



**MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 183 TAHUN 2016  
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 ADMINISTRASI KANTOR,  
AKTIVITAS PENUNJANG KANTOR DAN AKTIVITAS PENUNJANG USAHA  
LAINNYA BIDANG ADMINISTRASI PROFESIONAL

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 Administrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor dan Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya Bidang Administrasi Profesional;
- 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 Administrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor dan Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya Bidang Administrasi Profesional telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 8 Oktober 2015 di Jakarta;

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

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



MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Administrasi Kantor, Aktivitas Penunjang Kantor dan Aktivitas Penunjang Usaha Lainnya Bidang Administrasi Profesional, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Ketenagakerjaan dan/atau Kementerian/Lembaga Teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri ini, maka Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.195/MEN/IV/2007 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 13 Juni 2016

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,



---

M. HANIF DHAKIRI

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 183 TAHUN 2016

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA  
NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS  
PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK  
OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN  
GOLONGAN POKOK AKTIVITAS ADMINISTRASI  
KANTOR, AKTIVITAS PENUNJANG KANTOR DAN  
AKTIVITAS PENUNJANG USAHA LAINNYA BIDANG  
ADMINISTRASI PROFESIONAL

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pembangunan nasional dilaksanakan dalam rangka pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur, yang merata, baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; tenaga kerja mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan; diperlukan pembangunan ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja dan peran sertanya dalam pembangunan dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha.

Untuk mencapai tujuan tersebut diatas diperlukan sistem Administrasi Perkantoran yang tertata baik dan berdasarkan praktek manajemen terbaik yang berlaku di organisasi-organisasi di dalam negeri maupun luar negeri. Pelaku administrasi kantor secara otomatis harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan sistem yang diharapkan akan mampu mencapai tujuan-tujuan diatas.

Profesi administrasi perkantoran di Indonesia sudah merupakan suatu kebutuhan di semua sektor industri termasuk Badan Pemerintah maupun BUMN yang dalam pengoperasian usaha dan pelayanan jasanya memerlukan fungsi administrasi perkantoran. Profesi ini diterjemahkan beragam dalam peran dan tanggung jawabnya tergantung dari kompleksitas organisasi. Ada yang menyebutnya *office administrative*, *administrative assisstant*, *corporate secretary*, dll. Penyebutan tersebut sangat beragam dan masing-masing berisi peran dan tanggung jawab yang berbeda tergantung dari besar kecilnya ukuran organisasinya serta sistem manajemen yang diterapkan dalam organisasi tersebut.

Proses pengembangan kompetensi profesi ini juga beragam dalam jenis programnya maupun cara eksekusinya di setiap organisasi dan badan usaha pemerintah. Ada organisasi yang sudah memiliki sistem pengembangan kompetensi yang terstruktur, namun ada juga yang belum atau tidak memiliki program apapun dalam mengembangkan pekerja yang memegang peranan ini. Organisasi-organisasi multi nasional yang memiliki kantor pusat di negara maju atau badan usaha milik negara maupun pemerintahan yang sudah cukup maju biasanya sudah memiliki program yang cukup komprehensif dalam pengembangan kompetensi administrasi perkantoran melalui pelatihan yang teratur, terukur, dan terstruktur.

Dengan demikian organisasinya mampu menumbuh-kembangkan talenta internalnya untuk mendukung pencapaian bisnis organisasi, dan/atau proses pelayanan publik. Sedangkan organisasi-organisasi menengah dan kecil, atau BUMN maupun Badan Pemerintah yang masih sederhana, belum memiliki hal tersebut dan cenderung menggantungkan diri pada *workshop* atau pelatihan *ad-hoc* yang diselenggarakan oleh pihak eksternal, hingga tidak ada program apapun berkaitan dengan pengembangan kompetensi ini.

Mengacu kepada ketentuan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, setiap organisasi bertanggung

jawab atas peningkatan dan/atau pengembangan kompetensi pekerjaannya melalui pelatihan kerja. Untuk menjamin bahwa pengelolaan dan pengembangan pekerja di organisasi terlaksana dengan kaidah-kaidah yang benar sehingga menghasilkan kapasitas dan kapabilitas organisasi dalam mencapai tujuannya secara efektif, maka diperlukan pelaksana dan penanggung jawab Administrasi Kantor yang kompeten di bidangnya.

Sehubungan dengan kebutuhan tersebut, diperlukan pembinaan dan pengembangan standar kompetensi bidang administrasi profesional untuk memenuhi tuntutan industri, masyarakat, asosiasi, dan praktisi di bidang administrasi profesional yang diakui secara nasional dan/atau internasional. Dengan disusunnya standar kompetensi bidang administrasi profesional diharapkan para pelaksana dan penanggung-jawab administrasi organisasi dapat mempergunakannya sebagai acuan standar dalam pengembangan kualitas, kapasitas dan kapabilitasnya sehingga mampu bersaing secara nasional, regional, dan/atau internasional.

Penyusunan standar kompetensi ini sebagai bentuk pengembangan dari Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Administrasi Perkantoran yang telah ada sebelumnya dengan Nomor KEP.195/MEN/IV/2007 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran, dikoordinasikan oleh para praktisi administrasi kantor bekerjasama dengan Kementerian Ketenagakerjaan; Direktorat Bina Standardisasi Kompetensi dan Pelatihan Kerja; Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas, yang sekaligus sebagai Komite Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang Administrasi Perkantoran, dengan melibatkan pihak-pihak yang terkait dan berkepentingan.

Selanjutnya berdasarkan keputusan Direktur Bina Standardisasi Kompetensi dan Pelatihan Kerja dibentuk Tim Perumus dan Tim Verifikasi yang mempunyai kualifikasi dan pengalaman yang relevan di



bidang administrasi perkantoran. Kedua tim ini kemudian mendapatkan pelatihan secara intensif tentang penyusunan dan verifikasi SKKNI. Hasil dari penyusunan standar kompetensi yang dilakukan oleh Tim Perumus dan diverifikasi oleh tim verifikasi menjadi RSKKNI profesi administrasi profesional yang diprakonvensikan dengan praktisi dan pakar administrasi perkantoran dari berbagai industri seperti misalnya migas, telekomunikasi, *consumer goods*, pertambangan, asuransi, perbankan, energi, finansial, manufaktur, pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, konstruksi dan lain-lain. Proses penyusunan SKKNI ini juga melibatkan pihak-pihak universitas, institusi pemerintahan, lembaga pelatihan, asosiasi profesi dan asosiasi-asosiasi industri. Hasil prakonvensi tersebut dibahas dalam forum konvensi secara nasional dan selanjutnya hasil pembahasannya diserahkan kepada Kementerian Ketenagakerjaan untuk dituangkan dalam bentuk surat keputusan menteri.

## B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan kegiatan penyusunan standar kompetensi kerja nasional bidang administrasi profesional adalah:

1. Mendapatkan gambaran mengenai kompetensi kerja, berupa keahlian di bidang layanan administrasi perkantoran.
2. Tersusunnya SKKNI Bidang Administrasi Profesional dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional, yang berorientasi kepada kebutuhan riil di industri.
3. Dimilikinya SKKNI Bidang Administrasi Profesional yang selaras dan sesuai dengan *best practice* layanan administrasi profesional dan peraturan/perundangan yang terkait.

## C. Pengertian

### 1. Kompetensi kerja

Kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.



2. Konsep SKKNI

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disebut SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. *Office administrative* (administrasi kantor)

Melakukan fungsi resepsionis dan menjalankan tugas-tugas administrasi seperti membuat naskah sederhana, lembar kerja dan bahan presentasi melalui pemakaian *software* yang sesuai, menerima dan meneruskan telpon masuk kepada yang dituju, menggunakan peralatan kantor seperti faksimili, mesin *photocopy* dan lain-lain, menerima dan meneruskan surat/dokumen kepada yang dituju, menerima dan mengantar tamu, pengarsipan dan memasukan data dalam lingkup dan konteks yang terbatas di bawah pengawasan langsung dan sesuai arahan atasannya. Tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain.

4. *Junior administrative assistant* (sekretaris junior)

Menjalankan tugas-tugas administrasi seperti membuat dokumen, lembar kerja dan bahan presentasi melalui pemakaian *software* yang sesuai, menggunakan internet untuk mencari data. Menerima dan meneruskan telpon masuk kepada yang dituju, menerima dan mengantar tamu, menerima dan meneruskan surat/dokumen kepada yang dituju, pengarsipan dan memasukan data, menggunakan peralatan kantor seperti faksimili, mesin *photo copy*, LCD, OHP, *scanner*, dan lain-lain. Membantu pekerjaan yang dilimpahkan oleh *administrative assistant* maupun *executive assistant*. Melakukan fungsi resepsionis.

5. *Administrative assistant* (sekretaris)

Menjalankan tugas-tugas yang mendukung administrasi bisnis dan memerlukan pengalaman tambahan serta yang dibawahi oleh beberapa penyelia. Tugas-tugas antara lain dan aktifitas pendukung seperti penggunaan internet untuk analisa, membuat dokumen,

lembar kerja dan bahan presentasi melalui pemakaian *software* yang sesuai, menerima dan meneruskan telpon masuk kepada yang dituju, menerima dan mengantar tamu, pengarsipan, *word processing*, menerima dan meneruskan surat/dokumen kepada yang dituju, pengarsipan dan memasukan data, menggunakan peralatan kantor seperti faksimili, mesin *photo copy*, *LCD*, *OHP*, *scanner*, dan lain-lain. Diperlukan keterampilan yang ekstensif dalam menggunakan beberapa jenis *software* serta kemampuan menganalisa informasi menggunakan internet. Harus memiliki kemampuan tinggi dalam menggunakan komputer, kepemimpinan, kemampuan berkomunikasi, kemampuan layanan pelanggan dan mampu berinteraksi dengan seluruh staf/manajemen. Dapat membawahi beberapa staf administrasi.

6. *Executive administrative assistant* (sekretaris eksekutif)

Menjalankan tugas-tugas yang mendukung administrasi manajemen bisnis dan membawahi beberapa *administrative assisstant* (sekretaris). Tugas-tugasnya antara lain mendukung kegiatan administrasi manajemen. Diperlukan keterampilan yang ekstensif dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen administrasi dengan menggunakan beberapa metode serta kemampuan memimpin. Harus mahir dalam menggunakan komputer, memiliki kepemimpinan tingkat atas, kemampuan berkomunikasi dan mampu berinteraksi dengan seluruh pimpinan/manajemen. Dapat membawahi beberapa *administrative assisstant* (sekretaris).

7. *Office Administrative Manager* (manajer administrasi kantor)

Menjalankan tugas-tugas yang mendukung administrasi manajemen perusahaan dan membawahi beberapa *administrative assisstant*. Tugas-tugasnya antara lain mendukung kegiatan administrasi manajemen perusahaan dan menjamin kelancaran manajemen perusahaan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Melaksanakan kegiatan eksternal dan untuk memastikan manajemen organisasi sesuai dengan harapan pelanggan. Diperlukan keterampilan yang ekstensif dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen organisasi dengan menggunakan beberapa metoda serta kemampuan

memimpin. Harus memiliki kemampuan tinggi dalam menggunakan sumber daya kerja serta memiliki kepemimpinan tingkat atas, kemampuan berkomunikasi dan mampu berinteraksi dengan seluruh pimpinan/manajemen dan pelanggan organisasi.

8. *Corporate Secretary* (Sekretaris Perusahaan)

Menjalankan program yang berkaitan dengan administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi guna meningkatkan kapasitas, kapabilitas, dan kepemimpinan organisasi. Program mencakup fungsi-fungsi manajemen antara lain: perencanaan dan pengembangan organisasi, pelatihan dan pengembangannya, manajemen talenta, manajemen suksesi, manajemen kinerja, hubungan industrial, dan administrasi.

Menjalankan program perubahan dan/atau transformasi organisasi untuk terbentuknya budaya organisasi yang mendukung pencapaian visi dan misi organisasi. Bekerjasama dengan tim manajemen dalam melaksanakan program manajemen secara efektif, konsisten, sesuai dengan pedoman dan sumber daya yang telah ditetapkan.

Bekerjasama dengan tim manajemen dalam melaksanakan program manajemen secara efektif, konsisten, sesuai dengan pedoman dan sumber daya yang telah ditetapkan. Tugas-tugasnya antara lain selain membantu kegiatan administrasi Dewan Direksi dan Dewan Komisaris juga mendukung kegiatan administrasi manajemen perusahaan dan menjamin kelancaran manajemen perusahaan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Memiliki sikap kepemimpinan, berinisiatif, teliti, dengan analisa, antisipasi dan cara berpikir kritis baik dalam perencanaan maupun implementasi, berorientasi melayani organisasi dengan memfokuskan upaya individu atau tim pada pemenuhan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal melalui pengembangan dan implementasi strategi aspirasi pelanggan dan rencana aksi, dapat mengorganisir dan bekerjasama dengan pihak terkait sesuai dengan nilai budaya setempat, menunjukkan sikap menghargai nilai-nilai keberagaman, menghormati pendapat pihak lain yang disampaikan dengan pola komunikasi yang efektif dan sopan. Mengimplementasikan bukti

mendukung dan menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi dan secara paralel mengurangi risiko yang mungkin terjadi. Menunjukkan konsistensi antara nilai-nilai yang dianut dan yang berlaku, berorientasi pada hasil dan tujuan. Mewakili organisasi dalam interaksi dengan pihak-pihak internal dan secara terbatas kepada pihak eksternal untuk menjaga reputasi dan kepentingan organisasi.

Menyusun anggaran dan sumber daya organisasi untuk kebutuhan organisasi.

#### D. Penggunaan SKKNI

Standar kompetensi dibutuhkan oleh beberapa lembaga/institusi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas serta kompetensi SDM bidang administrasi profesional sehingga dapat mendukung peningkatan kapasitas dan kapabilitas organisasi. SKKNI bidang administrasi profesional akan memberikan manfaat bagi seluruh unsur terkait antara lain:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
  - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum.
  - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.
  - c. Memberikan referensi untuk mensinkronisasikan jenis-jenis pelatihan sertifikasi sehingga mengacu pada standar yang sama untuk pengembangan kompetensi profesi administrasi perkantoran di Indonesia.
2. Untuk dunia usaha/industri dan penggunaan tenaga kerja
  - a. Membantu dalam rekrutmen.
  - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
  - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan.
  - d. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha/industri.
3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi

- a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.



- b. Sebagai acuan dalam penyusunan skema sertifikasi
  - c. Sebagai acuan dalam penyusunan materi uji kompetensi untuk penyelenggaraan pengujian dan sertifikasi.
4. Bagi kementerian
- a. Terdapatnya acuan standar kompetensi profesi administrasi perkantoran di Indonesia sesuai dengan yang diamanatkan dalam keputusan Menteri ketenagakerjaan tentang SKKNI.
  - b. Membantu pemerintah dalam memperkuat daya saing dalam bidang profesi administrasi perkantoran dan meningkatkan sinkronisasi dengan standar kompetensi di negara-negara ASEAN lainnya.
  - c. Memberikan dasar untuk membuat kebijakan pengelolaan sistem administrasi organisasi.
5. Bagi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)
- a. Menjadi acuan BNSP dalam melakukan standardisasi kompetensi profesi Administrasi Profesional
  - b. Menjadi acuan bagi BNSP untuk memberikan lisensi bagi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang akan melaksanakan fungsinya dalam pemberian sertifikat profesi Administrasi Profesional.
  - c. Memberikan masukan untuk kajian lebih lanjut atas kebijakan tentang sistem pengelolaan kompetensi profesi secara umum, dan khususnya pada profesi Administrasi Profesional.
6. Bagi kalangan Akademisi/Universitas
- a. Menjadi referensi untuk meningkatkan program *link and match* terutama dalam pengembangan kompetensi administrasi profesional.
  - b. Memberikan peluang kepada pihak universitas untuk turut andil didalam pengelolaan pengembangan kompetensi profesi administrasi pprofesional melalui perancangan kurikulum dan/atau pelatihan serta kajian-kajian ilmiah.

## E. Komite Standar Kompetensi

### 1. Tim perumus SKKNI

Susunan tim perumus dibentuk berdasarkan Direktur Bina

Susunan tim perumus dibentuk berdasarkan Direktur Bina Standarisasi Kompetensi dan Pelatihan Kerja selaku Ketua Komite Standar Kompetensi Bidang Ketenagakerjaan.

