



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 16 TAHUN 2024
TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN
BIDANG RUMAH MINUM/KAFE**

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 Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 04 April 2023 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi Nomor B/76/SD.02.01/D.2/2023 tanggal 26 April 2023 perihal permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang 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. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman 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);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

- MEMUTUSKAN:
- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKANAN MINUM GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN BIDANG RUMAH MINUM/KAFFE.
- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, wajib menyesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini ditetapkan.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Januari 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,





**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 208 TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK
OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN, DAN PENUNJANG USAHA
LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN,
PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA
BIDANG AGEN PERJALANAN DAN PENYELENGGARA TUR

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 Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 10 Desember 2020 di

- c. bahwa sesuai dengan Surat Direktur Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Nomor B/UM.00.00/145/DSDK.2/2021 tanggal 21 April 2021 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur;

- 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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 3. 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);
 4. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);

5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
8. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN, DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG AGEN PERJALANAN DAN PENYELENGGARA TUR.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi kompetensi.

- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, maka Keputusan Menteri Tenaga kerja dan Transmigrasi Nomor: KEP.238/MEN/X/2004 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2021

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,





**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 38 TAHUN 2019**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI AKTIVITAS PROFESIONAL, ILMIAH DAN TEKNIS GOLONGAN
POKOK AKTIVITAS ARSITEKTUR DAN KEINSINYURAN; ANALISIS DAN UJI
TEKNIS BIDANG KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA PADA JABATAN
KERJA PERSONIL KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA**

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 Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Aktivitas Arsitektur dan Keinsinyuran; Analisis dan Uji Teknis Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Jabatan Kerja Personil Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Aktivitas Arsitektur dan Keinsinyuran; Analisis dan Uji Teknis Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Jabatan Kerja Personil Keselamatan dan Kesehatan Kerja telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada 5-7 Desember 2018 di Bogor;

- c. bahwa sesuai surat Plt. Direktur Bina Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Kementerian Ketenagakerjaan Nomor 999/BINAK3/XII/2018 tanggal 19 Desember 2018 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Aktivitas Arsitektur dan Keinsinyuran; Analisis dan Uji Teknis Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Jabatan Kerja Personil Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
- 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 Pedoman 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 Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Aktivitas Arsitektur dan Keinsinyuran; Analisis dan Uji Teknis Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Jabatan Kerja Personil Keselamatan dan Kesehatan Kerja, 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 dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Ketenagakerjaan dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU 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.42/MEN/III/2008 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Ketenagakerjaan Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 170 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

KATEGORI PENGANGKUTAN DAN PERGUDANGAN

GOLONGAN POKOK PERGUDANGAN DAN AKTIVITAS PENUNJANGAN

ANGKUTAN

BIDANG LOGISTIK

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 Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Pergudangan dan Aktivitas Penunjangan Angkutan Bidang Logistik;
 - b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Pergudangan dan Aktivitas Penunjangan Angkutan Bidang Logistik telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada 18 Desember 2019 di Jakarta;

- c. bahwa sesuai surat Deputi Bidang Koordinasi Perniagaan dan Industri, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Nomor PI.03.03/D.V.M.EKON/01/2020 tanggal 20 Januari 2020 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Pergudangan dan Aktivitas Penunjang Angkutan Bidang Logistik;
- 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 Pedoman 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 Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Pergudangan dan Aktivitas Penunjang Angkutan Bidang Logistik, 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 menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi profesi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 April 2020

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,


IDA FAUZIYAH

KODE UNIT : I.56MIN03.004.2

JUDUL UNIT : Membangun Pendekatan Tim dalam Pemberian Layanan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan memimpin tim layanan pelanggan untuk memberikan standar penyampaian layanan yang teridentifikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan standar layanan	1.1 Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada tingkat layanan pelanggan yang disediakan diidentifikasi. 1.2 Ekspektasi pelanggan dan opini tentang level saat ini dan tingkat yang diharapkan dalam pemberian layanan diteliti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.3 Layanan standar diratifikasi SOP perusahaan.
2. Membentuk tim layanan	2.1 Kebutuhan tim layanan diidentifikasi. 2.2 Perekrutan tim dilakukan dari lingkungan area usaha berdasarkan kebutuhan area pekerjaan. 2.3 Layanan standar dikomunikasikan kepada anggota tim.
3. Meningkatkan pelayanan	3.1 Kinerja tim dalam hal pemberian layanan dipantau sesuai SOP perusahaan. 3.2 Kebijakan, prosedur, dan standar terkait dengan pemberian layanan ditinjau sesuai SOP perusahaan. 3.3 Sumber daya dialokasikan untuk penyediaan standar pemberian layanan yang diidentifikasi. 3.4 Keluhan pelanggan terkait dengan penyediaan layanan dibantu tanggapinya sesuai dengan prosedur. 3.5 Catatan yang berkaitan dengan pemberian layanan disimpan sesuai prosedur.

4. Melakukan kerja sama dengan manajemen terkait pemberian layanan	4.1 Saran untuk perbaikan pemberian layanan didiskusikan dengan manajemen. 4.2 Contoh kegagalan yang signifikan dalam standar pemberian layanan yang teridentifikasi disampaikan kepada manajemen. 4.3 Informasi operasional tentang pemberian layanan disampaikan kepada manajemen. 4.4 Tim layanan dan standar untuk aktivitas bisnis dan target pasar yang baru dikembangkan
--	--

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menganalisis pendekatan tim dalam memberikan layanan kepada pelanggan pada industri rumah minum/kafe, yang sesuai dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan usaha rumah minum berdasarkan ukuran keberhasilan dan pencapaian visi usaha rumah minum.
- 1.2 Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada tingkat layanan pelanggan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Lokasi pemberian layanan.
 - 1.2.2 Harapan pelanggan.
 - 1.2.3 Tingkat layanan yang diiklankan.
 - 1.2.4 Profil pelanggan.
 - 1.2.5 Citra dan kinerja masa lalu perusahaan.
 - 1.2.6 Reputasi.
 - 1.2.7 Peringkat kualitas tempat kerja.
- 1.3 Meneliti ekspektasi pelanggan dan opini mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Mempelajari keluhan dan pujian pelanggan yang telah diterima oleh perusahaan.
 - 1.3.2 Pengamatan penyampaian layanan saat ini.
 - 1.3.3 Mewawancarai pelanggan dan staf mengenai pengalaman dan masalah mereka dengan pelayanan yang diterima dan diberikan.
 - 1.3.4 Mengakses data penelitian industri yang ada tentang pemberian layanan.

- 1.4 Standar pelayanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi pelanggan, termasuk waktu tunggu untuk interaksi langsung dan transaksi, serta tanggapan elektronik melalui email dan telepon.
 - 1.4.2 Rasio anggota tim pengiriman layanan dengan pelanggan.
 - 1.4.3 Tingkat kualitas layanan, termasuk pertimbangan terhadap standar kualitas yang bervariasi yang mungkin berlaku dalam suatu organisasi dalam keadaan tertentu dan berbeda.
 - 1.4.4 Presentasi pribadi mencakup penampilan, pakaian anggota tim pengiriman layanan, kebersihan pribadi, dan sikap.
 - 1.4.5 Bentuk komunikasi dalam menangani pemberian layanan, termasuk menyapa pelanggan, dan menghadapi kesulitan pelanggan secara verbal dan non-verbal.
 - 1.4.6 Produksi materi tertulis untuk diberikan kepada atau dilihat oleh pelanggan termasuk papan nama, berbasis situs web, formulir, selebaran, dan semua dokumentasi khusus perusahaan.
- 1.5 Tim layanan terpilih mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Memastikan persyaratan anggaran tenaga kerja terpenuhi.
 - 1.5.2 Mengidentifikasi kebutuhan pemberi layanan pada setiap tahap interaksi pelanggan dengan perusahaan setempat dan/atau stafnya.
 - 1.5.3 Mengidentifikasi individu untuk menjadi anggota tim.
 - 1.5.4 Memastikan tim memiliki beragam keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk memberikan standar layanan yang teridentifikasi.
 - 1.5.5 Mengembangkan tim permanen dan ad hoc yang sanggup menangani layanan darurat, termasuk situasi darurat, staf yang tidak hadir karena sakit, permintaan penjualan yang tinggi yang tidak diperkirakan sebelumnya, dan masalah yang dihadapi pelanggan.
- 1.6 Sumber daya yang dialokasikan untuk penyediaan standar pemberian layanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Waktu.
 - 1.6.2 Pelatihan.
 - 1.6.3 Sumber daya fisik diantaranya alat bantu penyandang disabilitas dan *nursing room*.
 - 1.6.4 Teknologi informasi.
- 1.7 Anggota tim dibantu untuk menanggapi keluhan pelanggan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Melakukan intervensi ketika anggota tim tampak tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan.
 - 1.7.2 Mendukung anggota tim dalam menangani keluhan.
 - 1.7.3 Memimpin dengan memberi contoh dalam penyelesaian keluhan pelanggan.
 - 1.7.4 Mendorong anggota tim untuk menangani keluhan dan pelanggan yang sulit sehingga dapat memperluas keahlian mereka dan membangun kepercayaan.

- 1.8 Memonitor pencapaian layanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Mengikuti praktik yang telah dijelaskan kepada anggota tim tentang evaluasi pemberian layanan.
 - 1.8.2 Menggunakan evaluasi objektif disertai observasi dan refleksi pribadi untuk menentukan tingkat layanan yang diberikan.
 - 1.8.3 Menggunakan 'pembelanja misteri' eksternal sebagai penyedia data untuk digunakan dalam pemantauan proses.
 - 1.8.4 Mengamati praktik anggota tim.
 - 1.8.5 Mencari umpan balik dari pelanggan dan anggota tim.
 - 1.8.6 Memeriksa keluhan, pujian, dan laporan kecelakaan atau kerusakan.
- 1.9 Catatan yang berkaitan dengan pemberian layanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Daftar nama staf dan lembar gaji.
 - 1.9.2 Keluhan dan pujian yang diterima dari pelanggan.
 - 1.9.3 Catatan tertulis dari observasi pribadi.
 - 1.9.4 Catatan umpan balik dari pelanggan dan staf.
 - 1.9.5 Salinan dokumentasi dilengkapi oleh anggota tim untuk menggambarkan kepatuhan persyaratan layanan berbasis kertas, termasuk keakuratan, harga yang benar, pemantauan detail, keterbacaan, dan kelengkapan.
 - 1.9.6 Laporan akreditasi.
- 1.10 Mendorong anggota tim mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Menjelaskan standar layanan dan tingkat layanan.
 - 1.10.2 Memprioritaskan standar dan persyaratan pemberian layanan.
 - 1.10.3 Mendefinisikan terminologi yang relevan.
 - 1.10.4 Mengklarifikasi masalah terkait layanan yang diambil.
- 1.11 Memberikan umpan balik mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Memuji anggota tim atas upaya mereka, termasuk mengakui dan menghargai individu, dan upaya tim.
 - 1.11.2 Memberi nasihat kepada anggota tim tentang ketidakpatuhan dengan standar penyampaian layanan dan memantau upaya mereka untuk memperbaiki situasi.
 - 1.11.3 Menyampaikan contoh pujian dan keluhan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Dokumen perusahaan yang sah dan aktif
 - 2.2.2 Jaringan internet
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - D2.TCS.CL5.03 Build and Maintain a Team Approach to Service Delivery*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengetahuan tentang kode praktik pemberian layanan yang relevan
 - 3.1.2 Pengetahuan tentang ekspektasi layanan pelanggan dan pengiriman layanan industri secara umum strategi dan pilihan yang tersedia dan diterapkan oleh kompetisi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Keterampilan dalam kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pemberian layanan, pengaduan penanganan, pengawasan staf, pemantauan kinerja tim, pendisiplinan staf, pengalokasian tanggung jawab, dan rapat staf

3.2.2 Mampu dalam prinsip manajemen tim dan teknik kohesi tim

3.2.3 Mampu menggunakan interpersonal *skill*, komunikasi, pembinaan, umpan balik, dan motivasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Disiplin dalam menjalani tugas

4.2 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas

4.3 Aktif dalam berkomunikasi

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengembangkan dan secara verbal mengomunikasikan serangkaian layanan tertulis standar pengiriman yang cocok untuk digunakan dalam organisasi

5.2 Konsistensi dalam memberikan kepemimpinan berkelanjutan kepada tim penyampaian layanan di sebuah lingkungan operasional termasuk pemantauan, pemeliharaan, dan peningkatan pemberian layanan selama periode yang ditentukan

KODE UNIT : I.56MIN03.006.2

JUDUL UNIT : Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Kopi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku berbahan dasar kopi, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku berbahan dasar kopi.

LEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku berbahan dasar kopi	1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar kopi. 1.2 Aneka minuman berbahan dasar kopi harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi. 1.3 Rencana kebutuhan bahan baku disiapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
2. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi	2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar kopi diidentifikasi sesuai SOP perusahaan. 2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi diperiksa mutu dan kuantitas sesuai SOP perusahaan. 2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar kopi didokumentasikan kedalam buku kendali mutu .
3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar kopi	3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar kopi ditetapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi ditimbang berdasarkan instruksi kerja.

<p>4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi</p>	<p>4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar kopi dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan.</p> <p>4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar kopi diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan.</p> <p>4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah</p>
	<p>dijangkau.</p> <p>4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa.</p> <p>4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar kopi diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku.</p> <p>4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman, serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan, dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai standar penyimpanan dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan merupakan perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman merupakan sajian berbagai macam minuman berbahan dasar kopi.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini meliputi, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar kopi: biji kopi sangrai/*roasted bean* dengan jenis arabica dan/atau robusta.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim* dan Susu Kental Manis (SKM).
 - 1.5.3 Gula: gula pasir, gula coklat, dan gula aren.
 - 1.5.4 Bahan baku lainnya seperti sirup, saus *Topping*, bubuk perasa, es batu, dan air mineral.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu merupakan dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan

untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku merupakan pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
 - 1.9 Metode penyimpanan bahan baku meliputi, namun tidak terbatas pada *First In First Out* (FIFO), *First Expired First Out* (FEFO), penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat ukur
 - 2.1.2 Alat timbang
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
 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) perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi

- 3.1.2 Jenis-jenis kopi
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan kalibrasi alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
 - 4.4 Teratur dalam menempatkan posisi bahan baku berbahan dasar kopi
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.3 Ketepatan dalam menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.009.2

JUDUL UNIT : Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Kopi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi dengan konsep *green tourism*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi	1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai SOP perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan.
2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi	2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan perangkat air dimatikan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism*.

1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara serta mengelola peralatan dan perlengkapan

pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.

- 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud tidak terbatas pada semua peralatan kopi yang menggunakan energi listrik, bola lampu, AC, kulkas, dan dispenser.
 - 1.4 Perangkat air yang dimaksud tidak terbatas pada keran *washbasin* dan keran bak penampungan air.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin *Espresso*: *super-automatic*, *automatic*, *semi-automatic* manual, dan professional

- 2.1.2 Mesin kopi: *Coffee Urn* dan *Percolator*
- 2.1.3 Alat giling kopi manual dan elektrik
- 2.1.4 Alat seduh manual (tidak terbatas pada): *French Press/Plunger*, *dripper*, *Syphon*, *Moka Pot*, *rock presso*, *aero press*, *cold brew*, dan kopi saring Aceh
- 2.1.5 Peralatan lainnya: *electric kettle*/pemanas air, *shaker*, timbangan digital, kompor/pemanas digital, dispenser, gelas, dan sendok
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Barista Tools* (tidak terbatas pada): *Tamper*, *tamping mat*, *knock box*, *milk jug*, kuas/*brushes*, celemek, termometer, dan *timer*.
 - 2.2.2 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur/*shot glass*
 - 2.2.3 Nampan
 - 2.2.4 Daftar inventaris peralatan dan perlengkapan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan
 - 1.2.3 *Role play*
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism*
- 4 Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

KODE UNIT : I.56MIN03.012.2

JUDUL UNIT : **Menyiapkan Area Pelayanan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan dan memelihara area pelayanan dengan melakukan pemeriksaan area pelayanan, membersihkan area pelayanan, dan mendokumentasikan kesiapan area pelayanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeriksaan area pelayanan	1.1 Area pelayanan diperiksa kesiapannya sesuai standar kebersihan dan kenyamanan sebelum melakukan pelayanan pelanggan. 1.2 Alat dan bahan kebersihan diperiksa agar berfungsi dengan baik dan tersedia dengan cukup. 1.3 Data dan kondisi area layanan disiapkan berdasarkan daftar periksa dan prosedur pemeriksaan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
2. Membersihkan area kerja pelayanan	2.1 Area pelayanan dibersihkan dengan memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan. 2.2 Fasilitas area layanan untuk menunjang keindahan dan kerapihan area layanan ditata dengan baik.
3. Mendokumentasikan kesiapan area pelayanan	3.1 Hasil pemeriksaan area layanan didokumentasikan kedalam formulir laporan sesuai SOP perusahaan. 3.2 Umpan balik terhadap survei kepuasan area layanan dianalisis sebagai dasar peningkatan layanan kepada pelanggan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pemeriksaan area pelayanan, membersihkan area pelayanan, dan mendokumentasikan kesiapan area pelayanan sesuai standar mutu dan pelayanan prima dalam rangka memberikan kenyamanan pelanggan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi persiapan area pelayanan, pembersihan area pelayanan, mendokumentasikan kesiapan area layanan, dan memperoleh umpan balik dari pelanggan.
- 1.3 Area pelayanan adalah tempat pelaksanaan kegiatan usaha yang

meliputi area pelanggan, toilet, gudang, dan logistik.

