dan perlengkapan
- 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Piranti lunak dan keras
    - 2.1.2 Website untuk promosi produk
    - 2.1.3 Power point
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat tulis
    - 2.2.2 Papan tulis
    - 2.2.3 LCD, pengeras suara dan kelas
3. Peraturan yang diperlukan
- (Tidak ada)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Etika komunikasi

4.1.2 Etika promosi

4.1.3 Bekerja sama dengan pelanggan

##### 4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) promosi produk dan jasa

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

1.2 Tergantung kepada sector industri dan tempat kerja, pelatihan gabungan juga dapat dianggap cocok.

1.3 Perhatian harus diberikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan serangkaian penuh konteks industri tanpa pengaruh terhadap sektor individu.

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.006.2 : Melakukan komunikasi melalui telepon

2.2 I.55HDR00.149.2 : Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan

2.3 I.55HDR00.208.2 : Menggunakan bahasa lisan untuk negosiasi pertukaran informasi yang kompleks dalam jenis konteks hotel dan restoran

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Masalah hukum apapun yang memiliki dampak atas penjualan produk dan jasa
- 3.1.2 Pengetahuan yang mendalam tentang produk dan jasa perusahaan
- 3.1.3 Teknik penjualan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Kemampuan pelayanan eksternal
  - 3.2.2 Kemampuan berkomunikasi yang baik
  - 3.2.3 Mengoperasikan komputer
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Efektif dalam melakukan tugas
  - 4.2 Cakap dalam memilih dan menjalani tugas
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Mampu mengenal dengan pasti produk jasa yang akan dijual
  - 5.2 Mampu memahami situasi dan kondisi konsumen berdasarkan budaya dan lokasi penjualan
  - 5.3 Memperkenalkan cara-cara promosi/metode promosi yang tepat untuk memudahkan pemesanan

**KODE UNIT : I.55HDR00.210.2**

**JUDUL UNIT : Memberi Pengarahan Dasar Membaca dan Mengikuti Diagram**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memberi pengarahan dasar membaca dan mengikuti diagram

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi tujuan teks	1.1 Kata-kata utama dipilih untuk memperoleh makna dari teks. 1.2 Pengertian didemonstrasikan dengan mengulangi kalimat untuk tujuan tersebut.
2. Memahami arahan yang sederhana	2.1 Membuat garis besar arahan yang diinginkan 2.2 Membuat kalimat yang sederhana dan gampang dimengerti
3. Memahami diagram	3.1 Pengertian didemonstrasikan diagram dengan menginterpretasikan informasi secara benar. 3.2 Informasi ditemukan dalam tabel/grafik.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran yang berhubungan dengan pelanggan yang berbahasa Inggris, membaca Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar di tempat kerja.

1.2 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor hotel dan restoran dan mencakup keterampilan membaca dasar.

1.2.1 Teks minimal.

1.2.2 Peta sederhana.

1.2.3 Kosa kata familiar sehari-hari.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.1.2 Komputer

- 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau di kelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik di tempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Struktur kalimat yang sederhana
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Interpretasi dari grafik dan diagram yang sederhana
    - 3.2.2 Penggunaan simbol dan grafik untuk mewakili makna
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Bertanggung jawab
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Mampu membaca pengarah dan dasar dan memahami grafik dan diagram yang sederhana

**KODE UNIT : I.55HDR00.209.2**

**JUDUL UNIT : Menangani Keluhan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani keluhan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Membangun sifat dan rincian keluhan	1.1 Sambutan secara formal dan pernyataan yang sopan serta bahasa tubuh yang tepat digunakan. 1.2 Teknik klarifikasi dan umpan balik digunakan bila pelanggan menerangkan sifat komplainnya. 1.3 Jenis kosa kata digunakan dengan tepat. 1.4 Situasi konflik yang potensial diidentifikasi dan orang yang melakukan komplain ditenangkan. 1.5 Jenis susunan tata bahasa gramatika digunakan dengan tingkat keakurasian tinggi.
2. Menawarkan tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah keluhan	2.1 Situasi yang telah menimbulkan keluhan diterangkan. 2.2 Solusi terbaik yang memungkinkan ditawarkan untuk penyelesaian keluhan.
3. Melakukan tindak lanjut	3.1 Tindakan yang sudah diambil diperiksa. 3.2 Jika tindakan belum diambil, dilakukan penyelidikan lebih lanjut.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk pimpinan hotel dalam industri perhotelan.
- 1.2 Yang dimaksud dengan pertimbangan mencakup, namun tidak terbatas pada.
  - 1.2.1 Penyuluhan.
  - 1.2.2 Kedisiplinan staf.
  - 1.2.3 Ketidakpuasan pemecahan masalah.
- 1.3 Situasi konflik dapat meliputi namun tidak terbatas kepada.
  - 1.3.1 Keluhan pelanggan.
  - 1.3.2 Izin kunjungan yang ditolak.
  - 1.3.3 Orang yang mengonsumsi alkohol dan obat terlarang.

1.3.4 Pelanggan yang tidak diterima di lokasi kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Piranti lunak dan keras alat pengolah data

2.1.2 Jaringan internet

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Database pelanggan

2.2.3 Daftar angket isian pelanggan

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009  
tentang Kepariwisata

3.2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode praktik/wawancara.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja maupun di luar tempat kerja atau tempat uji kompetensi.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.160.2 : Membangun hubungan bisnis

- 2.2 I.55HDR00.193.2 : Mengelola keanekaragaman di tempat kerja
  - 2.3 I.55HDR00.196.2 : Menangani kualitas layanan pelanggan
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
- 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Teknik penanganan konflik yang digunakan dan dapat diterima untuk menyelesaikan keluhan dan mengembangkan solusinya
    - 3.1.2 Strategi mengambil tindakan yang tepat untuk menyelesaikan keluhan demi kepuasan pelanggan
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Menyelesaikan keluhan pelanggan
    - 3.2.2 Menyelesaikan keluhan pelanggan sesuai prosedur
    - 3.2.3 Menggunakan komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan keluhan pelanggan
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Efisien dan efektif dalam penanganan keluhan
  - 4.2 Teliti dan cermat dalam menyelesaikan masalah
  - 4.3 Pengambilan keputusan yang tepat
5. Aspek kritis
- 5.1 Mengidentifikasi keluhan dalam situasi yang tepat dan menenangkan pelanggan
  - 5.2 Menggunakan kemampuan dengan teknik yang tepat untuk menyelesaikan keluhan pelanggan yang berbeda

**KODE UNIT : I.55HDR00.217.2**  
**JUDUL UNIT : Berkomunikasi Secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari ditempat kerja serta kegiatan pelayanan pelanggan.	1.1 Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan dilakukan 1.2 Mengerti dan menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi
2. Berbicara melalui telepon	2.1 Salam diberikan dengan benar termasuk menyebutkan nama perusahaan 2.2 Bantuan dan menentukan tujuan telepon ditawarkan 2.3 Penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki. 2.4 Apabila diperlukan, meminta maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat 2.5 Data penelepon di catat

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks Variabel

- 1.1 Unit ini dapat di aplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan meliputi keterampilan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
- 1.2 Komunikasi non verbal digunakan untuk memperjelas komunikasi lisan, tetapi tidak terbatas pada :
  - 1.2.1 Mendengarkan permintaan dan komentar
  - 1.2.2 Memberikan informasi faktual
  - 1.2.3 Melaksanakan transaksi sederhana
  - 1.2.4 Menjawab pertanyaan-pertanyaan sederhana
  - 1.2.5 Bertanya untuk memperjelas masalah
  - 1.2.6 Memberikan saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang

diketahui

- 1.2.7 Memberikan memberikan bantuan dalam lingkup tanggungjawabnya petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana
  - 1.2.8 Mencari kebutuhan pelanggan dan kolega secara jelas
  - 1.2.9 Mengidentifikasi kebutuhan akan bantuan yang diperlukan dari narasumber atau orang lain yang tepat
  - 1.2.10 memberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan- lahan dan urutan yang benar dan
  - 1.2.11 memberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan dan kolega
- 1.3 Komunikasi bahasa Inggris yang sopan dan ramah digunakan baik pada acara resmi maupun tidak resmi, tidak terbatas pada :
- 1.3.1 Menyambut
  - 1.3.2 Memberikan salam perpisahan
  - 1.3.3 Meminta maaf dan
  - 1.3.4 Mengucapkan terima kasih
- 1.4 Meningkatkan komunikasi
- 1.4.1 Mengucapkan terimakasih dan mengucapkan selamat jalan kepada pelanggan dan kolega
  - 1.4.2 Menjawab permintaan
  - 1.4.3 memberikan informasi faktual
- 1.5 Berkomunikasi dapat melalui
- 1.5.1 Telepon
  - 1.5.2 Secara tatap muka

2. Menggunakan kalimat yang sopan santun dan mengucapkan :

- 3.1 Selamat pagi
- 3.2 apa kabar
- 3.3 Memberikan slam perpisahan
- 3.4 Ada yang dapat saya bantu
- 3.5 Silahkan melalui jalan ini
- 3.6 Apakah sudah makan siang
- 3.7 Apakah anda menikmati perjalanan
- 3.8 Maaf saya tidak mengerti, apakah anda dapat berbicara bahasa

Inggris

3. Bertransaksi sederhana atau memberikan bantuan meliputi :

- 4.1 Membeli cinderamata
- 4.2 Membayar tagihan restoran atau hotel
- 4.3 Membayar pelayanan perjalanan
- 4.5 Memberikan petunjuk, jadwal dan aturan lainnya
- 4.6 Memilih menu makanan
- 4.7 Membantu mengecek prosedur masuk dan keluar
- 4.8 Memberikan saran berkaitan dengan waktu

4. Fasilitas dan lokasi meliputi :

- 5.1 Fasilitas di dalam
- 5.2 Atraksi lokal
- 5.3 Daerah-daerah yang menarik
- 5.4 Lokasi belanja
- 5.5 Lokasi pendaftaran tur
- 5.6 Penjemputan dan pengantaran untuk tur
- 5.7 Terminal bus, taksi, pelayanan transportasi.