Tabel 1. Susunan tim perumus RSKKNI Bidang Administrasi Profesional

NO	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1.	Inez Mutiara Tedjosumirat	PT Mitra Andhika Nara Parama	Ketua
2.	Shinta Wulandari	PT Supportindo Prima Mandiri	Sekretaris
3.	Siwystika Rahayu	LSP-APSI	Anggota
4.	Indah S. Soeparman	Commonwealth	Anggota
5.	Silvia Rani	LSK Sekretaris	Anggota
6.	Ade Widyasari	IEEC	Anggota
7.	Winda Herlina	PT Vale Indonesia	Anggota
8.	Zandraria Djaffri	PT Surveyor Indonesia	Anggota
9.	Dea Intan Wada	HIDA Japan	Anggota
10.	Camelia Tantri	PT Vale Indonesia	Anggota

A. Peta Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Memberikan layanan dalam rangka pengelolaan tugas-tugas administrasi untuk mendukung kegiatan perusahaan/ organisasi	Mengelola administrasi	Mengelola surat/dokumen	Menangani penerimaan/ pengiriman dokumen/ surat
			Mengatur penggandaan/ pengumpulan dokumen/ surat
		Melakukan kegiatan surat menyurat/ korespondensi	Menciptakan dokumen/ lembar kerja sederhana
			Memproduksi dokumen bisnis
			Menulis surat bisnis
			Membuat notulen rapat
	Membuat materi presentasi	Mengoperasikan aplikasi power point	
		Mengaplikasikan keterampilan dasar komunikasi	
	Melakukan manajemen perkantoran	Menangani perjalanan bisnis	Mempersiapkan dokumen perjalanan dinas
			Mengatur akomodasi dan transportasi perjalanan dinas
		Menangani kegiatan organisasi	Mengelola jadwal kegiatan pimpinan
			Mengatur rapat/pertemuan
		Mengkoordinir manajemen administrasi kantor	Merencanakan manajemen administrasi kantor
			Menetapkan rencana manajemen administrasi organisasi
			Melaksanakan manajemen administrasi organisasi
			Monitoring kinerja administrasi
			Mengevaluasi manajemen administrasi organisasi
		Melakukan komunikasi	Melakukan komunikasi dengan menggunakan media
Melakukan komunikasi melalui media elektronik			

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
		Melakukan komunikasi dengan kolega/	Melakukan komunikasi lisan dengan kolega/pelanggan
			Membuat konsep komunikasi

		kolega/ pelanggan	tertulis sebagai informasi
			Mengatur informasi di tempat kerja
		Melakukan komunikasi menggunakan bahasa inggris	Melakukan komunikasi lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
			Membaca dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
			Menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
			Melakukan komunikasi lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional menengah
			Membaca dalam bahasa inggris pada tingkat operasional menengah
			Menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional menengah
			Melakukan komunikasi lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional atas
			Menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional atas
			Melakukan presentasi lisan dalam bahasa inggris
			Menulis pesan singkat dalam bahasa inggris
			Menjalankan instruksi dan pengarahan dalam bahasa inggris
			Menulis surat bisnis dalam bahasa inggris
			Memberikan pelayanan
Memberikan pelayanan kepada pelanggan			
Mengelola layanan pelanggan berkualitas			

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Menangani konflik
			Memproses keluhan pelanggan
			Memenuhi kebutuhan pelanggan



Menggunakan teknologi informasi	Mengoperasikan teknologi kantor	Memproduksi dokumen di komputer	
		Menggunakan peralatan komunikasi	
		Mengatur <i>teleconference</i>	
		Memelihara data di komputer	
		Mengoperasikan aplikasi perangkat lunak	
		Mengakses data di komputer	
		Membuat surat/dokumen elektronik ( <i>email</i> )	
	Mengelola sistem informasi	Mengakses informasi melalui <i>homepage</i>	
		Memutakhirkan informasi pada <i>homepage</i>	
	Mengelola keuangan	Menangani kas kecil	Mengelola kas kecil
			Membuat laporan kas kecil
			Melakukan transaksi perbankan sederhana
	Melakukan administrasi pemeliharaan sarana dan prasarana		Mengelola arsip
			Mengelola peralatan kantor
Menerapkan prosedur k3 perkantoran		Menerapkan prosedur k3 perkantoran	
		Meminimalisir pencurian	
Melaksanakan kegiatan administrasi khusus	Mengelola administrasi pemasaran	Membantu kegiatan administrasi organisasi	
		Mempersiapkan administrasi dokumen tender	
	Mengelola administrasi sdm	Mengelola administrasi evaluasi penilaian kinerja	
		Melakukan administrasi rekrutmen karyawan	
	Mengelola administrasi	Mempersiapkan penyusunan anggaran tahunan	

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
		keuangan	Mempersiapkan penyusunan laporan keuangan
			Mempersiapkan penyusunan laporan pajak

		Mengelola administrasi bidang hukum perusahaan	Mengelola administrasi bidang hukum perusahaan
		Mengelola administrasi bidang humas	Mengelola pemberian <i>sponsorship</i>
			Membantu pelaksanaan kegiatan/acara organisasi
			Membina hubungan dengan pihak media dan pihak terkait

## B. Daftar Unit Kompetensi

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
	I. Pengelolaan Administrasi	
1.	N.821100.001.02	Menangani Penerimaan dan Pengiriman Dokumen/Surat
2.	N.821100.002.02	Mengatur Penggandaan dan Pengumpulan Dokumen
3.	N.821100.003.02	Menciptakan Dokumen/Lembar Kerja Sederhana
4.	N.821100.004.02	Memproduksi Dokumen
5.	N.821100.005.01	Menyiapkan Dokumen Bisnis
6.	N.821100.006.01	Membuat Laporan Tertulis
7.	N.821100.007.02	Mencatat Dikte
8.	N.821100.008.01	Membuat Notulen Rapat
9.	N.821100.009.02	Membuat Materi Presentasi
10.	N.821100.010.02	Mempersiapkan Dokumen Perjalanan Dinas
11.	N.821100.011.01	Mengatur Akomodasi dan Transportasi Perjalanan Dinas
12.	N.821100.012.01	Mengelola Jadwal Kegiatan Pimpinan
13.	N.821100.013.02	Mengatur Rapat/Pertemuan
	II. Manajemen Perkantoran	
14.	N.821100.014.01	Merencanakan Manajemen Administrasi Organisasi

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
15.	N.821100.015.01	Menetapkan Rencana Manajemen Administrasi Organisasi
16.	N.821100.016.01	Melaksanakan Manajemen Administrasi Organisasi
17.	N.821100.017.01	<i>Monitoring</i> Kinerja Sistem Administrasi
18.	N.821100.018.01	Mengevaluasi Manajemen Administrasi Organisasi
19.	N.821100.019.01	Mengembangkan Sistem Administrasi

19.	N.821100.019.01	Mengelola Administrasi Proyek
20.	N.821100.020.01	Menerapkan Sistem Pengendalian <i>Intern</i>
21.	N.821100.021.01	Mengelola Tim dan Staf
22.	N.821100.022.01	Memonitor Kinerja Staf
23.	N.821100.023.01	Membina Hubungan dengan Pemangku Kepentingan
24.	N.821100.024.01	Melaksanakan Prinsip-prinsip Supervisi
25.	N.821100.025.01	Menyusun Jadwal Karyawan/Staf
26.	N.821100.026.01	Menganalisis Kebutuhan Kompetensi Jabatan
27.	N.821100.027.01	Mewakili Organisasi
	III. Komunikasi	
28.	N.821100.028.02	Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi
29.	N.821100.029.02	Melakukan Komunikasi melalui Telepon
30.	N.821100.030.02	Melakukan Komunikasi Lisan dengan Kolega/Pelanggan
31.	N.821100.031.02	Mengatur Informasi di Tempat Kerja
32.	N.821100.032.02	Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
33.	N.821100.033.02	Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
34.	N.821100.034.02	Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
35.	N.821100.035.02	Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah
36.	N.821100.036.02	Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah
37.	N.821100.037.02	Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah
38.	N.821100.038.01	Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Atas
39.	N.821100.039.01	Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Atas

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
40.	N.821100.040.01	Melakukan Presentasi Lisan dalam Bahasa Inggris
41.	N.821100.041.01	Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris
42.	N.821100.042.01	Menjalankan Instruksi dan Pengarahan dalam Bahasa Inggris
43.	N.821100.043.01	Menulis Surat Bisnis dalam Bahasa Inggris
	IV. Layanan Pelanggan	

44.	N.821100.044.02	Menerapkan Kerjasama dengan Kolega/Pelanggan
45.	N.821100.045.02	Memberikan Layanan kepada Pelanggan
46.	N.821100.046.02	Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas
47.	N.821100.047.01	Menangani Konflik
48.	N.821100.048.01	Memproses Keluhan Pelanggan
49.	N.821100.049.02	Memenuhi Kebutuhan Pelanggan
50.	N.821100.050.01	Melaksanakan Aktifitas Protokoler
51.	N.821100.051.01	Menerapkan Etika Profesi
52.	N.821100.052.01	Mengembangkan Kerjasama Tim dan Individu
V. Teknologi Informasi		
53.	N.821100.053.02	Memproduksi Dokumen di Komputer
54.	N.821100.054.01	Menggunakan Peralatan Komunikasi
55.	N.821100.055.01	Mengatur Teleconference
56.	N.821100.056.02	Memelihara Data di Komputer
57.	N.821100.057.02	Mengoperasikan Aplikasi Perangkat Lunak
58.	N.821100.058.02	Mengakses Data di Komputer
59.	N.821100.059.02	Menggunakan Peralatan dan Sumberdaya Kerja
60.	N.821100.060.01	Membuat Surat/Dokumen Elektronik
61.	N.821100.061.01	Mengakses Informasi melalui <i>Homepage</i>
62.	N.821100.062.01	Mengembangkan Data Informasi di Komputer ( <i>Database</i> )
63.	N.821100.063.01	Memutakhirkan Informasi pada <i>Homepage</i> Perusahaan
64.	N.821100.064.01	Mengoperasikan Sistem Informasi
VI. Pengelolaan Keuangan		
65.	N.821100.065.02	Mengelola Kas Kecil
66.	N.821100.066.02	Membuat Laporan Kas Kecil

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
67.	N.821100.067.01	Melakukan Transaksi Perbankan Sederhana
68.	N.821100.068.01	Melakukan Transaksi Kas dan Non Kas
69.	N.821100.069.01	Menyusun <i>Cash Flow</i> Kas Kecil
70.	N.821100.070.01	Mempersiapkan Penyusunan Anggaran Tahunan
71.	N.821100.071.01	Mempersiapkan Penyusunan Laporan Keuangan
72.	N.821100.072.01	Mempersiapkan Penyusunan Laporan Pajak



	VI. Pemeliharaan Sarana Prasarana	
73.	N.821100.073.02	Mengelola Arsip
74.	N.821100.074.02	Mengelola Peralatan Kantor
75.	N.821100.075.02	Menerapkan Prosedur K3 Perkantoran
76.	N.821100.076.02	Meminimalisir Pencurian
	VII. Administrasi Khusus	
77.	N.821100.077.01	Membantu Kegiatan Administrasi Promosi Organisasi
78.	N.821100.078.01	Mempersiapkan Administrasi Dokumen Tender
79.	N.821100.079.01	Melakukan Administrasi Rekrutmen Karyawan
80.	N.821100.080.01	Mengelola Proses Administrasi Evaluasi Penilaian Kinerja
81.	N.821100.081.01	Mengelola Administrasi Bidang Hukum Perusahaan
82.	N.821100.082.01	Mengelola pemberian Sponsorship
83.	N.821100.083.01	Membantu Pelaksanaan Kegiatan/Acara Organisasi
84.	N.821100.084.01	Menyusun Anggaran Tahunan
85.	N.821100.085.01	Menyusun Laporan Keuangan

### C. Unit-unit Kompetensi

**KODE UNIT : N.821100.001.02**

**JUDUL UNIT : Menangani Penerimaan dan Pengiriman Dokumen/ Surat**

**DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan**

keterampilan, pengetahuan dan sikap untuk menerima dan mengirimkan surat/dokumen, termasuk surat elektronik.

ELEMEN KOMPETEN	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses pencatatan surat/dokumen termasuk surat elektronik yang masuk dan keluar	1.1 <b>Surat/dokumen</b> yang diterima diidentifikasi sesuai prosedur organisasi. 1.2 Surat/dokumen disortir sesuai dengan tujuannya 1.3 Berita dalam surat/dokumen termasuk surat elektronik diperiksa keakuratannya. 1.4 Lampiran surat /dokumen termasuk surat elektronik diidentifikasi sesuai prosedur organisasi. 1.5 Surat/dokumen dicatat sesuai dengan <b>sistem</b> yang ada pada organisasi.
2. Mendistribusikan surat /dokumen	2.1 Daftar distribusi disiapkan sesuai prosedur organisasi. 2.2 Pendistribusian surat/dokumen dilakukan dengan <b>batas waktu</b> . 2.3 Salinan surat/dokumen dibuat sesuai prosedur organisasi. 2.4 Pilihan cara pengiriman ditetapkan dengan benar dan yang terbaik sesuai kebutuhan. 2.5 Tanda terima surat/dokumen didokumentasikan sesuai prosedur organisasi.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk melaksanakan identifikasi, memproses pencatatan, mendistribusikan, mengelola surat/dokumen termasuk mengelola dan mengirim email.

1.2 Surat/dokumen masuk dan keluar dapat berupa:

1.2.1 *E-mail*.

1.2.2 Internal.

1.2.3 External.

1.2.4 Segera (*urgent*).

1.2.5 Rahasia/pribadi.

- 1.2.6 Jurnal/majalah.
  - 1.2.7 Korespondensi lainnya.
  - 1.3 Sistem yang dimaksud adalah sistem pencatatan atau pelaporan:
    - 1.3.1 Surat rusak, mencurigakan atau hilang dilaporkan sesuai dengan prosedur organisasi.
    - 1.3.2 Surat yang bersifat rahasia ditangani khusus sesuai dengan prosedur organisasi.
    - 1.3.3 Surat penting adalah surat yang harus diproses pencatatannya dan pendistribusiannya pada tanggal yang sama dengan tanggal penerimaan.
  - 1.4 Batas waktu yang dimaksud adalah tenggang waktu yang ditentukan organisasi dalam proses penerimaan surat, pencatatan, hingga diterima oleh si penerima.
2. Peralatan dan Perlengkapan
- 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 *Fotocopy*
    - 2.1.2 *Faximile*
    - 2.1.3 Komputer
    - 2.1.4 Alat Pemindai (*Scanner*)
    - 2.1.5 *Printer*
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Kotak untuk mengirim dokumen dalam jumlah besar
    - 2.2.2 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

- 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
- 4.2 Standard
  - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit kompetensi ini adalah untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menangani penerimaan/pengiriman surat/dokumen.
- 1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau simulasi.
- 1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut
  - 1.3.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.
  - 1.3.2 Tes Lisan mengacu kepada kriteria unjuk kerja.
- 1.4 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### 2. Persyaratan kompetensi:

(Tidak ada.)

20

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

- 3.1 Pengetahuan
  - 3.1.1 Struktur organisasi
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Menggunakan komputer

### 4. Sikap kerja

- 4.1 Teliti
- 4.2 Tepat waktu



5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan untuk mensortir surat/dokumen sesuai tujuan dan sifat surat/dokumen
- 5.2 Kemampuan dalam melakukan pendistribusian surat secara tepat waktu dan tepat tujuan

**KODE UNIT** : **N.821100.002.02**  
**JUDUL UNIT** : **Mengatur Penggandaan dan Pengumpulan Dokumen**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengatur penggandaan dan pengumpulan dokumen.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi peralatan yang sesuai	1.1 Peralatan dan dokumen diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Jumlah diperhitungkan sesuai kebutuhan

2. Menggandakan dokumen	<p>kebutuhan.</p> <p>2.1 Pengoperasian peralatan dilakukan sesuai SOP.</p> <p>2.2 <b>Dokumen</b> digandakan sesuai kebutuhan.</p> <p>2.3 Penggandaan dokumen diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.</p> <p>2.4 Hasil penggandaan dokumen disusun sesuai kebutuhan.</p>
3. Mengumpulkan dokumen	<p>3.1 Dokumen diperiksa kelengkapannya.</p> <p>3.2 Dokumen dikumpulkan sesuai dengan klasifikasi.</p> <p>3.3 Dokumen asli didokumentasikan sesuai dengan prosedur organisasi.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk mengatur penggandaan dan pengumpulan dokumen

1.2 Dokumen dapat berupa

1.2.1 Proposal

1.2.2 Surat perintah kerja

1.2.3 Tagihan

1.2.4 Kontrak

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Printer

2.1.2 Mesin *fotocopy*

2.1.3 Komputer

2.1.4 Alat pemindai (*scanner*)

2.1.5 ATK

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Kotak untuk menyimpan dokumen dalam jumlah besar

2.2.2 *Binder*

2.2.3 Pisau/cutter

2.2.4 Alat pembolong untuk binder (*perforator*)

2.2.5 Alat pelipat kertas

2.2.6 Alat tulis kantor

2.2.7 Kertas

2.2.8 Stapler

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP organisasi

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit kompetensi ini adalah untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam penggandaan dan pengumpulan dokumen.

1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.

1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.3.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.

1.3.2 Tes Lisan mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

23

1.4 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Lentang peralatan penggandaan dokumen yang tersedia di organisasi
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Keahlian dasar menghitung
  - 3.2.2 Mempersiapkan dan menyusun dokumen sesuai dengan jenis dan tujuannya
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Disiplin
  - 4.2 Teliti
  - 4.3 Tanggung jawab
  - 4.4 Kerjasama
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan jumlah dokumen yang digandakan sesuai kebutuhan
  - 5.2 Ketepatan pengaturan klasifikasi dokumen yang dikumpulkan

**KODE UNIT** : **N.821100.003.02**  
**JUDUL UNIT** : **Menciptakan Dokumen/Lembar Kerja Sederhana**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menciptakan dokumen/lembar kerja sederhana.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan lembar kerja sederhana	1.1 Perangkat lunak yang akan dipakai ditentukan sesuai kebutuhan. 1.2 Lembar kerja dibuat menggunakan format sesuai yang berlaku di organisasi.
2. Menghasilkan lembar	2.1 Data yang digunakan, diperiksa ulang



kerja sederhana	<p>kesesuaiannya.</p> <p>2.2 Input data dilakukan secara teliti, cepat dan tepat waktu.</p> <p>2.3 <b>Pedoman</b> digunakan untuk mengatasi masalah dengan desain lembar kerja dan hasilnya.</p> <p>2.4 Lembar kerja diperiksa ulang ketepatannya sesuai permintaan sebelum dicetak.</p> <p>2.5 Lembar kerja disimpan sesuai sistem penyimpanan organisasi</p>
-----------------	--

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan dalam menciptakan dokumen/lembar kerja sederhana.
- 1.2 Pedoman yang dimaksud adalah dokumentasi (contoh lembar kerja yang sudah ada) dan/atau contoh melalui *online*.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

##### 2.1.1 Komputer

##### 2.1.2 *Printer*

#### 2.2 Perlengkapan

##### 2.2.1 Contoh lembar kerja yang sudah ada

##### 2.2.2 Format lembar kerja yang berlaku di organisasi

##### 2.2.3 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit kompetensi ini difokuskan untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.

1.2.2 Tes lisan/tertulis/wawancara mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Penggunaan aplikasi piranti lunak

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

### 5. Aspek kritis

5.1 Lembar kerja dibuat dengan menggunakan format sesuai yang berlaku di organisasi

5.2 Pedoman digunakan untuk mengatasi masalah dengan desain lembar kerja dan hasilnya

- KODE UNIT** : **N.821100.004.02**
- JUDUL UNIT** : **Memproduksi Dokumen**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memproduksi dokumen.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan dokumen	<p>1.1 Teknologi dan perangkat lunak dipilih untuk menghasilkan <b>dokumen</b> yang dibutuhkan.</p> <p>1.2 <b>Persyaratan Organisasi</b> diidentifikasi untuk menciptakan informasi sesuai rencana.</p>
2. Mendesain dokumen	<p>2.1 <i>Pointers</i> untuk isi dokumen dibuat sesuai kebutuhan.</p> <p>2.2 Format ditentukan sesuai dengan ketentuan organisasi.</p> <p>2.3 Perangkat untuk menciptakan dokumen</p>

	2.5 Peralatan untuk menciptakan dokumen ditentukan sesuai kebutuhan.
3. Memproduksi dokumen	<p>3.1 Waktu untuk memproduksi dokumen ditentukan sesuai dengan persyaratan organisasi.</p> <p>3.2 Dokumen dibuat sesuai format.</p> <p>3.3 Dokumen yang dihasilkan diperiksa redaksionalnya sesuai persyaratan organisasi.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk memproduksi dokumen bisnis.
- 1.2 Dokumen yang dimaksud dapat berupa surat, pengumuman, brosur, laporan.
- 1.3 Persyaratan organisasi adalah dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya, dapat berupa *company profile*, laporan keuangan, dll.