- 1.4 Alat dan bahan kebersihan meliputi sapu, sikat, kain lap, kain pel, cairan pembersih, dan tempat penampungan sampah.
- 1.5 Fasilitas area pelayanan terdiri dari halaman depan, meja, kursi, colokan listrik, toilet, ruang ibadah, ruangan rapat, lantai, langit-langit, dan *spot selfie*.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Sikat
 - 2.1.2 Pembersih kaca
 - 2.1.3 Sapu
 - 2.1.4 *Vacuum cleaner*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Log book* dan atau formulir ceklis kebersihan dan kerapihan area pelayanan
 - 2.2.3 Instruksi kerja
 - 2.2.4 Kain lap
 - 2.2.5 Kain pel
 - 2.2.6 Cairan pembersih
 - 2.2.7 Ember
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Prinsip kerja Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin (5R)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan
 - 4.2.2 *Green tourism*
 - 4.2.3 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Konsep *preventive* dan *corrective maintenance*
 - 3.1.2 Jenis area pelayanan dan fungsinya
 - 3.1.3 Pelayanan prima
 - 3.1.4 Konsep ringkas, rapi, resik, rawat, rajin

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan pemeriksaan kondisi fisik kebersihan, kenyamanan, dan pemenuhan persyaratan mutu area pelayanan
 - 3.2.2 Melakukan pemeliharaan dan pembersihan secara rutin harian terhadap area pelayanan
 - 3.2.3 Mencatat penggunaan dan pemeliharaan area pelayanan dan membuat laporan kebersihan area pelayanan harian

- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Rajin melakukan pemeriksaan kondisi fisik, kebersihan, dan kenyamanan area pelayanan secara periodik sebelum dan setelah digunakan
 - 4.2 Rajin melakukan pembersihan area pelayanan setelah penggunaan sesuai prosedur pemeliharaan dan standar mutu
 - 4.3 Cermat dalam membersihkan area pelayanan
 - 4.4 Teliti dalam menata peralatan dan perlengkapan area pelayanan

- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan kondisi kerapihan area pelayanan
 - 5.2 Ketelitian dalam melakukan kebersihan area pelayanan

KODE UNIT : I.56MIN03.013.1

JUDUL UNIT : Memeriksa Kelayakan Sarana dan Prasarana

Deskripsi Unit: Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan,

keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, memeriksa, mengukur, dan memastikan kelayakan sarana dan prasarana layanan sesuai standar kelayakan sarana dan prasarana untuk menjamin terselenggaranya keselamatan dan kesehatan kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan alat uji kelayakan sarana dan prasarana layanan	1.1 Sarana dan prasarana area pelayanan yang akan diuji disiapkan sesuai daftar periksa dan standar mutu sarana dan prasarana. 1.2 Alat uji kelayakan sarana dan prasarana area pelayanan disiapkan berdasarkan spesifikasi teknis sarana dan prasarana. 1.3 Instruksi kerja pemeriksaan mutu dan kelayakan sarana dan prasarana area pelayanan disiapkan sesuai standar operasional prosedur. 1.4 Rencana pemeriksaan kelayakan sarana dan prasarana area pelayanan disusun sesuai daftar periksa sarana dan prasarana.

<p>2. Menguji kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan</p>	<p>2.1 Sampel pengujian kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan ditentukan sesuai kebutuhan pengujian.</p> <p>2.2 Sarana dan prasarana yang dapat diuji secara langsung diperiksa mutu dan kelaikannya sesuai standar mutu sarana dan prasarana area pelayanan.</p> <p>2.3 Sarana dan prasarana yang hanya dapat diuji di tempat pengujian dibawa ke tempat pengujian untuk diperiksa kelaikannya sesuai standar kelaikan yang dipersyaratkan.</p> <p>2.4 Hasil pengujian kelaikan dibandingkan kesesuaiannya dengan standar mutu kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan.</p> <p>2.5 Hasil pengujian diberi label sebagai identitas sarana dan prasarana area pelayanan yang telah memenuhi kriteria kelaikan.</p> <p>2.6 Sarana dan prasarana area pelayanan yang dinilai tidak layak digunakan, dilakukan proses perbaikan sesuai prosedur.</p>
<p>3. Melakukan kalibrasi peralatan penyajian aneka minuman secara berkala</p>	<p>3.1 Alat dan perlengkapan yang akan dikalibrasi disiapkan.</p> <p>3.2 Alat dan perlengkapan dikalibrasi sesuai dengan <i>manual book</i>.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan, memeriksa, mengukur, dan memastikan kelaikan sarana dan prasarana sesuai standar kelaikan sarana dan prasarana untuk menjamin terselenggaranya keselamatan dan kesehatan kerja.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi pemeriksaan, pengujian, dan dokumentasi kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan yang dilakukan secara berkala untuk menjamin terselenggaranya keselamatan sarana dan prasarana area pelayanan.
- 1.3 Standar mutu sarana dan prasarana adalah tolak ukur spesifikasi teknis sarana dan prasarana yang dipersyaratkan untuk dapat digunakan dalam mendukung proses usaha yang diantaranya fasilitas akses masuk tempat usaha, kekuatan meja kursi yang digunakan pada ruang pelayanan, jaringan air, jaringan listrik, standar keamanan jaringan pipa atau tabung gas, dan lain sebagainya.
- 1.4 Sarana dan prasarana yang dapat diuji secara langsung adalah segala sesuatu yang merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang dapat diuji secara langsung tanpa harus membawa sarana prasarana tersebut ke tempat pengujian, misalkan: pengecekan terhadap kekuatan klep pipa gas, pemeriksaan indikator suhu peralatan pembuat aneka minuman, dan lain sebagainya.
- 1.5 Sarana dan prasarana yang hanya dapat diuji di tempat pengujian adalah segala sesuatu yang merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang hanya dapat diuji di tempat pengujian, misalkan: pengujian kelaikan kendaraan pengangkut bahan baku, pengujian ambang batas fisika, kimia, dan biologi area pembuatan aneka minuman, dan lain sebagainya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Avo meter
- 2.1.2 *Espresso coffee machine*
- 2.1.3 *Grinder*
- 2.1.4 *Manual brewing*
- 2.1.5 Termometer
- 2.1.6 Wadah sampel

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 *Tool kits*
- 2.2.2 Instruksi kerja

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

- 4.2.1 Pedoman pengambilan sampel pengujian komponen fisika, kimia dan biologi pada area pembuatan minuman
- 4.2.2 Standar mutu sarana dan prasarana area pelayanan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi (Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Metode pengujian sarana dan prasarana area pelayanan
 - 3.1.2 Komponen persyaratan spesifikasi teknis sarana dan prasarana area pelayanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengambil sampel pengujian
 - 3.2.2 Menguji secara fisik sarana dan prasarana area pelayanan sesuai standar mutu dan keselamatan sarana dan prasarana
 - 3.2.3 Memberikan label dan pencatatan dokumentasi kelaikan hasil pengujian
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengambil sampel sesuai kebutuhan pengujian
 - 4.2 Teliti dalam melakukan kalibrasi peralatan
 - 4.3 Cermat dalam membaca hasil pengujian
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menguji kelaikan sarana dan prasarana yang dapat diuji secara langsung mutu dan kelaikannya sesuai standar mutu sarana dan prasarana area pelayanan
 - 5.2 Ketelitian dalam membaca kesesuaian hasil pengujian sarana dan prasarana area pelayanan dibandingkan dengan standar mutu

sarana dan prasarana

KODE UNIT : I.56MIN03.014.2

JUDUL UNIT : Melayani Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani pemesanan aneka minuman sesuai daftar urut pemesanan dengan memperhatikan dan menyediakan fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman sesuai standar keselamatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.

LEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima pemesanan aneka minuman dari pelanggan	1.1 Tipe pelanggan diidentifikasi sesuai dengan karakteristik. 1.2 Menu aneka minuman dijelaskan kepada pelanggan dengan sopan sesuai etika pelayanan pelanggan yang baik. 1.3 Pesanan minuman dicatat dalam jenis dan jumlah pesanan yang sesuai dengan pemesanan pelanggan.
2. Melayani pemesanan minuman	2.1 Pesanan minuman yang telah dibuat dan diperiksa disampaikan sesuai dengan tipe pelanggan. 2.2 Pesanan dicocokkan dengan nota pemesanan.
3. Membuat produk minuman sesuai dengan pesanan pelanggan	3.1 Daftar pemesanan aneka minuman ditata sesuai urutan pemesanan. 3.2 Pesanan minuman yang telah selesai dibuat diperiksa kesesuaiannya sesuai <i>taking order</i> .
4. Memberikan pelayanan ramah terhadap anak yang nyaman dan aman	4.1 Kebutuhan pelayanan ramah anak diidentifikasi sesuai standar perusahaan, kenyamanan, dan keamanan. 4.2 Tanda dan label identitas ramah anak disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan.

<p>5. Memberikan pelayanan terhadap perempuan yang nyaman dan aman</p>	<p>5.1 Kebutuhan pelayanan ramah perempuan diidentifikasi sesuai standar perusahaan, kenyamanan, dan keamanan.</p> <p>5.2 Tanda dan label identitas ramah perempuan disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan.</p>
<p>6. Memberikan pelayanan terhadap pelanggan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman</p>	<p>6.1 Kebutuhan pelayanan ramah berkebutuhan khusus diidentifikasi sesuai standar perusahaan, kenyamanan, dan keamanan.</p> <p>6.2 Tanda dan label identitas ramah pelanggan yang disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan.berkebutuhan khusus disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melayani pemesanan aneka minuman sesuai daftar urut pemesanan dengan memperhatikan dan menyediakan fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman sesuai standar keselamatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menjelaskan menu aneka minuman kepada pelanggan, mencatat pesanan sesuai permintaan pelanggan, melayani pelanggan, dengan memperhatikan penyediaan fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman sesuai standar keselamatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 1.3 Aneka minuman adalah jenis-jenis minuman berbahan dasar kopi, teh, dan buah-buahan yang disuguhkan kepada pelanggan dalam berbagai bentuk penyajian.
- 1.4 Tipe pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan yang berkebutuhan khusus, anak-anak, dan perempuan mempunyai cara yang berbeda ketika melakukan pelayanan.
- 1.5 Pelayanan ramah anak adalah suatu pelayanan yang disediakan untuk memfasilitasi kebutuhan anak yang aman dan nyaman guna memudahkan dan mendukung kegiatan operasi rumah minum, meliputi:
 - 1.5.1 Tempat bermain anak dapat berisi: ayunan, papan luncur, kolam bola, aneka mainan anak.
 - 1.5.2 Toilet anak.
 - 1.5.3 Ruang baca dan kreativitas anak.
 - 1.5.4 Tanda keamanan untuk mencegah terjadinya kondisi ketidaknyamanan dan ketidakamanan bagi anak.
- 1.6 Tanda dan label identitas adalah informasi singkat berupa simbol atau tulisan yang singkat, padat, dan jelas yang memberikan informasi keamanan dan kenyamanan dapat berupa:
 - 1.6.1 Simbol.
 - 1.6.2 Label penunjuk.
- 1.7 Pelayanan ramah perempuan adalah area yang dapat digunakan oleh perempuan yang datang ke area rumah minum yang mendukung kebutuhannya untuk berinteraksi secara langsung dengan lingkungan sekitarnya.
- 1.8 Pelayanan ramah berkebutuhan khusus adalah suatu daftar sarana pendukung yang disediakan untuk memfasilitasi kebutuhan orang disabilitas dan lansia yang aman dan nyaman guna memudahkan dan mendukung kegiatan operasi rumah minum, meliputi dan tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Kursi roda.
 - 1.8.2 Toilet dengan dilengkapi dengan peralatan untuk berkebutuhan khusus.

- 1.8.3 Tanda keamanan untuk mencegah terjadinya kondisi ketidaknyamanan dan ketidakamanan bagi pelanggan berkebutuhan khusus.
 - 1.8.4 Tangga miring.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Fasilitas tempat bermain anak: perosotan, ayunan, dan mandi bola
 - 2.1.2 Ruang laktasi
 - 2.1.3 Toilet terpisah
 - 2.1.4 Tempat wudhu dan shalat yang terpisah
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Alat tulis gambar
 - 2.2.3 Pensil berwarna
 - 2.2.4 Kertas gambar
 - 2.2.5 Popok bayi
 - 2.2.6 Tisu basah
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika pelayanan kepada pelanggan
 - 4.1.2 Etika penyampaian informasi pada tanda atau label identitas yang sesuai dengan usia anak, perempuan, dan orang dengan kebutuhan khusus
 - 4.1.3 Etika komunikasi dan berbicara kepada anak dan orang dengan kebutuhan khusus
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar pelayanan pelanggan
 - 4.2.3 Standar fasilitas ramah anak, perempuan, dan kebutuhan khusus
 - 4.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ramah anak, perempuan, dan kebutuhan khusus

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

- 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
- 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi (Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pelayanan prima
 - 3.1.2 Perilaku dan kebiasaan anak saat berada di ruang publik
 - 3.1.3 Arti dan makna simbol dan tanda ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus
 - 3.1.4 Pengelolaan risiko
 - 3.1.5 Kebutuhan perempuan saat berada di ruang publik
 - 3.1.6 Kebutuhan orang dengan berkebutuhan khusus saat berada di ruang publik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menjelaskan daftar menu aneka minuman
 - 3.2.2 Mencatat pemesanan sesuai keinginan pelanggan
 - 3.2.3 Menyampaikan pemesanan sesuai urutan pemesanan dalam jenis, jumlah, aroma, serta rasa yang diinginkan pelanggan
 - 3.2.4 Mengidentifikasi fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang sesuai dengan luasan
 - 3.2.5 Mengomunikasikan kondisi aman dan nyaman kepada anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus dengan bahasa yang mudah dimengerti dan ramah
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dan ramah saat memberikan layanan kepada pelanggan dengan memperhatikan ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus
 - 4.2 Sabar dalam melayani kebutuhan anak, perempuan, dan orang berkebutuhan khusus
 - 4.3 Proaktif saat ada pelanggan perempuan yang membutuhkan bantuan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kesopanan dalam menjelaskan penawaran aneka minuman kepada pelanggan sesuai etika pelayanan pelanggan yang baik
 - 5.2 Kesesuaian pencatatan dalam jenis dan jumlah pesanan sesuai keinginan pelanggan
 - 5.3 Kecermatan dalam memeriksa kondisi keamanan dan kenyamanan tempat bermain anak dan fasilitas pendukungnya sesuai standar keamanan
 - 5.4 Ketepatan dalam memenuhi syarat pemenuhan standar keamanan dan kebersihan sesuai standar keamanan dan standar

operasional prosedur

- 5.5 Kecermatan dalam memeriksa kondisi keamanan dan kenyamanan fasilitas ramah perempuan sesuai standar keamanan

KODE UNIT : I.56MIN03.015.1

JUDUL UNIT : Membuat Minuman Kopi Menggunakan Mesin

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan,

keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menggunakan mesin *Grinder*, membuat minuman *basic* kopi, melakukan perawatan mesin dan membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin, dan kreasi dalam penyajian yang artistik serta menggugah selera pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan <i>Grinder</i> /mesin penggiling kopi	1.1 Mesin <i>Grinder</i> dikalibrasi untuk menemukan tingkat kehalusan yang ideal sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.2 Kehalusan bubuk kopi diatur sesuai dengan kebutuhan dan jenis mesin yang digunakan. 1.3 Jumlah jenis dan takaran bubuk kopi diatur sesuai SOP perusahaan.
2. Membuat minuman dasar kopi dengan menggunakan mesin	2.1 Minuman <i>basic Espresso</i> dibuat sesuai dengan teknik dan standar yang telah ditentukan berdasarkan peraturan Perusahaan. 2.2 Aneka minuman berbahan dasar kopi lainnya dibuat sesuai dengan SOP perusahaan.

3. Membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin	3.3 Mesin, peralatan, dan bahan yang digunakan sesuai dengan SOP perusahaan. 3.4 Proses <i>steaming milk</i> dilakukan secara benar sesuai dengan jenis mesin dan SOP perusahaan. 3.5 Minuman <i>latte art</i> dibuat sesuai dengan SOP perusahaan. 3.6 Aneka minuman berbahan dasar kopi lainnya dibuat dan dikreasikan sesuai dengan SOP perusahaan. 3.7 Daftar urutan pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman berbahan kopi sesuai nomor urutan pemesanan.
4. Menyajikan minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin	4.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 4.2 Minuman yang telah diperiksa di sajikan berdasarkan SOP perusahaan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan mesin *Grinder*, membuat minuman *basic* kopi, melakukan perawatan mesin, dan membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin dan kreasi dalam penyajian yang artistik serta menggugah selera pelanggan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi aktivitas dalam melakukan kalibrasi mesin, melakukan perawatan mesin, membuat Basic Espresso, steam milk, teknik latte art, aneka minuman berbahan dasar kopi berdasarkan World Barista Championship, SOP perusahaan, dan daftar urutan pesanan pelanggan.
- 1.3 Mesin pembuat minuman kopi merupakan mesin pembuat minuman berbahan dasar kopi yang diolah dengan cara tertentu sesuai bentuk penyajian yang diinginkan pelanggan.
- 1.4 Kalibrasi merupakan proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat ukur dengan cara membandingkannya dengan standar atau tolak ukur.
- 1.5 Basic Espresso meliputi semua jenis minuman yang dibuat dengan dasar Espresso.

- 1.6 *Steaming milk* merupakan proses mengepulkan susu membentuk buih-buih susu dengan uap yang disembur dengan tekanan tinggi menggunakan *steam wand* di mesin *Espresso*.
 - 1.7 Jenis pesanan kopi merupakan aneka pilihan menu kopi berdasarkan teknik pencampuran tertentu yang digunakan untuk mengatur tingkat kecepatan dan jenis pencampuran bahan baku yang sesuai dengan jenis pesanan, tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 *Espresso, double Espresso, ristretto, dan lungo.*
 - 1.7.2 *Long Black.*
 - 1.7.3 *Americano.*
 - 1.7.4 *Latte.*
 - 1.7.5 *Mochaccino.*
 - 1.7.6 *Cappucino.*
 - 1.8 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman berbahan dasar kopi dengan berbagai model seni (*art*) penyajian minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin *Espresso super-automatic*
 - 2.1.2 Mesin *Espresso automatic*
 - 2.1.3 Mesin *Espresso semi-automatic*
 - 2.1.4 Mesin *Espresso manual*
 - 2.1.5 Mesin *Espresso* komersial atau profesional
 - 2.1.6 Mesin kopi: *Coffee Urn, Percolator*
 - 2.1.7 Mesin *Grinder*
 - 2.1.8 *Blender*
 - 2.1.9 Dispenser
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Barista Tools* (tidak terbatas pada): *Tamper, tamping mat, knock box, milk jug, kuas/brushes, celemek, termometer, dan timer*
 - 2.2.2 Alat ukur: timbangan, sendok takar, dan gelas ukur atau *shot glass*
 - 2.2.3 Nampan, gelas, dan sendok
 - 2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik kalibrasi mesin sehingga menemukan karakter minuman *basic Espresso* yang sesuai *World Barista Championship*
 - 3.1.2 Seni (*art*) dalam membuat membuat dan menyajikan minuman kepada pelanggan
 - 3.1.3 Menjelaskan tahapan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin sesuai jenis minuman kopi yang dipesan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman ke dalam mesin dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Mengoperasikan mesin pembuat minuman kopi
 - 3.2.3 Membuat berbagai bentuk seni (*art*) dalam penyajian minuman kopi
 - 3.2.4 Membuat komposisi minuman kopi sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan dan sesuai instruksi kerja
 - 4.3 Tepat dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan
 - 5.3 Ketepatan dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.016.1

JUDUL UNIT : **Membuat Minuman Kopi Menggunakan Peralatan Manual**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, membuat, dan menyajikan minuman kopi secara manual dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan <i>Grinder</i> /mesin penggiling kopi manual	1.1 Mesin <i>Grinder</i> dibersihkan agar berfungsi dengan baik. 1.2 Kehalusan bubuk kopi diatur sesuai dengan kebutuhan dan jenis peralatan manual yang digunakan. 1.3 Jumlah jenis dan takaran bubuk kopi diatur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.
2. Membuat aneka minuman kopi dengan peralatan manual	2.1 Daftar urut pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman berbahan kopi sesuai nomor urut pemesanan. 2.2 Aneka minuman kopi dibuat dengan menggunakan peralatan manual sesuai metode pembuatan kopi dengan mengikuti SOP perusahaan. 2.3 Aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual dikreasikan sesuai dengan SOP perusahaan.