6. Informasi Lainnya :

- 6.1. Lokasi fasilitas
- 6.2 Jam buka dan tutup
- 6.3 Prosedur tur
- 6.4 Menukar uang dan kurs
- 6.5 Harga dan biaya
- 6.6 Nomor kamar dan lantai
- 6.7 Peraturan keamanan
- 6.8 Petunjuk Perjalanan
- 6.9 Kamus
- 6.10 Brosur
- 6.11 Menu
- 6.12 Peta

## **PANDUAN PENILAIAN**

Unit ini dapat diakses di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Sebaiknya assessment melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Kesemuanya didukung oleh beberapa metode untuk mengakses pengetahuan yang esensial

### 1 Aspek Kritisal/Penting untuk penilaian :

1.1 Menggunakan komunikasi yang tepat

1.2 Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan untuk memperjelas komunikasi

1.3 Menggunakan bahasa resmi

1.4 Menggunakan teknik bertelepon yang tepat

1.5 Tingkat TOEIC 250-405

### 1. Kaitan dengan unit lain

1.1 Unit “Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah

1.2 Unit “Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan operasional tinggi”.

1.3 Unit “Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”

1.4 Unit “Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar”

**KODE UNIT : I.55HDR00.149.2**

**JUDUL UNIT : Melakukan Kerjasama Dengan Kolega dan Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	<p>1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.</p> <p>1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok.</p> <p>1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan.</p> <p>1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan</p> <p>1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif.</p> <p>1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.</p>
2. Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	<p>2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar yang mencakup produk dan layanan yang tepat diberikan.</p> <p>2.2 Karyawan berkomunikasi dengan tamu dan dilayani dengan ramah dan sopan.</p> <p>2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang cepat sesuai prosedur perusahaan.</p> <p>2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan.</p> <p>2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.</p> <p>2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan.</p> <p>2.7 Keluhan ditangani oleh orang yang tepat untuk ditindak lanjuti sesuai dengan</p>
3. Menjaga standar kinerja	<p>3.1 Standar kinerja tinggi digunakan untuk dapat melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kolega serta pelanggan</p> <p>3.2 Penggunaan standar kinerja diterapkan pada saat melakukan pekerjaan di tempat kerja serta mempertimbangkan kriteria lainnya sesuai peraturan perusahaan.</p>

presentasi personal	3.2 Masalah kebersihan, kesehatan dan keselamatan. 3.3 Persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus. 3.4 Perawatan kebersihan personil yang sesuai dengan standar perusahaan. 3.5 Pakaian yang pantas.
4. Melakukan kerja dalam tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari. 4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodir. 4.3 Tujuan kerja tim secara bersama diidentifikasi. 4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. 4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan. 4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi. 4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain diterima. 4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus dibicarakan kembali tujuan kerja tim.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Tergantung kepada organisasi dan situasi tertentu, pelanggan meliputi namun tidak terbatas pada.
  - 1.2.1 Anggota sektor pariwisata dan perhotelan lain.
  - 1.2.2 Individu atau kelompok internal.
  - 1.2.3 Penduduk setempat.
  - 1.2.4 Pengunjung.
  - 1.2.5 Media.
  - 1.2.6 Teman kerja/kolega.

- 1.3 Pelanggan dengan kebutuhan tertentu meliputi.
  - 1.3.1 Individu yang tidak mampu atau cacat.
  - 1.3.2 Kebutuhan kebudayaan tertentu.
  - 1.3.3 Anak-anak yang tidak ditemani.
  - 1.3.4 Para orang tua dengan anak-anak yang masih kecil.
  - 1.3.5 Wanita yang belum berumah tangga.
  
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Telepon/peralatan komunikasi
    - 2.1.2 Komputer
    - 2.1.3 *Fax*
  - 2.2. Perlengkapan
    - 2.2.1 Bolpoin
    - 2.2.2 Buku catatan
    - 2.2.3 Perlengkapan kerja
  
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
  
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik komunikasi
    - 4.1.2 Kode etik penampilan
    - 4.1.3 Toleransi karyawan
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) komunikasi
    - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) penampilan/ *standard hygiene and sanitation*

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja.

- 1.2 Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi.
  - 1.3 Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
2. Persyaratan kompetensi
    - 2.1 I.55HDR00.006.2 : Melakukan komunikasi melalui telepon
    - 2.2 I.55HDR00.150.2 : Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Komunikasi non verbal
      - 3.1.2 Pemahaman prinsip prinsip kerja tim
    - 3.2 Keterampilan
      - 3.2.1 Berkomunikasi
      - 3.2.2 Berpenampilan
      - 3.2.3 Beretika
      - 3.2.4 Keterampilan memilih peralatan yang diperlukan
      - 3.2.5 Keterampilan mengidentifikasi alur kerja
4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Cekatan
    - 4.2 Ramah
    - 4.3 Sopan
    - 4.4 Tata rias
    - 4.5 Toleransi
    - 4.6 Mau membantu
5. Aspek kritis
    - 5.1 Menangani keluhan tamu dengan cepat dan tepat sesuai harapan pelanggan
    - 5.2 Penggunaan bahasa dan keramah tamahan dalam berkomunikasi agar mencegah konflik yang ada
    - 5.3 Pengidentifikasian kebutuhan dan harapan tamu yang mencakup produk dan layanan yang berkualitas sesuai prosedur perusahaan

**KODE UNIT : I.55HDR00.150.2**

**JUDUL UNIT : Melakukan Kerja Dalam Lingkungan Sosial yang Beragam**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beragam	<p>1.1 Pelanggan dan kolega dari seluruh kelompok budaya dinilai dan diperlakukan dengan hormat dan kepekaan.</p> <p>1.2 Komunikasi lisan dan non-lisan mempertimbangkan perbedaan budaya.</p> <p>1.3 Dimana ada hambatan bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi dengan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang tersebut.</p> <p>1.4 Bantuan dari kolega, buku-buku referensi atau organisasi luar diperoleh ketika dibutuhkan.</p>
2. Menangani kesalahan pemahaman antar budaya	<p>2.1 Hal-hal yang dapat menimbulkan kesalahan pemahaman di tempat kerja harus diidentifikasi.</p> <p>2.2 Kesulitan-kesulitan disampaikan pada orang yang tepat dan bantuan dicari dari ketua tim.</p> <p>2.3 Ketika kesulitan atau kesalahan pemahaman terjadi, kemungkinan perbedaan budaya harus dipertimbangkan.</p> <p>2.4 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahan pemahaman, dengan pertimbangan budaya.</p> <p>2.5 Hal-hal dan masalah diajukan pada ketua tim/penyelia yang tepat untuk tindak lanjut.</p>

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan-perbedaan alami berikut (hanya contoh).
  - 1.2.1 Ras.
  - 1.2.2 Bahasa.
  - 1.2.3 Cacat (kekurangan).
  - 1.2.4 Struktur keluarga.
  - 1.2.5 Jenis kelamin.
  - 1.2.6 Umur.

- 1.2.7 Pilihan jenis kelamin.
- 1.3 Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada.
  - 1.3.1 Bahasa yang digunakan.
  - 1.3.2 Cara menyampaikan.
  - 1.3.3 Tingkat formalitas/informalitas.
  - 1.3.4 Tingkah laku yang tersirat.
  - 1.3.5 Etika kerja.
  - 1.3.6 Kerapian pribadi.
  - 1.3.7 Tuntutan keluarga.
  - 1.3.8 Hari libur yang diakui.
  - 1.3.9 Kebiasaan atau tradisi.
  - 1.3.10 Kebutuhan khusus.
  - 1.3.11 Produk yang disukai.
- 1.4 Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa.
  - 1.4.1 Bertemu dan member salam pada pelanggan.
  - 1.4.2 Memberikan pengarahan yang sederhana.
  - 1.4.3 Memberikan instruksi yang sederhana.
  - 1.4.4 Menjawab pertanyaan yang sederhana.
  - 1.4.5 Menyiapkan, melayani dan membantu pelanggan.
  - 1.4.6 Menerangkan barang-barang dan jasa.
- 1.5 Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada.
  - 1.5.1 Jasa penerangan.
  - 1.5.2 Layanan diplomatis.
  - 1.5.3 Organisasi budaya lokal.
  - 1.5.4 Instansi pemerintah yang sesuai.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Peralatan komunikasi
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Buku referensi
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik pergaulan antar budaya
- 4.1.2 Kode etik pergaulan diantar suku/ras/agama
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan
  - 4.2.2 *Standard appereance* (penyesuaian dengan orang yang beda budaya)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja.
  - 1.2 Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi.
  - 1.3 Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 I.55HDR00.152.2 : Mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan
  - 2.2 I.55HDR00.153.2 : Memperbaharui pengetahuan local
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Budaya lokal
    - 3.1.2 Prinsip-prinsip yang menunjang kesadaran berbudaya
    - 3.1.3 Pengakuan dari kelompok budaya berbeda di Indonesia atau masyarakat internasional
    - 3.1.4 Pengetahuan dasar dari rakyat pribumi dan non pribumi Indonesia
    - 3.1.5 Prinsip-prinsip persamaan pemanfaatan kesempatan dan kebijakan anti diskriminasi sebagaimana berlaku kepada karyawan-karyawan individual
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Sopan santun terhadap pelanggan
    - 3.2.2 Memberikan pengarahan yang sederhana
    - 3.2.3 Menjawab pertanyaan yang sederhana
    - 3.2.4 Menyiapkan, melayani dan membantu pelanggan
    - 3.2.5 Menerangkan barang-barang dan layanan
4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Ramah
- 4.2 Sopan
- 4.3 Toleran
- 4.4 Taat Azas
- 4.5 Hati-hati
- 4.6 Cermat

5. Aspek kritis

- 5.1 Pemahaman yang didemonstrasikan tentang pentingnya standar kebersihan terhadap seluruh kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk

**KODE UNIT : I.55HDR00.218.2**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Tugas Perlindungan untuk Anak-Anak di Tujuan Wisata**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menangani ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memahami masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dan menerapkan tindakan perlindungan sederhana yang sesuai untuk staff yang bekerja di hotel dan industry perjalanan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1 Mengidentifikasi masalah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	1.1 Masalah eksploitasi anak terhadap anak oleh wisatawan ( atau dikenal sebagai pariwisata sex anak ) ditentukan 1.2 Dampak eksploitasi seksual anak terhadap anak masyarakat dan hotel dan Industri perjalanan dijelaskan. 1.3 Perilaku mencurigakan yang mungkin dipamerkan oleh wisatawan seks anak diidentifikasi
2 Menjelaskan tindakan nasional regional dan international untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	2.1 Konvensi PBB tentang hak azasi manusia dan UN utama yang berkaitan dengan hak semua anak agar aman dari eksploitasi seksual dicari dan diketahui 2.2 Inisiatif nasional ,regional dan international diperiksa untuk mencegah eksploitasi seksual terhadap anak oleh wisatawan 2.3 Mekanisme pelaporan diidentifikasi jika perilaku mencurigakan diamati 2.1 Konvensi perserikatan Bangsa bangsa tentang hak asasi
3 Menjelaskan tindakan yang bisa dilakukan di tempat kerja untuk melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh	3.1 Daftar tindakan yang dapat diambil disiapkan oleh staf yang bekerja di setiap divisi tenaga kerja hotel dan industry perjalanan untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan 3.2 Tindakan pencegahan eksploitasi seksual anak dijelaskan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks Variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua individu yang dipekerjakan dalam industri pariwisata dan mencakup semua tenaga kerja divisi industri hotel dan perjalanan termasuk :