28

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Printer

2.1.2 Komputer

2.1.3 Alat pemindai/ *scanner*

2.1.4 ATK

#### 2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit kompetensi ini dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dalam memproduksi dokumen.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.

1.2.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

29

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Dasar surat menyurat

3.1.2 Penggunaan aplikasi di komputer

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Tanggung jawab

### 5. Aspek kritis

5.1 Pointers untuk isi dokumen dibuat sesuai kebutuhan

5.2 Dokumen yang dihasilkan diperiksa redaksionalnya sesuai persyaratan organisasi

**KODE UNIT** : **N.821100.005.01**

**JUDUL UNIT** : **Menyiapkan Dokumen Bisnis**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan dokumen bisnis.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi persyaratan dokumen	<p>1.1 Persyaratan yang dibutuhkan diidentifikasi.</p> <p>1.2 Metode dan kriteria tinjauan manajemen administrasi ditetapkan berdasarkan sasaran kebijakan organisasi.</p> <p>1.3 Kebijakan administrasi diidentifikasi berdasarkan keberlanjutannya.</p> <p>1.4 Tinjauan sistem administrasi dilakukan berdasarkan hasil identifikasi.</p>
2. Memeriksa kelengkapan dokumen	<p>2.1 Dokumen pendukung diperiksa kelengkapannya sesuai kebutuhan.</p> <p>2.2 Ruang lingkup sistem administrasi diikuti sesuai SOP organisasi.</p>



	2.3 Indikator kinerja sistem administrasi ditetapkan berdasarkan kebutuhan organisasi.
3. Mempersiapkan dokumen	<p>3.1 Struktur dan isi dokumen dikembangkan sesuai tujuan.</p> <p>3.2 Sejumlah presentasi tertulis dan teknik grafis digunakan untuk memperkaya pengaruh dan efektivitas informasi yang disampaikan.</p> <p>3.3 Informasi diekspresikan dengan mempertimbangkan pengaruh dokumen yang dimaksud kepada pendengar/penerima.</p> <p>3.4 Masalah-masalah pokok diidentifikasi untuk di analisa.</p> <p>3.5 Rekomendasi dimasukkan untuk tindakan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.6 Mutu informasi di tinjau dan di sesuaikan kebutuhan.</p> <p>3.7 Keakuratan teks diperiksa sebelum penyelesaian akhir sesuai tujuan.</p>
4. Menindaklanjuti dokumen	4.1 Dokumen yang telah disiapkan diperiksa ulang kelengkapannya.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
	<p>4.2 Penyampaian/sirkulasi dokumen segera di tindaklanjuti.</p> <p>4.3 Tindakan perbaikan dilakukan apabila terdapat rekomendasi untuk revisi.</p> <p>4.4 Konsultasi dengan kolega dilakukan sesuai kebutuhan.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk menyiapkan dokumen bisnis pada organisasi.

1.2 Dokumen bisnis dapat meliputi dan tidak terbatas pada:

1.2.1 Laporan.

1.2.2 Peraturan.

1.2.3 Usulan.

1.2.4 Penawaran.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Data dan informasi mengenai peraturan atau persyaratan manajemen sistem administrasi
  - 2.2.2 Data dan informasi mengenai kebijakan sistem administrasi organisasi
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Organisasi

32

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit kompetensi ini dinilai berdasarkan tingkat kemampuan untuk mengembangkan suatu cakupan dokumen bisnis yang pada umumnya digunakan dalam organisasi pada batas waktu yang ditetapkan oleh organisasi.
- 1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut
  - 1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.
  - 1.2.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.
  - 1.2.3 Verifikasi portofolio sesuai dengan kondisi peserta.
- 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada )

(Hutan ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan sistem kebijakan administrasi

3.1.2 Komunikasi efektif

3.1.3 Jenis-jenis dokumen organisasi

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi tertulis meliputi ungkapan dan keterangan mengenai berbagai masalah dan kerumitannya

3.2.2 Melakukan penelitian di luar pengalaman

3.2.3 Teknik pengembangan dan penyampaian laporan

33

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Tanggung jawab

4.3 Komunikatif

4.4 Persuasif

### 5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi jenis dokumen bisnis yang akan dipersiapkan

5.2 Ketepatan dalam menganalisa masalah-masalah pokok yang akan dituangkan dalam dokumen

5.3 Ketepatan dalam menyajikan dokumen yang dipersiapkan

**KODE UNIT** : **N.821100.006.01**

**JUDUL UNIT** : **Membuat Laporan Tertulis**

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

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan dokumen laporan	1.1 Data yang akan digunakan di dalam pembuatan laporan diidentifikasi. 1.2 Perangkat keras dan perlengkapan pendukung dan peralatan pendukung lainnya diidentifikasi. 1.3 Perangkat lunak yang akan digunakan untuk pembuatan laporan diidentifikasi sesuai kebutuhan.
2. Menentukan jenis laporan yang akan dibuat	2.1 Jenis laporan yang akan dibuat diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.2 Dokumen baru dibuat sesuai bentuk laporan. 2.3 Format dan <i>layout</i> dokumen dibuat. 2.4 <i>Template</i> atau formulir yang akan digunakan ditetapkan sesuai kebutuhan. 2.5 Format dokumen seperti huruf, ukuran, bentuk, tabulasi, <i>bullets</i> , nomor halaman ditetapkan.

3. Menulis laporan tertulis	<p>3.1 Laporan dibuat sesuai jenis laporan.</p> <p>3.2 Teks dan gambar ditambahkan dari dokumen lain kedalam laporan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.3 Tabel, makro, <i>footnote</i> dibuat sesuai kebutuhan.</p> <p>3.4 Suku kata dan tata bahasa digunakan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.5 Dokumen disimpan pada media penyimpanan sesuai prosedur.</p>
4. Menyediakan laporan	<p>4.1 Fungsi <i>preview</i> digunakan untuk melihat tampilan dokumen sebelum dicetak.</p> <p>4.2 Fungsi pencetakan digunakan pada saat mencetak dokumen sesuai kebutuhan pelaporan.</p> <p>4.3 Dokumen diserahkan kepada yang berkepentingan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku sebagai acuan untuk membuat laporan tertulis.

1.2 Dalam pelaksanaan unit kompetensi ini didukung dengan tersedianya

1.2.1 Data untuk pelaporan.

1.2.2 Perangkat keras dan dokumen pendukung.

1.3 Peralatan pendukung seperti scanner, printer, kamera digital,

1.4 Fungsi pencetakan seperti mengatur jumlah cetakan, halaman, skala.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Printer

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.3 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standard
    - 4.2.1 SOP organisasi
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur organisasi yang relevan

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara demonstrasi/simulasi.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, observasi, lisan, tertulis dan/atau portofolio.
  - 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Memahami bentuk laporan
    - 3.1.2 Memahami standar dokumen yang dipakai
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Komunikasi tertulis meliputi ungkapan dan keterangan mengenai berbagai masalah dan kerumitannya
    - 3.2.2 Melakukan penelitian di luar pengalaman
    - 3.2.3 Teknik pengembangan dan penyampaian laporan
4. Sikap yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.1.1 Cermat



## 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi data yang akan digunakan di dalam pembuatan laporan
- 5.2 Ketelitian dalam menentukan jenis dokumen yang akan dipersiapkan dengan memperhatikan *format*, huruf (*font*), catatan kaki (*footnote*), dll

**KODE UNIT** : **N.821100.007.02**

**JUDUL UNIT** : **Mencatat Dikte**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan dalam mencatat dikte.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerima dikte	<p>1.1 Persyaratan organisasi diidentifikasi terkait dengan format, bentuk dan penyimpanan dokumen.</p> <p>1.2 Tujuan dan persyaratan teks diklarifikasi kepada pemberi tugas sesuai SOP organisasi.</p> <p>1.3 Dikte diambil sesuai dengan akurasi dan sumber yang tepat.</p> <p>1.4 Pengertian dan ejaan nama yang tidak biasa diklarifikasi untuk memastikan keakuratan catatan.</p> <p>1.5 Keakuratan catatan dikte diperiksa ulang.</p>
2. Menguraikan catatan dikte	<p>2.1 Hasil dikte diuraikan kedalam dokumen sesuai tujuan.</p> <p>2.2 Teks dihasilkan dalam waktu yang ditentukan sesuai kebutuhan.</p>
3. Mengedit dan merevisi teks	<p>3.1 Keakuratan kalimat, tata bahasa, format dan tanda baca diperiksa ulang.</p> <p>3.2 Revisi, format, pencetakan, nama dan</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk sebagai acuan untuk menghasilkan dokumen dengan menggunakan teknik pengambilan dikte.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 *Dictation machine*
- 2.1.3 Telepon

38

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standard

- 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks Penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara demonstrasi/simulasi.
- 1.2 Dokumen yang dimaksud dapat berupa surat resmi maupun tidak resmi, memo, laporan, notulen rapat.
- 1.3 Sumberdaya dikte bisa berupa dan tidak terbatas pada
  - 1.3.1 Perorangan.
  - 1.3.2 *Teleconference*.
  - 1.3.3 Telepon.

- 1.4 Pemeriksaan ulang bisa berupa dan tidak terbatas pada

- 1.4.1 Pemeriksaan ulang bisa berapa dan tidak terbatas pada
- 1.4.2 Pemeriksaan korelasi antara sumberdaya dan catatan.
- 1.4.3 Mengklarifikasi nama, alamat dan suku kata yang spesifik.
- 1.4.4 Ketepatan tata bahasa.
- 1.4.5 Ketepatan suku kata.
- 1.4.6 Penggunaan kata-kata teknik yang tepat.
- 1.4.7 Penempatan *paragraph*.
- 1.4.8 Penempatan tanda baca.
- 1.5 Kecepatan dan ketepatan penulisan 60 kata per menit.

39

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Bentuk, format dan penampilan dokumen yang dihasilkan

3.1.2 Undang-undang yang relevan dari semua tingkatan pemerintahan yang dapat mempengaruhi aspek operasi bisnis seperti etika, undang-undang anti diskriminasi, K3

3.1.3 Persyaratan organisasi seperti ergonomik, waktu kerja dan istirahat

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi tertulis

3.2.2 Literasi untuk membaca dan mengerti prosedur organisasi, memproduksi dokumen

3.2.3 Memecahkan masalah terhadap kesalahan penulisan kata-katanya

## 4. Sikap kerja

4.1 Teliti

4.2 Cermat

## 5. Aspek Kritis

5.1 Keakuratan dalam mencatat hasil dilrta

5.1 Keakuratan dalam mencatat hasil dikte

5.2 Ketepatan dalam menuangkan kalimat, tata bahasa, format dan tanda baca

40

**KODE UNIT** : **N.821100.008.01**

**JUDUL UNIT** : **Membuat Notulen Rapat**

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

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan pencatatan notulen rapat	1.1 Agenda Rapat diidentifikasi sesuai dengan <b>tujuan rapat</b> . 1.2 <b>Peralatan pendukung</b> disiapkan sebelum rapat dimulai.
2. Mencatat notulen rapat	2.1 <b>Informasi penting</b> yang ada pada saat rapat dicatat. 2.2 Bahasa teknis dikonfirmasi. 2.3 Catatan notulen rapat dibuat dalam format dan tenggat waktu sesuai prosedur organisasi.
3. Mendistribusikan notulen rapat	3.1 Konsep notulen rapat dimintakan persetujuan dari pimpinan rapat. 3.2 Notulen rapat yang telah mendapatkan persetujuan di distribusikan.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi.

1.2 Unit ini berlaku sebagai acuan untuk membuat notulen rapat.

- 1.3 Tujuan rapat dapat berupa
  - 1.3.1 Update informasi.
  - 1.3.2 Meminta saran.
  - 1.3.3 Meminta persetujuan.
- 1.4 Peralatan pendukung dapat berupa
  - 1.4.1 Alat perekam suara/gambar.
- 1.5 Informasi yang dimaksud dapat berupa
  - 1.5.1 Peserta yang hadir dalam rapat.
  - 1.5.2 Peserta yang diundang namun berhalangan hadir.
  - 1.5.3 Perkembangan terkini.

41

- 1.5.4 Keputusan yang dihasilkan.
- 1.5.5 Tugas yang harus ditindaklanjuti.
- 1.5.6 Tanggal, hari dan durasi pelaksanaan rapat.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Komputer
  - 2.1.2 Alat perekam
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Agenda rapat
  - 2.2.2 Format notulen rapat
  - 2.2.3 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan (Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat

- kerja atau secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi dan/atau portofolio.
  - 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

42

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Memahami bentuk laporan

3.1.2 Memahami standar dokumen yang dipakai

3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi tertulis meliputi ungkapan dan keterangan mengenai berbagai masalah dan kerumitannya

3.2.2 Teknik pengembangan dan penyampaian laporan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam mengidentifikasi agenda rapat sesuai dengan tujuan rapat

5.2 Ketepatan pencatatan informasi penting yang ada pada saat rapat dan dituangkan kedalam risalah rapat



- KODE UNIT** : **N.821100.009.01**
- JUDUL UNIT** : **Membuat Materi Presentasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membuat materi presentasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1 Mempersiapkan materi presentasi	1.1 Kebutuhan materi presentasi diidentifikasi. 1.2 <b>Informasi</b> dipilih sesuai kebutuhan. 1.3 Format presentasi disesuaikan dengan tujuan dan ruang lingkup presentasi yang akan disajikan.
2. Menyusun materi presentasi	2.1 Materi presentasi disusun sesuai dengan informasi yang tersedia. 2.2 Materi presentasi dibuat secara jelas dan ringkas. 2.3 Materi presentasi dikemas secara komunikatif dan informatif. 2.4 Mendapatkan persetujuan dari pemberi tugas.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku sebagai acuan untuk mempersiapkan dan membuat materi presentasi, pada semua sektor industri.
- 1.2 Dalam pelaksanaan unit kompetensi ini didukung dengan tersedianya
- 1.2.1 Data untuk pelaporan.
- 1.2.2 Perangkat keras dan dokumen pendukung.

1.3 **Informasi** yang dimaksud adalah data terkini, akurat dan relevan, sesuai karakteristik hadirin, waktu dan tempat presentasi.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Komputer

#### 2.1.2 Alat tulis kantor

44

#### 2.1.3 *Scanner*

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Data-data penunjang materi presentasi

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada saat bekerja atau pada saat tidak sedang bekerja.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.2.1 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode tertulis, observasi dan/atau verifikasi portofolio.

1.2.2 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi dari kelas atau tempat kerja.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Menggunakan aplikasi *powerpoint* dalam komputer

3.1.2 Menggunakan aplikasi pencari informasi

3.1.3 Berkomunikasi

45

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Kreatif

## 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan informasi yang dipilih sesuai kebutuhan

5.2 Ketelusuran materi presentasi sesuai tujuan dan ruang lingkup yang dibutuhkan

5.3 Ketepatan pengemasan secara komunikatif dan informatif

- KODE UNIT** : **N.821100.010.02**
- JUDUL UNIT** : **Mempersiapkan Dokumen Perjalanan Dinas**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mempersiapkan dokumen perjalanan dinas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Membuat susunan jadwal perjalanan dinas	1.1 Transportasi, akomodasi, jadwal kegiatan harian, kebutuhan perjalanan dan kebutuhan keamanan diidentifikasi sesuai tujuannya. 1.2 Organisasi/instansi serta nama-nama yang perlu dihubungi dikonfirmasi. 1.3 Jadwal perjalanan yang telah disepakati dibuat sesuai format yang ditentukan. 1.4 Dokumen konfirmasi tertulis yang berhubungan dengan jadwal perjalanan didokumentasikan.
2. Mempersiapkan dokumen terkait perjalanan dinas	2.1 Persyaratan dokumen perjalanan yang berlaku internal dan eksternal sesuai tempat tujuan, diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.2 Dokumen perijinan yang berlaku di organisasi dibuat sesuai prosedur yang ditetapkan. 2.3 Dokumen yang dibutuhkan untuk masuk ke suatu wilayah tertentu dan melakukan kegiatan di tempat tujuan dikoordinasikan dengan pihak terkait sesuai dengan aturan yang berlaku dengan waktu yang ditetapkan. 2.4 Seluruh dokumen diperiksa kesesuaiannya dengan kebutuhan.
3. Mempersiapkan dokumen pendukung	3.1 <b>Dokumen pendukung</b> untuk pertemuan diidentifikasi.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini digunakan untuk menilai ketelitian dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perjalanan dinas baik dalam maupun luar negeri.
- 1.2 Dokumen untuk masuk dan melakukan kegiatan di tempat tujuan perjalanan dinas, meliputi *passport*, visa, ijin kerja dari instansi terkait apabila diperlukan, dan asuransi.
- 1.3 Dokumen pendukung yang dimaksud dapat berupa *company profile*, surat penawaran, katalog produk, presentasi bisnis dan lain sebagainya.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Komputer
  - 2.1.2 *Telephone*
  - 2.1.3 *Scanner*
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Keimigrasian
- 3.2 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 16 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing

### 4. Norma dan Standar

- 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
- 4.2 Standar

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan hasil yang dicapai dalam melaksanakan unit kompetensi ini.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi dan/atau portofolio.
- 1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi dari kelas atau tempat kerja

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 N.821100.061.01 Mengakses informasi melalui *homepage*

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Persyaratan dokumen perijinan dalam melakukan perjalanan dalam/luar negeri
- 3.1.2 Informasi umum tentang akomodasi dan transportasi

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menggunakan komputer
- 3.2.2 Mencari informasi
- 3.2.3 Berkomunikasi

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Teliti
- 4.2 Cermat
- 4.3 Aktif
- 4.4 Inisiatif

### 5. Aspek kritis



5.1 Ketepatan dalam melakukan identifikasi penggunaan transportasi, akomodasi, jadwal kegiatan harian, kebutuhan perjalanan dan kebutuhan keamanan

49

5.2 Ketelitian memeriksa kesesuaian seluruh dokumen perijinan dengan kebutuhan

- KODE UNIT** : **N.821100.011.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengatur Akomodasi, Transportasi dan Anggaran Perjalanan Dinas**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengatur akomodasi, transportasi dan anggaran perjalanan dinas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan rencana akomodasi, transportasi dan anggaran dalam perjalanan dinas	1.1 Lokasi, tujuan dan aturan perjalanan dinas dalam organisasi yang berlaku diidentifikasi sesuai SOP. 1.2 Jenis dan jadwal transportasi serta pilihan kelas/jenis akomodasi diidentifikasi. 1.3 Anggaran perjalanan dirinci sesuai dengan waktu dan tujuan perjalanan dinas.
2. Mengatur transportasi dan akomodasi	2.1 Transportasi dan akomodasi dipesan sesuai jadwal perjalanan. 2.2 Jangka waktu antara satu perjalanan dengan perjalanan lainnya ditentukan untuk menghindari keterlambatan. 2.3 Ketersediaan akomodasi dan transportasi dikonfirmasi sesuai kebutuhan. 2.4 Syarat dan ketentuan pembatalan dan perubahan akomodasi dan transportasi diinformasikan kepada pengguna. 2.5 Agen perjalanan dihubungi untuk menerbitkan tiket dan voucher akomodasi.
3. Mempersiapkan fasilitas pembayaran	3.1 <b>Cara pembayaran</b> diidentifikasi. 3.2 <b>Dana tunai</b> disiapkan sesuai dengan kebutuhan. 3.3 Pengaturan pembayaran secara kredit dipersiapkan sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.