3. Menyajikan minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual	3.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 3.2 Minuman yang telah diperiksa disajikan berdasarkan SOP perusahaan.
---	---

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan *Grinder* manual, membuat aneka minuman kopi secara manual sesuai pesanan pelanggan dan melakukan perawatan peralatan manual.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menggunakan *Grinder* manual, cara membuat aneka minuman kopi secara manual sesuai pesanan pelanggan, dan cara melakukan perawatan peralatan manual.
- 1.3 Bahan baku merupakan bahan untuk diolah melalui proses pengolahan menjadi produk tertentu yang bernilai. Bahan baku dalam proses pembuatan aneka minuman dengan peralatan manual berupa: biji kopi *roasted beans*, air mineral, gula, susu, dan lain sebagainya.
- 1.4 Alat seduh manual merupakan alat yang digunakan untuk membantu membuat aneka minuman kopi secara manual, meliputi: *French Press/Plunger, dripper, Syphon, Moka Pot, rok presso, aeropress, cold brew*, dan saring kopi Aceh.
- 1.5 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman

berbahan dasar kopi dengan berbagai model seni (*art*) penyajian minuman.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan pembuatan kopi manual tidak terbatas pada:
 - 2.1.1 *French Press/Plunger*
 - 2.1.2 *Dripper*
 - 2.1.3 *Syphon*
 - 2.1.4 *Rok presso*
 - 2.1.5 *Aeropress*
 - 2.1.6 *Cold brew*
 - 2.1.7 Moka Pot
 - 2.1.8 Tubruk
 - 2.1.9 Saring kopi Aceh
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Gelas dan gelas ukur
 - 2.2.2 Sendok
 - 2.2.3 Wadah
 - 2.2.4 Termometer
 - 2.2.5 Timbangan
 - 2.2.6 *Timer*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika penyajian
 - 4.1.2 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 SOP perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik kalibrasi peralatan sehingga menemukan karakter minuman dengan menggunakan peralatan manual yang sesuai SOP
 - 3.1.2 Seni (*art*) dalam membuat dan menyajikan minuman kepada pelanggan
 - 3.1.3 Menjelaskan tahapan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan peralatan manual sesuai jenis minuman kopi yang dipesan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman kedalam peralatan manual dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Mengoperasikan peralatan manual pembuat minuman kopi
 - 3.2.3 Membuat berbagai bentuk seni (*art*) dalam penyajian minuman kopi
 - 3.2.4 Membuat komposisi minuman kopi sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual
 - 4.2 Cermat dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan dan sesuai instruksi kerja
 - 4.3 Tepat dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual
 - 5.2 Kecermatan dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan
 - 5.3 Ketepatan dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.019.1

JUDUL UNIT : **Memutakhirkan Pengetahuan tentang Produk Minuman dan Pelayanan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memutakhirkan pengetahuan produk dan proses usaha dengan keanekaragaman menu dan suguhan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan rumah minum yang prima dan berkesinambungan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengumpulkan informasi terkini dan perkembangan produk dan usaha yang sesuai dengan perkembangan dan perilaku pelanggan	1.1 Sumber informasi perkembangan produk usaha dan tren masyarakat diidentifikasi sesuai perilaku, kebutuhan, dan keinginan pelanggan. 1.2 Data dan informasi tren produk dan gaya yang sesuai dengan selera masa kini dikumpulkan untuk pengembangan. 1.3 Good practice pengelolaan rumah minum diobservasi berdasarkan selera dan cara masyarakat berinteraksi sesuai dengan kebutuhan.
2. Mendayagunakan informasi kegiatan pelayanan	2.1 Pengetahuan produk dan kegiatan pelayanan rumah minum/kafe dimodernisasi sesuai perkembangan dan tantangan pergaulan. 2.2 Strategi penyebarluasan informasi produk dan kegiatan pengelolaan yang lebih mutakhir disusun untuk pengembangan. 2.3 Informasi mengenai produk dan <i>good practice</i> serta tata kelola yang sudah dikembangkan dipublikasikan sesuai dengan target dan klasifikasi pelanggan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk memutakhirkan pengetahuan produk dan proses usaha dengan keanekaragaman menu dan suguhan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan rumah minum yang prima dan berkesinambungan.

1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara

mengumpulkan, mengidentifikasi, dan memodernisasi tren perkembangan produk serta perilaku pelanggan yang harus direspons melalui praktik terbaik pengelolaan rumah minum/kafe.

- 1.3 Sumber informasi merupakan segala sesuatu yang menjadi akar atau asal usul sebuah kumpulan data yang dapat dikomunikasikan untuk tujuan tertentu. Sumber informasi dalam pengelolaan rumah minum diantaranya:
 - Internet.
 - 1.3.1 Media sosial.
 - 1.3.2 Referensi tertulis.
 - 1.3.3 Tantangan dunia usaha sektor usaha makanan dan minuman.
 - 1.3.4 Perilaku pelanggan.
 - 1.3.5 Testimoni.
 - 1.3.6 Jenis rumah minum.
 - 1.3.7 Kearifan masyarakat lokal yang dapat menjadi sumber inspirasi bentuk rumah minum/kafe yang akan dikembangkan.
 - 1.3.8 Hasil survei.
- 1.4 *Good practice* merupakan suatu cara paling efisien dan efektif untuk menyelesaikan sesuatu berdasarkan prosedur yang dapat diulangi dan telah terbukti mampu mengatasi persoalan dengan hasil terbaik yang menjadi rujukan bagi pengembangan yang lain.
- 1.5 Strategi penyebaran merupakan cara untuk menyampaikan pesan dan informasi pengetahuan tentang produk aneka minuman, bentuk layanan yang sesuai perilaku, dan gaya hidup terkini yang dapat menarik serta mendekatkan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan yang disediakan oleh layanan rumah minum/kafe.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 2.1.3 Media elektronik, media sosial, dan media perantara lainnya
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Data dan informasi yang harus dimutakhirkan
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 *Printer*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Penulisan Naskah yang baik
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi (Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Penggunaan dan pemanfaatan media komunikasi serta media sosial
 - 3.1.2 Wawasan dan sumber-sumber informasi terkini dan terpercaya
 - 3.1.3 Jenis-jenis informasi dalam pengelolaan produk rumah minum/kafe
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data menjadi informasi yang efektif
 - 3.2.2 Meng*update* informasi secara terus menerus dan berkelanjutan
- 4 Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Jujur dalam memberikan interpretasi, menyampaikan informasi produk, dan pengelolaan usaha
 - 4.2 Cermat dan tepat dalam mengelola informasi terkini terkait produk dan pengelolaan usaha
- 5 Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi sumber informasi produk, perkembangan usaha, dan tren masyarakat yang sesuai perilaku, kebutuhan, serta keinginan pelanggan
 - 5.2 Kebenaran dalam mempublikasikan informasi produk, *good practice*, dan tata kelola yang sudah dikembangkan sesuai target dan klasifikasi pelanggan

KODE UNIT : I.56MIN03.020.1

JUDUL UNIT : **Menjalankan Prosedur Penanganan Sampah dan Limbah Buangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengumpulkan, menyisihkan, mengelompokkan, dan membuang sampah, dan limbah buangan hasil pembuatan minuman berdasarkan jenis dan klasifikasi risiko sampah dan limbah buangan sesuai ketentuan untuk menjamin agar sampah dan limbah buangan aman bagi kesehatan dan lingkungan berdasarkan standar mutu pengelolaan sampah dan limbah buangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengelola sampah hasil pembuatan minuman	1.1 Wadah pembuangan sampah disiapkan berdasarkan sifat dan bentuk sampah . 1.2 Sampah yang dapat diurai dan tidak dapat diurai dimasukkan ke dalam wadah pembuangan sesuai prosedur. 1.3 Sampah berbentuk padat dan cair dipisahkan untuk memastikan sampah yang dibuang tidak merusak lingkungan. 1.4 Catatan pembuangan sampah pembuatan minuman disusun untuk memastikan setiap sampah yang dibuang aman dan sesuai prosedur penanganan.
2. Mengelola limbah buangan hasil pembuatan minuman	2.1 Saluran pembuangan limbah cair hasil dari proses pembuatan minuman diperiksa sesuai standar mutu saluran pembuangan limbah cair . 2.2 Limbah cair hasil pencucian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman air diperiksa keamanannya sesuai standar ambang batas limbah. 2.3 Catatan pembuangan limbah buangan hasil pembuatan minuman disusun untuk memastikan setiap limbah buangan aman dan sesuai prosedur penanganan.

<p>3. Melakukan pemantauan dan evaluasi risiko pembuangan sampah dan limbah buangan</p>	<p>2.1 Rencana pemantauan dan evaluasi risiko pembuangan sampah dan limbah buangan disusun dalam jangka waktu dan program penanganan yang tepat untuk mengurangi risiko keamanan dan kesehatan lingkungan.</p> <p>2.2 Instrumen pemantauan, pemeriksaan, dan evaluasi penanganan limbah disusun berdasarkan jenis sampah, limbah,</p>
	<p>dan karakteristik penanganannya.</p> <p>2.3 Pemantauan berkala terhadap sampah dan limbah buangan dilakukan berdasarkan pemeriksaan kondisi fisik dan hasil pemeriksaan sampel.</p> <p>2.4 Evaluasi terhadap penanganan sampah dan limbah buangan dilakukan untuk mengurangi risiko bahaya dan mencegah terjadinya kerusakan lingkungan.</p> <p>2.5 Laporan penanganan sampah dan limbah buangan disusun berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi keamanan dan kesehatan sampah dan limbah buangan hasil proses pembuatan minuman.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk memastikan sampah dan limbah buangan yang dihasilkan dari proses pembuatan minuman dapat ditangani sesuai prosedur keamanan dan kesehatan guna mencegah terjadinya kerusakan lingkungan dan mengganggu kesehatan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi melakukan pengumpulan, pengelompokan, dan penanganan sampah dan limbah buangan sesuai prosedur penanganan yang aman secara fisika, kimia, dan biologi.
- 1.3 Jenis, sifat, dan bentuk sampah merupakan sisa kegiatan produksi harian proses pembuatan minuman berbahan dasar kopi, teh, dan buah-buahan yang berbentuk padat atau cair untuk mengurangi dampak kerusakan dan pencemaran lingkungan. Jenis sampah berdasarkan sifatnya terdiri dari:
 - 1.3.1 Sampah organik (*degradable*) merupakan sampah yang dapat membusuk dan terurai sehingga dapat diolah menjadi kompos, seperti: sisa kopi, teh, dan buah-buahan.
 - 1.3.2 Sampah anorganik (*undegradable*) merupakan sampah yang sulit membusuk dan tidak dapat terurai namun masih dapat didaur ulang, seperti: botol plastik bekas pemanis, kertas bekas *packing* bahan baku, kaleng bekas, karton, dan lain-lain.
 - 1.3.3 Sampah padat merupakan material yang dibuang dari hasil kegiatan pembuatan minuman yang sudah tidak digunakan diantaranya: plastik bekas pembungkus bahan baku, botol plastik bekas bahan baku, kaleng bekas, dan sisa dapur pembuatan minuman.
 - 1.3.4 Sampah cair merupakan bahan cair yang tidak dibutuhkan dan dibuang melalui saluran pembuangan limbah cair, diantaranya: detergen bekas, air cucian piring/gelas/sendok/garpu/wadah lainnya, dan cairan bekas bahan baku.
- 1.4 Standar mutu saluran pembuangan limbah cair merupakan bakuan mutu saluran pembuangan yang memenuhi persyaratan keamanan dan kebersihan lingkungan yang dapat diperkenankan untuk digunakan sebagai pipa saluran ataupun wadah pembuangan sesuai standar keamanan dan kesehatan lingkungan. Di dalam praktik usaha

rumah minum setiap usaha sekurangnya harus memiliki saluran pembuangan limbah cair yang tidak mengendap dalam satu kolam tertentu, namun lebih memperhatikan aliran limbah yang langsung mengalir ke tempat pembuangan besar seperti sungai ataupun gorong-gorong.

- 1.5 Limbah cair merupakan sisa dari kegiatan usaha baik dari hasil proses pembuatan minuman yang berwujud cair ataupun limbah cair yang berasal dari perkantoran rumah minum dalam ukuran batas atau kadar unsur pencemar dan/atau jumlah unsur pencemar yang ditenggang keberadaannya dalam air limbah buangan. Dalam usaha setiap pengelola minimal melakukan pemeriksaan terhadap fisik air buangan yang relatif tidak bau dan tidak berwarna pekat.
 - 1.6 Instrumen pemantauan merupakan daftar pertanyaan dalam bentuk *checklist* pemeriksaan terhadap kondisi tertentu pada sampah dan limbah buangan, diantaranya: keberadaan tempat sampah yang dibedakan, adanya saluran pembuangan yang mengalir, wadah penanganan sampah organik dan anorganik, tingkat bau yang diperkenankan, dan kejernihan air sisa proses pembuatan minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat ukur baku mutu air
 - 2.1.2 Perangkat keras pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Formulir pengamatan
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 Alat Pelindung Diri (APD)
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga
 - 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan
 - 3.3 Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Sampah pada Bank Sampah
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etika sanitarian Indonesia
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar baku mutu dan persyaratan pengelolaan sampah
 - 4.2.2 Pedoman teknis analisis dampak kesehatan lingkungan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

- 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi (Tidak ada.)
 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola penanganan sampah
 - 3.1.2 Jenis sampah dan limbah buangan berdasarkan sifat dan bentuknya
 - 3.1.3 Prosedur penanganan sampah yang aman dan tidak mencemari lingkungan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memilah dan mengelompokkan sampah berdasarkan sifat dan bentuknya
 - 3.2.2 Memeriksa kondisi limbah buangan secara fisik maupun kondisi tertentu
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memilah, menyisahkan, dan memeriksa sampah berdasarkan sifat dan bentuknya
 - 4.2 Teliti dalam memeriksa limbah buangan cair sesuai persyaratan minimal standar baku mutu
 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam memeriksa keamanan limbah cair hasil pencucian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman air sesuai standar pembuatan limbah yang diperkenankan
 - 5.2 Ketepatan dalam mengevaluasi penanganan sampah dan limbah buangan untuk mengurangi risiko bahaya dan mencegah terjadinya kerusakan lingkungan

KODE UNIT : I.56MIN03.021.1

JUDUL UNIT : Menangani Situasi Konflik

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mencegah potensi konflik, melakukan upaya media dan penyelesaian konflik yang terjadi dalam lingkungan kerja maupun dalam area pelayanan melalui pendekatan persuasif, kekeluargaan, dan mengedepankan upaya yang terbaik bagi setiap para pihak yang ada di dalam situasi konflik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi potensi konflik	1.1 Hal-hal yang berpotensi menimbulkan konflik dipetakan berdasarkan sumber dan penyebab terjadinya konflik pada lingkungan kerja maupun area pelayanan. 1.2 Gejala dan potensi konflik diidentifikasi dengan memantau lingkungan dan situasi tempat kerja dan area pelayanan.
2. Mengatasi situasi konflik	2.1 Skenario penyelesaian konflik disusun berdasarkan jenis dan sumber konflik yang biasa terjadi. 2.2 Upaya penyelesaian konflik secara kekeluargaan dilakukan untuk meleraikan, meredakan, dan mendamaikan. 2.3 Teknik penanganan situasi konflik digunakan untuk mencegah terjadinya konflik yang lebih luas. 2.4 Keterampilan komunikasi dalam meleraikan, meredakan, dan mendamaikan para pihak yang berkonflik digunakan secara efektif dengan bahasa yang santun, menyejukkan, dan memberikan jalan keluar terbaik. 2.5 Penanganan konflik didokumentasikan sebagai pelajaran untuk mencegah dan menangani situasi konflik di kemudian hari.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengidentifikasi potensi konflik serta melakukan upaya persuasif dengan mengedepankan aspek kekeluargaan dalam menghadapi situasi konflik untuk mencegah,

melerai, meredakan, dan mendamaikan konflik yang terjadi agar tercipta kondisi kenyamanan, keamanan, dan ketertiban lingkungan usaha.

- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi memetakan potensi konflik, mengidentifikasi konflik, hingga melakukan upaya penyelesaian konflik yang dapat diterima secara baik oleh semua pihak.
- 1.3 Sumber dan penyebab terjadinya konflik merupakan asal mula terjadinya perselisihan yang disebabkan karena faktor tertentu di dalam organisasi maupun area pelayanan. Sumber dan penyebab terjadinya konflik diantaranya:
 - 1.3.1 Komunikasi yang kurang berjalan secara efektif di antara pada karyawan.
 - 1.3.2 Adanya ketimpangan ataupun perbedaan hak yang diperoleh.
 - 1.3.3 Adanya perbedaan sifat, nilai, dan persepsi di antara masing- masing individu.
 - 1.3.4 Saling ketergantungan tugas
 - 1.3.5 Sumber dan penyebab terjadinya konflik di area pelayanan diantaranya:
 - a. Ketidakesesuaian pesanan minuman.
 - b. Rasa dan aroma yang tidak sesuai dengan standar mutu.
 - c. Keterlambatan dalam memberikan layanan pesanan.
 - d. Harga yang dinilai terlalu mahal ataupun tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan di dalam menu.
- 1.4 Skenario penyelesaian konflik merupakan beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik berdasarkan kompleksitas, kasus, jenis konflik ataupun sumber konflik, yang dapat digunakan sesuai kondisi di lapangan, agar penyelesaiannya dapat segera diatasi dengan cara yang tepat, efektif, dengan menyejukan semua pihak dalam pendekatan kekeluargaan yang baik.
- 1.5 Teknik penanganan situasi merupakan cara dan langkah-langkah yang efektif dan tepat untuk menangani berbagai konflik yang terjadi agar setiap potensi yang terjadi dapat diatasi secara baik, diantaranya:
 - 1.5.1 Negosiasi.
 - 1.5.2 Rekonsiliasi.
 - 1.5.3 Kekeluargaan.
 - 1.5.4 Mediasi.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
(Tidak ada.)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Formulir penyelesaian konflik
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 Alat pengolah data
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman penanganan konflik
 - 4.2.2 Standar operasi penanganan konflik

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sumber, penyebab, dan teknik penanganan konflik
 - 3.1.2 Prosedur penanganan konflik
 - 3.1.3 Pendekatan dalam penyelesaian situasi konflik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Negosiasi dalam penyelesaian konflik
 - 3.2.2 Melakukan mediasi dengan pendekatan persuasif dan kekeluargaan
 - 3.2.3 Mencari alternatif solusi dalam penyelesaian konflik
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sabar dalam memediasi konflik
 - 4.2 Cekatan dan sigap dalam mengantisipasi terjadinya konflik

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memetakan hal-hal yang dapat menimbulkan konflik berdasarkan sumber dan penyebab terjadinya konflik pada lingkungan kerja maupun area pelayanan
- 5.2 Kecepatan dalam melakukan upaya penyelesaian konflik secara kekeluargaan untuk melerai, meredakan, dan mendamaikan situasi konflik

KODE UNIT : I.56MIN03.022.1

JUDUL UNIT : Mempromosikan Produk Minuman dan Layanan

DESKRIPSI UNIT: Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memberikan respons yang tepat dengan cara mengidentifikasi dan mendorong pembelian produk minuman.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan layanan	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 Peluang untuk peningkatan pengetahuan produk dan layanan dikembangkan sesuai dengan kondisi yang terkini. 1.2 Kemampuan personel tentang pengetahuan produk (<i>product knowledge</i>) diidentifikasi berdasar jenis layanan yang dimiliki. 1.3 Umpan balik pelanggan dicari untuk menambah pengetahuan produk dan layanan. 1.4 Pengetahuan produk dan layanan dibagikan dengan personel internal terkait lainnya. 1.5 Tindakan untuk mengidentifikasi perubahan diinisiasi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan. 1.6 Perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan dikonstruksikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.
2. Mengembangkan pengetahuan pasar	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 Konsep target pasar dijelaskan berdasarkan kriteria dan sasaran pelanggan. 2.2 Kegiatan promosi dan penawaran yang sesuai dengan target pasar dijelaskan dengan menggunakan standar acuan produk minuman. 2.3 Sumber-sumber informasi tentang target pasar khusus diidentifikasi dengan merujuk pada kebiasaan dan perilaku pelanggan terhadap jenis minuman yang disukai.