1.1.1 Kantor Depan

1.1.2 Rumah tangga

1.1.3 Layanan Makanan dan Minuman

- 1.1.4 Produksi Makanan
- 1.1.5 Agen Perjalanan
- 1.1.6 Turis mengacu pada wisatawan internasional, wisatawan domestic, pelancong bisnis
- 1.2 Pariwisata seks anak (eksploitasi seksual anak oleh wisatawan) adalah Pengadaan anak-anak untuk tujuan seksual yang meliputi:
  - 1.2.1 Pariwisata seks anak
  - 1.2.1 Pornografi anak
  - 1.2.3 Pelacuran anak
  - 1.2.4 Pelecehan seksual pada anak
- 1.3 Dampak eksploitasi seksual anak berkaitan dengan konsekuensi eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dan termasuk, tetapi tidak terbatas, untuk:
  - 1.3.1 Dampak pada anak-anak antara lain Masalah fisik, psikologis, sosial dan pembangunan yang dihadapi oleh anak-anak yang menjadi korban pariwisata seks anak
  - 1.3.2 Dampak terhadap komunitas antara lain peningkatan ketakutan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap wisatawan, penurunan reputasi masyarakat sebagai tujuan pariwisata yang mengakibatkan lebih sedikit wisatawan dan dampak negatif bagi pekerjaan lokal dan ekonomi
  - 1.3.3 Dampak terhadap hotel dan industri perjalanan antara lain wisatawan yang bertanggung jawab dihalangi untuk berkunjung, oleh karena itu mengurangi pekerjaan dan penghasilan bagi staf di hotel dan industri perjalanan.
  - 1.3.4 Perilaku yang mencurigakan antara lain Turis membawa anak-anak lokal ke kamar hotel mereka, restoran / kafe, / bar, tempat pribadi atau tamasya / jalan-jalan, turis sangat menyayangi anak-anak setempat, turis menyentuh anak-anak setempat secara tidak tepat, turis memberi hadiah atau uang berlebihan kepada anak-anak setempat, wisatawan yang meminta hotel dan staf perjalanan di mana mereka dapat menemukan anak-anak untuk seks, turis meninggalkan gambar seksual eksplisit anak-anak di kamar hotel mereka, atau melihat gambar seksual eksplisit anak-anak di kafe internet

**KODE UNIT : I.55HDR00.030.2**

**JUDUL UNIT : Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memperbaharui pengetahuan makanan dan minuman.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan riset informasi tentang makanan dan minuman	1.1 Informasi individu yang membantu dalam memenuhi tugas sehari-hari diidentifikasi dengan baik. 1.2 Sumber informasi tentang makanan dan minuman diidentifikasi secara benar. 1.3 Metode yang digunakan untuk meningkatkan pengetahuan sesuai dengan tren pasar dan peraturan perusahaan.
2. Membagikan berbagai informasi tentang makanan dan minuman dengan pelanggan	2.1 Bantuan diberikan kepada pelanggan dalam memilih item makanan dan minuman. 2.2 Saran ditawarkan tentang kombinasi makanan dan minuman bila diperlukan. 2.3 Pertanyaan pelanggan tentang menu dan daftar minuman dijawab secara sopan dan benar.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh operasional makanan dan minuman.
- 1.2 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana minuman non alkohol disajikan dan perlengkapan pada layanan pelanggan
- 1.3 Yang dimaksud dengan Sumber informasi tentang makanan dan minuman pada KUK 1.2 dapat berasal dari buku, majalah, internet, pelatihan dan pendidikan, dan lain lain.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Media elektronik

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Buku
- 2.2.2 Majalah
- 2.2.3 Internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Sikap kerja (*attitude* dalam bekerja)

4.2 Standar

4.2.1 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama

4.2.2 *Product knowledge*

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan seperti halnya restaurant atau bar yang lengkap.

1.2 Dalam pelaksanaannya peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan.

1.3 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode demonstrasi/praktek dan/atau wawancara.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.165.2 : Menyajikan Informasi

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang menu makanan dan minuman

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keterampilan dalam menyiapkan serta mengolah informasi menjadi menu makanan secara profesional

3.2.2 Mempunyai keterampilan dalam membuat laporan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Sikap dan perilaku kerja yang baik dan sopan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan cara mengidentifikasi nama dan jenis makanan dan minuman

5.2 Ketepatan cara untuk mengidentifikasi sumber informasi secara benar

**KODE UNIT : I.55HDR00.031.2**

**JUDUL UNIT : Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyediakan penghubung antara area dapur dan area layanan.

<b>ELEMEN</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyelaraskan kerjasama antara area dapur dan area layanan	<p>1.1 Lokasi pelayanan di dapur diawasi untuk memastikan pengambilan makanan dengan segera.</p> <p>1.2 Makanan diperiksa sesuai dengan standar perusahaan.</p> <p>1.3 Makanan diperiksa atas noda, tumpahan dan tetesan.</p> <p>1.4 Makanan segera ditempatkan secara benar pada lokasi layanan yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan dan persyaratan keselamatan.</p> <p>1.5 Kolega yang tepat disarankan tentang kesiapan barang-barang untuk layanan.</p> <p>1.6 Barang-barang tambahan yang dibutuhkan dari dapur diidentifikasi melalui pengawasan area layanan dan konsultasi dengan kolega layanan lain.</p> <p>1.7 Permintaan dibuat untuk staf dapur berdasarkan kebutuhan.</p>
2. Membersihkan area layanan makanan	<p>2.1 Barang-barang yang sudah digunakan dibersihkan segera dari area pelayanan.</p> <p>2.2 Sisa-sisa makanan ditangani sesuai dengan peraturan kesehatan/kebersihan perusahaan.</p> <p>2.3 Perlengkapan dirapihkan sesuai dengan peraturan kesehatan/kebersihan serta prosedur perusahaan.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan perhotelan dimana minuman dan makanan disajikan.

- 1.2 Yang dimaksud dengan Barang-barang yang sudah digunakan dibersihkan segera dari area pelayanan pada KUK 2.1 adalah memindahkan peralatan yang sudah dan tidak lagi digunakan oleh tamu dengan aman dan pada tempat yang tepat.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Meja layanan
    - 2.1.2 Meja *buffet*
    - 2.1.3 Tempat tunggu
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat komunikasi
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Sikap kerja (*Attitude* dalam bekerja)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan
    - 4.2.2 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama
    - 4.2.3 *Product knowledge*

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan memiliki perlengkapan menyediakan penghubung antara area dapur dan area layanan minuman lengkap.
  - 1.2 Dalam pelaksanaannya peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan.
  - 1.3 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode demonstrasi/praktek dan/atau wawancara.

2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 I.55HDR00.151.2 : Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
  - 2.2 I.55HDR00.193.2 : Mengelola keanekaragaman di tempat kerja
  - 2.3 I.55HDR00.194.2 : Mengelola hubungan di tempat kerja
  
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pengetahuan tentang menu makanan
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Keterampilan dalam berkomunikasi secara efektif dan efisien
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Sikap dan perilaku kerja yang baik dan sopan
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan cara mengidentifikasi nama dan jenis makanan dan minuman
  - 5.2 Ketepatan cara untuk mengidentifikasi sumber informasi secara benar

**KODE UNIT : I.55HDR00.023.2**

**JUDUL UNIT : Menyediakan Layanan Makanan Dan Minuman**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyediakan layanan makanan dan minuman

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1 Menyiapkan hidangan /area restoran untuk layanan	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Area makan/restoran diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan, sesuai dengan prosedur perusahaan.</li><li>1.2 Fasilitas pelanggan dibersihkan sebelum pelayanan.</li><li>1.3 Area yang nyaman disiapkan secara rapih untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu.</li><li>1.4 Meja dan kursi ditata sesuai dengan persyaratan perusahaan dan/atau permintaan pelanggan.</li><li>1.5 Tata letak/penempatan perabotan dipastikan kenyamanan dan keselamatan bagi staf dan pelanggan.</li><li>1.6 Perlengkapan disiapkan untuk pelayanan.</li><li>1.7 Komunikasi dilakukan dengan staf dapur dan informasi dicari tentang variasi menu.</li></ul>
2 Mengatur meja	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai dengan permintaan pelanggan.</li><li>2.2 Taplak meja dipasang dengan teknik yang benar sesuai dengan standar perusahaan.</li><li>2.3 Kebersihan dan kondisi seluruh mejadi periksa sebelum pelayanan.</li><li>2.4 Item-item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan dipindahkan dari area layanan.</li><li>2.5 Masalah yang timbul dilaporkan kepada orang yang berwenang.</li></ul>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan di mana makanan dan minuman disajikan dalam *tabled'hote*, *a'la carte* (harga terpisah  
[www.jdih.kememparekraf.go.id](http://www.jdih.kememparekraf.go.id)

menurut menu), *buffet* pesta untuk layanan sarapan pagi atau minuman kopi dan teh.

- 1.2 Taplak meja yang dimaksud dalam KUK 2.2 meliputi ukuran dan bentuk (*square, round, small, medium, large*) sesuai dengan mejayang disediakan/digunakan.
- 1.3 Item-item yang dimaksud pada KUK 2.4 meliputi perabot/peralatan, meja-kursi serta peralatan makan yang tidak layak, dipisahkan dan dipindahkan dari area pelayanan, agar tidak mengganggu kenyamanan dan keamanan serta kelancaran operasional.
- 1.4 Yang dimaksud dengan pelanggan dipersilahkan duduk pada KUK 3.2 adalah dengan terlebih dahulu memperkenalkan diri serta memeriksa reservasi tempat.
- 1.5 Yang dimaksud dengan peralatan makan pada KUK 4.7 adalah china ware, glass ware dan silver.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

*2.1.1 Glassware*

*2.1.2 Crockery*

*2.1.3 Cutlery*

2.1.4 Pemanas makanan

*2.1.5 Linen*

*2.1.6 Condiments*

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perkakas/perabot untuk pembuatan minuman kopi dan teh

2.2.2 Kursi

2.2.3 Meja

2.2.4 Daftar menu makanan dan minuman anggur

2.2.5 Materi tampilan

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Sikap kerja (*attitude* dalam bekerja)

4.2 Standar

4.2.1 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama

4.2.2 *Product knowledge*

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan seperti halnya bar yang lengkap.