**BATASAN VARIABEL**

## 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi.
- 1.2 Cara-cara pembayaran yang dimaksud dapat berupa penggunaan kartu kredit, penagihan ke organisasi atau tunai.
- 1.3 Dana tunai yang dimaksud berupa uang tunai dalam berbagai mata uang.

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

## 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 Telepon

## 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Koneksi internet
- 2.2.2 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

## 4.1 Norma

(Tidak ada.)

## 4.2 Standar

- 4.2.1 SOP organisasi perihal perjalanan dinas

**PANDUAN PENILAIAN**

## 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.
- 1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

1.3.1 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

1.3.2 Demonstrasi aktual pelaksanaan pekerjaan.

2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Jenis-jenis akomodasi dan penerbangan

3.1.2 Cara melakukan reservasi *online*

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan komputer

3.2.2 Berkomunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Konsisten

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dan keakuratan dalam merinci anggaran perjalanan sesuai dengan waktu dan tujuan perjalanan dinas

5.2 Ketepatan pemesanan transportasi dan akomodasi sesuai jadwal perjalanan

- KODE UNIT** : **N.821100.012.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengelola Jadwal Kegiatan Pimpinan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola jadwal kegiatan pimpinan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kegiatan pimpinan	1.1 Informasi jadwal kegiatan pimpinan diperoleh melalui departemen internal atau pihak luar yang terkait. 1.2 <b>Informasi pada dokumen pendukung</b> diidentifikasi sesuai dengan kegiatan. 1.3 Jadwal hari libur nasional dan hari cuti pimpinan diidentifikasi.
2. Mengatur jadwal kegiatan pimpinan	2.1 Kegiatan diseleksi sesuai kebutuhan organisasi dan arahan pimpinan. 2.2 Kehadiran pimpinan pada kegiatan dikonfirmasi. 2.3 Jadwal kegiatan/perjalanan pimpinan disusun.
3. Mencatat jadwal kegiatan pimpinan	3.1 <b>Metode pencatatan</b> kegiatan yang digunakan diidentifikasi. 3.2 Jadwal kegiatan dibuat sesuai format pada organisasi. 3.3 Jadwal kegiatan pimpinan diperbaharui secara berkala.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku sebagai acuan untuk mengelola jadwal kegiatan pimpinan.
- 1.2 Informasi pada dokumen pendukung yang dimaksud dapat berupa jumlah peserta diundang, latar belakang peserta yang akan hadir, ketentuan kehadiran dalam pertemuan.
- 1.3 Metode pencatatan yang dimaksud dapat berupa pencatatan agenda elektronik (contoh *outlook*) dan buku catatan tertulis.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Komputer

#### 2.1.2 Telepon

#### 2.1.3 Alat pemindai data/ *scanner*

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Informasi internal tentang jadwal tahunan kegiatan organisasi

#### 2.2.2 Program/aplikasi dalam komputer untuk penjadwalan

#### 2.2.3 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi dan/atau portofolio.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Jenis-jenis acara dan tata caranya, baik pemerintahan maupun non pemerintah

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan perangkat elektronik (komputer dan *scanner*) serta aplikasi yang menunjang

3.2.2 Menyusun jadwal kegiatan dengan mempertimbangkan jeda waktu yang sesuai

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Ramah

4.3 Konsisten

5. Aspek kritis

5.1 Ketelusuran dalam mengidentifikasi dan menyeleksi kegiatan pimpinan

5.2 Penggunaan metode pencatatan kegiatan pimpinan sesuai kebutuhan

5.3 Ketepatan dalam memperbaharui jadwal kegiatan pimpinan secara berkala



- KODE UNIT** : **N.821100.013.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengatur Rapat/Pertemuan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini merupakan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengatur rapat/pertemuan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memproses undangan rapat/pertemuan	1.1 Daftar nama peserta rapat dipastikan sesuai tujuan rapat/pertemuan. 1.2 Tujuan dan rangkaian acara pertemuan di susun sesuai arahan pimpinan dan protokoler yang berlaku di organisasi. 1.3 Waktu, tempat dan ketentuan pertemuan ditetapkan. 1.4 Undangan rapat dibuat sesuai kegiatan. 1.5 Undangan dikirim melalui <b>media yang dipilih.</b>
2. Mempersiapkan peralatan, perlengkapan dan tenaga ahli	2.1 Ruang pertemuan dan konsumsi dipesan sesuai kebutuhan. 2.2 <i>Layout</i> ruangan ditentukan sesuai kebutuhan. 2.3 Peralatan dan perlengkapan pendukung diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.4 <b>Tenaga profesional</b> disiapkan sesuai kebutuhan.
3. Mengatur biaya pertemuan	3.1 Rincian anggaran dibuat untuk mendapatkan persetujuan pimpinan. 3.2 Rincian anggaran ditindaklanjuti kepada bagian terkait. 3.3 Anggaran dikelola sesuai rincian yang telah ditetapkan. 3.4 Bukti kwitansi/tanda terima dicatat sebagai lampiran laporan penggunaan biaya.
4. Menyelenggarakan pertemuan	4.1 Kehadiran peserta dikonfirmasi. 4.2 Pengaturan ruangan, konsumsi, diperiksa sesuai dengan pesanan. 4.3 Peralatan dan perlengkapan disiapkan sesuai kebutuhan. 4.4 Pertemuan dilaksanakan sesuai rangkaian agenda yang telah ditetapkan.
5. Membuat laporan	5.1 Jumlah peserta yang hadir dilaporkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
pertemuan	5.2 Laporan penggunaan biaya dibuat sesuai dengan aturan organisasi.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi.
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengatur rapat/pertemuan.
- 1.3 Media yang dimaksud adalah dapat berupa surat elektronik, faksimili, dan pengiriman langsung.
- 1.4 Tenaga profesional yang dimaksud adalah pengisi acara, pembicara, pembawa acara, keamanan, tenaga ahli teknologi (IT).

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 Telepon
- 2.1.3 Alat presentasi
- 2.1.4 Alat perekam
- 2.1.5 *Audio/video*
- 2.1.6 *Sound system*

##### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Ruang pertemuan
- 2.2.2 Materi pertemuan
- 2.2.3 Daftar hadir
- 2.2.4 Kwitansi/tanda terima
- 2.2.5 Alat tulis kantor

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP Organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan unit kompetensi ini.

1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

1.3 Metode penilaian dapat dilakukan sebagai berikut

1.3.1 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja

1.3.2 Demontrasi aktual pelaksanaan pekerjaan

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.012.01 Mengelola Jadwal Kegiatan Pimpinan

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Tata cara/protokol pertemuan

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

3.2.2 Berkomunikasi

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Memecahkan masalah

4.3 Kreatif

4.4 Inisiatif

#### 5. Aspek kritis

5.1 Menyusun rangkaian acara pertemuan

5.2 Menentukan peralatan dan perlengkapan

### 5.3 Mendapatkan konfirmasi peserta rapat/pertemuan

- KODE UNIT** : **N.821100.014.01**
- JUDUL UNIT** : **Merencanakan Tinjauan Manajemen Administrasi Organisasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan tinjauan manajemen administrasi organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan tinjauan manajemen administrasi	1.1 Metode tinjauan manajemen administrasi ditetapkan berdasarkan sasaran kebijakan organisasi. 1.2 Kriteria tinjauan administrasi ditetapkan berdasarkan sasaran kebijakan administrasi organisasi. 1.3 Kebijakan administrasi diidentifikasi berdasarkan keberlanjutannya. 1.4 Audit sistem administrasi dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan. 1.5 Tinjauan sistem administrasi dilakukan berdasarkan hasil identifikasi.
2. Menetapkan indikator kinerja administrasi pada organisasi	2.1 Ruang lingkup sistem administrasi ditentukan berdasarkan kegiatan organisasi. 2.2 Batasan kinerja sistem administrasi ditentukan berdasarkan peraturan. 2.3 Indikator kinerja sistem administrasi ditetapkan berdasarkan kebutuhan organisasi.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan tinjauan kebijakan sistem administrasi organisasi dan menetapkan indikator kinerja administrasi pada organisasi.
  - 1.2 Rencana strategis meliputi ruang lingkup, batasan, tujuan dan sasaran manajemen sistem administrasi organisasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Data dan informasi mengenai peraturan atau persyaratan manajemen sistem administrasi
  - 2.2.2 Data dan informasi mengenai kebijakan sistem administrasi organisasi
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi dan/atau portofolio.
- 2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 N.821100.031.02 Mengatur Informasi di Tempat Kerja
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Sistem kebijakan administrasi
    - 3.1.2 Komunikasi efektif
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Berkomunikasi dengan kolega/pelanggan
    - 3.2.2 Menggunakan analisis dengan metode tertentu
    - 3.2.3 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Persuasif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan dalam merencanakan program manajemen

5.2 Kemampuan dalam menentukan ruang lingkup sistem administrasi

- KODE UNIT** : **N.821100.015.01**
- JUDUL UNIT** : **Menetapkan Rencana Manajemen Administrasi Organisasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menetapkan rencana manajemen administrasi organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menetapkan kebutuhan sumber daya administrasi	1.1 Beban kerja administrasi organisasi di analisa. 1.2 Kebutuhan jumlah personel administrasi diidentifikasi. 1.3 Profil jabatan dan uraian tugas administrasi dibuat.
2. Menetapkan kebijakan sistem administrasi organisasi	2.1 Kegiatan administrasi dalam organisasi diidentifikasi. 2.2 <b>Layout baku</b> kegiatan administrasi dibuat sesuai kebutuhan. 2.3 Pedoman penerimaan/pengiriman surat/dokumen dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi. 2.4 Sistem penyimpanan dokumen ditentukan sesuai kebutuhan organisasi.
3. Mengomunikasikan sistem administrasi	3.1 Sistem administrasi disosialisasikan ke departemen dalam organisasi. 3.2 <i>Layout</i> baku kegiatan administrasi disimpan pada media penyimpanan yang mudah diakses.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini digunakan untuk menilai kemampuan dalam menetapkan rencana sistem administrasi pada suatu organisasi.
  - 1.2 *Layout* baku administrasi yang dimaksud dapat berupa *layout* surat/memo/fax/transmittal slip, standard huruf, penomoran surat, initial, dan sebagainya.



## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Komputer

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 ATK

#### 2.2.2 Alat presentasi

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan hasil yang dicapai dalam menetapkan rencana manajemen administrasi organisasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode: tertulis, observasi, demonstrasi dan/atau portofolio.

1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi dari: kelas atau tempat kerja.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

##### 3.1.1 Manajemen sistem kearsipan

#### 3.2 Keterampilan

##### 3.2.1 Menggunakan komputer

3.2.2 Mencari informasi

3.2.3 Berkomunikasi

3.2.4 Menganalisa

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Aktif

4.4 Inisiatif

5. Aspek kritis

5.1 Melakukan analisa beban kerja administrasi

5.2 Membuat uraian tugas dan profile jabatan tenaga administrasi

5.3 Membuat *layout* baku untuk kegiatan administrasi organisasi

5.4 Melakukan sosialisasi sistem administrasi organisasi

- KODE UNIT** : **N.821100.016.01**
- JUDUL UNIT** : **Melaksanakan Manajemen Administrasi Organisasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan manajemen administrasi organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengatur sumber daya tenaga administrasi	1.1 Alokasi sumber daya ditentukan berdasarkan kebutuhan. 1.2 <b>Kebutuhan personel administrasi</b> diajukan kepada <b>departemen terkait</b> dalam organisasi untuk mendapatkan persetujuan.
2. Menentukan kriteria kinerja proses administrasi pada organisasi	2.1 Desain proses ditentukan berdasarkan kinerja. 2.2 kinerja administrasi pada proses ditentukan berdasarkan kriteria tertentu.
3. Mengomunikasikan kinerja sistem administrasi	3.1 Komunikasi internal dan eksternal organisasi ditetapkan dengan metode tertentu. 3.2 Kinerja dan sistem manajemen administrasi dikomunikasikan berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk mengatur sumber daya tenaga administrasi, menentukan kriteria kinerja proses administrasi dan mengomunikasikan kinerja sistem administrasi.
  - 1.2 Kebutuhan personel administrasi yang dimaksud adalah berupa jumlah personel dan biaya/anggaran.
  - 1.3 Departemen terkait adalah departemen yang memiliki fungsi administrasi didalamnya.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
  - 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Data dan informasi mengenai peraturan atau persyaratan manajemen sistem administrasi
  - 2.2.2 Data dan informasi mengenai kebijakan sistem administrasi organisasi
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.
  - 1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut
    - 1.2.1 Verifikasi portofolio, wawancara, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pengetahuan sistem kebijakan administrasi
    - 3.1.2 Matriks alokasi sumber daya, peran dan tanggung jawab
    - 3.1.3 Metode komunikasi
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Komunikasi efektif

3.2.2 Menyusun *standard operating procedure*

3.2.3 Menyusun deskripsi system administrasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Memiliki jiwa kepemimpinan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam menentukan kriteria kinerja sistem administrasi

**KODE UNIT** : N.821100.017.01

**JUDUL UNIT** : **Monitoring Kinerja Sistem Administrasi**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam *monitoring* kinerja sistem administrasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengawasi pelayanan administrasi	1.1 Pelayanan administrasi dipastikan sesuai dengan prosedur dan sistem administrasi organisasi. 1.2 Prosedur dan sistem yang perlu diganti dikonsultasikan dengan kolega untuk meningkatkan efisiensi dan tingkat layanan. 1.3 Laporan hasil pengawasan dibuat secara berkala.
2. Mengidentifikasi masalah dalam kualitas pelayanan administrasi	2.1 Metode penyampaian keluhan dibuat. 2.2 Metode penyampaian keluhan disosialisasikan kepada pengguna. 2.3 Keluhan pengguna dicatat. 2.4 Laporan data keluhan pengguna dibuat secara berkala.
3. Meninjau kinerja tenaga administrasi	3.1 Pertemuan rutin diadakan untuk mendapatkan masukan dari pengguna. 3.2 <b>Beban kerja</b> tenaga administrasi ditinjau untuk menghasilkan pelayanan yang efisien. 3.3 Pertemuan rutin dengan tenaga administrasi dibuat untuk menyampaikan pencapaian dan mendapatkan umpan balik. 3.4 Tindakan koreksi diambil sesuai dengan hasil evaluasi kinerja.
4. Memecahkan masalah dan membuat keputusan	4.1 Masalah di tempat kerja diidentifikasi secara tepat dengan mempertimbangkan dari sudut pandangan operasional dan layanan konsumen. 4.2 Tindakan jangka pendek untuk memecahkan masalah diambil bila perlu 4.3 Masalah dampak jangka panjang dianalisa. 4.4 Solusi potensial ditindaklanjuti dengan berkonsultasi dengan kolega yang

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	berkaitan. 4.5 Masalah yang timbul oleh anggota tim bila ada, didukung untuk mendapatkan pemecahannya secara bersama. 4.6 Tindak lanjut dilaksanakan untuk memonitor keefektifan pemecahan masalah di tempat kerja.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk *monitoring* kinerja administrasi organisasi.
- 1.2 Beban kerja adalah tanggung jawab pekerjaan yang diberikan.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 Alat perekam

##### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Formulir keluhan pelanggan
- 2.2.2 Formulir evaluasi kerja
- 2.2.3 Alat tulis kantor

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

##### 4.2 Standar

- 4.2.1 Sistem administrasi yang berlaku di organisasi

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang ditunjukkan dalam melaksanakan unit kompetensi ini.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode: lisan, tertulis dan *observasi*, dan/atau portofolio.
  - 1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi dari kelas, tempat kerja.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pandangan umum kepemimpinan dan tanggung jawab manajemen
    - 3.1.2 Prinsip-prinsip rencana kerja
    - 3.1.3 Prinsip-prinsip kepastian mutu
    - 3.1.4 Manajemen waktu
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Pemecahan masalah dan proses pembuatan keputusan
    - 3.2.2 Metode organisasi kerja khusus yang sesuai dengan sektor industrinya
    - 3.2.3 Peranan dan tanggung jawab orang-orang yang terlibat dalam pengawasan administrasi organisasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Komunikatif
  - 4.2 Responsif
5. Aspek kritis
  - 5.1 Memastikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur dan sistem administrasi yang telah ditetapkan
  - 5.2 Meninjau beban kerja tenaga administrasi