3. Mempromosikan produk dan layanan	3.1 Inisiatif promosi yang dapat digunakan untuk mempromosikan produk dijelaskan dengan merujuk pada keunggulan usaha. 3.2 Cara mengembangkan dan menghasilkan suatu promosi statis <i>in-house</i> diformulasikan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan. 3.3 Produk atau layanan dipromosikan kepada pelanggan secara verbal dengan memperhatikan segmentasi pelanggan. 3.4 Produk aneka minuman dan layanan didemonstrasikan kepada pelanggan dengan menggunakan alat bantu promosi.
-------------------------------------	--

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengembangkan pengetahuan produk minuman berbahan dasar kopi, teh, dan buah-buahan dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 Pengalaman pelanggan dalam menikmati aneka minuman.
 - 1.1.2 Membaca informasi pada suatu brosur dan bahan-bahan lain yang disediakan oleh pemasok, penyedia, dan distributor.
 - 1.1.3 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya yang diperuntukkan sebagai bahan konsumsi publik.
 - 1.1.4 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya dengan akses terbatas yang dirancang khusus untuk operator industri.
 - 1.1.5 Menghadiri peluncuran produk atau mengunjungi pemasok, penyedia, dan distributor.
- 1.2 Keuntungan bagi staf penjualan yang memiliki pengetahuan produk dan layanan tingkat tinggi dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Mampu memberikan layanan profesional kepada pelanggan.
 - 1.2.2 Mampu membedakan di antara alternatif yang ada.
 - 1.2.3 Memenuhi harapan pelanggan.
 - 1.2.4 Mampu memaksimalkan peluang penjualan.
 - 1.2.5 Lebih mampu memenuhi dan mengatasi adanya keluhan pelanggan.
- 1.3 Pengetahuan produk dan layanan semua hal terkait produk minuman yang disediakan yang bisa mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Paket pembelian pelanggan, pembelian secara *online*, termasuk harga dapat diketahui dengan jelas oleh pelanggan termasuk semua jenis produk dan harga.
 - 1.3.2 Penawaran dan paket khusus, seperti kegiatan konvensi, *meeting*, dan kegiatan ulang tahun.

- 1.4 Teknik penelitian formal dan informal dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Diskusi dengan kolega, manajemen, dan pelanggan.
 - 1.4.2 Membaca materi internal perusahaan tentang produk dan layanan.
 - 1.4.3 Mendengarkan komentar dan umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan pelanggan.
 - 1.4.4 Membaca lembar informasi terkait produk dan layanan yang disediakan oleh pemasok, penyedia, dan distributor.
 - 1.4.5 Membandingkan produk minuman yang serupa untuk mengidentifikasi poin pembedanya.
 - 1.4.6 Mengembangkan, mendistribusikan, dan menganalisis respons terhadap angket.
 - 1.4.7 Membaca survei dan peringkat yang dilakukan oleh pihak ketiga atau industri.
- 1.5 Umpan balik pelanggan antara lain:
 - 1.5.1 Pengembangan, pendistribusian, dan analisis respons terhadap angket.
 - 1.5.2 Pemeriksaan terhadap pola pembelian dan tren kebutuhan pelanggan.
- 1.6 Sumber informasi tentang target pasar khusus perusahaan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Catatan historis internal seperti pemesanan dan catatan penjualan, riwayat pembelian pelanggan, dan *database* pelanggan.
 - 1.6.2 Umpan balik pelanggan berupa keluhan dan komentar berbasis kertas, elektronik/*online*, dan lisan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat pencetak data
 - 2.1.3 Brosur
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Data harga kompetitor
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar perusahaan
 - 4.2.2 ASEAN *Common Competency Standards for Tourism Professionals - D2.TCS.CL5.22 Promote Tourism Product and Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait promosi dan penjualan produk dan layanan
 - 3.1.2 Pengetahuan produk, layanan, dan target pasar perusahaan
 - 3.1.3 Prinsip promosi penjualan
 - 3.1.4 Pemahaman tentang keinginan pelanggan yang berbeda

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Keterampilan menganalisis
 - 3.2.2 Keterampilan komunikasi, negosiasi, dan interpersonal
 - 3.2.3 Kemampuan untuk membuat saran dan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan
 - 3.2.4 Kemampuan untuk menerapkan berbagai teknik penjualan yang dapat diterima guna mencapai situasi saling menguntungkan pada pelanggan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam membuat presentasi
 - 4.2 Disiplin dalam menentukan janji pertemuan
 - 4.3 Tepat dalam menentukan konsumen dan pasar
 - 4.4 Berkomitmen dalam memasarkan produk
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengembangkan pengetahuan produk dan/atau layanan untuk berbagai produk minuman yang dinominasikan dan dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi penjualan sesungguhnya atau hanya simulasi
 - 5.2 Keandalan dan keefektifan dalam mempromosikan serangkaian produk minuman yang dinominasikan secara internal dalam perusahaan

KODE UNIT : N.79JPW00.060.2

JUDUL UNIT : Mengimplementasikan Prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerapkan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dalam beragam aturan pada konteks industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan informasi tentang prosedur kesehatan dan keselamatan	1.1 Informasi kesehatan dan keselamatan perusahaan khususnya dijelaskan. 1.2 Informasi kesehatan dan keselamatan dibuat dan dapat diakses.
2. Menerapkan dan memantau prosedur untuk mengendalikan bahaya dan risiko	2.1 Bahaya dan risiko di tempat kerja secara cepat diidentifikasi dan dilaporkan. 2.2 Prosedur pengendalian risiko dilaksanakan dan dipantau sesuai dengan peraturan perusahaan dan persyaratan hukum. 2.3 Prosedur pengendalian risiko dievaluasi dan disesuaikan sesuai kebutuhan.
3. Menerapkan dan memantau kesehatan dan keselamatan pelatihan	3.1 Kebutuhan pelatihan kesehatan dan keselamatan diidentifikasi melalui pemantauan tempat kerja reguler. 3.2 Intervensi melalui pelatihan diatur dengan tepat dan sesuai waktu.
4. Memelihara catatan kesehatan dan keselamatan	4.1 Riwayat catatan secara akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan dan hukum dilengkapi. 4.2 Informasi dan data dari catatan area kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi bahaya dikumpulkan dan prosedur pengendalian risiko di area kerja dipantau.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

- a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*
- b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).*
- c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
- d. *Wholesaler.*
- e. *Incentive house.*
- f. *Online Travel Agent (OTA).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Informasi kesehatan dan keselamatan yang relevan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Peran dan tanggung jawab personel.

1.2.2 Kewajiban hukum.

1.2.3 Pengaturan partisipatif untuk kesehatan dan keselamatan.

1.2.4 Tempat informasi, prosedur, kebijakan yang relevan dengan kesehatan dan keamanan.

1.2.5 Risiko spesifik dan tindakan pengendalian yang diperlukan.

1.2.6 Kode praktik.

1.3 Bahaya dan risiko dapat mencakupi, namun tidak terbatas pada :

1.3.1 Kebakaran dan darurat.

1.3.2 Risiko kerumunan terkait takut akan bom.

1.3.3 Pencurian dan perampokan bersenjata.

1.3.4 Kegagalan peralatan.

1.3.5 Hama.

1.3.6 Peralatan terkait bahaya.

1.3.7 Penanganan manual.

1.3.8 Terpeleset, tersandung dan terjatuh.

1.3.9 Narkoba dan alkohol di tempat kerja.

- 1.3.10 Kekerasan di tempat kerja.
- 1.3.11 Zat berbahaya.
- 1.4 Prosedur pengendalian mencakupi, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Eliminasi.
 - 1.4.2 Pengganti.
 - 1.4.3 Kontrol rekayasa.
 - 1.4.4 Kontrol administrasi.
 - 1.4.5 Pakaian dan peralatan pelindung pribadi.
- 1.5 Intervensi pelatihan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Lokakarya.
 - 1.5.2 Sesi informasi.
 - 1.5.3 Lembaran fakta dan bacaan lainnya.
 - 1.5.4 Mentoring.
 - 1.5.5 Kuliah.
 - 1.5.6 Demonstrasi praktis.
 - 1.5.7 Pertemuan tim kesehatan dan keselamatan.
- 1.6 Riwayat catatan mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Daftar kesehatan dan keselamatan cedera.
 - 1.6.2 Jumlah hampir kecelakaan.
 - 1.6.3 Ide-ide kesehatan dan peningkatan keselamatan yang disampaikan oleh anggota tim.
 - 1.6.4 Rekam medis.
 - 1.6.5 Catatan pelatihan kesehatan dan keselamatan.
 - 1.6.6 Laporan bahaya anggota tim.

2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat peraga
 - 2.1.2 Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
 - 2.1.3 Perban
 - 2.1.4 Kain kasa gulung dan steril
 - 2.1.5 Peniti dan jarum
 - 2.1.6 Sarung tangan lateks
 - 2.1.7 Pinset

- 2.1.8 Gunting
- 2.1.9 Larutan *povidone -iodine* untuk disinfektan luka
- 2.1.10 Tisu pembersih bebas alkohol
- 2.1.11 Alkohol
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Standar tempat kerja
 - 2.2.2 Panduan alat P3K
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Peraturan Perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TCC.CL1.15*
Perform Basic Aid Procedures

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - Unit ini dapat diases pada saat di dalam atau di luar pekerjaan
 - 1.1 Asesmen harus termasuk demonstrasi praktik baik di tempat kerja atau simulasi aktivitas yang didukung oleh beragam metode untuk mengases pengetahuan yang mendukung asesmen harus terkait pada area kerja individu atau area tanggung jawab.
 - 1.2 Asesmen harus termasuk proyek atau aktivitas kerja yang memperkenalkan kandidat untuk merespons beragam situasi kesehatan dan keselamatan kerja yang membutuhkan penerapan kebijakan, prosedur dan hukum kesehatan dan keselamatan kerja.
 - 1.3 Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis dari kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan prosedur kesehatan dan keselamatan di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendukung.

- 1.4 Penilaian harus mencakup proyek atau aktivitas kegiatan yang memungkinkan kandidat untuk menanggapi beberapa dan berbagai situasi kesehatan dan keselamatan kerja yang memerlukan penerapan kebijakan kesehatan dan prosedur keselamatan dan hukum.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal melaksanakan kesehatan dan keselamatan
 - 3.1.2 Pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar kesehatan dan keselamatan, termasuk identifikasi risiko penilaian dan pengendalian
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Terlihatnya kemampuan untuk memantau kesehatan dan keselamatan dalam konteks sistem yang terbentuk di mana kebijakan, prosedur dan program untuk mengontrol kesehatan dan keselamatan sudah ada

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Memahami informasi kesehatan dan keselamatan
 - 4.2 Disiplin dalam menjalankan prosedur kesehatan dan keselamatan
 - 4.3 Ketepatan dalam menjalankan prosedur kesehatan dan keselamatan
 - 4.4 Berkomitmen dalam menjalankan prosedur kesehatan dan keselamatan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi potensi masalah kesehatan dan keselamatan kerja dan mengambil tindakan perbaikan yang tepat

5.2 Kedisiplinan dalam memelihara lingkungan kerja yang aman dengan menggunakan prosedur pengendalian risiko yang tepat

1.11.1 Kosakata khusus (*jargon*) dalam industri.

1.11.2 Spesifikasi dalam industri.

1.11.3 Singkatan-singkatan yang umum digunakan.

1.11.4 Kode pemasok dan industri.

1.11.5 Penggunaan waktu internasional 24 (dua puluh empat) jam.

1.11.6 Kapasitas teknis perlengkapan.

1.12 Produk dan layanan (*product and services*) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.12.1 Transportasi dan antar jemput.

1.12.2 Akomodasi, makanan, acara dan hiburan.

1.12.3 Tur, kapal pesiar, dan tiket masuk ke atraksi wisata.

1.12.4 Pelayanan pemandu wisata dan aktivitas wisata.

1.12.5 Acara spesial, termasuk komponen yang digunakan (*consumables*) selama acara spesial.

1.12.6 Fasilitas lokasi dan tempat konvensi, termasuk perlengkapan pendukung.

1.12.7 Pengeras suara, *audio-visual*, katering, kesehatan, dan jasa keuangan.

1.13 Rincian spesifik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.13.1 Harga, tarif dan biaya.

1.13.2 Kondisi dan peraturan.

1.13.3 Informasi jadwal.

1.13.4 Kode produk.

1.13.5 Prosedur reservasi.

1.13.6 Titik keberangkatan dan kedatangan.

1.13.7 Yang termasuk dan tidak termasuk dalam tur.

1.13.8 Spesifikasi teknis untuk *audio-visual* dan perlengkapan rapat dan acara lainnya.

2. Peralatan dan perlengkapan

73

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

- 2.1.2 Alat komunikasi
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Jaringan internet
 - 2.2.2 *Printer*
 - 2.2.3 Alat tulis kantor
 - 2.2.4 Alat penyimpanan data
 - 2.2.5 Brosur, selebaran, informasi cetak
 - 2.2.6 Media sosial
 - 2.2.7 *Website*
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma (Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TTA.CL2.01
Access and Interpret Product Information*

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Portofolio.
 - 1.2.3 Latihan praktikal.
 - 1.2.4 *Role play*.
 - 1.2.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.6 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.7 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan dan prosedur perusahaan ketika mengakses informasi produk baik internal maupun eksternal

3.1.2 Berbagai kategori dari produk dan layanan wisata

3.1.3 Destinasi dan pilihan perjalanan

3.1.4 Keuntungan dan kerugian dari pilihan perjalanan, destinasi, aktivitas dan opsi pembelian yang berhubungan dengan perjalanan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer atau telepon seluler untuk mencari informasi

3.2.2 Penggunaan terminologi industri, kosakata khusus dan istilah

3.2.3 Mengkonversi dari dan ke waktu internasional

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tanggap dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

4.2 Aktif dalam mencari sumber informasi

4.3 Cermat dalam menyusun informasi produk

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengomunikasikan informasi produk kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi yang sudah diidentifikasi

5.2 Ketelitian dalam merangkai sumber informasi yang dinominasikan baik secara elektronik maupun cetak untuk mengidentifikasi bundel (kumpulan) informasi yang ditentukan

KODE UNIT : M.71KKK01.007.1

JUDUL UNIT : **Mengelola Tindakan Tanggap Darurat DESKRIPSI**

UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan

pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola tindakan tanggap darurat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan pelaksanaan tanggap darurat di tempat kerja	1.1 Program, petugas dan peralatan tanggap darurat serta perlengkapannya diperiksa sesuai persyaratan K3. 1.2 Sistem dan sarana komunikasi untuk tanggap darurat dipastikan masih berfungsi dengan baik.
2. Melaksanakan tanggap darurat di tempat kerja	2.1 Program dan prosedur tanggap darurat diterapkan sesuai kondisi darurat yang terjadi. 2.2 Tim tanggap darurat dipastikan menjalankan peran dan tugasnya. 2.3 Peralatan tanggap darurat serta perlengkapannya digunakan sesuai kondisi darurat yang terjadi. 2.4 Sistem dan sarana komunikasi tanggap darurat digunakan sesuai kondisi darurat yang terjadi.
3. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tanggap darurat di tempat kerja	3.1 Pelaksanaan tanggap darurat dievaluasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. 3.2 Laporan hasil evaluasi disusun sesuai dengan format yang berlaku. 3.3 Hasil evaluasi dilaporkan kepada pihak terkait di tempat kerja. 3.4 Laporan hasil evaluasi didokumentasikan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk mengelola tindakan tanggap darurat.

1.2 Tim tanggap darurat terdiri dari penanggung jawab, koordinator dan petugas penanganan keadaan darurat.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pelindung diri

2.1.2 Skenario tanggap darurat

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Daftar periksa program, petugas, peralatan, sistem dan sarana komunikasi tanggap darurat

2.2.2 Alat tulis kantor

2.2.3 Peraturan perundang-undangan dan ketentuan terkait K3

2.2.4 Prosedur yang terkait tanggap darurat

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja

3.2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

3.3 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor Per-04/MEN/1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan

3.4 Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor Per-02/MEN/1983 tentang Instalasi Alarm Kebakaran Otomatis

3.5 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 15 tahun 2008 tentang Pertolongan Pertama pada Kecelakaan di Tempat Kerja

3.6 Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor Kep-186/MEN/1992 tentang Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja

3.7 Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor KEP.187/MEN/1999 tentang Pengendalian Bahan Kimia Berbahaya di Tempat Kerja

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 OSHA-CFR 1910.35 *Compliance with Alternate Exit Route Codes*

4.2.2 OSHA-CFR 1910.36 *Design and Construction Requirement of Exit Routes*

4.2.3 OSHA-CFR 1910.37 *Maintenance Safeguard and Operational Features for Exit*

4.2.4 OSHA-CFR 1910.38 *Emergency Action Plan*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Peserta uji harus memenuhi semua kriteria unjuk kerja dari unit kompetensi yang diujikan.
- 1.2 Metode penilaian dapat dilakukan dengan cara verifikasi portofolio yang diikuti dengan wawancara, uji tulis, uji praktek, observasi dan simulasi sesuai dengan kebutuhan uji kompetensi.
- 1.3 Uji kompetensi dilakukan di tempat uji kompetensi (TUK) yang memenuhi ketentuan atau tempat kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

3.1.2 Penyelenggaraan tanggap darurat

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengorganisir pelaksanaan tanggap darurat.