1.2 Dalam pelaksanaannya peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan.

1.3 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode demonstrasi/praktek dan/atau wawancara.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.030.2 : Memperbaharui pengetahuan makanan dan minuman

2.2 I.55HDR00.031.2 : Menyediakan penghubung antara area dapur dan area pelayanan

2.3 I.55HDR00.032.2 : Menyediakan saran ahli tentang makanan

- 2.4 I.55HDR00.033.2 : Menyediakan layanan minuman anggur
- 2.5 I.55HDR00.034.2 : Menghidangkan *cocktail*
- 2.6 I.55HDR00.035.2 : Menyediakan layanan *gueridon*
- 2.7 I.55HDR00.036.2 : Menyediakan *silver service*

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengetahuan tentang sistem pelayanan
- 3.1.2 Pengetahuan tentang makanan dan minuman
- 3.1.3 *Hygiene* dan sanitasi

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Teknik menjual
- 3.2.2 Penggunaan bahasa
- 3.2.3 Teknik penyajian

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sikap perilaku yang sopan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- 4.2 Ketelitian dan ketepatan

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan melakukan dan mencari kontak dan informasi dengan staf dapur mengenai variasi menu
- 5.2 Ketepatan memeriksa kebersihan dan kondisi meja sebelum pelayanan
- 5.3 Ketepatan memeriksa dan mengumpulkan makanan dan minuman penyajiannya dengan segera dari area pelayanan dibawa ke pelanggan dengan aman

**KODE UNIT : I.55HDR00.004.2**

**JUDUL UNIT : Memproses Transaksi Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memproses transaksi keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memproses tanda terima dan pembayaran	1.1 Pemeriksaan transaksi dilaksanakan secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Neraca yang disiapkan oleh setiap <i>outlet</i> . 1.3 diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.4 Pelaksanaan sistem keuangan dikontrol sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.5 Prosedur keuangan dimonitor dan input yang tepat diinformasikan kepada manajemen. 1.6 Adanya perbedaan yang timbul pada laporan keuangan dipecahkan sesuai
2. Memindahkan keuntungan dari register /terminal	2.1 Laporan keuangan diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. 2.2 Penyelesaian laporan keuangan diteruskan kepada orang/departemen yang bersangkutan. 2.3 Pembacaan <i>register/terminal</i> atau pencetakan/ <i>print out</i> ditentukan. 2.4 Dokumen kas dan non-kas dipindahkan dan diangkut sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.
3. Mencocokkan keuntungan	3.1 Kas dihitung secara teliti. 3.2 Dokumen non-kas dihitung secara akurat. 3.3 Neraca antara yang tercatat/terbaca di terminal jumlah kas dan transaksi non-kas ditentukan secara akurat. 3.4 Keuntungan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Sistem dapat berupa manual ataupun komputerisasi.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan

###### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 *Electronic Data Captured* (EDC)
- 2.1.2 *Printer* kartu kredit manual

- 2.1.3 *Money checker*
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Kartu kredit
  - 2.2.2 Cek
  - 2.2.3 Deposit
  - 2.2.4 *Vouchers*
  - 2.2.5 *Travelers cheques*
  - 2.2.6 Mata uang asing
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Nilai-nilai kejujuran
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) memproses transaksi keuangan

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan atau di luar tempat kerja.
  - 1.2 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
  - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil komunikasi.
  - 1.4 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode *assessment* yang sesuai dengan obyek atau sasaran penilaian, diantaranya tetapi tidak terbatas pada tes tertulis, tes lisan dan/atau *interview*, praktek simulasi dan/atau praktek kerja nyata.
- 2. Persyaratan Kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Prosedur keuangan dan pencatatannya
    - 3.1.2 Transaksi dan neraca keuangan

- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mendokumentasikan transaksi keuangan
  - 3.2.2 Melaksanakan prosedur klerikal
  - 3.2.3 Menggunakan teknologi
  
- 4. Sikap kerja
  - 4.1 Sopan santun
  - 4.2 Cekatan
  - 4.3 Teliti
  
- 5. Aspek Kritis
  - 5.1 Pemeriksaan transaksi dilaksanakan secara teliti sesuai dengan prosedur perusahaan
  - 5.2 Pelaksanaan sistem keuangan dikontrolsesuai dengan prosedur perusahaan
  - 5.3 Laporan keuangan diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan
  - 5.4 Adanya perbedaan yang timbul pada laporan keuangan dipecahkan sesuai dengan tanggung jawab kerja
  - 5.5 Dokumen non-kas dihitung secara akurat

**KODE UNIT : I.55HDR00.168.2**

**JUDUL UNIT : Menerima dan Menyimpan Barang**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerima dan menyimpan barang.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengambil kiriman persediaan	<p>1.1 Persediaan yang datang diperiksa secara seksama terhadap pesanan dan dokumentasi pengiriman sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>1.2 Variasi-variasi diidentifikasi secara seksama, dicatat dan dikomunikasikan pada orang yang tepat.</p> <p>1.3 Jenis-jenis persediaan diperiksa kerusakan, kualitas, penggunaan melewati batas waktu, bocor atau ketidaksesuaian dan dibuatkan catatan sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p>
2. Menyimpan persediaan	<p>2.1 Seluruh persediaan diangkut dengan segera dan aman ke tempat penyimpanan yang layak tanpa rusak.</p> <p>2.2 Persediaan disimpan di lokasi yang cocok dalam area dan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>2.3 Tingkat persediaan dicatat secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>2.4 Persediaan diberi label sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>
3. Melakukan perputaran dan penjagaan persediaan	<p>3.1 Persediaan diputar sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p> <p>3.2 Persediaan dipindahkan sesuai dengan persyaratan keselamatan dan kesehatan.</p> <p>3.3 Kualitas persediaan diperiksa dan dilaporkan.</p> <p>3.4 Kelebihan persediaan ditempatkan di gudang atau disimpan sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p> <p>3.5 Area persediaan dijaga dengan aman sesuai dengan persyaratan perusahaan dan/atau pemerintah serta masalah yang timbul segera diidentifikasi dan dilaporkan.</p> <p>3.6 Sistem pencatatan persediaan digunakan sesuai dengan persyaratan akurasi dan kecepatan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Unit ini berlaku untuk seseorang dalam menerima dan menyimpan barang.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Rak barang
- 2.1.2 Alat tulis

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Kartu inventori
- 2.2.2 Alat angkut barang
- 2.2.3 Komputer
- 2.2.4 Perlengkapan keamanan dan kesehatan

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

- 4.2.1 Standar Operasi Prosedur (SOP) inventori barang
- 4.2.2 Standar Operasi Prosedur (SOP) peraturan perusahaan
- 4.2.3 Standar Operasi Prosedur (SOP) keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi demonstrasi praktis baik di tempat kerja

maupun melalui simulasi. Penilaian ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pengetahuan menganalisa jenis-jenis barang
    - 3.1.2 Pengetahuan penerimaan dan penyimpanan barang
    - 3.1.3 Pengetahuan menganalisa penataan jenis-jenis barang
    - 3.1.4 Pengetahuan peralatan dan administrasi barang
    - 3.1.5 Pengetahuan inventori barang
    - 3.1.6 Pengetahuan penggunaan komputer
    - 3.1.7 Pengetahuan pelatihan terhadap lingkungan pekerjaan
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Dokumentasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Efisien dan efektif dalam memilih pemesanan barang
  - 4.2 Teliti dan cermat dalam melaksanakan pekerjaan
  - 4.3 Tanggung jawab terhadap penyelesaian pekerjaan
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dan ketelitian dalam melakukan pekerjaan yang mencakup pengetahuan untuk merencanakan pemesanan barang

**KODE UNIT : I.55HDR00.011.2**

**JUDUL UNIT : Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membersihkan lokasi/area dan peralatan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memilih dan menata peralatan	<p>1.1 Peralatan dipilih sesuai dengan jenis pembersihan yang dilakukan.</p> <p>1.2 Seluruh perlengkapan diperiksa dan keamanan kondisi kerjanya sebelum digunakan.</p> <p>1.3 Alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan.</p> <p>1.4 Pakaian pelindung dipilih dan digunakan sesuai prosedur perusahaan.</p>
2. Membersihkan area yang kering dan basah	<p>2.1 Area yang akan dibersihkan disiapkan dan bersih dari bahaya.</p> <p>2.2 Area kerja diberi tanda untuk mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan.</p> <p>2.3 Bahan kimia yang benar dipilih untuk area tertentu dan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan.</p> <p>2.4 Perlengkapan digunakan sesuai prosedur perusahaan.</p> <p>2.5 Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi dibuang sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat.</p>
3. Menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia	<p>3.1 Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik.</p> <p>3.2 Perawatan rutin dilaksanakan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>3.3 Kesalahan diidentifikasi secara benar dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>3.4 Peralatan disimpan di area yang telah ditetapkan dan dalam kondisi siap dipakai kembali.</p> <p>3.5 Bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan pariwisata dan perhotelan.
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk seseorang dalam membersihkan lokasi dan peralatannya.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 *Polisher machine*
- 2.1.2 *Wet and dry vacum cleaner*
- 2.1.3 *Carpet shampooing machine*
- 2.1.4 *High speed polisher machine*
- 2.1.5 *Scribber dyer*

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Peralatan manual
- 2.2.2 Bahan pembersih
- 2.2.3 *Steel wool*
- 2.2.4 *Buffing pad*
- 2.2.5 *Scrubbing pad*
- 2.2.6 *Scrubbing brush*

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

- 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) menggunakan peralatan makinal

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Konteks penilaian**

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode praktik/wawancara.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses pekerjaan.