## Organisasi

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengevaluasi manajemen administrasi organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengevaluasi sistem administrasi organisasi	1.1 Aspek kritis kinerja sistem administrasi diidentifikasi. 1.2 Metode pengukuran parameter sistem administrasi dipilih sesuai dengan kebutuhan. 1.3 <b>Dampak</b> dari sistem administrasi dinilai kesesuaiannya dengan tujuan sistem administrasi.
2. Mengevaluasi kepatuhan terhadap peraturan dan persyaratan organisasi	2.1 Peraturan dan persyaratan yang berhubungan dengan sistem administrasi diidentifikasi. 2.2 Sistem administrasi yang ada divalidasi terhadap peraturan dan persyaratan organisasi.
3. Mengevaluasi kinerja pelaksanaan sistem manajemen administrasi	3.1 Pelaksanaan sistem manajemen administrasi dievaluasi dengan audit internal. 3.2 Kinerja pelaksanaan manajemen administrasi dievaluasi berdasarkan hasil audit internal.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk menganalisis parameter kritis kinerja sistem administrasi, evaluasi kepatuhan terhadap peraturan dan persyaratan lainnya, mengevaluasi kinerja pelaksanaan manajemen administrasi.
- 1.2 Rencana strategis meliputi ruang lingkup, batasan, tujuan dan sasaran manajemen sistem administrasi organisasi.
- 1.3 Dampak yang dimaksud adalah hasil dan akibat (positif/negatif) dari penerapan sistem administrasi.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Data dan informasi hasil pemantauan dan/atau pengukuran parameter kunci yang menentukan kinerja sistem administrasi
  - 2.2.2 Data dan informasi mengenai kebijakan sistem administrasi organisasi
  - 2.2.3 Data dan informasi pelaksanaan manajemen sistem administrasi
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.
  - 1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:
    - 1.2.1 Verifikasi portofolio, wawancara, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.
- 2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 N.821100.017.01 *Monitoring* Kinerja Administrasi
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Analisis hasil kinerja pelaksanaan sistem manajemen administrasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan komputer

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Cermat dalam menganalisis

4.3 Responsif

4.4 Taat dalam peraturan

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengevaluasi kinerja pelaksanaan manajemen administrasi

**KODE UNIT** : **N.821100.019.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengelola Administrasi Proyek**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberikan kontribusi pada manajemen proyek	1.1 Pihak-pihak yang terkait dengan proyek diidentifikasi sesuai dengan petunjuk. 1.2 Rencana kegiatan proyek serta jadwal dikembangkan sesuai persyaratan proyek dengan pemangku kepentingan. 1.3 Faktor yang mempengaruhi pencapaian kerangka waktu dalam perencanaan diidentifikasi secara realistis. 1.4 Kebutuhan dari semua fungsi manajemen proyek yang sesuai dengan arahan diidentifikasi untuk menentukan obyektifitas proyek. 1.5 Bagian-bagian proyek yang menjadi dasar dari administrasi proyek ditinjau.
2. Mengkoordinir administrasi internal dan eksternal	2.1 Tugas dan sumberdaya dialokasikan sesuai dengan persyaratan proyek. 2.2 Untuk menjamin pekerjaan berjalan secara efektif selama proyek berlangsung, informasi yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja internal dikumpulkan. 2.3 Program dan waktu proyek dimonitor dan dilaporkan kepada yang terkait sesuai dengan persyaratan organisasi. 2.4 Catatan proyek dipelihara sesuai persyaratan organisasi.
3. Mendukung aktifitas proyek selama proyek berjalan	3.1 Persetujuan tahapan proyek dan persetujuan waktu didokumentasikan. 3.2 Persetujuan tahapan proyek dan persetujuan waktu didistribusikan kepada atasan untuk mengakomodasi kebutuhan semua fungsi manajemen proyek. 3.3 Laporan kemajuan yang berhubungan dengan alur pelaksanaan proyek didistribusikan ke semua anggota tim, untuk memberikan ukuran hasil kerja proyek selama proyek berjalan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
	3.4 Rencana akhir, prosedur, dan aktifitas didistribusikan ke semua anggota tim, untuk menjamin hasil akhir proyek telah sesuai dengan tujuan proyek. 3.5 Bersama anggota tim, permasalahan

	<p>integrasi manajemen dan saran perbaikan diidentifikasi.</p> <p>3.6 Hasil identifikasi permasalahan dan saran perbaikan dilaporkan kepada atasan untuk kebutuhan proyek yang akan datang.</p>
--	---

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk menjelaskan hasil kinerja, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan aspek administrasi proyek.
- 1.2 Khususnya pengukuran, pemantauan, pelaporan dan kegiatan proyek untuk penyelesaian laporan.
- 1.3 Persyaratan administrasi dalam setiap proyek yang dilakukan dibawah pengawasan seorang manajer proyek.
  - 1.3.1 Kebutuhan informasi tentang organisasi.
  - 1.3.2 Respon terhadap surat.
  - 1.3.3 Keluhan.
- 1.4 Lingkungan internal dan eksternal bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.4.1 Lokasi fisik proyek.
  - 1.4.2 *Layout* peralatan.
  - 1.4.3 Kondisi kerja personil.
  - 1.4.4 Dinamika tim.
  - 1.4.5 Organisasi tim pada perusahaan.
  - 1.4.6 Lingkungan kerja/organisasi.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

##### 2.1.1 Komputer

##### 2.1.2 Printer

#### 2.2 Perlengkapan

##### 2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada )

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

4.1 Norma  
(Tidak ada.)

#### 4.2 Standard

4.2.1 Pedoman dan prosedur OHS

4.2.2 SOP Organisasi

4.2.3 Kebijakan dan prosedur organisasi yang relevan

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara demonstrasi/simulasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis dan/atau portofolio.

1.3 Penilaian harus menggunakan metode untuk menilai ketrampilan praktis dan pengetahuan seperti:

1.3.1 Pertanyaan langsung dikombinasikan dengan ulasan portofolio laporan bukti dan tempat kerja pihak ketiga

1.3.2 Kinerja *on-the-job* oleh peserta

1.3.3 Pengamatan presentasi

1.3.4 Lisan atau pertanyaan tertulis untuk menilai pengetahuan.

1.3.5 Meninjau administrasi rencana proyek.

1.3.6 Evaluasi proses pemantauan proyek dan laporan

1.3.7 Evaluasi hasil dari proses administrasi yang diterapkan dalam beberapa proyek

79

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.016.01 Melaksanakan Manajemen Administrasi  
Organisasi

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengertian tentang tahapan pengembangan proyek (proyek yang berjalan)
- 3.1.2 Prosedur pengendalian dan perencanaan, manajemen SDM dan risiko, faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi proyek
- 3.1.3 Prinsip-prinsip etika
- 3.1.4 Kesehatan dan keselamatan kerja (OHS)
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Keaksaraan untuk menafsirkan tujuan organisasi untuk proyek menulis instruksi yang jelas dan terorganisir serta mengidentifikasi kegiatan administrasi proyek
  - 3.2.2 Memecahkan masalah untuk mengusulkan solusi dari berbagai solusi yang memungkinkan
  - 3.2.3 Mengatur tim untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan dengan kualitas standar
- 4. Sikap yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Sopan
  - 4.3 Ramah
  - 4.4 Cermat
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Mendokumentasikan persetujuan tahapan proyek dan persetujuan waktu
  - 5.2 Memelihara catatan proyek sesuai persyaratan organisasi

**KODE UNIT** : **N.821100.020.01**

**JUDUL UNIT** : **Menerapkan Sistem Pengendalian *Intern***

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan sistem pengendalian *intern*.



1. Merancang sistem pengendalian <i>intern</i>	1.1 Peraturan, kebijakan, sistem dan prosedur organisasi diidentifikasi. 1.2 Sistem pengendalian <i>intern</i> disusun. 1.3 Instrumen pengendalian <i>intern</i> dibuat.
2. Menerapkan sistem pengendalian <i>intern</i>	2.1 Sumber daya pelaksana disiapkan dan dilatih. 2.2 Sistem pengendalian <i>intern</i> diterapkan. 2.3 Hasil penerapan sistem pengendalian <i>intern</i> dievaluasi. 2.4 Kelemahan sistem pengendalian <i>intern</i> diperbaiki.
3. Melaporkan hasil penerapan sistem pengendalian <i>intern</i>	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Hasil penerapan sistem pengendalian <i>intern</i> dilaporkan.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk merancang, menerapkan dan melaporkan hasil penerapan *system* pengendalian *intern* yang digunakan pada organisasi.
- 1.2 Tugas pekerjaan untuk menerapkan sistem pengendalian *intern* pada sektor administrasi meliputi:
  - 1.2.1 Merancang sistem pengendalian *intern*
  - 1.2.2 Menyiapkan SDM pelaksana
  - 1.2.3 Menerapkan sistem pengendalian *intern*
  - 1.2.4 Mengevaluasi hasil penerapan *system* pengendalian *intern*
  - 1.2.5 Memperbaiki kelemahan *system* pengendalian *intern*
  - 1.2.6 Melaporkan hasil penerapan *system* pengendalian *intern*

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Printer
  - 2.1.2 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis kantor
  - 2.2.2 Himpunan peraturan

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standard

4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, observasi, lisan, tertulis dan/atau portofolio.

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.016.01 Melaksanakan Manajemen Administrasi  
Organisasi

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Manajemen audit

3.1.2 Manajemen keuangan

3.1.3 Manajemen sumber daya manusia

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan menyusun sistem

3.2.2 Menyajikan presentasi

4. Sikap kerja

4.1 Teliti

4.2 Cermat

5. Aspek kritis

5.1 Menyusun sistem pengendalian *intern*

**KODE UNIT** : **N.821100.021.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengelola Tim dan Staf**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola tim dan staf.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menetapkan model kinerja standar tinggi dan sikap	1.1 Standar kinerja individu dalam tim ditetapkan.

dan sikap	<p>1.2 Sikap hormat, menghargai integritas dan simpati dilakukan.</p> <p>1.3 Kinerja yang memenuhi standar tinggi di apresiasi.</p>
2. Mengembangkan komitmen tim dan kerjasama	<p>2.1 Rencana secara konsisten sesuai dengan visi-misi organisasi/institusi dikomunikasikan kepada tim dengan jelas.</p> <p>2.2 Tim dimotivasi untuk mencapai tujuan organisasi/institusi secara optimal.</p> <p>2.3 Usaha dan kontribusi individu/tim dinilai.</p> <p>2.4 Pencapaian baik individu/tim diberi penghargaan.</p> <p>2.5 Gaya komunikasi terbuka dan bersifat mendukung dikembangkan.</p> <p>2.6 Hubungan kerja yang harmonis dan komunikasi yang efektif dibangun diantara semua anggota tim.</p>
3. Menangani kinerja tim	<p>3.1 Keterampilan anggota tim dan kesempatan untuk pengembangan keterampilan individu dinilai.</p> <p>3.2 Kinerja tim untuk memastikan kemajuan kearah pencapaian misi dan tujuan organisasi/institusi dimonitor.</p> <p>3.3 Tugas, tanggung jawab dan <i>monitoring</i> pelaksanaan didelegasikan.</p> <p>3.4 Dokumentasi dan daftar anggota tim di-<i>monitoring</i> kesesuaiannya.</p> <p>3.5 Dukungan pelatihan dan nasehat pada anggota tim diberikan.</p> <p>3.6 Prestasi/pencapaian tim <b>diakui</b>.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variable

1.1 Unit ini berlaku dalam mengelola/memimpin staf

1.2 Tim dapat berupa:

1.2.1 Berdasarkan proyek atau program tertentu

1.2.2 Tim tetap

1.3 Unit ini berlaku untuk profesi yang lain dalam organisasi/institusi

1.4 Bentuk pengakuan yang dimaksud adalah dapat berupa pemberian penghargaan.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Telepon

#### 2.1.2 Komputer

#### 2.1.3 Mesin *fotocopy*

#### 2.1.4 Printer

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 ATK

## 3. Peraturan yang diperlukan (Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

#### 4.1.1 Disiplin

#### 4.1.2 Ketelitian

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 (Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi.

85

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

##### 3.1.1 Wawancara

##### 3.1.2 Observasi

##### 3.1.3 Praktek/simulasi

##### 3.1.4 Kinerja tim atau staf berupa laporan, dokumentasi, dll

#### 3.2 Keterampilan

##### 3.2.1 Kemampuan untuk membangun semangat tim yang positif

- 3.2.1 Kemampuan untuk membangun semangat tim yang positif dan penanganan yang efektif kinerja tim secara keseluruhan
  - 3.2.2 Pengetahuan tentang kepemimpinan, motivasi dan prinsip-prinsip manajemen
  - 3.2.3 Kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisasikan Kegiatan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Kooperatif dengan tim di fungsi kerja yang sama dalam organisasi
    - 4.2 Motivator bagi tim dan staf
  - 5. Aspek kritis
    - 5.1 Kemampuan melakukan membuat penilaian formal maupun informal yang sedang berlangsung pada kinerja tim proyek

**KODE UNIT** : **N.821100.022.01**

**JUDUL UNIT** : **Memonitor Kinerja Staf**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memonitor kinerja staf.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberikan umpan balik kinerja kepada staf	1.1 Standar kinerja yang diinginkan dikomunikasikan kepada staf. 1.2 Prestasi yang menonjol diberikan penghargaan. 1.3 Umpan balik perbaikan diberikan pada

	<p>staf secara terus menerus.</p> <p>1.4 Bimbingan dan dukungan kepada staf diberikan di tempat kerja.</p> <p>1.5 Pelatihan lebih lanjut diidentifikasi.</p>
2. Memberikan pengakuan dan memecahkan masalah	<p>2.1 Kinerja staf dinilai.</p> <p>2.2 Pencapaian kinerja staf diberi penghargaan.</p> <p>2.3 Umpan balik dan hasil pelatihan untuk menunjukkan kinerja digunakan.</p> <p>2.4 Hambatan kinerja didiskusikan dengan staf guna mendapatkan solusi.</p> <p>2.5 Arahan diberikan.</p>
3. Melaksanakan sistem penilaian kinerja	<p>3.1 Penilaian kinerja individu dilaksanakan secara terbuka dan adil dan transparan sesuai dengan kebijakan organisasi/institusi.</p> <p>3.2 Catatan penilaian dibuat.</p> <p>3.3 Catatan penilaian didiskusikan dengan staff.</p> <p>3.4 Tindakan lebih lanjut disepakati.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk semua praktisi/petugas humas dan juga staf yang bekerja pada suatu organisasi/institusi.
- 1.2 Unit ini berlaku juga untuk profesi yang lain dalam organisasi/institusi.

87

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Telepon
- 2.1.2 Komputer
- 2.1.3 Printer

##### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 ATK
- 2.2.2 Laporan bulanan

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

##### 4.2 Standar

(Tidak ada.)

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini berlaku untuk semua praktisi/petugas humas dan juga staf yang bekerja pada suatu organisasi/institusi.

1.2 Unit ini dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja.

1.3 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi.

1.4 Portofolio petunjuk yang berkaitan dengan pengalaman tempat kerja dianggap sesuai dengan didukung oleh jenis metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Teknik dan sistem penilaian kinerja (*performance appraisal*)

3.1.2 Pengetahuan mengenai hubungan industrial dan undang-undang yang relevan

3.1.3 Pengetahuan pengawasan staf atau teknik-teknik manajerial

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan dalam memberikan umpan balik dengan cara yang bersifat mendukung

3.2.2 Kemampuan melaksanakan penilaian kinerja sesuai dengan kebijakan dan *system* yang sudah mapan

3.2.3 Kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisasikan



- 3.2.3 Kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan
- 3.2.4 Kemampuan dalam membuat parameter yang hendak dinilai. Misalnya kesesuaian terhadap *deadline*, tingkat kepuasan *customer*, dll
- 3.2.5 Kemampuan dalam pertimbangan untuk melakukan promosi, pemindahan maupun penurunan pangkat

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Teliti
- 4.2 Cermat
- 4.3 Konsisten

5. Aspek kritis

- 5.1 Mengomunikasikan standar kinerja yang diinginkan kepada staf
- 5.2 Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk saat ini dan di masa mendatang
- 5.3 Melaksanakan penilaian terhadap hasil kinerja karyawan dengan adil dan transparan sesuai dengan kebijakan organisasi/institusi

**KODE UNIT** : **N.821100.023.01**

**JUDUL UNIT** : **Membina Hubungan dengan Pemangku Kepentingan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membina hubungan dengan pemangku kepentingan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengirimkan informasi terkait kegiatan organisasi	1.1 Informasi terkait kegiatan organisasi diberikan secara rutin kepada pemangku kepentingan. 1.2 Komunikasi dengan pemangku kepentingan aktif dilakukan melalui media komunikasi agar terjalin hubungan

	media komunikasi agar terjalin hubungan baik.
2. Memberikan informasi terhadap isu-isu terkait kegiatan organisasi	2.1 Informasi diberikan secara transparan kepada pemangku kepentingan. 2.2 Informasi disampaikan secara efektif dan efisien.
3. Memfasilitasi pihak-pihak pemangku kepentingan	3.1 Kebutuhan pemangku kepentingan diidentifikasi. 3.2 Kebutuhan untuk para pemangku kepentingan dipenuhi. 3.3 Kebutuhan pemangku kepentingan ditindaklanjuti.

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini digunakan sebatas kepada kegiatan pada fungsi administrasi humas dalam rangka membina hubungan dengan para pemangku kepentingan baik itu internal maupun eksternal sehingga tercipta hubungan yang saling bersinergi dengan pemangku kepentingan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Peralatan komunikasi

2.1.2 Alat pengolah data dan angka

2.1.3 Jaringan internet

2.1.4 Faksimili

2.1.5 Mesin cetak (printer)

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis

2.2.2 Data organisasi *company profile*

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik bisnis

## 4.2 Standar

### 4.2.1 Pedoman tata kelola organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
- 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/ perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
- 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.
- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

91

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

##### 3.1.1 Tata kelola organisasi

#### 3.2 Keterampilan

##### 3.2.1 Komunikasi efektif

##### 3.2.2 Mendokumentasikan laporan

##### 3.2.3 Korespondensi

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

#### 4.1 Cermat

#### 4.2 Proaktif

#### 4.3 Komunikatif

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Menyampaikan informasi terkait dengan kegiatan organisasi secara efektif dan efisien
- 5.2 Menindaklanjuti kebutuhan pemangku kepentingan

**KODE UNIT** : **N.821100.024.01**  
**JUDUL UNIT** : **Melaksanakan Prinsip-prinsip Supervisi**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan prinsip-prinsip supervisi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Merencanakan supervisi	1.1 Kebutuhan akan keahlian dan keterampilan staf diidentifikasi. 1.2 Volume penugasan setiap staf ditentukan. 1.3 Jadwal dan matriks kegiatan supervisi disusun. 1.4 Dokumen, metode dan alat kegiatan supervisi diidentifikasi.
2. Melaksanakan supervisi	2.1 Pelaksanaan tugas-tugas staf diawasi. 2.2 Kesalahan-kesalahan staf dalam menjalankan tugas diidentifikasi.