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Disiplin

4.2 Tertib

4.3 Bertanggungjawab

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam memeriksa sistem dan sarana komunikasi untuk tanggap darurat sesuai kebutuhan tanggap darurat

5.2 Kecermatan dalam memastikan petugas tanggap darurat menjalankan peran dan tugasnya

KODE UNIT : N.79JPW00.130.2

JUDUL UNIT : **Melakukan Percakapan Dasar Dalam Bahasa Inggris di Tingkat Operasional**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini sejalan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris di tempat kerja pada operasional tingkat dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Berpartisipasi dalam melakukan percakapan sederhana tentang topik yang diketahui dengan rekan kerja	1.1 Komentar pembukaan digunakan dan ditanggapi secara tepat. 1.2 Komentar untuk topik diperkenalkan . 1.3 Peristiwa tentang masa lalu dibicarakan. 1.4 Kata penutup yang tepat digunakan untuk mengakhiri percakapan.
2. Menanggapi intruksi atau permintaan sederhana secara lisan	2.1 Pemahaman instruksi atau permintaan pengawas dikonfirmasi. 2.2 Permintaan pengulangan instruksi atau permintaan diklarifikasi.
3. Membuat permintaan sederhana	3.1 Kalimat yang sopan digunakan dalam membuat permintaan sederhana. 3.2 Terima kasih diucapkan untuk orang yang menanggapi permintaan. 3.3 Orang yang tidak bisa menanggapi permintaan diidentifikasi.
4. Menjelaskan prosedur yang rutin/biasa	4.1 Dalam melaksanakan pekerjaan rutin urutan peristiwa dirinci. 4.2 Pengecualian untuk prosedur rutin/biasa dijelaskan. 4.3 Saran tentang cara untuk meningkatkan prosedur rutin dibuat.
5. Ekspresi suka, tidak suka dan preferensi	5.1 Topik tentang situasi suka dan tidak suka dibicarakan. 5.2 Preferensi dan alasan didiskusikan serta dijelaskan.

6. Mengidentifikasi berbagai bentuk ekspresi dalam bahasa Inggris	6.1 Sebuah kalimat dibuat yang formal . 6.2 Ekspresi informal dididentifikasi dalam bahasa Inggris. 6.3 Antara pertanyaan ' terbuka ' dan ' tertutup ' dibedakan.
---	---

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

- a. *Tour Operation/Travel Management Company (TMC)*.
- b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC)*.
- c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
- d. *Wholesaler*.
- e. *Incentive house*.
- f. *Online Travel Agent (OTA)*.

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Komentar membuka harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Bagaimana kabarmu?

1.2.2 Bagaimana pergeseran Anda pergi?

1.2.3 Apakah ada sesuatu yang perlu tahu?

1.2.4 Anda harus menyadari ...

1.3 Topik yang dikenal dapat termasuk:

1.3.1 Memberi arahan.

1.3.2 memberikan nasihat tentang tempat terbaik untuk berbelanja, makan, mendengar musik, melihat seni, dan lain-lain.

1.3.3 Memberikan nasihat tentang kebutuhan khusus

pelanggan.

- 1.3.4 Memberikan informasi.
- 1.3.5 Merujuk keluhan pelanggan untuk supervisor.
- 1.4 Pernyataan penutupan dapat termasuk:
 - 1.4.1 Saya harap Anda menikmati masa tinggal/tur anda.
 - 1.4.2 Selamat tinggal dan saya berharap kita bertemu lagi segera.
 - 1.4.3 Terima kasih untuk tinggal di ...; Silahkan menikmati tur Anda.
- 1.5 Konfirmasi pemahaman informasi supervisor atau permintaan dapat termasuk:
 - 1.5.1 Jadi kau ingin aku untuk ...?
 - 1.5.2 Saya mengerti Anda ingin saya untuk
- 1.6 Cara untuk mencari pengulangan atau klarifikasi harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Meminta orang tersebut untuk mengulangi diri mereka sendiri, misalnya:
 - a. Maukah kau mengatakan itu lagi?
 - b. Maaf saya tidak menangkap bahwa
 - c. Maaf aku rindu itu
 - d. Anda dapat pergi lebih dari itu lagi?
- 1.7 Bentuk sopan digunakan untuk membuat permintaan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Aku ingin tahu apakah Anda akan melakukan *shift* sore saya untuk saya besok?
 - 1.7.2 Apakah mungkin untuk *swap* pergeseran?
 - 1.7.3 Bisa mengubah pergeseran karena saya harus ...?
- 1.8 Urutan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Pertama.
 - 1.8.2 Kemudian.
 - 1.8.3 Setelah itu.
 - 1.8.4 Berikutnya.

- 1.8.5 Pada akhirnya.
- 1.8.6 Akhirnya.
- 1.9 Pengecualian untuk prosedur rutin harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Kadang-kadang ... terjadi.
 - 1.9.2 Kadang-kadang, saya ...
 - 1.9.3 Ketika ... terjadi, saya biasanya ...
- 1.10 Cara untuk membuat saran harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Aku ingin tahu apakah Anda akan melakukan *shift* sore saya untuk saya besok?
 - 1.10.2 Apakah mungkin untuk *swap* pergeseran?
 - 1.10.3 Bisa mengubah pergeseran karena saya harus ...?
- 1.11 Urutan harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Pertama.
 - 1.11.2 Kemudian.
 - 1.11.3 Setelah itu.
 - 1.11.4 Berikutnya.
 - 1.11.5 Pada akhirnya.
 - 1.11.6 Akhirnya.
- 1.12 Pengecualian untuk prosedur rutin harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Kadang-kadang ... terjadi.
 - 1.12.2 Kadang-kadang, saya ...
 - 1.12.3 Ketika ... terjadi, saya biasanya ...
- 1.13 Cara untuk membuat saran harus mencakupi namun tidak terbatas pada:

- 1.13.1 Mengapa saya tidak memeriksa untuk Anda?
- 1.13.2 Saya pikir itu akan menjadi ide yang baik jika ...
- 1.13.3 Bagaimana tentang ...?
- 1.13.4 Mari kita ...
- 1.13.5 Saya pikir itu akan menjadi ide yang baik jika Anda
- 1.14 Sebuah kalimat yang formal harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Ditulis atau bahasa verbal yang tata bahasa yang benar dan menggunakan tenses yang benar konsisten dalam kalimat atau paragraf yang sama.
 - 1.14.2 Sebuah kalimat menggunakan kata modal, seperti akan, biasa.
- 1.15 Ekspresi Informal dalam bahasa Inggris harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Ditulis atau bahasa verbal yang mungkin tidak tata bahasa yang benar dan/atau mungkin berisi bahasa sehari-hari, atau kata-kata kasar, atau kata-kata gaul.
 - 1.15.2 Sebuah pertanyaan 'terbuka' mengacu pada:
Sebuah pertanyaan yang diutarakan untuk mendapatkan jawaban yang penuh misalnya 'Kamu mau pergi kemana?'.
- 1.16 Sebuah pertanyaan penutup harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Sebuah pertanyaan yang memaksa pilihan misalnya 'ya' atau 'tidak' jawaban.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 1.2.1 Komputer
- 1.2.2 Alat komunikasi
- 1.2.3 Kamus bahasa Inggris

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Standar tempat kerja
- 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum – D1.LAN.CL10.01*
Converse in English at a Basic Operational Level

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja saat melakukan komunikasi dalam bahasa Inggris secara lisan maupun tulisan dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

1.2.3 *Role play.*

1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.

1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang peraturan dan prosedur yang berhubungan dengan penggunaan bahasa Inggris

3.1.2 Pemahaman tentang perbedaan antara formal dan informal Inggris

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk membedakan ekspresi formal dan informal dalam bahasa Inggris

3.2.2 Kemampuan untuk memulai percakapan

3.2.3 Kemampuan untuk menanggapi pidato pembukaan percakapan

3.2.4 Kemampuan untuk menjaga percakapan terjadi topik akrab

3.2.5 Kemampuan untuk berbicara tentang peristiwa masa lalu menggunakan spidol urut dan benar tegang

3.2.6 Kemampuan untuk menutup percakapan sopan

3.2.7 Kemampuan untuk mengajukan pertanyaan penting. untuk memperjelas instruksi dan permintaan

3.2.8 Kemampuan untuk membuat permintaan sopan

3.2.9 Kemampuan untuk menjelaskan prosedur kerja rutin

3.2.10 Kemampuan untuk membuat saran

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Memiliki empati kepada tamu

4.2 Ketelitian dalam pemilihan bahasa

4.3 Etika berkomunikasi

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menggunakan bahasa untuk menjelaskan prosedur rutin, membuat permintaan sopan, mengekspresikan preferensi dan penggunaan kata yang benar

KODE UNIT : N.79JPW00.067.2

JUDUL UNIT : **Memproses Transaksi Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memproses transaksi keuangan yang dilakukan secara tunai atau cara lain, dan untuk menyelesaikan rekonsiliasi transaksi tersebut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan area <i>point of sale</i> untuk operasi	1.1 Register kasir/terminal <i>point of sale</i> disiapkan untuk operasi. 1.2 Register kasir/terminal <i>point of sale</i> dibuka. 1.3 Data kas mengambang (<i>cash float</i>) dibuka. 1.4 Pasokan uang kembalian dipastikan. 1.5 Pasokan dokumentasi <i>point of sale</i> didapatkan. 1.6 Area kerja dan peralatan <i>point of sale</i> dirapikan.

2. Memproses pembayaran dan penerimaan selama transaksi	2.1 Jumlah pembayaran pelanggan diverifikasi. 2.2 Pembayaran tunai diterima. 2.3 Pembayaran non-tunai diterima. 2.4 Bukti pembayaran diterbitkan. 2.5 Uang muka dan pembayaran diproses. 2.6 Pengembalian uang (<i>refund</i>) diproses. 2.7 Uang kembalian yang diperlukan diberikan. 2.8 Dokumentasi yang diperlukan dilengkapi selama transaksi untuk mencatat transaksi. 2.9 Uang tunai diberikan secara internal, sesuai kebutuhan. 2.10 Pembayaran tunai diberikan atas nama perusahaan. 2.11 Keterampilan pelayanan diterapkan pada pelanggan yang tepat.
3. Menyelaraskan transaksi keuangan dalam periode tertentu	3.1 Register kasir/terminal <i>point of sale</i> ditutup. 3.2 Area <i>point of sale</i> diamankan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>3.3 Rekaman register/terminal dicatat.</p> <p>3.4 Uang tunai dalam register/terminal dihitung.</p> <p>3.5 Pembayaran non tunai/bukti pembayaran dihitung untuk satu periode.</p> <p>3.6 Sisa uang ditentukan antara rekaman register/terminal dengan jumlah uang tunai dan non tunai.</p> <p>3.7 Selisih dengan pendapatan diinvestigasi.</p> <p>3.8 Dokumentasi akhir dilengkapi saat pergantian petugas.</p> <p>3.9 Dokumentasi dan pendapatan diteruskan ke bagian yang ditunjuk.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

- a. *Tour operation/ Travel Management Company (TMC).*
- b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).*
- c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
- d. *Wholesaler.*
- e. *Incentive House.*
- f. *Online Travel Agent (OTA).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Menyiapkan register kasir/terminal *point of sale* dapat terkait pada:

1.2.1 Menghidupkan peralatan.

1.2.2 Mengubah tanggal.

1.2.3 Memperbaharui harga/*product look up* (PLUs) untuk mencerminkan keistimewaan dan kesepakatan.

1.2.4 Mengecek operasi register/terminal.

- 1.2.5 Memverifikasi daftar audit dan/atau menggantinya sesuai kebutuhan.
- 1.2.6 Membersihkan register/terminal.
- 1.3 Membuka register kasir/terminal *point of sale* dapat termasuk:
 - 1.3.1 Membuka kode operator individu staf anggota.
 - 1.3.2 Memverifikasi kebenaran operasi register/terminal.
- 1.4 *Cash float* (sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak, misalnya: untuk uang kembalian) dapat melibatkan:
 - 1.4.1 Memverifikasi konten *float*.
 - 1.4.2 Mengklarifikasi dan menangani selisih.
 - 1.4.3 Menandatangani *float*.
- 1.5 Pasokan uang kembalian harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Meminta perubahan dan melengkapi dokumentasi dengan benar.
 - 1.5.2 Mendapatkan uang kertas dan uang koin secukupnya.
 - 1.5.3 Menukar uang kertas dengan uang koin.
 - 1.5.4 Menandatangani penukaran.
 - 1.5.5 Menangani persediaan penukaran.
- 1.6 Dokumentasi *point of sale* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Daftar audit register/terminal.
 - 1.6.2 Daftar bukti penerimaan register/terminal.
 - 1.6.3 Buku bukti penerimaan.
 - 1.6.4 Dokumentasi pengembalian uang.
 - 1.6.5 Dokumentasi permintaan penukaran.
 - 1.6.6 Dokumentasi rekonsiliasi.
 - 1.6.7 Dokumentasi kartu kredit.
- 1.7 Jumlah pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Menghitung biaya seluruh pelayanan.
 - 1.7.2 Memastikan diskon yang tepat diberikan kepada pelanggan/tamu.

- 1.7.3 Menghitung pajak, biaya dan retribusi secara tepat.
- 1.7.4 Menjelaskan semua biaya kepada pelanggan/tamu
- 1.8 Pembayaran tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Pembayaran dalam uang kertas dan uang koin.
 - 1.8.2 Pembayaran dalam mata uang luar negeri.
 - 1.8.3 Memverifikasi uang yang diberikan pelanggan/tamu.
 - 1.8.4 Menghitung kurs penukaran uang dan biaya relevan yang berlaku.
- 1.9 Bukti pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Memberikan bukti pembayaran melalui register/terminal secara tunai.
 - 1.9.2 Memberikan bukti pembayaran dengan tulisan tangan.
 - 1.9.3 Mematuhi persyaratan legal dari negara untuk memberikan bukti pembayaran.
- 1.10 Pembayaran non tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Kartu debit dan kredit.
 - 1.10.2 Cek, termasuk cek personal, bisnis dan *traveller*.
 - 1.10.3 Transaksi *Electronic Funds Transfer at Point Of Sale* (EFTPOS).
 - 1.10.4 Voucher internal.
 - 1.10.5 Pembebanan pada rekening perusahaan.
 - 1.10.6 Mata uang luar negeri.
 - 1.10.7 Pemeriksaan persyaratan yang dibutuhkan untuk memastikan kebenaran pilihan pembayaran.
- 1.11 Deposit di muka dan pembayaran dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Akomodasi.
 - 1.11.2 Kegiatan dalam *event*.
 - 1.11.3 Makanan dan minuman.
 - 1.11.4 Sewa ruangan dan biaya yang terkait.
 - 1.11.5 Pra-pembayaran untuk bermacam-macam *event*.
 - 1.11.6 Pembayaran dengan tunai dan cara lainnya.

- 1.12 Proses pengembalian uang (*refund*) dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
- 1.12.1 Mencatat alasan untuk *refund*.
 - 1.12.2 Memastikan *refund valid*.
 - 1.12.3 Melengkapi dokumentasi internal yang dibutuhkan.
 - 1.12.4 Memelihara hubungan pelanggan/tamu yang positif.
 - 1.12.5 Mengumpulkan tanggapan dari pelanggan/tamu.
 - 1.12.6 Memberikan pengembalian sesuai formulir yang sudah mendapatkan persetujuan.
- 1.13 Dokumentasi yang diperlukan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
- 1.13.1 Dokumentasi internal.
 - 1.13.2 Dokumentasi agen eksternal.
- 1.14 Uang tunai secara internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
- 1.14.1 Memvalidasi dokumentasi dan identitas dari orang yang meminta kembalian/uang.
 - 1.14.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur internal.
 - 1.14.3 Memproses dokumentasi yang dibutuhkan untuk mendukung transaksi internal.
 - 1.14.4 Memproses pencairan uang.
 - 1.14.5 Memberikan uang kembalian pada departemen lain dan register/terminal.
- 1.15 Pembayaran tunai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
- 1.15.1 Mengecek dokumentasi.
 - 1.15.2 Memverifikasi kebenaran biaya/pembayaran.
 - 1.15.3 Mendapatkan bukti pembayaran untuk pembayaran yang dibuat.
 - 1.15.4 Meneruskan dokumentasi ke departemen internal yang ditunjuk.
- 1.16 Keterampilan pelayanan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
- 1.16.1 Menciptakan dan memelihara lingkungan yang positif.
 - 1.16.2 Menyelesaikan hal pembayaran dan permasalahannya.