### **2. Persyaratan kompetensi**

- 2.1 I.55HDR00.012.2 : Menyiapkan kamar untuk tamu
- 2.2 I.55HDR00.151.2 : Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

### **3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan**

#### **3.1 Pengetahuan**

- 3.1.1 Persyaratan nasional/lokal tertentu mengenai kesehatan dan keselamatan kerja yang berkaitan dengan operasional kebersihan
- 3.1.2 Undang-undang tentang lingkungan
- 3.1.3 Penanganan yang aman atas perlengkapan kebersihan dan bahan-bahan kimia yang digunakan dalam usaha pariwisata dan perhotelan
- 3.1.4 Penggunaan bahan pembersih
- 3.1.5 Jenis-jenis lantai
- 3.1.6 Jenis-jenis kotoran

#### **3.2 Keterampilan**

- 3.2.1 Menggunakan peralatan makinal
- 3.2.2 Menggunakan peralatan manual
- 3.2.3 Menggunakan bahan pembersih
- 3.2.4 Menggunakan perlengkapan kebersihan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cekatan

4.2 Teliti

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan penggunaan peralatan

5.2 Ketepatan penggunaan bahan pembersih

**KODE UNIT : I.55HDR00.155.2**

**JUDUL UNIT : Menangani Situasi Konflik**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani situasi konflik.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi situasi konflik	<p>1.1 Potensi konflik harus cepat diidentifikasi dan harus mengambil tindakan cepat dan bijaksana untuk mencegah meluasnya situasi tersebut.</p> <p>1.2 Situasi di mana keselamatan personal pelanggan atau rekan kerja yang mungkin terancam harus diidentifikasi secara cepat dan bantuan yang tepat harus diorganisir.</p>
2. Memecahkan situasi konflik	<p>2.1 Tanggung jawab diambil untuk mencari solusi konflik dalam ruang lingkup tanggung jawab individu.</p> <p>2.2 Seluruh titik pandang didukung, diterima dan diperlakukan dengan hormat.</p> <p>2.3 Keterampilan komunikasi efektif digunakan untuk membantu dalam penanganan konflik.</p> <p>2.4 Teknik pemecahan konflik yang diterima digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusinya.</p>
3. Memberi tanggapan terhadap keluhan pelanggan	<p>3.1 Keluhan-keluhan ditangani secara bijaksana, sopan dan ramah.</p> <p>3.2 Tanggung jawab diambil untuk memecahkan masalah keluhan-keluhan tersebut.</p> <p>3.3 Sifat dan rincian keluhan dibuktikan dan disetujui oleh pelanggan.</p> <p>3.4 Tindakan yang tepat diambil untuk memecahkan masalah keluhan demi kepuasan pelanggan bilamana memungkinkan.</p> <p>3.5 Bila tepat, teknik-teknik digunakan untuk mengubah keluhan menjadi kesempatan untuk mendemonstrasikan pelayanan pelanggan berkualitas tinggi.</p> <p>3.6 Dokumentasi yang diperlukan dilengkapi secara akurat dan jelas dalam jangka waktu tertentu.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani situasi masalah pribadi yang rumit antara pelanggan dan rekan kerja.
- 1.2 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.3 Situasi konflik dapat meliputi namun tidak terbatas kepada.
  - 1.3.1 Keluhan pelanggan.
  - 1.3.2 Konflik di antara rekan kerja.
  - 1.3.3 Izin masuk yang ditolak.
  - 1.3.4 Orang yang terpengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang.
  - 1.3.5 Penolakan dari lokasi kerja.
  - 1.3.6 Pelanggan yang tertunda.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Piranti alat lunak dan keras
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Ruang khusus, *recorder*, kamera, hp, alat tulis, papan tulis

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
  - 4.1.1 Etika berkomunikasi
  - 4.1.2 Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan
- 4.2 Standar

4.2.1 Standar operasional prosedur yang digunakan di perusahaan tersebut

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus meliputi demonstrasi praktek baik di tempat kerja maupun melalui suatu simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- 1.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra- kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu.

2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 I.55HDR00.160.2 : Membangun hubungan bisnis
- 2.2 I.55HDR00.184.2 : Memantau kegiatan kerja

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengetahuan teknik pemecahan konflik

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan menerapkan teknik pemecahan konflik untuk memecahkan jenis situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat untuk sektor tersebut dan tempat kerja

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sikap cerdas, sabar, jujur dan mandiri

5. Aspek kritis

- 5.1 Mampu memahami secara umum sumber-sumber konflik yang terjadi
- 5.2 Mampu mengidentifikasi konflik yang terjadi
- 5.3 Mampu mengurutkan permasalahan serta mampu menangani permasalahan dengan benar

**KODE UNIT : I.55HDR00.021.2**

**JUDUL UNIT : Membersihkan dan Merapikan Area Bar**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membersihkan dan merapikan area bar.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Membersihkan bar dan perlengkapan	1.1 Permukaan bar dan perlengkapan dibersihkan sesuai dengan peraturan kesehatan/kebersihan standar perusahaan. 1.2 Perlengkapan bar dioperasikan sesuai dengan instruksi pabrik. 1.3 Kondisi peralatan yang digunakan untuk pelayanan di bar, diperiksa selama proses pembersihan sesuai dengan standar perusahaan. 1.4 Pembersihan area bar dan perlengkapan dilakukan dengan berkonsultasi sesama staff bar lainnya dan dengan gangguan minimum terhadap operasi bar.
2. Membersihkan dan menjaga area publik	2.1 Area publik yang memerlukan perhatian harus diidentifikasi segera dan melakukan tindakan yang layak. 2.2 Semua jenis alat penyajian yang kotor atau kosong dan tidak diperlukan dibersihkan berdasarkan pada standar perusahaan dengan gangguan minimum terhadap pelanggan. 2.3 Meja dan area publik secara baik dan disiapkan sesuai dengan persyaratan perusahaan. 2.4 Kesempatan untuk berintegrasi dengan pelanggan dilakukan sesuai dengan standar layanan pelanggan. 2.5 Perilaku yang tidak biasanya, mencurigakan atau melanggar peraturan dilaporkan pada petugas yang berwenang.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan dimana minuman beralkohol/non alkohol disajikan terutama pada area kerjabartender serta peralatan dan perlengkapan.
- 1.2 Yang dimaksud dengan Permukaan bar pada KUK 1.1 adalah *bar counter*, meja kerja bartender dan pelayanan minuman.
- 1.3 Yang dimaksud peralatan pada KUK 1.3 seperti *glass ware*, *china ware* dan *silver ware*.
- 1.4 Proses pembersihan sesuai dengan standar perusahaan pada KUK 2.2 meliputi penanganan barang-barang yang pecah serta retak dan rusak dipisahkan dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Mop
- 2.1.2 Air
- 2.1.3 *Chemical*
- 2.1.4 *Cleaning cloth*

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 *Glassware*
- 2.2.2 *Chinaware*
- 2.2.3 *Silverware*
- 2.2.4 *Furniture*
- 2.2.5 Linen

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/1/2015 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol.

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Sikap kerja ( *attitude* dalam bekerja )

4.1.2 Budaya

4.2 Standar

4.2.1 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama

4.2.2 *Product knowledge*

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan seperti halnya bar yang lengkap.

1.2 Dalam pelaksanaannya peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan.

1.3 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode demonstrasi/praktek dan/atau wawancara.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.151.2 : Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Mengetahui jenis dan bahan yang akan dibersihkan

3.1.2 Menggunakan alat yang tepat untuk membersihkan

3.1.3 Mengetahui proses atau teknik membersihkan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keahlian dalam membersihkan peralatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

3.2.2 Menempatkan atau menyimpan peralatan sesuai dengan jenisnya (prosedur perusahaan)

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Penampilan yang baik dalam bekerja
- 4.2 Penggunaan peralatan keselamatan yang sesuai
- 4.3 *Hygiene* dan sanitasi dalam segala hal

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan memeriksa kondisi peralatan dan *glassware* yang dibersihkan. Barang-barang yang pecah serta retak dicatat dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 5.2 Ketepatan mengoperasikan perlengkapan dan peralatan sesuai dengan instruksi pabrik

**KODE UNIT : I.55HDR00.022.2**

**JUDUL UNIT : Mengoperasikan Bar**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengoperasikan bar.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan bar untuk layanan	<ul style="list-style-type: none"><li>11 Tampilan bar dan area kerja diatur sesuai dengan persyaratan perusahaan.</li><li>12 Produk dan material bar diperiksa dan disimpan kembali, dengan menggunakan dokumentasi yang benar.</li><li>13 Seluruh item disimpan di tempat yang sesuai dengan standar perusahaan.</li><li>14 Jenis pelengkap hidangan minuman yang tidak, disiapkan sesuai dengan standar perusahaan.</li></ul>
2. Mengambil pesanan minuman	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Pesanan dicatat secara akurat dan benar sesuai standar perusahaan.</li><li>2.2 Produk dan merek yang disukai oleh pelanggan diperiksa dengan cara yang sopan dan ramah.</li><li>2.3 Rekomendasi atau saran yang jelas dan membantu, diberikan kepada pelanggan terhadap pemilihan minuman.</li></ul>
3. Menyajikan minuman	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Minuman disajikan secepatnya dan dengan cara yang sopan sesuai dengan pesanan pelanggan.</li><li>3.2 Minuman disiapkan sesuai dengan standar resep perusahaan.</li><li>3.3 Perlengkapan gelas dan penghias hidangan minuman, digunakan secara benar.</li><li>3.4 Kebocoran dan tumpahan bahan minuman diminimalkan.</li><li>3.5 Kualitas minuman diperiksa selama pelayanan dan tindakan bersifat koreksi diambil bila diperlukan.</li><li>3.6 Perihal kualitas minuman secepatnya dilaporkan pada orang yang tepat.</li><li>3.7 Layanan nampan diberikan sesuai dengan standar perusahaan.</li></ul>

	<p>3.8 Setiap kecelakaan selama pelayanan ditangani secepatnya.</p> <p>3.9 Tagihan diberikan pada pelanggan atas permintaan sesuai dengan standar perusahaan.</p>
4. Menutup operasi bar	<p>4.1 Perlengkapan disimpan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan dan instruksi pabrik.</p> <p>4.2 Area bar dibersihkan,sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.3 Penghias hidangan minuman yang tersisa, dan masih layak digunakan disimpan secara baik dan bersih serta dalam temperatur yang tepat.</p> <p>4.4 Persediaan bahan minuman diatur kembali sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.5 Bar ditata secara benar untuk pelayanan berikutnya.</p> <p>4.6 Serah terima dilakukan kepada stafbar yang masuk dan diberikan informasi yang berkaitan dengan operasional.</p>

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk sektor operasi bar di seluruh sector perhotelan,dan penyedia jasa minuman sejenis termasuk yang bersifat permanen maupun temporer.
- 1.2 Item yang dimaksud pada KUK 1.3 adalah produk dan material bar yang dipergunakan untuk melayani minuman pelanggan.
- 1.3 Yang dimaksud dengan jenis pelengkap yang cocok pada KUK 1.4 adalah semua dekorasi atau hiasan yang dibutuhkan untuk pembuatan minuman pelanggan sesuai dengan standar perusahaan (tatakan gelas, sedotan, buah, condiment: gula, garam, merica, tabasco, L & P sauce).