	2.3 Aranan dan bimbingan diberikan kepada staf.
3. Melakukan penilaian	<p>3.1 Format dan dokumen penilaian kinerja staf disiapkan.</p> <p>3.2 Penilaian kinerja dilakukan sesuai dengan aturan organisasi dan atribut penilaian yang ditetapkan.</p> <p>3.3 Hasil penilaian kinerja staf didokumentasikan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan superfisi dan menilai kinerja staf.

1.2 Prinsip-prinsip supervisi meliputi merencanakan supervisi kepada staf, melakukan kegiatan supervisi, melakukan penilaian kinerja staf.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

##### 2.1.1 Komputer

##### 2.1.2 Printer

##### 2.1.3 LCD *Projector*

#### 2.2 Perlengkapan

##### 2.2.1 Formulir penilaian kinerja

##### 2.2.2 Formulir jadwal dan matriks supervisi

##### 2.2.3 Data presensi karyawan

##### 2.2.4 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi dan/atau portofolio.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Manajemen sumber daya manusia
- 3.1.2 Penilaian kinerja
- 3.1.3 Hubungan industrial

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Mengidentifikasi pengaruh lingkungan

3.2.2 Melakukan pengawasan dengan tepat

3.2.3 Melakukan pengarahan

3.2.4 Menilai kinerja

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif
- 4.2 Persuasif
- 4.3 Teliti

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Menentukan volume penugasan setiap staf
- 5.2 Mengawasi pelaksanaan tugas-tugas staf
- 5.3 Melakukan penilaian kinerja sesuai dengan aturan organisasi dan atribut penilaian yang ditetapkan

- KODE UNIT** : **N.821100.025.01**
- JUDUL UNIT** : **Menyusun Jadwal Karyawan/Staf**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun jadwal kerja karyawan/staf

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan dan melaksanakan jadwal kerja staf	1.1 Jadwal kerja dikembangkan dalam hubungannya dengan kebutuhan organisasi. 1.2 Jadwal kerja disusun dengan mengacu pada efisiensi operasional secara maksimum. 1.3 Disain jadwal kerja dibuat sesuai uraian kerja dan tanggung jawabnya. 1.4 Kewajiban-kewajiban diterapkan untuk efektifitas penganggaran staf. 1.5 Finalisasi penyusunan jadwal dikomunikasikan sesuai kurun waktu tertentu.

2. Menyimpan data staf	2.1 Data jadwal dilengkapi dengan teliti dan dalam kurun waktu tertentu. 2.2 Catatan data staf dimutakhirkan sesuai dengan SOP organisasi. 2.3 Data staf disimpan sesuai dengan prosedur organisasi.
------------------------	--

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variable

- 1.1 Unit ini berlaku dalam menyusun jadwal dan penyimpanan data staf.
- 1.2 Unit ini berlaku juga berlaku untuk profesi yang lain dalam organisasi/institusi.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Telepon
  - 2.1.2 Komputer

96

2.1.3 Mesin *fotocopy*

2.1.4 Alat Pemindai (*Printer*)

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jadwal kerja

2.2.2 SOP

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Disiplin

4.1.2 Ketelitian

#### 4.2 Standar

4.2.1 SOP

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian



- 1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.
  - 1.2 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi.
  - 1.3 Kemampuan mengembangkan dan melaksanakan jadwal kerja staf.
  - 1.4 Menyimpan data staf.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
- 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Tentang kepegawaian
    - 3.1.2 Uraian tugas staf
    - 3.1.3 Peraturan pemerintah yang relevan dengan kebijakan kerja
    - 3.1.4 Prosedur kebijakan penjadwalan kerja
    - 3.1.5 Maksud dan isi dari program penjadwalan kerja
- 97
- 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Teknik penjadwalan kerja
    - 3.2.2 Prosedur penyimpanan data staf sesuai SOP
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Kooperatif dengan tim di fungsi kerja yang sama dalam organisasi
  - 4.2 Motivator bagi tim dan staf
5. Aspek kritis
- 5.1 Menyusun jadwal kerja dengan mengacu pada efisiensi operasional secara maksimum
  - 5.2 Menyimpan data staf sesuai dengan prosedur organisasi

**KODE UNIT** : **N.821100.026.01**

**JUDUL UNIT** : **Menganalisis Kebutuhan Kompetensi Jabatan**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menganalisis kebutuhan kompetensi jabatan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kebutuhan kompetensi jabatan	1.1 Kebutuhan kompetensi dikonsultasikan kepada calon pengguna. 1.2 Kebutuhan diidentifikasi dengan menggunakan informasi yang telah dikumpulkan. 1.3 Kebutuhan dikelompokkan sesuai dengan tipe, prioritas dan solusi yang memungkinkan.
2. Melaksanakan analisa kebutuhan	2.1 Rencana dikembangkan berdasarkan analisis terhadap kebutuhan. 2.2 Sumber informasi yang berhubungan dengan kebutuhan kompetensi dan ruang lingkup kompetensi diidentifikasi. 2.3 Metode pengumpulan data diadaptasi dan dikembangkan untuk pengumpulan informasi yang efisien, dapat dipercaya dan lebih akurat.

	<p>dan sanin (<i>valid</i>).</p> <p>2.4 Persyaratan kualifikasi atau penilaian terhadap portofolio diidentifikasi.</p> <p>2.5 Pengelompokkan kompetensi dibuat agar sesuai dengan persyaratan untuk pengembangan kompetensi sesuai target.</p>
3. Mengkonfirmasi hasil analisa	<p>3.1 Konsultasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan dilakukan untuk memverifikasi keakuratan analisa dan penggunaan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.2 Prioritas untuk implementasi pengembangan kompetensi ditetapkan.</p> <p>3.3 Prioritas dan kompetensi yang telah diidentifikasi didokumentasikan dan divalidasi oleh pemilik.</p>
4. Menetapkan persyaratan kompetensi	<p>4.1 Persyaratan-persyaratan kompetensi diidentifikasi agar memenuhi persyaratan yang diminta.</p> <p>4.2 Rencana implementasi dikembangkan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku dalam mengidentifikasi kompetensi jabatan, menganalisis kebutuhan, mengkonfirmasi penemuan penelitian dan mendokumentasikan persyaratan kompetensi.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Mesin *photo copy*

2.1.3 Uraian jabatan

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 SOP Organisasi

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Disiplin

4.1.2 Ketelitian

4.2 Standar

(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus mencakup pengumpulan kompetensi, memverifikasi kompetensi dan mendokumentasikan persyaratan yang dibutuhkan untuk setiap jabatan.

2. Persyaratan kompetensi

100

2.1 N.821100.080.01 Mengelola Proses Administrasi Evaluasi Penilaian Kinerja

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan tenaga kerja

3.1.2 Standar kompetensi kerja dan jabatan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan menyusun uraian jabatan

3.2.2 Komunikasi

3.2.3 Keahlian bahasa dan literasi yang dipersyaratkan untuk memahami sumber-sumber informasi dalam format yang jelas dan dapat dimengerti

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kooperatif dengan tim di fungsi kerja yang sama dalam organisasi

5. Aspek kritis

5.1 Mendefinisikan kebutuhan kompetensi jabatan dengan menggunakan informasi yang telah dikumpulkan

5.2 Membuat pengelompokan kompetensi agar sesuai dengan

persyaratan untuk pengembangan kompetensi sesuai target

5.3 Mengidentifikasi persyaratan-persyaratan kompetensi agar memenuhi persyaratan yang diminta

101

**KODE UNIT** : **N.821100.027.01**

**JUDUL UNIT** : **Mewakili Organisasi**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mewakili organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyikapi kewenangan yang diberikan	1.1 Kewenangan dan tugas mewakili organisasi didapatkan. 1.2 Kegiatan sesuai ruang lingkup sebagai anggota manajemen dilakukan. 1.3 Kode etik dan aturan diikuti.
2. Membangun jejaring	2.1 Kelompok, perorangan dan organisasi yang relevan diidentifikasi. 2.2 Hubungan interpersonal dilakukan untuk membangun kerjasama yang memungkinkan. 2.3 Jejaring yang telah dibangun ditingkatkan guna mempertahankan hubungan bisnis.
3. Mensosialisasikan kegiatan organisasi	3.1 Kegiatan organisasi diperkenalkan. 3.2 Kesempatan untuk mempresentasikan produk organisasi dilakukan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variable
  - 1.1 Unit ini berlaku dalam mewakili organisasi sebagai anggota manajemen.
  - 1.2 Unit ini berlaku juga untuk profesi yang lain dalam organisasi/institusi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Telepon
    - 2.1.2 Komputer
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 ATK

102

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Disiplin
    - 4.1.2 Sopan
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.
  - 1.2 Penilaian menggunakan metode observasi, demonstrasi, tes lisan/tertulis dan/atau portofolio.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Teknik berbicara didepan umum
    - 3.1.2 Melakukan presentasi

### 3.2 Keterampilan

- 3.1.1 Kemampuan untuk membangun semangat tim yang positif dan penanganan yang efektif kinerja tim secara keseluruhan
- 3.1.2 Pengetahuan tentang kepemimpinan, motivasi dan prinsip-prinsip manajemen
- 3.1.3 Kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Kooperatif
- 4.2 Motivator bagi tim dan staf
- 4.3 Sopan

103

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Mengikuti kode etik dan aturan
- 5.2 Melakukan hubungan interpersonal untuk membangun kerjasama

**KODE UNIT** : **N.821100.028.02**

**JUDUL UNIT** : **Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengaplikasikan dasar-dasar komunikasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi proses komunikasi	1.1 Persyaratan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kolega diidentifikasi sesuai standar organisasi. 1.3 Informasi yang diperoleh diidentifikasi untuk penyampaian sesuai SOP.
2. Menangani informasi	2.1 Keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal. 2.2 Dokumentasi rutin yang bersifat informasi sederhana di tempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dipahami. 2.3 Informasi dan ide dikomunikasikan menggunakan teknik komunikasi.
3. Membuat konsep komunikasi tertulis sebagai informasi	3.1 Prosedur dan format penulisan konsep yang relevan diidentifikasi. 3.2 Konsep tulisan dibuat sesuai dengan kebutuhan dan batas waktu.



	3.3 Bahasa verbal dan non verbal digunakan dengan tata bahasa sesuai kebutuhan.
4. Menggunakan media komunikasi	4.1 Media komunikasi yang akan dipilih diidentifikasi sesuai kebutuhan. 4.2 Penggunaan media ditentukan sesuai dengan panduan pemakaian dan SOP.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk mengaplikasikan keterampilan dasar komunikasi yang berlaku di seluruh sektor industri.

105

1.2 Negosiasi dan pembuatan kontrak termasuk namun tidak terbatas kepada:

- 1.2.1 Organisasi.
- 1.2.2 Perjanjian.
- 1.2.3 Kontrak sewa.
- 1.2.4 Negosiasi harga.
- 1.2.5 Perjanjian pemasaran.

1.3 Identifikasi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1.3.1 Berbicara dengan pelanggan.
- 1.3.2 Penelitian kualitas dan jumlah.
- 1.3.3 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja.
- 1.3.4 Menganalisa persaingan di luar.
- 1.3.5 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Telepon
- 2.1.2 Komputer
- 2.1.3 Mesin faksimili
- 2.1.4 *Intercom*

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 ATK
- 2.2.2 Lembar pesan telepon

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan Standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP Organisasi

106

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dalam mengaplikasikan keterampilan dasar komunikasi.

1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.

1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.3.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.

1.3.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

1.4 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan dasar komunikasi

3.1.2 Pengetahuan umum tentang informasi yang harus dikomunikasikan yang sesuai di berbagai macam industri

3.1.3 Pengetahuan tentang budaya kerja organisasi termasuk kemampuan dan fokus pemasaran

### 3.2 Keterampilan

#### 3.1.1 Kemampuan berkomunikasi

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

### 4.1 Komunikatif

### 4.2 Responsif

107

## 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengidentifikasi persyaratan kemampuan minimal berkomunikasi di tempat kerja

5.2 Kemampuan menggunakan keterampilan mendengarkan secara aktif untuk mendapatkan informasi baik verbal maupun non verbal

5.3 Penggunaan bahasa verbal dan non verbal dengan tata bahasa sesuai kebutuhan

- KODE UNIT** : **N.821100.029.02**
- JUDUL UNIT** : **Melakukan Komunikasi melalui Telepon**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi melalui telepon.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjawab telepon	1.1 Panggilan telepon dijawab sesuai dengan SOP. 1.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon sesuai SOP. 1.3 Inti pembicaraan diulangi untuk menghindari salah pengertian. 1.4 Pertanyaan penelpon dijawab atau meneruskannya kepada orang yang tepat.
2. Melakukan panggilan telepon	2.1 Nomor telepon didapatkan dari sumber yang benar. 2.2 Sebelum menelpon tujuan dipastikan dengan tepat. 2.3 Nama organisasi dan alasan menelepon disampaikan sesuai SOP. 2.4. Etika bertelepon sesuai SOP diterapkan saat berbicara melalui telepon.
3. Menangani pesan	3.1 Pesan yang diterima dicatat secara akurat untuk disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud. 3.2 Pesan disampaikan segera kepada orang yang berhak menerimanya. 3.3 Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan di laporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan SOP.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini digunakan untuk menilai kompetensi melakukan komunikasi melalui telepon.

1.2 Komunikasi melalui telepon tidak terbatas pada:

1.2.1 Lingkungan kantor.

1.2.2 Area penerimaan tamu.

109

1.2.3 Dalam perjalanan (*tour*).

1.2.4 Di Tempat lokasi (*site*).

1.2.5 Melalui *handphone*.

1.2.6 Dengan tamu.

1.2.7 Dengan teman.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Pesawat telepon

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Lembar pesan telepon

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan Standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

4.2.1 SOP organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan hasil yang dicapai dalam melaksanakan unit kompetensi ini.

- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi demonstrasi.
- 1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi di tempat kerja atau secara simulasi.

110

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Dasar-dasar Komunikasi

3.1.2 Pengoperasian alat komunikasi

3.1.3 Produk-produk dan pelayanan organisasi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Berkomunikasi

3.2.2 Menulis pesan singkat

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Inisiatif

4.3 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Panggilan telepon dijawab sesuai dengan standar organisasi

5.2 Sopan santun sesuai SOP bertelepon diterapkan saat berbicara melalui telepon

- KODE UNIT** : **N.821100.030.02**
- JUDUL UNIT** : **Melakukan Komunikasi Lisan dengan Kolega /Pelanggan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi lisan dengan kolega/pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan komunikasi	1.1 Karakteristik komunikasi diidentifikasi. 1.2 Metode komunikasi ditentukan.
2. Melakukan kontak dengan komunikasi	2.1 Lingkungan pelayanan yang efektif diciptakan. 2.2 Permintaan informasi komunikasi diterima. 2.3 Kebutuhan komunikasi dieksplorasi.
3. Memproses informasi	3.1 Pesan atau informasi yang diterima dicatat untuk diolah. 3.2 Jawaban diberikan sesuai kebutuhan. 3.3 Tindakan lebih lanjut dilakukan. 3.4 Pelaksanaan komunikasi dievaluasi.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini digunakan untuk menyiapkan komunikasi, melakukan kontak dengan komunikasi dan memproses informasi dengan pelanggan.

##### 1.2 Komunikasi tidak terbatas pada

1.2.1 Lingkungan kantor.

1.2.2 Area penerimaan tamu.

1.2.3 Melalui telepon/seluler.

1.2.4 Komunikasi dengan pelanggan.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Telepon

112

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Alat tulis kantor

#### 2.2.2 Lembar pesan telepon

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 SOP organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan hasil yang dicapai dalam mengimplementasikan keterampilan dasar komunikasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, demonstrasi dan atau observasi.

1.3 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi di tempat kerja atau secara simulasi.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan



- 3.1.1 Memilih metode komunikasi
- 3.1.2 Pengoperasian alat komunikasi
- 3.1.3 Memproses informasi dan memberikan tanggapan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan *personal approach*

113

### 3.2.2 Menerima dan memberikan tanggapan

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif
- 4.2 Aktif
- 4.3 Inisiatif
- 4.4 Responsif

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan mengidentifikasi karakteristik komunikan
- 5.2 Kemampuan untuk mengeksplorasi kebutuhan komunikan

- KODE UNIT** : **N.82100.031.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengatur Informasi di Tempat Kerja**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengatur informasi di tempat kerja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menangani informasi	<p>1.1 Informasi tentang produk dan jasa dinilai sesuai dengan persyaratan perusahaan.</p> <p>1.2 Metode pengumpulan informasi dapat dipertanggungjawabkan dan menggunakan sumber daya serta waktu yang efisien.</p> <p>1.3 Informasi yang terkumpul dianalisa untuk pengembangan rencana strategi.</p> <p>1.4 Informasi dari individu atau kelompok didapatkan dengan menggunakan keterampilan interpersonal.</p>
2. Mengelola informasi	<p>2.1 Informasi dianalisa sesuai prosedur organisasi.</p> <p>2.2 Penggunaan peralatan disesuaikan dengan prosedur organisasi.</p> <p>2.3 Informasi disampaikan kepada orang yang relevan.</p> <p>2.4 Kesulitan dalam pengelolaan dan akses terhadap informasi diidentifikasi untuk mendapatkan jalan keluar baik secara perorangan maupun kelompok.</p> <p>2.5 Informasi diperbaharui sesuai kebutuhan organisasi.</p>
3. Melakukan tinjauan ulang terhadap kebutuhan informasi	<p>3.1 Umpan balik tentang cukup tidaknya informasi yang diterima sesuai kebutuhan organisasi didapatkan.</p> <p>3.2 Dampak kontribusi informasi terhadap proses pembuatan keputusan ditinjau kembali untuk modifikasi dan perbaikan.</p> <p>3.3 Kebutuhan informasi dimasa mendatang</p>

diidentifikasi.