- 1.16.3 Menegosiasikan solusi.
- 1.16.4 Memberikan saran penjualan dan produk kepada pelanggan.
- 1.16.5 Menjaga keamanan uang tunai.
- 1.17 *Point of sale* dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Standar prosedur penanganan uang tunai, seperti mengambil uang tunai dari pelanggan dan memberikan uang kembalian kepada pelanggan.
 - 1.17.2 Mengelola *floats*.
 - 1.17.3 Memisahkan kelebihan uang tunai dari register/terminal.
 - 1.17.4 Peraturan internal untuk menghitung uang yang dapat termasuk lokasi, anggota staf, waktu dan teknik.
 - 1.17.5 Standar prosedur untuk menangani klaim pelanggan yang dikarenakan pengembalian uang yang kurang.
 - 1.17.6 Menegakkan prosedur.
 - 1.17.7 Peraturan internal pemindahan uang.
 - 1.17.8 Keamanan uang tunai di tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Kartu debit dan kredit
- 2.1.2 Cek, termasuk cek personal, bisnis dan *traveller cheque*
- 2.1.3 Transaksi *Electronic Fund Transfers at Point of Sale* (EFTPOS)
- 2.1.4 Voucher internal
- 2.1.5 Mata uang luar negeri

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2.2.2 Jaringan internet

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TCC.CL1.12
Process a Financial Sale Transaction*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Pengamanan uang tunai, proses transaksi dan uang tunai di tempat.
- 1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan itu dalam hal standar pelayanan pelanggan dan kecepatan layanan.
- 1.3 Akurasi dan kecepatan dalam berhitung dan keterampilan dasar aritmatika.
- 1.4 Uang tunai.
- 1.5 Prosedur untuk memproses pembayaran non tunai seperti yang diterima oleh perusahaan tuan rumah.
- 1.6 Mendukung pengetahuan tentang proses rekonsiliasi.
- 1.7 Aturan pengamanan uang tunai dan teknik untuk memastikan uang kembalian yang benar diberikan kepada pelanggan.
- 1.8 Pengamanan dokumentasi.
- 1.9 Persyaratan terkait pajak, biaya, pembebanan, dan retribusi untuk membeli yang berlaku di perusahaan dan negara tuan rumah.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengamanan uang tunai, proses transaksi dan uang tunai di tempat
- 3.1.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan itu dalam hal standar pelayanan pelanggan dan kecepatan layanan

- 3.1.3 Akurasi dan kecepatan dalam berhitung
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menciptakan dan memelihara lingkungan yang positif
 - 3.2.2 Menyelesaikan hal pembayaran dan permasalahannya
 - 3.2.3 Menegosiasikan solusi
 - 3.2.4 Memberikan saran penjualan dan harga kepada pelanggan atau tamu
 - 3.2.5 Menjaga keamanan uang tunai
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Jujur dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam hal yang berhubungan dengan keuangan
 - 4.2 Teliti dalam menghitung semua transaksi keuangan
 - 4.3 Cermat dalam menyelesaikan semua masalah keuangan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kemampuan untuk menerapkan persyaratan menangani uang tunai perusahaan penyelenggara dan kebijakan dan prosedur pengamanan uang tunai
 - 5.2 Kemampuan untuk membuka dan menutup register kasir/ terminal *point of sale*
 - 5.3 Kemampuan untuk memproses transaksi selama perdagangan yang harus mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 5.3.1 Menerima pembayaran tunai
 - 5.3.2 Menerima pembayaran non tunai dalam segala bentuk yang diterima oleh perusahaan penyelenggara
 - 5.3.3 Memberikan uang kembalian kepada pelanggan
 - 5.3.4 Memproses *refund*
 - 5.3.5 Membuat pembayaran tunai atas nama perusahaan
 - 5.4 Kemampuan untuk menyeimbangkan pendataan selama malam/siang termasuk bentuk tunai dan non tunai
 - 5.5 Kemampuan untuk menyelesaikan selisih antara angka pendapatan yang diharapkan dan yang aktual

- 5.6 Kemampuan untuk memastikan pengamanan uang tunai di register kasir/terminal dan di transit antara register/terminal dan lokasi internal yang ditunjuk
- 5.7 Kemampuan untuk melengkapi dokumentasi internal yang dibutuhkan terkait dengan penanganan uang tunai dan rekonsiliasi di *point of sale*

KODE UNIT : N.79JPW00.085.2

JUDUL UNIT : Menjaga Kualitas Layanan Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mempertahankan layanan kepada pelanggan/tamu yang berkualitas dalam berbagai pengaturan di dalamnya industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi persyaratan pelanggan	1.1 Kebutuhan pelanggan diteliti dan dinilai. 1.2 Data dianalisis untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan. 1.3 Beberapa opsi diidentifikasi dalam upaya peningkatan level pelayanan .
2. Memastikan pelayanan produk/jasa berkualitas	2.1 Produk/jasa guna memenuhi kebutuhan pelanggan dipastikan mencerminkan standar perusahaan. 2.2 Kinerja tim secara konsisten dipastikan untuk memenuhi standar perusahaan. 2.3 Rekan kerja yang memerlukan bantuan guna memenuhi dan melampaui standar layanan pelanggan dilaksanakan melalui asistensi pengembangan profesional .

<p>3. Mengevaluasi layanan pelanggan</p>	<p>3.1 Kaji ulang kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan layanan dilakukan dengan menggunakan metode yang tepat dan menghasilkan data yang dapat diverifikasi.</p> <p>3.2 Sistem, catatan dan prosedur pelaporan diperbandingkan untuk mengidentifikasi dan melaporkan segala perubahan dalam kepuasan pelanggan.</p> <p>3.3 Hasil evaluasi kepuasan pelanggan dievaluasi dan dilaporkan kepada pihak terkait atau individu.</p> <p>3.4 Kesepakatan pengambilan tindakan yang sesuai untuk mengatasi masalah dan penyesuaian produk/jasa dalam rencana tindak lanjut didapatkan melalui konsultasi dengan individu atau kelompok terpilih.</p>
--	--

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin adan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi:
 - 1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
 - a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*
 - b. *Inbound tour operator/Destination management Company (DMC).*
 - c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
 - d. *Wholesaler.*
 - e. *Incentive house.*
 - f. *Online Travel Agent (OTW).*
 - 1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
- 1.2 Riset/penelitian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada :
 - 1.2.1 Mewawancarai kolega dan pelanggan.
 - 1.2.2 Grup fokus.
 - 1.2.3 Analisis data.
 - 1.2.4 Pengambilan sampel produk.
 - 1.2.5 Tinjauan data penjualan.
- 1.3 Analisis data dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Pengambilan sampel data.
 - 1.3.2 Analisis statistik.
 - 1.3.3 Perbandingan antara penelitian saat ini dan sebelumnya.
- 1.4 Tingkat layanan mungkin mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Kualitas layanan.
 - 1.4.2 Kepuasan pelanggan.
 - 1.4.3 Sikap staf.
 - 1.4.4 Penampilan tempat, staf, dan lain-lain.
 - 1.4.5 Suasana tempat.
 - 1.4.6 Responsif staf terhadap permintaan pelanggan.
 - 1.4.7 Waktu pengiriman.
 - 1.4.8 Harga/biaya.
 - 1.4.9 Ketersediaan produk/layanan.

- 1.4.10 Kesopanan/kesopanan.
- 1.5 Kebutuhan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Saran atau informasi umum.
 - 1.5.2 Informasi spesifik.
 - 1.5.3 Keluhan.
 - 1.5.4 Membeli produk dan layanan organisasi.
 - 1.5.5 Mengembalikan produk dan layanan organisasi.
 - 1.5.6 Akurasi informasi.
 - 1.5.7 Keadilan/kesopanan.
 - 1.5.8 Harga/nilai.
- 1.6 Pengembangan profesional yang sesuai dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Pendampingan.
 - 1.6.2 Pelatihan.
 - 1.6.3 Dukungan rekan.
- 1.7 Metode yang tepat yang menghasilkan data yang dapat diverifikasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Tamu misterius.
 - 1.7.2 Survei kepuasan pelanggan.
 - 1.7.3 Wawancara pelanggan/tamu.
 - 1.7.4 Kegiatan pengambilan sampel yang representatif.
 - 1.7.5 Perbandingan industri.
- 1.8 Mengevaluasi dan melaporkan layanan pelanggan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Evaluasi kualitas layanan.
 - 1.8.2 Evaluasi kepuasan pelanggan.
 - 1.8.3 Perbandingan industri.
- 1.9 Kelompok atau individu yang ditunjuk dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Pemilik.
 - 1.9.2 Jajaran direktur.
 - 1.9.3 Manajer.

- 1.9.4 Pengawas.
- 1.9.5 Tenaga pemasaran.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 Peralatan media presentasi
- 2.1.3 Telepon

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Sistem operasi komputer
- 2.2.2 *Printer*
- 2.2.3 Jaringan internet
- 2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

- 4.1.1 Peraturan perusahaan

4.2 Standar

- 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TRM.CL9.12
Maintain Quality Customer*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja yang nyata atau tempat kerja simulasi terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Studi kasus.
 - 1.2.2 Pengamatan praktik kinerja kandidat .
 - 1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.4 Bukti portofolio.

- 1.2.5 Penyelesaian masalah.
- 1.2.6 Permainan peran.
- 1.2.7 Laporan pihak ketiga divalidasi oleh *supervisor*.
- 1.2.8 Tugas proyek dan penugasan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengetahuan tentang lingkungan bisnis di mana hotel dan industri perjalanan beroperasi, termasuk hubungan pelanggan utama saat ini dan masalah manajemen yang sesuai untuk sektor industri
- 3.1.2 Kebijakan dan prosedur untuk layanan pelanggan, termasuk penanganan keluhan pelanggan
- 3.1.3 Pengetahuan tentang standar produk dan layanan dan model praktik terbaik
- 3.1.4 Pengetahuan tentang masalah umum yang berkaitan dengan layanan pelanggan
- 3.1.5 Pengetahuan tentang metode konsultasi, teknik dan protokol
- 3.1.6 Pengetahuan tentang penelitian dan/atau teknik pengumpulan bukti/umpan balik

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan prinsip-prinsip pengetahuan layanan pelanggan tentang struktur bisnis, produk, dan layanan organisasi yang dimiliki organisasi
- 3.2.2 Adaptif menggunakan teknologi

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Teliti dan cermat menganalisis hasil riset kekurangan pelayanan pelanggan
- 4.2 Sabar dan akomodatif melakukan wawancara dengan kolega dan pelanggan

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan prioritas organisasi yang memberikan layanan untuk pelanggan
- 5.2 Kecepatan dalam merespons dan melaporkan umpan balik pelanggan
- 5.3 Konsistensi kinerja di berbagai situasi yang menunjukkan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan prinsip dan praktik mempertahankan kualitas layanan pelanggan

KODE UNIT : N.79JPW00.058.2

JUDUL UNIT : Melakukan Kerja Sama Secara Efektif Dengan Pelanggan dan Kolega

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk bekerja secara efektif dengan kolega dan pelanggan dalam beragam aturan pada konteks industri perjalanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Berkomunikasi secara efektif	1.1 Informasi secara jelas dan ringkas dengan menggunakan teknik komunikasi yang tepat disampaikan. 1.2 Bahasa dan intonasi yang tepat untuk lawan bicara tertentu, tujuan dan situasi, dengan mempertimbangkan faktor-faktor terkait yang relevan digunakan. 1.3 Pendengaran aktif dan pertanyaan yang diajukan untuk memfasilitasi komunikasi dua arah yang efektif dengan pihak lain digunakan. 1.4 Potensi dan konflik yang ada dan mencari solusi bersama dengan semua pihak yang terlibat diidentifikasi. 1.5 Dokumentasi tempat kerja rutin secara akurat pada waktu yang tepat dilengkapi.

<p>2. Membangun hubungan yang efektif dengan kolega dan pelanggan</p>	<p>2.1 Kebutuhan dan harapan baik pelanggan internal dan eksternal sesuai dengan standar, kebijakan dan prosedur organisasi dan dalam kerangka waktu yang dapat diterima dipenuhi.</p> <p>2.2 Konflik dan hambatan di tempat kerja diselesaikan untuk mencapai hasil positif.</p> <p>2.3 Umpan balik formal dan informal untuk mengidentifikasi dan menerapkan perbaikan terhadap produk, layanan, proses atau hasil baik bagi pelanggan internal dan eksternal digunakan.</p> <p>2.4 Keluhan secara positif, sensitif dan sopan melalui cara konsultasi dengan orang yang membuat keluhan ditangani.</p> <p>2.5 Sikap positif dan kooperatif dijaga.</p> <p>2.6 Sikap dan bahasa yang non-diskriminatif saat berinteraksi dengan</p>
---	---

	pelanggan, staf dan manajemen secara konsisten digunakan.
3. Bekerja dalam tim	<p>3.1 Permintaan atau pemberian bantuan sehingga aktivitas kerja dapat diselesaikan dilakukan.</p> <p>3.2 Dukungan kepada kolega untuk memastikan pencapaian tujuan tim diberikan.</p> <p>3.3 Masalah melalui proses yang disepakati dan/atau diterima didiskusikan dan diselesaikan.</p> <p>3.4 Mengakui dan mengakomodasi perbedaan budaya dalam tim dilakukan.</p> <p>3.5 Tugas-tugas individual dalam waktu yang telah ditentukan diidentifikasi, diprioritaskan dan diselesaikan.</p> <p>3.6 Mengakui dan menanggapi umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya dilakukan.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan dan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

- a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC)*
- b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).*
- c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
- d. *Wholesaler.*
- e. *Incentive house.*
- f. *Online Travel Agent (OTA).*

1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).

1.2 Teknik komunikasi yang tepat dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

1.2.1 Mendengarkan secara aktif.

1.2.2 Menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

- 1.2.3 Berbicara dengan jelas dan ringkas.
- 1.2.4 Menggunakan bahasa dan intonasi suara secara tepat.
- 1.2.5 Memberi perhatian.
- 1.2.6 Menjaga kontak mata dalam interaksi tatap muka.
- 1.2.7 Menggunakan komunikasi *non* verbal secara tepat dalam interaksi tatap muka seperti bahasa tubuh, perhatian dan penampilan personal.
- 1.3 Bahasa dan intonasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Menggunakan bahasa yang sederhana serta ringkas untuk dipahami oleh pendengar.
 - 1.3.2 Menggunakan intonasi yang sesuai seperti tidak mendikte, tidak terlalu keras, tidak terlalu pelan, tidak berteriak, tidak marah.
- 1.4 Konflik dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Konflik kelompok.
 - 1.4.2 Konflik dengan individu.
 - 1.4.3 Konflik dengan rekan.
- 1.5 Dokumentasi tempat kerja dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Surat.
 - 1.5.2 Memo.
 - 1.5.3 Fax.
 - 1.5.4 *E-mail*.
 - 1.5.5 *Invoice* dan perintah pembelian/*purchase order*.
- 1.6 Pelanggan internal dapat termasuk:
 - 1.6.1 Kolega yang bekerja di departemen lainnya.
 - 1.6.2 Anggota tim.
 - 1.6.3 *Supervisor* atau manajer.
- 1.7 Pelanggan eksternal dapat termasuk:
 - 1.7.1 Pemasok.
 - 1.7.2 Orang yang membeli barang dan jasa yang dijual perusahaan.
- 1.8 Standar organisasi, kebijakan dan prosedur dapat termasuk:
 - 1.8.1 Prosedur menangani keluhan.

- 1.8.2 Formulir laporan standar organisasi.
- 1.8.3 Deskripsi pekerjaan.
- 1.8.4 Kode etik.
- 1.8.5 Sistem mutu, standar dan pedoman.
- 1.9 Umpan balik formal dapat termasuk:
 - 1.9.1 Penilaian 360 derajat.
 - 1.9.2 Formulir/survei kepuasan pelanggan.
 - 1.9.3 Evaluasi tim.
 - 1.9.4 Evaluasi kinerja.
- 1.10 Umpan balik informal dapat termasuk:
 - 1.10.1 Kajian peristiwa penting.
 - 1.10.2 Pertanyaan mendadak kepada pelanggan untuk mendapatkan gambaran terhadap barang dan/atau jasa yang tersedia.
 - 1.10.3 Kesempatan diskusi langsung dengan pelanggan.
 - 1.10.4 Pembinaan dan pendampingan.
 - 1.10.5 Mencari opini dari pihak lain.
- 1.11 Sikap dan bahasa yang tidak mendiskriminasi dapat termasuk:
 - 1.11.1 Bahasa yang berkaitan dengan suku dan etnis.
 - 1.11.2 Tidak membuat asumsi terhadap kemampuan fisik dan intelektual.
 - 1.11.3 Menggunakan bahasa yang tidak mendiskriminasi seseorang yang memiliki keterbatasan.
 - 1.11.4 Menggunakan bahasa yang baik dan benar.
- 1.12 Perbedaan budaya dapat termasuk:
 - 1.12.1 Tata cara penyebutan.
 - 1.12.2 Tingkat formal/informal.
 - 1.12.3 Perilaku non verbal.
 - 1.12.4 Etika bekerja.
 - 1.12.5 Penampilan personal.
 - 1.12.6 Tanggung jawab terhadap keluarga.
 - 1.12.7 Hari-hari libur.
 - 1.12.8 Kebutuhan khusus.
 - 1.12.9 Preferensi untuk interaksi personal.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 *Scanner*
- 2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak
- 2.2.3 Jaringan internet
- 2.2.4 *Printer*

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

- 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TCC.CL1.01*
Work Effectively with Customers and Colleagues

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat diases pada saat di dalam atau di luar pekerjaan. Asesmen termasuk demonstrasi praktik bekerja secara efektif dengan kolega dan pelanggan baik di dalam tempat kerja atau melalui aktivitas simulasi yang didukung oleh beragam metode untuk mengases pengetahuan yang terkait pada area kerja individu atau area tanggung jawab.

1.2 Metode asesmen yang dapat digunakan untuk menilai unit kompetensi ini:

- 1.2.1 Studi kasus.
- 1.2.2 Pengamatan kinerja kandidat.
- 1.2.3 Pertanyaan lisan dan tertulis.

- 1.2.4 Bukti portofolio.
- 1.2.5 Pemecahan masalah.
- 1.2.6 *Role play*/bertukar peran.
- 1.2.7 Laporan pihak ketiga yang dilengkapi oleh *supervisor*.
- 1.2.8 Proyek dan penugasan kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengetahuan yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal menerima dan menyelesaikan keluhan pelanggan
- 3.1.2 Pengetahuan tentang *cross culture* (kebudayaan yang berbeda)

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Kemampuan mengaplikasikan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif
- 3.2.2 Kemampuan menggunakan pendengaran aktif, teknik umpan balik dan teknik membangun kerja sama tim serta memelihara hubungan interpersonal dalam kelompok kerja atau tim yang ditunjuk
- 3.2.3 Kemampuan mengidentifikasi kebutuhan dan perhatian dari orang lain
- 3.2.4 Kemampuan memproses keluhan atau umpan balik sesuai dengan kebijakan perusahaan dan prosedur dalam hal menerima dan menyelesaikan keluhan pelanggan
- 3.2.5 Kemampuan mengusulkan tindakan tepat yang timbul dari keluhan atau masalah
- 3.2.6 Kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan bermacam-macam orang yang relevan pada jabatan dan peran

3.2.7 Kemampuan menanggapi secara tepat permintaan baik secara tatap muka maupun tertulis

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Berkomunikasi secara efektif di segala lini
- 4.2 Berintegritas memastikan pelayanan yang berkualitas
- 4.3 Kemampuan interpersonal untuk membangun dan memelihara hubungan

5. Aspek kritis

- 5.1 Keaktifan dalam mengaplikasikan teknik mendengarkan
- 5.2 Ketepatan dalam menggunakan ketrampilan komunikasi untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal dalam lingkup pekerjaan maupun kelompok dari latar belakang yang beraneka ragam
- 5.3 Mendemonstrasikan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang beraneka ragam

KODE UNIT : I.56MIN03.007.1

JUDUL UNIT : **Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Teh**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku bahan baku berbahan dasar teh, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku berbahan dasar teh.

LEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku berbahan dasar teh	1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar teh. 1.2 Aneka minuman berbahan dasar teh harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi. 1.3 Rencana kebutuhan bahan baku ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

<p>2. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh</p>	<p>2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar teh diidentifikasi sesuai SOP perusahaan.</p> <p>2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh diperiksa mutu dan kuantitas sesuai SOP perusahaan.</p> <p>2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar teh didokumentasikan kedalam buku kendali mutu.</p>
<p>3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar teh</p>	<p>3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar teh ditetapkan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh ditimbang berdasarkan instruksi kerja.</p>
<p>4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh</p>	<p>4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar teh dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan.</p> <p>4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar teh diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan.</p> <p>4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah</p>

LEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>dijangkau.</p> <p>4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa.</p> <p>4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar teh diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku.</p> <p>4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai standar penyimpanan, dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan merupakan perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman merupakan sajian berbagai macam minuman berbahan dasar teh.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini meliputi, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar teh: Teh Hijau, Teh Hitam, Teh Oolong, Teh Putih.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim*, kental manis.
 - 1.5.3 Gula: gula pasir, gula coklat dan gula aren.
 - 1.5.4 Bahan baku lainnya seperti sirup, jeruk nipis, soda, telur, bubuk perasa, es batu, dan air mineral.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu merupakan dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan

untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku merupakan pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
 - 1.9 Metode penyimpanan bahan baku meliputi, namun tidak terbatas pada *First In First Out* (FIFO), *First Expired First Out* (FEFO), penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengukur
 - 2.1.2 Alat timbang bahan baku
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
 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) Perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh

- 3.1.2 Jenis-jenis teh
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan peneraan alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.3 Ketepatan dalam menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar teh
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh

KODE UNIT : I.56MIN03.008.1

JUDUL UNIT : **Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku bahan baku berbahan dasar buah-buahan, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku berbahan dasar buah-buahan.

LEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku berbahan dasar buah-buahan	<ul style="list-style-type: none">1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan.1.2 Aneka minuman berbahan dasar buah-buahan harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi.1.3 Rencana kebutuhan bahan baku ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

<p>5. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan</p>	<p>2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan diidentifikasi sesuai SOP perusahaan.</p> <p>2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa mutu sesuai SOP perusahaan.</p> <p>2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan didokumentasikan kedalam buku kendali mutu.</p>
<p>3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan</p>	<p>3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan ditetapkan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan ditimbang berdasarkan instruksi kerja.</p>
<p>4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi</p>	<p>4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan.</p> <p>4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan.</p> <p>4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah dijangkau.</p>

LEMEM KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa.</p> <p>4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku.</p> <p>4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan, dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai standar penyimpanan, dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan adalah perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman adalah sajian berbagai macam minuman berbahan dasar buah-buahan.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar buah-buahan jeruk, apel, buah naga, *strawberry*, *manga*, alpukat, bengkoang, dan pepaya.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim*, kental manis.
 - 1.5.3 Bahan lainnya seperti gula, coklat, es batu, air mineral, sirup, dan bubuk perasa.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu adalah dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku, agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku adalah pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
- 1.9 Metode penyimpanan bahan baku namun tidak terbatas pada *First In First Out (FIFO)*, *First Expired First Out (FEFO)*, penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengukur
 - 2.1.2 Alat timbang bahan baku
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
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) Perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 3.1.2 Jenis-jenis buah-buahan

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan peneraan alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.3 Ketepatan menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan

KODE UNIT : I.56MIN03.010.1

JUDUL UNIT : Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Teh

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh dengan konsep *green tourism*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh	1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan.

2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh	2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan air dimatikan sesuai dengan prosedur.
---	---

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai dengan konsep *green tourism*.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.
- 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud (tidak terbatas pada) semua peralatan teh yang menggunakan energi listrik, bola lampu, AC, kulkas dan dispenser.
- 1.4 Perangkat air yang dimaksud (tidak terbatas pada) keran *washbasin* dan keran bak penampungan air.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin pemanas teh
 - 2.1.2 Alat seduh manual (tidak terbatas pada): *dandang uap, French Press* atau *Plunger*, pot, dan *shaker*
 - 2.1.3 *Electric kettle*/pemanas air, kompor/pemanas digital
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Tea sommelier tools: stainless steel milk jug*, kuas dan sikat/*brushes*, lap/*towel*, termometer, celemek, *timer*, gelas, dan sendok
 - 2.2.3 Alat ukur: timbangan, sendok takar, dan gelas ukur atau *shot glass*
 - 2.2.4 Nampan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai dengan konsep *green tourism*
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan, dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

KODE UNIT : I.56MIN03.011.1

JUDUL UNIT : Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan dengan konsep *green tourism*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan	1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan.

2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan	2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan perangkat air dimatikan sesuai prosedur.
---	---

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai dengan konsep *green tourism*.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.
- 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud tidak terbatas pada semua peralatan buah-buahan yang menggunakan energi listrik, bola lampu, *Air Conditioner (AC)*, kulkas, dan dispenser.
- 1.4 Perangkat air (*dishwashing area*) yang dimaksud tidak terbatas pada keran wastafel dan keran bak penampungan air.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin blender
 - 2.1.2 *Juicer* ekstraktor
 - 2.1.3 *Juicer* penyimpanan
 - 2.1.4 Pemas buah manual
 - 2.1.5 Pisau, alat pengupas kulit, pot, dan *shaker*
 - 2.1.6 *Electric kettle*/pemanas air, kompor/pemanas digital
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Fruit Drink Maker* (FDM) *tools* tidak terbatas pada: *milk jug*, kuas dan sikat/*brushes*, lap/*towel*, celemek, *timer*, gelas, dan sendok
 - 2.2.3 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur/*shot glass*
 - 2.2.4 Nampan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan

- 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai dengan konsep *green tourism*
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

KODE UNIT : I.56MIN03.023.1

JUDUL UNIT : **Menghitung Pendapatan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengonsolidasi, menghimpun, memerinci, dan menghitung pendapatan dari hasil penjualan minuman berdasarkan catatan transaksi harian secara tepat sesuai standar keuangan usaha.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengonsolidasi pendapatan harian	1.1 Catatan transaksi harian dihimpun dari jurnal transaksi keuangan . 1.2 Bukti penjualan minuman dan pengeluaran bahan diteliti kesesuaiannya dengan catatan transaksi. 1.3 Margin pemasukan dan pengeluaran harian atas penjualan minuman dibukukan ke dalam buku pendapatan harian.
2. Membuat jurnal pendapatan	2.1 Arus kas masuk dan keluar diteliti berdasarkan catatan transaksi kredit dan debit . 2.2 Selisih penjualan dengan biaya operasional pada arus kas dihitung sesuai akun keuangan. 2.3 Hasil perhitungan penjualan yang lebih besar dari pengeluaran operasional dihitung sebagai pendapatan positif. 2.4 Jurnal pendapatan dan jurnal penerimaan kas disusun sesuai standar keuangan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengkompilasi, memerinci, memeriksa, dan menghitung arus kas masuk dan keluar sebagai pendapatan usaha berdasarkan catatan transaksi penjualan harian dan biaya operasional harian yang dihimpun sebagai pendapatan usaha.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi mengonsolidasi transaksi keuangan, memeriksa dan menghitung selisih arus kas masuk dan keluar, meneliti kesesuaian bukti pendapatan dan pengeluaran, dan membuat jurnal pendapatan.
 - 1.3 Jurnal transaksi keuangan merupakan proses pencatatan setiap jenis transaksi yang dilakukan secara sistematis dan rinci sebelum diposting ke buku besar akuntansi atas hasil penjualan minuman pada usaha, yang terdiri dari:
 - 1.3.1 Jurnal umum.
 - 1.3.2 Jurnal khusus.
 - 1.3.3 Jurnal penyesuaian.
 - 1.3.4 Jurnal penutup.

- 1.4 Margin merupakan selisih antara pendapatan atas hasil penjualan minuman dengan pengeluaran sebagai biaya pokok dan biaya

operasional usaha. Apabila pendapatan lebih besar daripada biaya pokok dan biaya operasional, maka marginnya berupa keuntungan. Sebaliknya, jika pendapatan lebih kecil daripada biaya pokok dan biaya operasional maka menjadi kerugian.

- 1.5 Arus kas merupakan kenaikan atau penurunan jumlah uang tunai yang dimiliki oleh usaha rumah minum atas jasa penjualan minuman dalam periode waktu tertentu. Jenis arus kas diantaranya:
- 1.5.1 *Cash from operating activities*, jenis ini mewakili uang tunai yang dihasilkan oleh kegiatan bisnis inti, tidak termasuk arus kas dari investasi.
 - 1.5.2 *Free cash flow to equity*, jenis ini mewakili uang tunai yang tersedia setelah diinvestasikan kembali ke bisnis (pengeluaran modal).
 - 1.5.3 *Free cash flow to the firm*, jenis ini mewakili ukuran yang mengasumsikan usaha tidak memiliki *leverage* (utang). Ini digunakan dalam pemodelan keuangan dan penilaian.
 - 1.5.4 *Net change in cash*, jenis ini mewakili perubahan jumlah arus kas dari satu periode akuntansi ke periode berikutnya. Jenis ini biasa ditemukan di bagian bawah laporan arus kas
- 1.6 Transaksi kredit dan debit merupakan catatan pemasukan (kredit) dan pengeluaran (debit) atas aktivitas usaha.
- 1.7 Jurnal pendapatan (*revenue journal*) merupakan transaksi yang digunakan untuk mencatat pendapatan yang sudah diterima di muka. Jurnal ini digunakan hanya untuk mencatat pendapatan yang diterima secara kredit. Sedangkan pendapatan yang diterima secara tunai langsung dicatat di dalam jurnal penerimaan kas.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

(Tidak ada.)

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Buku besar transaksi harian

2.2.3 Order tempat pengumpulan bukti penjualan dan pengeluaran

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik keuangan

4.2 Standar

4.2.1 Standar akuntan keuangan

4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja

- simulasi.
- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi keuangan
 - 3.1.3 Akuntansi manajemen
 - 3.1.4 Pedoman standar akuntansi keuangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Meneliti bukti penjualan dan pengeluaran operasional
 - 3.2.2 Menghitung dan menyeimbangkan transaksi keuangan berdasarkan catatan pembukuan keuangan harian
 - 3.2.3 Menyusun jurnal pendapatan
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memeriksa kesesuaian bukti transaksi keuangan
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam menghitung arus kas masuk dan keluar
 - 4.3 Sabar dan tekun memerinci catatan transaksi harian usaha
 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam meneliti bukti penjualan minuman dan pengeluaran bahan dan kesesuaiannya dengan catatan transaksi
 - 5.2 Ketelitian dalam menghitung selisih penjualan dengan biaya operasional pada arus kas sesuai akun keuangan

KODE UNIT : I.56MIN03.024.1

JUDUL UNIT : Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menggali berbagai pendapat yang dirasakan oleh pelanggan atas layanan yang diberikan melalui instrumen pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan	1.1 Indikator kepuasan pelanggan disusun berdasarkan parameter ukuran kepuasan pelanggan . 1.2 Target pelanggan yang akan disurvei ditentukan berdasarkan klasifikasi pelanggan . 1.3 Metode dan teknik penyebaran instrumen kuesioner survei dirumuskan berdasarkan tingkat kemudahan dalam mendistribusikan dan mengumpulkan data persepsi kepuasan pelanggan. 1.4 Jadwal penyebaran instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan disusun sesuai alokasi waktu dan target survei.
2. Melakukan evaluasi survei kepuasan pelanggan	2.1 Instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan didistribusikan melalui beberapa cara penyebaran kuesioner. 2.2 Tingkat pengembalian kuesioner survei dipantau secara berkala untuk memastikan pemenuhan jumlah pelanggan yang disurvei. 2.3 Data hasil survei ditabulasi berdasarkan area, jenis pelanggan, dan kluster minuman. 2.4 Data hasil tabulasi dianalisis dan diinterpretasi untuk mendapatkan gambaran kecenderungan tingkat persepsi kepuasan pelanggan. 2.5 Laporan hasil survei kepuasan pelanggan disusun sesuai kerangka acuan kerja.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk merancang instrumen kuesioner survei berdasarkan kisi-kisi indikator parameter kepuasan, melakukan penyebaran, menabulasi, menganalisis, hingga melakukan interpretasi hasil kuesioner sebagai dasar dalam pengembangan usaha.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi penyusunan indikator dan instrumen kuesioner survei, melakukan tabulasi, dan pengolahan data hasil survei hingga melakukan analisis dan interpretasi hasil.

- 1.3 Parameter ukuran kepuasan pelanggan merupakan ukuran suatu keadaan yang memiliki variansi dalam batasan yang relatif untuk mengetahui harapan dan keinginan pelanggan dibandingkan dengan yang diterima dari sebuah proses layanan sebelumnya. Adapun parameter kepuasan pelanggan diantaranya:
 - 1.3.1 Rasa dan aroma aneka minuman yang diberikan.
 - 1.3.2 Keramahan petugas layanan.
 - 1.3.3 Tingkat kenyamanan dan keamanan.
 - 1.3.4 Kecepatan dalam memberikan pelayanan.
 - 1.3.5 Harga.
 - 1.3.6 Fasilitas penunjang.
- 1.4 Klasifikasi pelanggan merupakan penggolongan pelanggan berdasarkan jenis atau kriteria tertentu, diantaranya:
 - 1.4.1 Pelanggan berdasarkan kelompok usia.
 - 1.4.2 Pelanggan berdasarkan jenis minuman yang disukai.
 - 1.4.3 Pelanggan berdasarkan jenis kelamin.
 - 1.4.4 Pelanggan berdasarkan strata ekonomi.
 - 1.4.5 Pelanggan berdasarkan tingkat pendidikan.
 - 1.4.6 Pelanggan berdasarkan jenis pekerjaan.
- 1.5 Metode dan teknik penyebaran instrumen kuesioner survei merupakan cara pengumpulan data pendistribusian kuesioner survei berdasarkan target pelanggan dengan menggunakan teknik tertentu, diantaranya:
 - 1.5.1 Penyebaran melalui pesan grup.
 - 1.5.2 Penyebaran melalui email.
 - 1.5.3 Penyebaran melalui media sosial.
 - 1.5.4 Pembagian kuesioner kepada pelanggan secara langsung.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
(Tidak ada.)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 Profil pelanggan rumah minum/kafe
 - 2.2.4 Sarana penyebaran informasi melalui media sosial
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik dalam menggali persepsi pelanggan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman survei kepuasan pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

- 1.2.3 *Role play.*
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Metode survei kepuasan pelanggan
 - 3.1.2 Teori kepuasan pelanggan
 - 3.1.3 Parameter kepuasan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi hasil survei kepuasan pelanggan
 - 3.2.2 Menyusun rekomendasi praktis untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pelanggan
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Analitis dalam mengolah data hasil survei
 - 4.2 Tepat dan cermat dalam membuat rekomendasi perbaikan dan pengembangan usaha berdasarkan hasil survei
 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menentukan target pelanggan yang akan disurvei berdasarkan klasifikasi pelanggan
 - 5.2 Ketajaman dalam menganalisis dan menginterpretasi data hasil tabulasi mendapatkan gambaran kecenderungan tingkat persepsi kepuasan pelanggan

KODE UNIT : N.79JPW00.107.2

JUDUL UNIT : **Mempersiapkan Laporan Keuangan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menghasilkan laporan keuangan yang diperlukan untuk memantau kinerja bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi konteks pada persiapan dari laporan keuangan	1.1 Laporan keuangan yang perlu diidentifikasi. 1.2 Frekuensi pembuatan laporan keuangan diidentifikasi. 1.3 Tanggungjawab dan wewenang yang terlampir pada persiapan penyusun laporan keuangan diidentifikasi. 1.4 Kebutuhan internal yang dibutuhkan pada laporan keuangan diidentifikasi. 1.5 Format persiapan laporan keuangan diidentifikasi. 1.6 Persyaratan distribusi laporan keuangan diidentifikasi.
2. Memelihara daftar aset	2.1 Daftar aset yang pasti disiapkan sesuai ketentuan. 2.2 Metode perhitungan depresiasi ditentukan. 2.3 Daftar aset diperbaharui sesuai ketentuan. 2.4 Laporan daftar aset dihasilkan sesuai ketentuan.
3. Memelihara buku besar	3.1 Jurnal diproses sesuai dengan kebutuhan. 3.2 Neraca saldo sesuai dengan standar akuntansi disiapkan sesuai ketentuan. 3.3 Akun buku besar terakhir dipersiapkan sesuai ketentuan.
4. Mempersiapkan rekonsiliasi bank	4.1 Deposit terhadap laporan bank diperiksa sesuai ketentuan. 4.2 Penarikan terhadap pengeluaran resmi diperiksa sesuai ketentuan. 4.3 Biaya dan ongkos dikonfirmasi sesuai ketentuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.4 Laporan rekonsiliasi bank dihasilkan sesuai ketentuan.
5. Mempersiapkan laporan keuangan yang teridentifikasi	5.1 Data penting dikumpulkan sesuai ketentuan. 5.2 Laporan pendapatan dihasilkan sesuai ketentuan. 5.3 Neraca keuangan dihasilkan sesuai ketentuan. 5.4 Laporan keuntungan dan kerugian dihasilkan sesuai ketentuan. 5.5 Catatan penjelasan untuk melengkapi laporan keuangan dipersiapkan sesuai ketentuan. 5.6 Laporan keuangan yang dipersiapkan akan divalidasi sesuai ketentuan. 5.7 Catatan internal diperbaharui sesuai ketentuan. 5.8 Laporan keuangan yang telah dipersiapkan harus didistribusikan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1. Unit variabel ini memberikan saran untuk menginterpretasikan ruang lingkup dan konteks dari unit kompetensi, memungkinkan diantara perusahaan dan tempat kerja yang berbeda. Hal ini terkait pada seluruh unit dan penilaian fasilitas yang *holistic*. Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang menggunakan data dan laporan untuk memonitor operasional dan kinerja dari usaha dan tenaga kerja di bidang industri perjalanan dapat mencakupi:

1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:

- a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*
- b. *Inbound tour sarana pengangkut/Destination Management Company (DMC).*
- c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
- d. *Wholesaler.*

e. *Incentive house*.

- 1.1.2 Agen Perjalanan Wisata (APW).
- 1.2 Laporan keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Daftar aset.
 - 1.2.2 Neraca keuangan.
 - 1.2.3 Laporan laba dan kerugian.
 - 1.2.4 Laporan pendapatan.
 - 1.2.5 Rekonsiliasi bank.
- 1.3 Frekuensi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Periode laporan yang ditetapkan oleh peraturan perusahaan, termasuk harian, mingguan, bulanan, triwulan, semester dan tahunan.
 - 1.3.2 Pemenuhan persyaratan hukum negara setempat.
 - 1.3.3 Pemenuhan persyaratan kantor pusat dan persyaratan eksternal lainnya.
 - 1.3.4 Menanggapi keperluan operasional dari bisnis yang bervariasi dari waktu waktu.
- 1.4 Tanggung jawab dan wewenang dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Mengakses statistik dan informasi perdagangan.
 - 1.4.2 Kebutuhan yang berhubungan dengan kerahasiaan dan ungkapan.
 - 1.4.3 Protokol internal terkait rilis, pergerakan dan pengembalian informasi dari pemasok dalam bisnis.
- 1.5 Kebutuhan internal seharusnya berhubungan dengan kebutuhan laporan keuangan yang diindikasikan:
 - 1.5.1 Posisi keuangan dari perusahaan pada akhir periode.
 - 1.5.2 Pendapatan dan pengeluaran untuk setiap periode.
 - 1.5.3 Investasi yang dibuat oleh bisnis.
 - 1.5.4 Perubahan aset dan ekuitas.
- 1.6 Format dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Memenuhi persyaratan yang diberlakukan secara eksternal, termasuk akunting yang tercatat dan/atau kesalahan pada akunting.