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 *Refrigerator*

2.1.2 *Ice making machine*

2.1.3 *Electric blender*

2.1.4 *Coffee making machine*

2.1.5 *Draugh beer unit*

2.1.6 *Bottle opener*

2.1.7 *Shaker*

2.1.8 *Jigger*

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Cocktail napkin*

2.2.2 *Coaster*

2.2.3 *Straw*

2.2.4 *Stirer*

2.2.5 *Drink list*

2.2.6 *Penghias minuman*

2.2.7 *Nampan*

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/1/2015 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

- 4.1.1 Sikap kerja (*attitude* dalam bekerja)

## 4.2 Standar

4.2.1 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama

4.2.2 Product knowledge

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan seperti halnya bar yang lengkap.
- 1.2 Dalam pelaksanaannya peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan.
- 1.3 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode demonstrasi/praktek dan/atau wawancara.

#### 2. Persyaratan kompetensi

I.55HDR00.021.2 : Membersihkan dan merapikan area bar

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengetahuan pengoperasian bar
- 3.1.2 Pengetahuan meracik dan membuat serta menyajikan semua jenis minuman

##### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Meracik dan membuat minuman sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- 3.2.2 Menggunakan peralatan dan perlengkapan yang tepat
- 3.2.3 Menguasai standar meracik dan menyajikan minuman

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sikap perilaku yang baik sesuai dengan peraturan yang berlaku
- 4.2 Menjaga *hygiene* dan sanitasi dalam segala hal

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan memeriksa produk dan merek yang dipesan oleh pelanggan dengan cara tepat dan sopan
- 5.2 Ketepatan menyajikan minuman sesuai dengan standar pelayanan dan pesanan pelanggan dengan cara yang sopan dan ramah

**KODE UNIT : I.55HDR00.029.2**

**JUDUL UNIT : Menyajikan Minuman Non-Alkohol**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyajikan minuman non-alkohol.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan minuman teh dan kopi	<p>1.1 Kopi dan teh yang dibuat sesuai dengan pesanan tamu.</p> <p>1.2 Bahan/ramuan dan perlengkapan yang tepat digunakan sesuai dengan spesifikasi pabrik dan standar perusahaan.</p> <p>1.3 Minuman disiapkan sesuai dengan permintaan pelanggan dan rangka waktu yang dibutuhkan.</p> <p>1.4 Rasa, temperatur dan penampilan diperiksa sesuai dengan standar perusahaan.</p> <p>1.5 Minuman disajikan secara efektif dalam gelas/barang pecah belah sesuai dengan standar perusahaan.</p>
2. Menyiapkan minuman dingin	<p>2.1 Bahan/ramuan dipilih secara benar.</p> <p>2.2 Mesin dan perlengkapan digunakan secara benar sesuai dengan spesifikasi pabrik.</p> <p>2.3 Minuman disiapkan secara tepat sesuai standar perusahaan.</p> <p>2.4 Minuman disajikan dengan hiasan dan cara yang menarik.</p>
3. Menggunakan perlengkapan dan mesin untuk minuman non- alkohol	<p>3.1 Mesin dan perlengkapan digunakan secara aman sesuai dengan spesifikasi pabrik dan peraturan kesehatan/ keselamatan.</p> <p>3.2 Mesin dan perlengkapan dibersihkan secara teratur sesuai dengan jadwal pembersihan/ perawatan perusahaan.</p> <p>3.3 Masalah segera diidentifikasi dan dilaporkan kepada orang yang tepat.</p>

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh perusahaan yang menyajikan jenis minuman teh, kopi dan minuman tidak beralkohol lain.
- 1.2 Yang dimaksud dengan Minuman disajikan dengan hiasan dan cara yang menarik pada KUK 2.4 adalah *garnish* yang menemani hidangan minuman tersebut, misal: potongan buah, gula, coklat

bubuk, dan lain lain.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Mesin *espresso*

2.1.2 Gilingan (*grinders*)

2.1.3 Mesin pembuat kopi (*percolators/urns*)

2.1.4 Sistem saringan (*drip filter systems*)

2.1.5 Teko teh (*teapots*)

Pencilup (*plunger*)

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 *Milk*

2.2.2 *Sugar*

2.2.3 *Lime*

2.2.4 *Honey*

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Sikap kerja (*attitude* dalam bekerja)

### 4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan

4.2.2 Peraturan yang baku sesuai kesepakatan bersama

4.2.3 *Product knowledge*

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan seperti halnya bar yang menyajikan minuman *non alkohol* lengkap.

1.2 Dalam pelaksanaannya peserta/asesi harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan.

1.3 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi metode demonstrasi/praktek dan/atau wawancara.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 I.55HDR00.023.2 : Menyediakan layanan makanan dan minuman
- 2.2 I.55HDR00.030.2 : Memperbaharui pengetahuan makanan dan minuman

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang macam-macam kopi

3.1.2 Pengetahuan tentang macam-macam teh

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keterampilan dalam membuat minuman non alkohol

3.2.2 Keterampilan dalam membuat kopi *art*

3.2.3 Keahlian dalam membersihkan peralatan sesuai dengan SOP

3.2.4 Menempatkan peralatan sesuai dengan jenisnya

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Sikap dan perilaku kerja yang baik dan sopan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan cara mengidentifikasi nama dan jenis kopi dan teh yang dipesan pelanggan

5.2 Ketepatan cara untuk membersihkan dan merawat mesin dan perlengkapan secara teratur sesuai dengan jadwal pembersihan dan pembersihan perusahaan

**KODE UNIT : I.563030.001.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Bahan Baku**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola bahan baku yang diperlukan untuk memulai kegiatan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi jumlah, jenis dan bahan	1.1 Jumlah, jenis dan bahan diidentifikasi dan ditetapkan sesuai SOP perusahaan.  1.2 Bahan baku diperiksa mutu dan kualitasnya sesuai SOP perusahaan.  1.3 Jumlah, jenis dan kualitas bahan baku didokumentasikan.
2. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan	2.1 Jumlah dan bahan baku ditetapkan sesuai dengan kebutuhan.  2.2 Jumlah dan bahan baku yang akan digunakan disiapkan sesuai SOP perusahaan.
3. Menyimpan bahan baku dengan benar	3.1 Bahan baku dikemas dalam wadah yang sesuai dengan standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan.  3.2 Bahan baku disimpan sesuai SOP perusahaan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengelola bahan baku dalam memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan kerja sebagai barista.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi identifikasi jumlah dan jenis bahan yang dibutuhkan, menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan serta menyimpan bahan baku dengan benar.
- 1.3 Yang dimaksud dengan bahan dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.3.1 Biji kopi sangrai/*roasted bean*
  - 1.3.2 Susu
  - 1.3.3 Gula
  - 1.3.4 Sirup
  - 1.3.5 Saus
  - 1.3.6 Bubuk perasa
  - 1.3.7 Es batu
  - 1.3.8 Air
- 1.4 Yang dimaksud dengan jenis bahan dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.4.1 Biji kopi sangrai/*roasted bean*

- a. Arabika
- b. Robusta

1.4.2 Susu

- a. *Full Cream*
- b. *Ultra High Temperature (UHT)*
- c. Rendah atau tanpa lemak/*low - skim*
- d. Kental manis

1.4.3 Gula

- a. Pasir putih
- b. Pasir coklat/*brown sugar*
- c. Rendah kalori

1.4.4 Air

- a. Mineral
- b. Non mineral

1.5 Yang dimaksud dengan mutu dan kualitas dalam unit kompetensi ini, meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- 1.5.1 Masa kadaluarsa bahan
- 1.5.2 Kesegaran bahan
- 1.5.3 Kebersihan bahan

1.6 Yang dimaksud dengan pengemasan adalah menangani kembali bahan yang tidak habis digunakan.

1.7 Yang dimaksud dengan standar penyimpanan adalah menempatkan bahan baku sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku dari masing-masing produk.

2. Peralatan dan perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan unit kompetensi ini meliputi:

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat tulis
- 2.1.2 Alat pengukur

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Wadah penyimpanan bahan
- 2.2.2 *Log book*

3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 (Tidak ada.)

4. Norma dan standar

- 4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan
- 4.2 Standar higienis perusahaan

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

Memiliki pengetahuan tentang:

3.1.1 Bahan baku

3.2 Keterampilan

Memiliki keterampilan teknis untuk:

3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan

3.2.2 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan

4.2 Cermat dalam menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan

4.3 Tepat dalam pengemasan dan penyimpanan

5. Aspek kritis

Aspek kritis yang sangat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan unit kompetensi ini adalah:

5.1 Kecermatan dalam melakukan identifikasi jumlah, jenis dan bahan

5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan

5.3 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku

**KODE UNIT : I.563030.002.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Peralatan dan Perlengkapan**

**DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola peralatan dan perlengkapan yang digunakan pada aktifitas barista.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan peralatan dan perlengkapan	1.1 Peralatan dan kelengkapan diinventarisasi sesuai SOP perusahaan. 1.2 Kebutuhan peralatan dan perlengkapan, didokumentasikan.
2. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan	2.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah siap, diperiksa. 2.2 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan.
3. Memelihara peralatan dan perlengkapan	3.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai SOP perusahaan. 3.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempatnya sesuai SOP perusahaan. 3.3 Peralatan dan perlengkapan didokumentasikan

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengelola peralatan dan perlengkapan.

1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi menyiapkan peralatan dan perlengkapan, melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan dan memelihara peralatan dan perlengkapan.