3.4 Informasi masa datang dimasukkan kedalam proses laporan yang diperbaiki.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku di seluruh sektor industri pelayanan.

1.2 Sumber informasi bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:

1.2.1 Informasi dari penyedia barang

1.2.2 Informasi dari departemen lain dalam perusahaan

1.2.3 Penelitian untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan

1.2.4 Informasi dalam sistem tempat kerja baru.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Telepon

2.1.2 Komputer

2.1.3 *Email*

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak Ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standard

4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis serta metode-metode mengukur pengetahuan yang dikuasai. Penilaian dapat

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Konsep-konsep pengaturan informasi

3.1.2 Unsur-unsur dari pengaturan informasi

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengelola informasi di tempat kerja

3.2.2 Mengatur informasi

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1. Teliti

4.2. Cermat

4.3 Responsif

4.4 Komunikatif

## 5. Aspek kritis

5.1. Kemampuan menganalisa Informasi yang terkumpul pengembangan rencana strategi

5.2. Kemampuan menganalisa informasi sesuai dengan prosedur organisasi

- KODE UNIT** : **N.821100.032.02**
- JUDUL UNIT** : **Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi sehari-hari di tempat kerja	1.1 Komunikasi timbal balik dengan komunikan dilakukan. 1.2 Informasi faktual dan terkini diberikan sesuai SOP organisasi dan kebutuhan pelanggan. 1.3 Permintaan atau pertanyaan-pertanyaan yang bersifat sederhana dijawab. 1.4 Bantuan diberikan dalam lingkup tanggung jawabnya. 1.5 Saran/usul diberikan untuk hal-hal tertentu sesuai dengan SOP. 1.6 Kebutuhan bantuan yang diperlukan dari orang lain diidentifikasi. 1.7 Penjelasan yang mudah dilakukan dengan perlahan-lahan dan berurutan. 1.8 Informasi tambahan diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega.
2. Menggunakan kalimat sesuai SOP organisasi	2.1 Kalimat resmi dan tidak resmi diidentifikasi untuk digunakan. 2.2 Sapaan diberikan dengan santun sesuai etika berkomunikasi. 2.3 Salam perpisahan diberikan sesuai SOP organisasi. 2.4 Permintaan maaf diajukan sesuai SOP organisasi.
3. Melakukan komunikasi melalui telepon	3.1 Salam diberikan termasuk menyebutkan nama organisasi sesuai SOP organisasi. 3.2 Bantuan ditawarkan kepada penelepon. 3.3 Penelepon diminta untuk menunggu

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>dikehendaki penelpon.</p> <p>3.4 Permintaan maaf disampaikan kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat ataupun tidak mampu memenuhi permintaan penelepon.</p> <p>3.5 Data dan pesan penelepon dicatat secara lengkap</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini meliputi percakapan dasar dan sehari-hari seperti menyambut tamu, memberikan salam perpisahan, dan melayani tamu, baik secara tatap muka maupun melalui telepon.
- 1.2 Unit ini dapat dipergunakan di seluruh sektor bidang jasa administrasi perkantoran yang meliputi keterampilan berbicara dengan baik dan benar, memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat operasional dasar.
- 1.3 Meningkatkan komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.2.1 Menyambut, mengucapkan terima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan, kolega maupun siapa saja yang berinteraksi dengannya.
  - 1.2.2 Menjawab permohonan dasar.
  - 1.2.3 Menyiapkan jawaban sederhana sesuai dengan kapasitasnya.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Pesawat telepon maupun media elektronik lainnya

2.1.2 Tatap muka

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kata kata sebagai ungkapan membuka percakapan dan menunjukkan kesopanan terdiri tapi tidak terbatas pada Selamat pagi atau sapaan sejenisnya yang berlaku sesuai tata krama/etika bisnis

##### 4.2 Standar

4.2.1 Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas:

- a. Susunan kalimat dan tata bahasa
- b. Kamus dan ensiklopedi bisnis

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Kegiatan simulasi harus mendekati kesesuaian/gambaran pada situasi kerja.

1.2 Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan/keterampilan.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Perbendaharaan kata untuk mengungkapkan maksud dan tujuan komunikasi

3.1.2 Dapat memberikan instruksi, bertukar informasi, berbicara di telpon dalam bahasa Inggris sehari hari

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan secara verbal bahasa formal dan informal

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Aktif

4.2 Komunikatif

4.3 Responsif

#### 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan untuk mengidentifikasi kalimat resmi dan tidak resmi untuk digunakan

5.2 Kemampuan menyampaikan permintaan maaf kepada penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat ataupun tidak mampu memenuhi permintaan penelepon

5.3 Kemampuan dalam mencatat pesan sesuai pesan yang diterima dari pelanggan



- KODE UNIT** : **N.821100.033.01**
- JUDUL UNIT** : **Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengenali tanda-tanda umum yang biasa digunakan pada Industri	1.1 Tanda-tanda baca bahasa Inggris ditafsirkan maknanya. 1.2 <b>Tanda-tanda umum</b> yang biasa digunakan diketahui pengertiannya.
2. Membaca dokumen kerja sederhana	2.1 Maksud dan isi <b>dokumen</b> diidentifikasi 2.2 Maksud dari dokumen ditanggapi bila perlu. 2.3 Bantuan dicari bila perlu.
3. Membaca teks instruksional sederhana	3.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi. 3.2 Tanggapan diberikan terhadap maksud dari teks yang dibutuhkan 3.3 Bantuan dicari bila perlu.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk sebagai acuan untuk membaca dalam bahasa Inggris di tingkat operasional dasar.
- 1.2 Dokumen yang dimaksud dapat berupa surat, pengumuman, brosur, laporan.
- 1.3 Bantuan yang dimaksud adalah bantuan yang diberikan dari orang lain yang lebih menguasai berbahasa Inggris.
- 1.4 Tanda tanda umum dalam bahasa Inggris termasuk singkatan yang biasa digunakan.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

##### 2.1.1 Komputer

## 2.2 Perlengkapan

### 2.2.1 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dalam membaca bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:

1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi

1.2.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Susunan kalimat dan tata bahasa

3.1.2 Perbedaan makna atau pengertian dari isi bacaan

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Membaca dengan tepat

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Responsif

## 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengetahui pengertian tanda-tanda umum yang biasa digunakan

5.2 Kemampuan mengidentifikasi tujuan dan inti teks

5.3 Penyetaraan pada TOEIC di angka 200-250

- KODE UNIT** : **N.821100.034.02**
- JUDUL UNIT** : **Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi tujuan penulisan	1.1 Tujuan penulisan diidentifikasi. 1.2 Jenis dokumen yang tepat sebagai pendukung dipilih untuk dipersiapkan. 1.3 Bahasa yang digunakan sesuai dengan kaidah tata bahasa untuk memenuhi kebutuhan konteks. 1.4 Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diperhatikan dan diikuti. 1.5 Informasi disampaikan secara objektif.
2. Memperhatikan kalimat pada penulisan	2.1 Kalimat sederhana digunakan dalam menyampaikan suatu pengertian. 2.2 Instruksi dan/atau petunjuk dijabarkan dengan benar. 2.3 Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti. 2.4 Bahasa yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konteks digunakan sesuai kebutuhan. 2.5 Kalimat diruntut sesuai dengan SOP. 2.6 Bahasa resmi dan tidak resmi digunakan dengan tepat.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk sebagai acuan untuk menulis dalam bahasa inggris di tingkat operasional dasar.
  - 1.2 Dokumen yang dimaksud dapat berupa surat, pengumuman, brosur, laporan sederhana.
  - 1.3 Bantuan yang dimaksud adalah bantuan yang diberikan dari orang lain yang lebih menguasai berbahasa Inggris.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Komputer

#### 2.1.2 Printer

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dalam menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi

1.2.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.033.02 Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Susunan kalimat dan tata bahasa

3.1.2 Perbedaan makna atau pengertian dari isi bacaan

#### 3.2 Keterampilan

### 3.2.1 Menulis dengan tepat

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Responsif

#### 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menggunakan bahasa sesuai kaidah tata bahasa untuk memenuhi kebutuhan konteks sesuai kebutuhan

5.2 Kemampuan mengikuti kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis

5.3 Penyetaraan pada TOEIC di angka 200-250

- KODE UNIT** : **N.821100.035.02**
- JUDUL UNIT** : **Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan komunikasi dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi lisan dengan pelanggan dan kolega	1.1 Sikap empati digunakan pada komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan. 1.2 Konflik ditangani sesuai SOP organisasi. 1.3 Kejadian atau permintaan yang tiba-tiba ditanggapi. 1.4 Informasi faktual yang merupakan tanggung jawabnya diberikan secara rinci dalam memberikan saran. 1.5 Informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega diberikan. 1.6 Penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan dicari.
2. Berperan-serta dalam diskusi kelompok	2.1 Prosedur diikuti. 2.2 Pendapat/saran diberikan. 2.3 Strategi digunakan untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan. 2.4 Umpan balik diberikan.
3. Melakukan presentasi	3.1 Presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan atau diskusi dibuat. 3.2 Presentasi komunikatif sesuai SOP organisasi disajikan. 3.3 Umpan balik dan menjawab pertanyaan ditanggapi apabila perlu.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi perkantoran meliputi keterampilan berbicara,

memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat penyelia/supervisi.

Kompetensi Ini meliputi:

- 1.1.1 Keterampilan berbicara dan mendengarkan mengenai hal-hal yang bersifat rutin dan tidak rutin.
- 1.1.2 Melayani pelanggan.
- 1.1.3 Bernegosiasi.
- 1.2 Komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada
  - 1.2.1 Menyambut, berterima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan dan kolega
  - 1.2.2 Menjawab permohonan.
  - 1.2.3 Menyiapkan jawaban sederhana.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 *Telephone*
    - 2.1.2 Komputer
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat tulis kantor
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit kompetensi ini difokuskan untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.



- 1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.
  - 1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut
    - 1.3.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi
    - 1.3.2 Tes Lisan mengacu kepada kriteria unjuk kerja
  - 1.4 Sebaiknya unit ini dinilai bersamaan dengan unit kompetensi membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah dan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.
  - 1.5 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.
2. Persyaratan kompetensi
- (Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
- 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Penguasaan gramatika bahasa Inggris
    - 3.1.2 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kecakapan dalam strategi berkomunikasi yang tepat dalam memberikan saran, klarifikasi dan komunikasi umpan balik
    - 3.2.2 Kecakapan dalam menggunakan bahasa pada tingkat formal maupun non formal
    - 3.2.3 Kecakapan dalam menggunakan perbendaharaan kata
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Empati
  - 4.2 Komunikatif
  - 4.3 Responsif

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan bersikap empati pada saat komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan
- 5.2 Kemampuan menggunakan strategi untuk melakukan konfirmasi mengenai apa yang disampaikan
- 5.3 Kemampuan membuat presentasi yang sesuai dengan maksud pertemuan

- KODE UNIT** : **N.821100.036.02**
- JUDUL UNIT** : **Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membaca Bahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional menengah.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memahami teks rutin dan tidak rutin mengenai bisnis	1.1 Tujuan dari teks diidentifikasi. 1.2 Intisari uraian khusus dari teks dapat disimpulkan. 1.3 Permasalahan dalam teks yang teridentifikasi ditanggapi bila perlu. 1.4 Bantuan dicari apabila perlu.
2. Mengidentifikasi tindak lanjut yang harus dilakukan	2.1 Maksud dari teks dipahami. 2.2 Tindak lanjut diidentifikasi. 2.3 Melaporkan kepada orang yang tepat bila diperlukan.
3. Memahami diagram rutin dan tidak rutin	3.1 Tujuan dari diagram diidentifikasi. 3.2 Intisari uraian khusus dari diagram dapat disimpulkan. 3.3 Permasalahan dalam diagram yang teridentifikasi ditanggapi apabila diperlukan. 3.4 Bantuan dicari apabila perlu.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi perkantoran meliputi keterampilan membaca, memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat operasional menengah (penyelia/supervisi).
- 1.2 Dokumen yang dimaksud dapat berupa surat penawaran, laporan, brosur, dll.
- 1.3 Bantuan yang dimaksud adalah bantuan yang diberikan dari orang lain yang lebih menguasai berbahasa Inggris.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Komputer

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks Penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dalam membaca bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:

1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.

1.2.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

##### 3.1.1 Tata bahasa

##### 3.1.2 *Grammar*

#### 3.2 Keterampilan

3.1.1 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi memberikan umpan balik dan menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan

3.1.2 Pemilihan bahasa formal maupun informal dalam berkomunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menyimpulkan intisari uraian khusus dari teks

5.2 Kemampuan menyimpulkan intisari uraian khusus dari diagram

5.3 Penyetaraan pada TOEIC di angka 300-450

**KODE UNIT : N.821100.037.01**

**JUDUL UNIT : Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan, pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menulis bahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional menengah.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi tujuan penulisan	1.1 Tujuan penulisan diidentifikasi. 1.2 Jenis dokumen yang tepat sebagai pendukung dipersiapkan. 1.3 Bahasa yang digunakan sesuai dengan kaidah tata bahasa untuk memenuhi kebutuhan konteks. 1.4 Tata krama terkait sosial dan budaya dalam penulisan dokumen diperhatikan. 1.5 Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diperhatikan. 1.6 Informasi disampaikan secara objektif.
2. Memperhatikan kalimat pada penulisan	2.1 Kata kunci digunakan dalam menyampaikan suatu pengertian. 2.2 Instruksi dan/atau petunjuk disusun sesuai tata bahasa. 2.3 Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti. 2.4 Kalimat dijabarkan sesuai tata bahasa. 2.5 Komunikasi tertulis dengan <b>informasi visual</b> .

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi perkantoran meliputi keterampilan menulis memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat operasional menengah (penyelia/supervisi).

Kompetensi tidak terbatas pada:

1.1.1 Menulis laporan, surat elektronik dan atau faksimili.

1.1.2 Diagram yang sesuai untuk tingkat penyeliaan dan operasional menengah.

1.1.3 Informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram, dan tabel didukung.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 *Telephone*

2.1.2 Komputer

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dalam menulis bahasa Inggris pada tingkat operasional menengah.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:

1.2.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi.

1.2.2 Tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.037.02 Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

- 3.1.1 Tata bahasa
- 3.1.2 *Grammar*
- 3.2 Keterampilan
  - 3.1.1 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi, memberikan umpan balik dan menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan.
  - 3.1.2 Pemilihan bahasa formal maupun informal dalam berkomunikasi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cermat
  - 4.3 Responsif
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menggunakan bahasa sesuai kaidah tata bahasa untuk memenuhi kebutuhan konteks sesuai kebutuhan
  - 5.2 Kemampuan mengikuti kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis
  - 5.3 Penyetaraan pada TOEIC di angka 250-350



### Inggris pada Tingkat Operasional Atas.

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi lisan dengan menggunakan bahasa Inggris pada tingkat operasional atas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi mengenai kegiatan rutin/tidak rutin	1.1 Jenis <b>komunikasi</b> diidentifikasi. 1.2 Permintaan yang tiba-tiba ditanggapi. 1.3 Informasi diberikan secara rinci sesuai SOP untuk mudah diikuti. 1.4 Keluhan ditindaklanjuti. 1.5 Bantuan diberikan secara rinci sesuai tanggung jawabnya. 1.6 Informasi yang kompleks diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Melakukan negosiasi	2.1 Pengamatan terkait bisnis yang akan dinegosiasi dilakukan. 2.2 Penjelasan yang sesuai diberikan sesuai rincian pendukung yang berkaitan dengan permasalahan. 2.3 Tata bahasa yang baik digunakan untuk melakukan negosiasi. 2.4 Informasi pendukung dipersiapkan untuk negosiasi. 2.5 Laporan untuk tindak lanjut disiapkan bila perlu.
3. Menyajikan informasi	3.1 Topik presentasi lisan diidentifikasi. 3.2 Informasi diuraikan secara terstruktur. 3.3 Informasi disajikan secara logis dengan menggunakan tata bahasa. 3.4 Teknik berbicara didepan publik diterapkan.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan komunikasi lisan dengan menggunakan bahasa Inggris di tempat kerja pada tingkat operasional atas.
- 1.2 Komunikasi termasuk didalamnya Istilah, ungkapan dan bahasa isyarat.
- 1.3 Kompetensi ini meliputi
  - 1.3.1 Komunikasi secara lancar dan efektif
  - 1.3.2 Kemampuan bernegosiasi
  - 1.3.3 Menangani keluhan pelanggan
  - 1.3.4 Menanggapi kebutuhan kolega kerja
  - 1.3.5 Memberikan informasi dengan lengkap
  - 1.3.6 Saling menukar informasi
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat tulis kantor
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit kompetensi ini difokuskan untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

- 1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi
- 1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut :

- 1.3.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi
- 1.3.2 Tes Lisan mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
- 1.4 Sebaiknya unit ini dinilai bersamaan dengan unit kompetensi membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional atas dan menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional atas
- 1.5 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Penguasaan gramatika bahasa Inggris

3.1.2 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kecakapan dalam strategi berkomunikasi yang tepat dalam memberikan saran, klarifikasi dan komunikasi umpan balik

3.2.2 Kecakapan dalam menggunakan kata-kata yang tepat dalam menangani situasi rumit

3.2.3 Kecakapan dalam menggunakan bahasa pada tingkat formal maupun non formal

3.2.4 Kecakapan menangani situasi konflik dengan menggunakan teknik berbicara

3.2.5 Kecakapan dalam menggunakan perbendaharaan kata

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Teliti

4.3 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan memberikan informasi secara rinci sesuai SOP

5.2 Kemampuan mengurai Informasi secara terstruktur

**KODE UNIT** : N.821100.039.01

**JUDUL UNIT** : **Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Atas**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan

pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menulis dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Atas

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menginterpretasikan dokumen kompleks sebagai pendukung	1.1 Rincian informasi pada dokumen diidentifikasi untuk tindak lanjut. 1.2 Grafik diinterpretasikan. 1.3 Informasi yang tidak ada hubungannya dengan teks diidentifikasi.
2. Menulis korespondensi bisnis yang kompleks	2.1 Penulisan teks diidentifikasi sesuai tujuan pembacanya. 2.2 Dokumen pendukung disiapkan sesuai kebutuhan. 2.3 Ide dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan. 2.4 Tata cara sosial dan budaya yang berkaitan dengan penulisan diamati. 2.5 Susunan informasi yang logis diurut. 2.6 Format dokumen termasuk sub judul dibuat. 2.7 Informasi disajikan secara akurat. 2.8 Kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti.
3. Menyediakan terjemahan informal secara tertulis	3.1 Arti dari dokumen diinterpretasikan dengan akurat. 3.2 Ide-ide akurat disampaikan dengan mempertimbangkan kepekaan budaya. 3.3 Terjemahan dipastikan sesuai dengan aslinya tanpa menambah dan mengurangi artinya.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk menulis dengan menggunakan bahasa Inggris di tempat kerja pada tingkat operasional atas.