- 1.6.2 Selaras dengan preferensi perusahaan.
- 1.6.3 Memenuhi keperluan dari kebutuhan layanan akunting eksternal.
- 1.6.4 Format diberlakukan seperti yang ditentukan oleh paket akunting yang biasanya digunakan.
- 1.6.5 Pilihan yang disukai terkait dengan kemudahan penggunaan dan interpretasi dari informasi keuangan.
- 1.6.6 Narasi format.
- 1.6.7 Menggunakan *spreadsheets* dan formulir elektronik.
- 1.7 Persyaratan distribusi seharusnya mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Mengidentifikasi personal, departemen dan organisasi yang menerima laporan, termasuk pengguna internal maupun eksternal.
 - 1.7.2 Protokol untuk merekam laporan yang telah didistribusikan dan diterima.
 - 1.7.3 Keamanan dan isu rahasia komersial.
 - 1.7.4 Persyaratan waktu terkait diseminasi dan dan ketersediaan pernyataan.
- 1.8 Persiapan daftar aset yang pasti mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Mengidentifikasi *property*, tanaman dan peralatan.
 - 1.8.2 Daftar *property*, tanaman dan peralatan.
- 1.9 Metode perhitungan depresiasi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Metode garis lurus.
 - 1.9.2 Mengurangi metode keseimbangan.
- 1.10 Entri proses jurnal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Mempersiapkan dan memposting *entry* jurnal kedalam sistem buku besar.
 - 1.10.2 Rekonsiliasi hutang dagang dan rekening penerima buku besar pembantu dengan buku besar.
 - 1.10.3 Menggunakan grafik akun.
 - 1.10.4 Memperbaiki kesalahan pada dokumen.

- 1.10.5 Mencatat depresiasi dari aset-aset tidak lancar dan melepaskan aset tetap.
- 1.10.6 Menyesuaikan akun pengeluaran dan pendapatan untuk pembayaran di muka dan aktual.
- 1.10.7 Mencatat hutang macet dan piutang yang tak tertagihkan
- 1.10.8 Mencatat akun buku besar untuk inventori.
- 1.11 Mempersiapkan buku besar terakhir mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Membuat daftar saldo akun buku besar dari buku besar.
 - 1.11.2 Memeriksa total debit dengan total kredit.
 - 1.11.3 Menelusuri kesalahan.
 - 1.11.4 Mengidentifikasi dan memperbaiki, termasuk entri perbaikan dan entri penyesuaian.
- 1.12 Mempersiapkan akun buku besar terakhir dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.12.1 Memasukkan entri jurnal umum untuk penyesuaian hari keseimbangan.
 - 1.12.2 Memposting akun pendapatan dan pengeluaran.
 - 1.12.3 Mempersiapkan buku besar akhir untuk mencerminkan laba kotor dan bersih untuk laporan periode.
- 1.13 Memeriksa deposit dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.13.1 Membandingkan slip setoran bank dengan laporan bank.
 - 1.13.2 Membandingkan lembar ringkasan kas terhadap slip setoran bank.
- 1.14 Memeriksa penarikan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.14.1 Membandingkan pemeriksaan buku rintisan dengan laporan bank.
 - 1.14.2 Membandingkan pengaturan pembayaran berkala resmi dengan laporan bank.
- 1.15 Mengkonfirmasi biaya dan ongkos dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.15.1 Memastikan hanya biaya dan biaya yang sah yang telah dikenakan.

- 1.15.2 Memastikan jumlah biaya dan biaya yang telah dikenakan sesuai dengan kesepakatan dan/atau harapan.
- 1.16 Mengkonfirmasi semua saldo transaksi dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.16.1 Menghitung kumulatif saldo.
 - 1.16.2 Memverifikasi saldo akhir.
- 1.17 Mengumpulkan data penting dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.17.1 Pengkodean dan mengklasifikasi data.
 - 1.17.2 Memeriksa dan memastikan akurasi dan realibilitas sumber data.
 - 1.17.3 Memastikan data yang disalin kedalam formulir yang di pilih dan/atau lembar elektronik dengan cara yang resmi.
 - 1.17.4 Memastikan semua kebutuhan data internal dan eksternal yang telah diperoleh.
 - 1.17.5 Anggaran dan perkiraan.
- 1.18 Laporan pendapatan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.18.1 Mencerminkan laba operasi untuk laporan periode.
 - 1.18.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.
 - 1.18.3 Selaras dengan persyaratan akuntansi yang ditentukan.
- 1.19 Neraca keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.19.1 Mencerminkan posisi finansial dalam bisnis dan pada akhirnya dilaporkan secara periode.
 - 1.19.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.
 - 1.19.3 Selaras dengan persyaratan akuntansi yang ditentukan.
- 1.20 Laporan keuntungan dan kerugian dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.20.1 Mencerminkan transaksi yang melewati waktu dalam periode yang ditentukan dan kinerja bisnis.
 - 1.20.2 Mematuhi kebijakan dan prosedur organisasi.
 - 1.20.3 Selaras dengan persyaratan akuntansi yang ditentukan.
- 1.21 Memvalidasi laporan keuangan dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:

- 1.21.1 Memastikan laporan, data dan catatan eksplanatori bebas dari kesalahan.
- 1.21.2 Memastikan semua informasi yang tersedia bersih, akurat, mudah untuk dimengerti dan komprehensif.
- 1.21.3 Membuat tambahan penting dan/atau koreksi.
- 1.22 Memperbaharui catatan internal dapat mencakupi namun tidak terbatas pada:
 - 1.22.1 Memasukkan data yang mencerminkan status saat ini dari laporan keuangan.
 - 1.22.2 Mencetak dan mengarsipkan salinan laporan keuangan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer
 - 2.1.2 Formulir-formulir
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Prosedur
 - 2.2.3 Peraturan
 - 2.2.4 Pedoman
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TFA.CL07.06 Prepare Financial Statements*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja atau melalui kegiatan simulasi, didukung oleh berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang mendasari.
- 1.2 Penilaian harus berhubungan dengan area kerja atau area tanggung jawab individu.
- 1.3 Analisis laporan keuangan yang dihasilkan untuk menentukan keakuratan, kelengkapan dan mematuhi persyaratan yang ditetapkan.
- 1.4 Studi kasus.
- 1.5 Pertanyaan lisan dan tertulis.
- 1.6 Laporan pihak ketiga diselesaikan oleh *supervisor*.
- 1.7 Proyek dan penyelesaian tugas.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan penyusunan, penyajian, dan distribusi laporan keuangan termasuk identifikasi laporan yang harus disiapkan
- 3.1.2 Akuntansi dan terminologi keuangan yang relevan
- 3.1.3 Ketentuan akuntansi perundang-undangan yang relevan yang berlaku untuk negara setempat
- 3.1.4 Prinsip dan standar yang diterima dari persiapan dan presentasi akun

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Mematuhi prinsip akuntansi dan pembukuan
- 3.2.2 Menggunakan teknik persiapan akun standar
- 3.2.3 Menggunakan perangkat lunak akuntansi terkomputerisasi, jika memungkinkan

3.2.4 Menerapkan manipulasi statistik untuk
mengembangkan data yang mendasari pernyataan

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Ketelitian dan kecepatan dalam mentukan data untuk dimasukkan dalam laporan keuangan
- 4.2 Sopan dalam minta masukan dan saran terkait dengan penyusunan laporan keuangan
- 4.3 Sopan dalam bekerja sama dengan rekan kerja untuk mengatasi kesalahan
- 4.4 Teliti dalam memanipulasi informasi keuangan untuk mengembangkan laporan keuangan yang diperlukan
- 4.5 Teliti dalam menganalisis dan memperbaiki kesalahan dengan data keuangan
- 4.6 Sopan dalam berkomunikasi untuk mendapatkan informasi

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam pemahaman kebijakan dan prosedur perusahaan pusat dalam hal penyusunan, penyajian, dan distribusi laporan keuangan termasuk identifikasi laporan yang harus disiapkan
- 5.2 Ketelitian dalam menyiapkan serangkaian laporan keuangan nominasi yang akurat dari informasi yang diberikan sesuai dengan persyaratan perusahaan dan syarat lain yang ditentukan

KODE UNIT : H.52LOG00.061.1

JUDUL UNIT : **Merencanakan Pembelian**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyiapkan undangan penawaran, mengidentifikasi pemasok, menerbitkan undangan penawaran, dan menyiapkan rekomendasi pembelian.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan undangan penawaran	1.1 Spesifikasi barang dan jasa diklarifikasi sesuai dengan standar kebutuhan tempat kerja. 1.2 Metode pembelian yang paling sesuai dipilih sesuai karakteristik barang/jasa yang dibutuhkan. 1.3 Undangan penawaran barang/jasa disiapkan sesuai prosedur yang berlaku.
2. Mengidentifikasi pemasok	2.1 Informasi ketersediaan pemasok diperiksa secara cermat dari data organisasi penyedia barang/jasa. 2.2 Daftar pemasok barang/jasa diidentifikasi secara cermat. 2.3 Undangan kepada pemasok barang/jasa disiapkan untuk mengikuti proses penawaran. 2.4 Pemasok barang/jasa dievaluasi sesuai persyaratan pembelian.
3. Menerbitkan undangan penawaran	3.1 Undangan penawaran dibagikan kepada pemasok barang/jasa. 3.2 Penjelasan proses penawaran barang/jasa dilakukan secara rinci dan sistematis sesuai dengan standar tempat kerja. 3.3 Klarifikasi atas isu mengenai pemasok dilakukan sesuai strategi pembelian.
4. Menyiapkan rekomendasi pembelian	4.1 Dokumen penawaran yang disampaikan pemasok diterima sesuai dengan ketentuan di tempat kerja. 4.2 Dokumen penawaran yang disampaikan oleh pemasok sesuai dengan waktu yang ditetapkan. 4.3 Dokumen penawaran dibuka sesuai ketentuan dan waktu yang ditetapkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>4.4 Informasi lebih lanjut tentang pemasok dan/atau barang/jasa dievaluasi secara tepat dan cermat sesuai dengan standar tempat kerja.</p> <p>4.5 Dokumen penawaran dievaluasi secara cermat sesuai persyaratan dan ketentuan pembelian di tempat kerja.</p> <p>4.6 Daftar pemasok yang memenuhi kriteria disusun secara objektif berdasarkan hasil evaluasi dokumen penawaran.</p> <p>4.7 Penawaran terbaik dipilih sesuai dengan standar tempat kerja.</p> <p>4.8 Rekomendasi pemasok dibuat atas penawaran yang terpilih.</p> <p>4.9 Persetujuan penawaran diperoleh dari personel terkait sesuai dengan prosedur tempat kerja.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyiapkan undangan penawaran, mengidentifikasi pemasok, menerbitkan undangan penawaran, dan menyiapkan rekomendasi pembelian.
- 1.2 Kriteria kinerja penyedia berupa kemampuan dan motivasi penyedia dalam menyediakan barang/jasa dengan kualitas, tingkat pelayanan, waktu dan biaya sesuai yang ditetapkan.
- 1.3 Alat ukur atau instrumen pengukuran kinerja penyedia barang/jasa dapat berupa namun tidak terbatas pada daftar simak (*check list*) capaian kinerja penyedia barang/jasa.
- 1.4 Kondisi lingkungan pengadaan barang/jasa adalah kondisi lingkungan yang dapat mempengaruhi pengadaan, antara lain dan tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Jenis organisasi baik pemerintah maupun non pemerintah.
 - 1.4.2 Tujuan dan kebijakan organisasi.
 - 1.4.3 Budaya organisasi.
 - 1.4.4 Regulasi yang terkait dengan pengadaan.
 - 1.4.5 Pihak internal dan eksternal organisasi.

- 1.5 Para pihak yang terkait dengan pengadaan barang/jasa antara lain dan tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Pejabat yang berwenang menggunakan anggaran.
 - 1.5.2 Pejabat yang menandatangani kontrak.
 - 1.5.3 Unit pengguna barang/jasa.
 - 1.5.4 Unit pengadaan barang/jasa.
 - 1.5.5 Unit penerima hasil pekerjaan.
 - 1.6 Metode evaluasi penawaran dapat dilakukan antara lain dengan sistem gugur, sistem nilai, penilaian biaya selama umur ekonomis, kualitas, kualitas dan biaya, pagu anggaran dan biaya terendah.
-
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dan aplikasi penunjang
 - 2.1.2 Fasilitas internet
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Dokumen profil organisasi
 - 2.2.2 Dokumen yang diperlukan untuk pembelian, seperti proforma, formulir pesanan, dokumen tender dan kontrak standar
 - 2.2.3 Dokumen kebijakan pengadaan barang/jasa dalam organisasi
 - 2.2.4 Dokumen penawaran
-
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
-
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik perusahaan
 - 4.1.2 Visi dan misi perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 ISO 9001 tentang Standar Sistem Jaminan Mutu

4.2.2 ISO 18000/OHSAS/K3 tentang Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil menyiapkan undangan penawaran, mengidentifikasi pemasok, menerbitkan undangan penawaran, dan menyiapkan rekomendasi pembelian.
- 1.2 Penilaian unit ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan yang dipersyaratkan.
- 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau diluar tempat kerja yang sudah mendapatkan penilaian sesuai dengan persyaratan standar Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- 1.4 Penilaian unit ini dilakukan dengan metode asesmen yang sesuai dengan obyek/sasaran penilaian, diantaranya tetapi tidak terbatas pada tes tertulis, tes lisan dan/atau interviu, studi kasus, praktik simulasi dan/atau praktik kerja nyata serta metode asesmen portofolio.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Prosedur pembelian barang/jasa yang berlaku
- 3.1.2 Lingkungan pembelian barang/jasa dan industri terkait
- 3.1.3 Identifikasi dan tinjauan pengetahuan tentang ketentuan-ketentuan utama atau undang-undang terkait yang mempengaruhi operasional usaha, etika dan standar nasional, seperti:
 - a. Hukum perlindungan konsumen
 - b. Kontrak hukum

- c. Ketentuan impor barang dan jasa, jika diperlukan
 - d. Peraturan terkait lainnya
- 3.1.4 Hukum, kebijakan, praktik dan pedoman yang berkaitan dengan permintaan penawaran, termasuk pembelian yang berhubungan dengan lingkungan dan pedoman *Corporate Social Responsibility* (CSR) seperti Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3), keadilan, dan keberagaman
- 3.1.5 Persyaratan kebijakan, praktik dan proses persetujuan organisasi
- 3.1.6 Kode etik, kode praktik dan standar perilaku individu yang berkaitan dengan pengembangan dan penerimaan permintaan penawaran
- 3.1.7 Masalah yang harus dipertimbangkan ketika mengembangkan permintaan penawaran, termasuk hal-hal seperti pembelian lokal, dan membuka atau membatasi kesempatan tender
- 3.1.8 Pengetahuan produk mengenai barang dan jasa yang dipasok
- 3.1.9 Prinsip-prinsip pembelian dan pengadaan yaitu:
- a. Akuntabilitas
 - b. Jujur dan transparan
 - c. Manajemen resiko
 - d. Nilai uang
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Keterampilan komunikasi dalam bernegosiasi dan berhubungan dengan pemasok potensial dan pihak terkait dalam rencana pembelian
- 3.2.2 Keterampilan komunikasi untuk berhubungan dengan pihak lain sesuai karakteristik dan budayanya
- 3.2.3 Keterampilan teknologi informasi dalam menggunakan perangkat lunak yang relevan untuk melakukan kegiatan rencana pembelian

- 3.2.4 Keterampilan manajemen informasi untuk memastikan seluruh aspek perencanaan pembelian dilakukan secara terperinci
- 3.2.5 Keterampilan literasi untuk menulis dokumen penawaran atau penetapan dan laporan tertulis yang berisi konsep-konsep rumit
- 3.2.6 Keterampilan manajemen organisasi dan waktu untuk mengurutkan tugas dan memenuhi jadwal

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Teliti dan cermat dalam merencanakan pembelian
- 4.2 Bersedia memberi dan menerima bantuan untuk mencapai hasil yang ditetapkan
- 4.3 Memiliki kemampuan komunikasi dan menyajikan informasi dengan tepat
- 4.4 Mampu bekerjasama dan berperan aktif dalam tim

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi daftar pemasok barang/jasa
- 5.2 Kecermatan dalam mengevaluasi dokumen penawaran sesuai persyaratan dan ketentuan pembelian di tempat kerja

KODE UNIT : H.52LOG00.052.1

JUDUL UNIT : Mendokumentasikan Data Barang

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mendokumentasikan data barang.

EMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mencatat penerimaan barang	1.1 Barang diidentifikasi sesuai dengan daftar rincian yang sudah ditetapkan. 1.2 Dokumentasi data barang dilakukan dengan tepat sesuai prosedur tempat kerja. 1.3 Barang-barang berbahaya diidentifikasi untuk penyiapan lampiran dokumen yang sesuai dengan prosedur di tempat kerja. 1.4 Informasi penerimaan barang dicatat pada sistem dokumentasi di tempat kerja agar mudah ditemukan. 1.5 Penerimaan barang diarahkan ke lokasi penyimpanan sesuai standar di tempat kerja.
2. Mencatat pengiriman barang	2.1 Dokumen untuk pengiriman barang diverifikasi sesuai dengan prosedur di tempat kerja. 2.1 Barang yang tidak terkirim karena dokumentasi yang salah harus diproses sesuai dengan prosedur tempat kerja.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk mendokumentasikan data penerimaan dan pengiriman barang.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer dengan aplikasi yang mendukung

2.1.2 Alat cetak

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Alat komunikasi

2.2.3 *Form* laporan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Etika perusahaan

4.1.2 Visi dan misi perusahaan

4.2 Standar

4.2.3 ISO 9001 tentang Standar Sistem Jaminan Mutu

4.2.4 ISO 18000/OHSAS/ K3 tentang Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan untuk mengetahui kemampuan yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam melakukan aktivitas pendokumentasian data barang.

1.2 Penilaian dapat dilakukan melalui tes lisan, tertulis, demonstrasi/praktik dan/atau simulasi.

1.3 Penilaian dapat dilakukan pada tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK).

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Menjabarkan persyaratan organisasi terkait dengan ketentuan dokumentasi barang

- 3.1.2 Manajemen operasi perusahaan
- 3.1.3 Pengenalan jenis barang-barang berbahaya
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyusun catatan pengiriman sesuai dengan prosedur organisasi dan persyaratan di tempat kerja
 - 3.2.2 Mencatat dan memperbarui informasi secara akurat dalam sistem catatan pengiriman
 - 3.2.3 Berkomunikasi dan bekerjasama secara efektif dengan orang lain selama melakukan dokumentasi data barang
 - 3.2.4 Membaca dan menafsirkan intruksi, prosedur, dan label yang relevan dengan dokumentasi data barang
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Menerima dan bersedia untuk memberi bantuan dalam upaya mencapai hasil
 - 4.2 Memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam memenuhi persyaratan operasional perusahaan
 - 4.3 Bangga dan mempunyai rasa memiliki untuk menjadi anggota tim yang dapat diandalkan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam melakukan dokumentasi data barang sesuai prosedur tempat kerja.