1.3 Yang dimaksud dengan peralatan dan perlengkapan dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:

###### 1.3.1 Mesin *Espresso*

- a. Mesin *Espresso* otomatis
- b. Mesin *Espresso* semi otomatis
- c. Mesin *Espresso* manual

###### 1.3.2 Mesin kopi

- a. *Coffee urn*
- b. *Percolator*

###### 1.3.3 Alat seduh manual

- a. *French press/plunger*
- b. *Dripper*
- c. *Syphon*
- d. *Moka pot*
- e. *Ibrik*

###### 1.3.4 Alat giling kopi

- a. Manual
- b. Elektrik

- 1.3.5 Pemanas air
- 1.3.6 *Barista tools*
  - a. *Tamper*
  - b. *Knock box*
  - c. *Tamping mat*
  - d. *Stainless steel milk jug*
  - e. Kuas dan sikat/*brushes*
  - f. Lap/*towel*
  - g. Termometer
  - h. *Timer*
- 1.3.7 Alat ukur
  - a. Timbangan
  - b. Sendok ukur
  - c. Gelas ukur/*shot glass*

## 2. Peralatan dan perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan unit kompetensi ini meliputi:

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Alat tulis
  - 2.1.2 Kuas
  - 2.1.3 Sikat
  - 2.1.4 Kain lap
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 *Check list inventori* dan perawatan
  - 2.2.2 Kimia pembersih khusus

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 (Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

- 4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
- 1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 (Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

- 3.1 Pengetahuan
  - Memiliki pengetahuan mengenai:
    - 3.1.1 Nama dan kegunaan masing-masing alat dan perlengkapan
    - 3.1.2 Penggunaan masing-masing alat dan perlengkapan
    - 3.1.3 Teknik perawatan peralatan
- 3.2 Keterampilan
  - Memiliki keterampilan untuk :
    - 3.2.1 Merawat peralatan kerja barista

### 3.2.2 Menyimpan peralatan kerja barista

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam melakukan perawatan peralatan
- 4.2 Cermat dalam menyimpan peralatan

#### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang sangat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan unit kompetensi ini adalah:

- 5.1 Kecermatan dalam menetapkan kebutuhan peralatan dan perlengkapan
- 5.2 Kecermatan dalam menetapkan jenis peralatan dan perlengkapan yang telah diperiksa
- 5.3 Ketelitian dalam menyimpan peralatan pada tempat yang benar

**KODE UNIT : I.563030.005.01**

**JUDUL UNIT : Mengoperasikan Peralatan**

**DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan peralatan pada saat mengerjakan produk.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menggunakan grinder/mesin penggiling kopi	1.1 Menggiling sesuai dengan metode seduh yang digunakan . 1.2 Kehalusan diatur sesuai dengan standar yang berlaku
2. Menggunakan mesin espresso	2.1 Membuat espresso sesuai dengan teknik dan standar yang telah ditentukan berdasarkan peraturan <i>World Barista Championship</i> . 2.2 <i>Steaming milk</i> dilakukan sesuai dengan SOP perusahaan. 2.3 Peralatan digunakan sesuai dengan fungsinya berdasarkan SOP perusahaan.
3. Menggunakan alat seduh manual	3.1 Menggunakan metode seduh manual sesuai dengan yang digunakan, dilakukan . 3.2 Peralatan digunakan sesuai fungsinya dengan benar berdasarkan SOP Perusahaan

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengoperasikan peralatan sesuai kebutuhan untuk mengerjakan suatu produk oleh seorang barista.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi menggunakan *grinder*/mesin penggiling, menggunakan mesin espresso dan menggunakan alat seduh manual yang digunakan sesuai kebutuhan.
- 1.3 Yang dimaksud dengan membuat *espresso* sesuai dengan teknik Dan standar dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.3.1 Menggiling
  - 1.3.2 Menakar
  - 1.3.3 Memadatkan
  - 1.3.4 Mengekstrak kopi
  - 1.3.5 Mengerjakan dalam waktu yang efisien
- 1.4 Yang dimaksud dengan metode seduh manual sesuai dengan yang digunakan, meliputi tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.4.1 Menggiling
  - 1.4.2 Menakar
  - 1.4.3 Mengukur waktu seduh
  - 1.4.4 Menyeduh kopi
  - 1.4.5 Mengerjakan dalam waktu yang efisien
- 1.5 Yang dimaksud dengan *steaming milk* meliputi tetapi tidak terbatas pada:

1.5.1 *Stretching*

1.5.2 *Rolling*

1.5.3 Mengendalikan suhu susu sesuai dengan SOP perusahaan.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan unit kompetensi ini meliputi:

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Mesin Espresso

- a. Mesin Espresso otomatis
- b. Mesin Espresso semi otomatis
- c. Mesin Espresso manual

#### 2.1.2 Mesin kopi

- a. *Coffee urn*
- b. *Percolator*

#### 2.1.3 Alat seduh manual

- a. *French press/plunger*
- b. *Dripper*
- c. *Syphon*
- d. *Moka pot*
- e. *Ibrik*

#### 2.1.4 Alat giling kopi

- a. Manual
- b. Elektrik

#### 2.1.5 Pemanas air

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 *Barista tools*

- a. *Tamper*
- b. *Knock box*
- c. *Tamping mat*
- d. *Stainless steel milk jug*
- e. Kuas dan sikat/*brushes*
- f. Lap/*towel*
- g. Termometer
- h. *Timer*

#### 2.2.2 Alat ukur

- a. Timbangan
- b. Sendok ukur
- c. Gelas ukur/*shot glass*

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 (Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan

4.2 Standar *World Barista Championship*

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai Skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan Sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

Memiliki pengetahuan mengenai:

3.1.1 Jenis peralatan

3.1.2 Spesifikasi peralatan

3.1.3 Cara pengoperasian

3.2 Keterampilan

Memiliki keterampilan untuk:

3.2.1 Mengoperasikan jenis-jenis peralatan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dan teliti dalam mengoperasikan peralatan

5. Aspek kritis

Aspek kritis yang sangat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan unit kompetensi ini adalah:

5.1 Ketepatan dalam membuat espresso dan *steaming milk* sesuai dengan teknik dan standar yang ditentukan

5.2 Ketepatan dalam menggunakan alat seduh manual sesuai dengan teknik dan metode yang digunakan

**KODE UNIT : I.563030.006.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Produk Minuman Kopi**

**DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk memutakhirkan produk minuman kopi.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mencari referensi mengenai produk kopi terkini	1.1 Sumber-sumber informasi diidentifikasi melalui sumber yang terpercaya. 1.2 Informasi yang teridentifikasi didokumentasikan ke dalam file penyimpanan data.
2. Menerapkan informasi yang didapat	2.1 Uji coba pengembangan produk dilakukan sesuai hasil identifikasi. 2.2 Hasil uji coba produk dipresentasikan sesuai hasil identifikasi.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengembangkan pengetahuan tentang produk minuman kopi.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi mencari referensi mengenai jenis-jenis minuman kopi terkini dan menerapkan informasi yang didapat guna memutakhirkan pengetahuan tentang produk minuman kopi.
- 1.3 Yang dimaksud dengan sumber informasi dalam unit kompetensi ini meliputi, tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.3.1 Internet
  - 1.3.2 Majalah
  - 1.3.3 Surat kabar
  - 1.3.4 Buku
  - 1.3.5 Kolega
  - 1.3.6 Lembaga pelatihan
- 1.4 Yang dimaksud dengan uji coba pengembangan produk, adalah proses uji coba dari informasi yang didapat untuk menghasilkan produk terkini.

2. Peralatan dan perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan unit kompetensi ini meliputi:

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Alat pengolah data/komputer
  - 2.1.2 Alat komunikasi
  - 2.1.3 Media elektronik dan non elektronik
  - 2.1.4 Peralatan uji coba pengembangan produk
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Printer
  - 2.2.2 Kamera

### 2.2.3 Wadah penyajian

#### 3. Peraturan yang diperlukan

##### 3.1 (Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Etika dalam menggunakan informasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai skema sertifikasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan.

1.4 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

#### 2. Persyaratan kompetensi

##### 2.1 (Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

Memiliki pengetahuan mengenai:

3.1.1 Penggunaan terhadap media informasi

3.1.2 Wawasan yang luas tentang sumber referensi

##### 3.2 Keterampilan

Memiliki keterampilan untuk:

3.2.1 Mengoperasikan alat pengolah data

3.2.2 Mengoperasikan peralatan

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1. Kreatif dalam mendapatkan informasi

4.2. Inovatif dalam menerapkan informasi

#### 5. Aspek kritis

Aspek kritis yang sangat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan unit kompetensi ini adalah:

5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi sumber-sumber informasi

5.2 Ketepatan dalam melakukan uji coba pengembangan produk

**KODE UNIT : I.55HDR00.236.2**

**JUDUL UNIT : Menangani Kualitas Layanan Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani mutu layanan pelanggan di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<p>1 Mengembangkan dan melaksanakan pendekatan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan</p>	<p>1.1 Riset formal/informasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang kebutuhan, pengharapan dan tingkat kepuasan konsumen.                      1.2 Perubahan dalam lingkungan internal dan eksternal dipertimbangkan dalam hal perencanaan mutu layanan.                      1.3 Kesempatan untuk kolega berpartisipasi dalam proses perencanaan layanan konsumen diberikan.                      1.4 Pendekatan dikembangkan dan dikomunikasikan kepada kolega dan pelanggan.</p>
<p>2 Memonitor dan menyesuaikan layanan konsumen</p>	<p>2.1 Standar layanan konsumen dimonitor di tempat kerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.                      2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus.                      2.3 Kepeelatihan digunakan untuk membantu kolega menangani masalah layanan konsumen.                      2.4 Kolega didorong untuk bertanggungjawab atas layanan konsumen.                      2.5 Masalah layanan konsumen diidentifikasi dan penyesuaian dilakukan untuk memastikan mutu layanan lanjutan.                      2.6 Penyesuaian dikomunikasikan untuk seluruh penyesuaian yang terlibat dalam penyampaian layanan dalam rangka waktu yang tepat.</p>

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
  - 1.2 Kebutuhan riset formal dan informal mencakup namun tidak terbatas pada:
    - 1.2.1 Bicara kepada konsumen
    - 1.2.2 Riset bersifat kualitatif dan kuantitatif
    - 1.2.3 Mencari umpan balik dari kolega penyampaian layanan
    - 1.2.4 Analisa lingkungan yang bersaing
    - 1.2.5 Analisa industri dan trend pasar.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

(Tidak ada)

2.2 Perlengkapan

(Tidak ada)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada)

4. Norma dan standar

(Tidak ada)

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks Penilaian

1.1 Unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak sedang bekerja. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Portfolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja dianggap sesuai. Aktivitas yang disimulasikan harus mencerminkan tempat kerja dan dapat terjadi selama beberapa periode waktu untuk memungkinkan peserta menuju pada pelaksanaan dan aspek pengawasan dari unit ini. Hal ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang

1.2 kemampuan untuk mengembangkan pendekatan pro-aktif terhadap peningkatan layanan konsumen dalam konteks pariwisata/perhotelan khusus

1.3 Unit ini harus dinilai dengan atau setelah unit-unit berikut ini  
Memimpin dan Menangani Orang.

1.4 Juga ada kaitan erat antara unit ini dengan unit kepemimpinan lain. Yang tergantung pada sektor industri dan tempat kerjanya, penilaian/pelatihan gabungan dianggap sesuai dengan unit-unit tersebut.

1.5 Perhatian harus diberikan pada pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis konteks dengan tanpa basis kearah sektor individu.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada)

3. Pengetahuan dan Ketrampilan yang dibutuhkan

- 3.1 prinsip-prinsip mengenai jaminan mutu dan penerapannya dalam pariwisata dan perhotelan dalam konteks manajemen (sistem manajemen mutu formal tidak diperlukan)
- 3.2 pengetahuan industri dan pasar sebagaimana penerapannya pada masalah mutu
- 3.3 lingkungan yang bersaing/kompetitif
- 3.4 pandangan umum tentang perkembangan produk dari suatu persektif layanan mutu

4. Sikap yang diperlukan

(Tidak ada)

5. Aspek Kritis

(Tidak ada)

**KODE UNIT : I.55HDR00.156.2**

**JUDUL UNIT : Membuat Presentasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membuat presentasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan presentasi	1.1 Presentasi direncanakan sebelumnya. 1.2 Materi diorganisir dalam cara yang jelas dan logis. 1.3 Material pendukung seperti <i>slide</i> atau <i>overhead</i> dibuat dan diorganisir dalam jangka waktu yang tepat.
2. Membuat presentasi sesuai dengan topik yang dibahas	2.1 Informasi yang disajikan haruslah informasi yang baru, akurat dan relevan. 2.2 Informasi disajikan dengan cara yang jelas dan ringkas. 2.3 Tambahan yang sesuai dipelajari. 2.4 Teknik berbicara didepan publik yang baku digunakan selama presentasi. 2.5 Humor digunakan sewajarnya. 2.6 Bantuan visual dan peratan digunakan secara benar. 2.7 Jika pemirsa merupakan pihak eksternal, perusahaan dipromosikan melalui presentasi tersebut. 2.8 Bila memungkinkan, libatkan pemirsa dalam presentasi dan umpan balik. 2.9 Kebutuhan pemirsa diidentifikasi secepatnya dan oleh karenanya penyesuaian apapun terhadap presentasi harus dilakukan. 2.10 Presentasi ditindak lanjuti dengan tindakan bilamana dibutuhkan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk membuat presentasi efektif. Unit ini berlaku untuk beragam orang di seluruh sektor-sektor pariwisata dan

perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit dalam sektor pariwisata.

- 1.2 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
- 1.3 Materi presentasi dicari dan dipilih sesuai dengan, tetapi tidak terbatas pada :
  - 1.3.1 Maksud dan tujuan.
  - 1.3.2 Karakteristik pemirsa.
  - 1.3.3 Kesempatan.
  - 1.3.4 Tempat.
- 1.4 Presentasi dapat bersifat internal ataupun eksternal dan meliputi namun tidak terbatas kepada.
  - 1.4.1 Presentasi penjualan.
  - 1.4.2 Penyampaian pelatihan.
  - 1.4.3 Presentasi dalam rapat.
  - 1.4.4 Gaya bicara konferensi.
  - 1.4.5 Penjelasan secara singkat kepada staf.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer, alat tulis, alat rekam

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Kamera, *handphone*, komputer, ruangan kerja, *website*

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Etika komunikasi yang efektif

### 4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan terkait

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja.

Penilaian harus mencakup peragaan praktek baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Unit ini harus didukung oleh jenis

[www.jdih.kememparekraf.go.id](http://www.jdih.kememparekraf.go.id)

metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

- 1.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit ini. Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 I.55HDR00.160.2 : Membangun hubungan bisnis

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Rencana presentasi
- 3.1.2 Teknik bicara
- 3.1.3 Pengetahuan tentang subyek presentasi

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan teknik yang sudah mapan dalam persiapan presentasi
- 3.2.2 Kemampuan untuk menyampaikan presentasi yang tertata dengan baik yang menunjukkan kegunaan yang efektif dari teknik bicara
- 3.2.3 Kemampuan menyesuaikan presentasi terhadap kebutuhan pemirsa

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sikap kerja yang positif, efektif, responsif

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Mampu memahami dan mampu menggunakan teknologi IT/komputer yang baru
- 5.2 Mampu menyusun/tahapan yang terurut dalam membuat presentasi

**KODE UNIT : I.55HDR00.261.2**

**JUDUL UNIT : Melakukan Percakapan Singkat di Telepon**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan percakapan singkat di telepon.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberi tanggapan terhadap telepon masuk	1.1 Salam yang tepat diberikan yang mencakup nama perusahaan dan orang. 1.2 Bantuan ditawarkan pada penelepon. 1.3 Pertanyaan penelepon dialihkan. 1.4 Kosa kata harus tepat.
2. Menerima pesan.	2.1 Pesan telepon dicatat secara akurat. 2.2 Permintaan yang sopan digunakan untuk menjelaskan informasi 2.3 Pesan harus dikonfirmasi.
3. Membuat hubungan telepon	3.1 Buat tujuan. 3.2 Nyatakan tujuan secara jelas. 3.3 Tinggalkan pesan. 3.4 Tutup percakapan secara baik.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk seluruh sektor industri perhotelan & restoran dan mencakup keterampilan mendengar dan berbicara:

1.1.1 Kosakata harus tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan - gramatika mungkin tidak tepat.

1.1.2 Mampu meminta keterangan dan pengulangan.

1.1.3 negosiasi yang tidak selesai namun memiliki elemen kompetensi yang tidak dapat diprediksi.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.2.11 Peralatan

(Tidak ada.)

2.2.12 Perlengkapan

(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.7 Norma

(Tidak ada.)

4.8 Standar

4.2.2 SOP

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau dikelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik ditempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.

### 2. Persyaratan kompetensi (Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan  
(Tidak ada.)

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mampu menggunakan kata yang tepat dan bentuk pertanyaan yang sopan.

3.2.2 Mampu menggunakan kosakata yang sesuai untuk mencapai tujuan.

3.2.3 Memahami kata kerja (verb), kata sifat (adjectives), pronoun, preposition untuk menerangkan orang, tempat, sesuatu dan perayaan.

3.2.4 Memahami formula dan penggunaan kalimat dan pertanyaan yang sederhana.

3.2.5 Memiliki kemampuan meminta penjelasan dan konfirmasi maksud.

3.2.6 Memahami kosakata dari konteks sehari-hari.

### 4. Sikap kerja yang diperlukan (Tidak ada.)

### 5. Aspek kritis

5.1 Penerapan Komunikatif dari bahasa tersebut; makna jelas meskipun ada kesalahan dalam gramatika dan struktur. Kemampuan menangkap ide-ide utama dari percakapan di telepon.

**KODE UNIT : I.55HDR00.212.2**

**JUDUL UNIT : Membaca Teks Informasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membaca teks informasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menggunakan strategi pembacaan yang tepat	1.1 Teks informasi dibaca secara teliti dan dipahami 1.2 Strategi pembacaan didemonstrasikan.
2. Mengidentifikasi kasi tujuan dan makna teks secara keseluruhan	2.1 Rincian utama dari teks antara lain teks yang diformat, artikel, laporan singkat dikutip. 2.2 Seluruh singkatan dan akronim yang umumnya digunakan dalam industri terkait dipahami. 2.3 Kemungkinan konteks penggunaan diterangkan. 2.4 Seluruh rincian khusus yang terkait dan dapat mengutip informasi ini dipahami.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, menggunakan Bahasa Inggris dalam membaca transaksi pada tingkat lanjut/*advanced*.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan

###### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.1.2 Komputer

###### 2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau di kelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik di tempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Struktur kalimat yang sederhana

3.2 Keterampilan

3.2.1 Identifikasi tujuan teks

3.2.2 Penggunaan keterampilan dalam memahami makna teks yang umum (membaca sepintas lalu)

3.2.3 Penggunaan keterampilan dalam memahami rincian khusus (melihat sepintas lalu)

3.2.4 Kemampuan menggunakan konteks untuk memahami teks

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Bertanggung jawab

5. Aspek kritis

5.1 Mampu membaca dan memahami jenis teks informalitas secara luas

**KODE UNIT : I.55HDR00.213.2**

**JUDUL UNIT : Menulis Pesan Singkat**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menulis pesan singkat.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memahami tujuan pesan	1.1 Maksud dari percakapan singkat dikutip. 1.2 Penentuan maksud dari kalimat utama ditangkap.
2. Menulis secara jelas, kalimat yang mudah dipahami	2.1 Struktur yang tepat digunakan di awal, tengah dan akhir. 2.2 Kosakata utama yang berkaitan dengan subyek digunakan. 2.3 Gramatika untuk makna agar menjadi jelas digunakan secara memadai. 2.4 Kemampuan berhubungan dengan ide-ide secara terpadu didemonstrasikan. 2.5 Ide utama dapat dipahami oleh pembaca. 2.6 Kemampuan peringkasan kalimat

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja di industri hotel dan restoran yang berhubungan dengan tamu-tamu yang berbahasa Inggris, membaca dan menulis bahasa Inggris pada tingkat operasional senior di tempat kerja.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan

###### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.1.2 Komputer

###### 2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

3. Peraturan

yang

diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai di tempat kerja atau di kelas. Penilaian harus mencakup demonstrasi baik di tempat kerja maupun di lingkungan pelatihan. Unit ini harus didukung oleh jenis metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan penunjang.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 I.55HDR00.214.2 : Melengkapi teks yang sudah diformat

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Struktur kalimat dasar dan pembuatan paragraf

3.1.2 Rangkaian informasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan mengidentifikasi pemirsa dan tujuan penulisan

3.2.2 Penggunaan bahasa yang tepat - formal atau informal

- 3.2.3 Penggunaan format surat formal - pembukaan formal, pernyataan tujuan, permohonan, konfirmasi, informasi, klarifikasi, tindakan yang diinginkan, penutupan formal
  - 3.2.4 Penggunaan kosa kata yang tepat
  - 3.2.5 Kemampuan menangkap makna kata utama
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Bertanggung jawab
- 5. Aspek kritis
    - 5.1 Mampu menulis secara jelas dan menyampaikan maksud secara akurat