- 1.2 Kompetensi ini meliputi
  - 1.2.1 Membaca dokumen kerja yang rumit.
  - 1.2.2 Menterjemahkan ringkasan pada tingkat kerumitan tinggi.
  - 1.2.3 Menulis sejumlah dokumen kerja yang rumit.
  - 1.2.4 Menterjemahkan dokumen secara informal bila diperlukan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
    - 2.1.2 Printer
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat tulis kantor
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit kompetensi ini difokuskan untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.
- 1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi

### 1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:

- 1.3.1 Demonstrasi praktis baik di tempat kerja ataupun simulasi
- 1.3.2 Tes tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja

- 1.4 Sebaiknya unit ini dinilai bersamaan dengan unit kompetensi melakukan komunikasi lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional atas.

- 1.5 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Penguasaan gramatika bahasa Inggris
    - 3.1.2 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kecakapan dalam strategi berkomunikasi yang tepat dalam memberikan saran, klarifikasi dan komunikasi umpan balik
    - 3.2.2 Kecakapan dalam menggunakan kata-kata yang tepat dalam menangani situasi rumit
    - 3.2.3 Kecakapan dalam menggunakan bahasa pada tingkat formal maupun non formal
    - 3.2.4 Kecakapan menangani situasi konflik dengan menggunakan teknik berbicara
    - 3.2.5 Kecakapan dalam menggunakan perbendaharaan kata
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Disiplin
  - 4.2 Teliti
  - 4.3 Cermat
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengidentifikasi rincian informasi pada dokumen untuk tindak lanjut
  - 5.2 Kemampuan mengikuti kaidah tata bahasa yang umum dalam bisnis

5.3 Penyetaraan pada *TOEIC* di angka 350-450

<b>KODE UNIT</b>	<b>: N.821100.040.01</b>
<b>JUDUL UNIT</b>	<b>: Melakukan Presentasi Lisan dalam Bahasa Inggris</b>
<b>DESKRIPSI UNIT</b>	: Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan presentasi lisan dalam bahasa Inggris.



ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan presentasi	1.1 Topik diidentifikasi secara efektif mengacu pada materi atau konteks sesuai dengan SOP. 1.2 Presentasi disusun sesuai dengan <b>strukturnya</b> . 1.3 Format materi disesuaikan dengan ruang lingkup yang dituju. 1.4 Gramatika penulisan digunakan dengan benar.
2. Menyampaikan presentasi	2.1 Salam pembuka dan penutup dilakukan saat melakukan presentasi. 2.2 Rangkaian presentasi disampaikan sesuai <b>tahapan</b> . 2.3 Kosakata dan gramatika percakapan digunakan dengan tata bahasa ( <i>grammar</i> ). 2.4 Materi presentasi dikuasai dengan baik 2.5 Pertanyaan dijawab dengan memperhatikan materi pertanyaan yang diajukan.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan presentasi lisan dalam bahasa Inggris secara ringkas.

#### 1.2 Struktur presentasi yang dimaksud

1.2.1 Pendahuluan.

1.2.2 Garis besar ide-ide utama.

1.2.3 Ringkasan.

1.2.4 Kesimpulan.

#### 1.3 Tahapan presentasi yang dimaksud

1.3.1 Tujuan disampaikan.

1.3.2 Garis besar presentasi diberikan.

1.3.3 Peralatan hubungan transisi antara setiap poin digunakan.

1.3.4 Presentasi disimpulkan dengan tepat.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 *LCD Projector*

2.1.3 *Pointer*

2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja atau TUK.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut

1.2.1 Demonstrasi/simulasi, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.035.02 Melakukan Komunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah

147

2.2 N.821100.037.02 Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Teknik penyampaian dan penulisan presentasi

3.1.2 Kata-kata dan struktur gramatika

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan bahasa yang tepat untuk penyampaian

3.2.1 Penggunaan bahasa yang tepat untuk penyampaian  
3.2.2 Penggunaan keterampilan riset

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif
- 4.2 Responsif
- 4.3 Cermat
- 4.4 Kreatif

5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan menyusun presentasi sesuai dengan struktur
- 5.2 Kemampuan menggunakan gramatika penulisan maupun percakapan

**KODE UNIT** : **N.821100.041.01**  
**JUDUL UNIT** : **Menulis Pesan Singkat dalam Bahasa Inggris**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menulis pesan singkat dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi tujuan pesan	1.1 Maksud dari percakapan dikutip secara akurat.

	1.2 Kalimat.. utama yang menentukan isi pesan diinterpretasi.
2. Menulis pesan percakapan	2.1 Struktur penulisan digunakan sesuai prosedur. 2.2 Kosakata utama digunakan yang berkaitan dengan subyek. 2.3 Gramatika digunakan secara memadai agar makna menjadi jelas. 2.4 Ide-ide dituangkan secara terpadu. 2.5 Pesan ditulis dengan ringkas sesuai SOP.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan menulis pesan singkat dalam bahasa Inggris.
  
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
    - 2.1.2 Alat tulis kantor
    - 2.1.3 *Handphone*
  - 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
  
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 3.2.1 SOP Organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi

atau secara simulasi.  
1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai demonstrasi, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Struktur kalimat dasar dan pembuatan paragraf

3.1.2 Merangkai informasi

3.1.3 Penggunaan format surat formal, pembukaan formal, pernyataan tujuan, permohonan, konfirmasi, informasi, klarifikasi, tindakan yang diinginkan, penutupan formal

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan kosa kata yang tepat

3.2.2 Penggunaan bahasa yang tepat, formal dan informal

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

### 4.1 Komunikatif

### 4.2 Responsif

## 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menggunakan struktur penulisan sesuai prosedur

5.2 Kemampuan menggunakan gramatika secara memadai untuk makna agar menjadi jelas

- KODE UNIT** : N.821100.042.01
- JUDUL UNIT** : **Menjalankan Instruksi dan Pengarahan Dalam Bahasa Inggris**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menjalankan instruksi dan pengarahan yang diberikan dalam bahasa Inggris.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memahami tujuan dan konteks instruksi yang diterima	1.1 Instruksi dipastikan pengertiannya. 1.2 Ekspresi pemberi instruksi dikenali.

2. Memberikan umpan balik yang menunjukkan pemahaman	2.1 Pengertian instruksi didemonstrasikan dengan baik. 2.2 Tanggapan yang tepat diberikan terhadap permintaan/instruksi.
3. Menjalankan instruksi/ arahan dengan segera	3.1 Ragam bentuk <i>linguistik</i> untuk menyatakan instruksi antara lain permintaan, perintah yang digunakan dikenali. 3.2 Instruksi ditanggapi sesuai kebutuhan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk menjalankan instruksi dan pengarahan dengan menggunakan bahasa Inggris.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

(Tidak ada.)

##### 2.2 Perlengkapan

(Tidak ada.)

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

152

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

##### 4.2 Standar

4.2.1 SOP Organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.

1.2 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:

1.2.1 demonstrasi, observasi, wawancara, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengertian dan penggunaan pertanyaan dan instruksi yang sederhana

3.1.2 Penggunaan kata-kata tindakan yang sederhana dan *tenses simple verb* dalam kalimat dari satu atau dua klausa

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk menangkap makna dari kata atau kalimat utama

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengenali ragam bentuk linguistik untuk menyatakan instruksi antara lain permintaan dan perintah yang digunakan

5.2 Kemampuan menanggapi/menerima instruksi



- KODE UNIT** : **N.821100.043.01**  
**JUDUL UNIT** : **Menulis Surat Bisnis dalam Bahasa Inggris**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja untuk menulis surat bisnis dalam bahasa Inggris.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan surat bisnis	1.1 Masalah dan tujuan pembuatan surat diidentifikasi. 1.2 Tujuan dikembangkan dengan jelas sesuai kebutuhan . 1.3 Secara efektif topik dicari mengacu pada materi.
2. Menulis surat bisnis	2.1 Rangkaian dan struktur informasi secara logika dibuat sesuai dengan tujuan.

	<p>2.2 <i>Heading</i> dan <i>sub-holding</i> digunakan.</p> <p>2.3 Informasi fakta dengan hubungan logis dirangkai secara konsisten.</p> <p>2.4 Susunan paragraf dibuat sesuai dengan SOP organisasi.</p> <p>2.5 Jenis konstruksi gramatika digunakan untuk menyampaikan maksud yang akurat.</p>
--	--

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku sebagai acuan untuk melakukan menulis surat bisnis dalam bahasa inggris.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

##### 2.1.1 Komputer

##### 2.1.2 Printer

#### 2.2 Perlengkapan

##### 2.2.1 Alat tulis kantor

155

### 3. Peraturan yang diperlukan (Tidak ada.)

### 4. Norma dan Standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit kompetensi ini difokuskan untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

- 1.2 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja

atau secara simulasi.

1.3 Metode penilaian yang digunakan sebagai berikut:

1.3.1 Demonstrasi, tes lisan/tertulis mengacu kepada kriteria unjuk kerja.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Struktur kalimat dasar dan pembuatan paragraf

3.1.2 Merangkai informasi

3.1.3 Penggunaan format surat formal, pembukaan formal, pernyataan tujuan, permohonan, konfirmasi, informasi, klarifikasi, tindakan yang diinginkan, penutupan formal

3.2 Keterampilan

3.2.1 Penggunaan keterampilan riset

3.2.2 Penggunaan konstruksi gramatika yang kompleks secara struktur untuk mencapai maksud/makna yang tepat

3.2.3 Mengidentifikasi tujuan surat

156

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Inisiatif

4.3 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan membuat rangkaian dan struktur informasi secara logika sesuai dengan tujuan

5.2 Kemampuan merangkai Informasi fakta dengan hubungan logis secara konsisten

- KODE UNIT** : **N.821100.044.02**
- JUDUL UNIT** : **Menerapkan Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Bahasa dan nada suara digunakan sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi. 1.2 Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat komunikasi. 1.3 Potensi konflik dalam komunikasi diidentifikasi.
	2.1 Kebutuhan dan tujuan pelanggan,

2. Memberikan bantuan kepada pelanggan	<p>diidentifikasi sesuai SOP organisasi .</p> <p>2.2 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera.</p> <p>2.3 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi.</p> <p>2.4 Ketidakpuasan/keluhan pelanggan diidentifikasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi.</p> <p>2.5 Keluhan disampaikan kepada pihak yang sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.</p>
3. Melakukan kerjasama tim	<p>3.1 Tujuan kerja tim diidentifikasi.</p> <p>3.2 Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim.</p> <p>3.3 Tugas-tugas individu diidentifikasi, skala prioritasnya dan dalam batas waktu.</p> <p>3.4 Bantuan diberikan kepada tim untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.</p> <p>3.5 Apabila dibutuhkan bantuan dapat dicari dari anggota tim lainnya.</p> <p>3.6 Umpan balik dan informasi dari anggota</p>

	<p>tim lainnya diterima.</p> <p>3.7 Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan pekerjaan.</p>
--	--

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk menerapkan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

1.2 Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada

1.2.1 Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam organisasi.

1.2.2 Tempat tinggal setempat.

1.2.3 Tamu-tamu.

1.2.4 Media.

1.2.5 Teman kerja/kolega.

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Telepon
  - 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 *Standar Operating Procedure* (SOP) organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

159

- 1.1 Unit ini dapat dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, observasi, lisan, tertulis.
  - 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
  3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Komunikasi yang efektif sehubungan dengan mendengarkan, menanyakan dan komunikasi non verbal

3.1.2 Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan

3.2.2 Kemampuan untuk bekerja di dalam suatu tim/kelompok

3.2.3 Kemampuan untuk menanggapi secara efektif bagi berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan

3.2.4 Pengertian akan komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam industri

160

### 4. Sikap kerja yang dibutuhkan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

4.3 Proaktif

### 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menggunakan bahasa dan nada suara sesuai dengan kaidah bahasa dan budaya komunikasi

5.2 Kemampuan memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama/segera

5.3 Kemampuan mengidentifikasi ketidakpuasan/keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur organisasi

**KODE UNIT** : **N.821100.045.02**

**JUDUL UNIT** : **Memberikan Layanan kepada Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerapkan konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan	1.1 Konsep pelayanan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Prinsip-prinsip pelayanan prima diterapkan sesuai dengan SOP organisasi.
2. Menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan prima	2.1 Unsur-unsur kualitas pelayanan prima diterapkan. 2.2 Kualitas pelayanan ditingkatkan secara efektif dan efisien.
3. Memberikan pelayanan kepada pelanggan	3.1 Kebutuhan Pelayanan diidentifikasi sesuai SOP. 3.2 Keluhan pelanggan ditangani sesuai dengan prosedur organisasi. 3.3 Hubungan dengan pelanggan dibangun



	<p>3.3 Hubungan dengan pelanggan dibangun untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>3.4 Bahasa dan sikap yang baik digunakan sesuai SOP.</p>
--	---

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pada seluruh sektor industri.
- 1.2 Khususnya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dalam mempromosikan hasil produksi atau pelayanan jasa unit kerja secara rutin.
- 1.3 Kebutuhan pelanggan dapat berupa:
  - 1.3.1 Kebutuhan informasi tentang organisasi.
  - 1.3.2 Janji temu.
  - 1.3.3 Respon terhadap surat.

162

1.3.4 Keluhan.

- 1.4 Kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:
  - 1.4.1 Berbicara dengan pelanggan.
  - 1.4.2 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran.
  - 1.4.3 Menganalisa persaingan di luar.
  - 1.4.4 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Mesin *photo copy*
  - 2.1.2 Telepon
  - 2.1.3 Komputer
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar yang diperlukan

##### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

##### 4.2 Standard

###### 4.2.1 SOP Organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio.
- 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam

163

hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

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

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Konsep-konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan

3.1.2 Unsur-unsur dari pelayanan prima

3.1.3 Kualitas pelayanan prima

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan bahasa dengan tata bahasa yang baik dan benar, baik dalam bahasa Indonesia maupun asing

3.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan secara tepat dan efisien

#### 4. Sikap kerja yang dibutuhkan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima sesuai dengan SOP organisasi

5.2 Kemampuan membangun hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan

164

**KODE UNIT** : **N.821100.046.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola pelayanan pelanggan berkualitas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan	1.1 Informasi dengan penelitian informal dan formal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan diidentifikasi. 1.2 Perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa pelayanan dipertimbangkan. 1.3 Kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja diberikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. 1.4 Pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan dikomunikasikan.
2. Memperbaiki pelayanan kepada pelanggan	2.1 Standar pelayanan pelanggan di tempat kerja dipantau/monitor sesuai dengan SOP organisasi. 2.2 Umpan balik dicari secara terus menerus. 2.3 Bantuan pelatihan yang terkait dengan

	<p>2.3 Bantuan pelatihan yang terkait dengan pelayanan pelanggan diberikan kepada rekan kerja.</p> <p>2.4 Tanggung jawab pelayanan pelanggan didorong untuk dilakukan oleh rekan kerja.</p> <p>2.5 Perbaikan pelayan dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p> <p>2.6 Informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pelayanan diberikan dalam kurun waktu tertentu.</p>
--	--

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk mengelola pelayanan berkualitas kepada pelanggan pada seluruh sektor industri.

165

1.2 Khususnya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dalam mempromosikan hasil produksi atau pelayanan jasa unit kerja secara rutin.

1.3 Kebutuhan layanan pelanggan dapat berupa:

1.3.1 Kebutuhan informasi tentang organisasi.

1.3.2 Janji temu.

1.3.3 Respon terhadap surat.

1.3.4 Keluhan.

1.4 Kebutuhan layanan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:

1.4.1 Berbicara dengan pelanggan.

1.4.2 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 Telepon

2.1.2 Komputer

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standard

##### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.

166

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio.

1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.044.02 Menerapkan Kerjasama dengan Kolega/  
Pelanggan

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Konsep-konsep Pelayanan Prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan

3.1.2 Unsur-unsur dari pelayanan prima

3.1.3 Kualitas pelayanan prima

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan bahasa dengan tata bahasa dalam bahasa Indonesia maupun asing

3.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan sesuai SOP

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan memonitor standar pelayanan pelanggan di tempat kerja sesuai dengan SOP organisasi

5.2 Kemampuan membuat perbaikan pelayan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

167

**KODE UNIT** : **N.821100.047.01**

**JUDUL UNIT** : **Menangani Konflik**

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

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan pendekatan terhadap penyebab konflik	1.1 Penyebab konflik diidentifikasi. 1.2 Persuasi dilakukan dengan menunjukkan bukti faktual. 1.3 Mendengarkan semua pendapat untuk dapat ditentukan inti permasalahan. 1.4 Perbedaan persepsi dihindari.
2. Melakukan kolaborasi	2.1 Sikap empati dan positif dilakukan. 2.2 Diskusi dilakukan untuk memperluas wawasan serta mendapatkan alternatif solusi yang menumbuhkan rasa saling percaya serta hubungan yang sehat bagi kedua pihak. 2.3 Kesalah-pahaman dihindari (kegagalan komunikasi), perbedaan nilai, pandangan atau tujuan. 2.4 Cara pandang dan wawasan dari perspektif yang berbeda yang membawa konsensus dan komitmen digabungkan untuk menghasilkan resolusi jangka panjang.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk menangani konflik dengan kolega/pelanggan pada seluruh sektor industri.
- 1.2 Khususnya pelayanan dalam penangani konflik yang sering terjadi di organisasi

168

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
- 4.2 Standard
  - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio.
- 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang

mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

### 2.1 N.821100.048.01 Memproses Keluhan Pelanggan

169

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Konsep-konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan

3.1.2 Unsur-unsur dari pelayanan prima

3.1.3 Kualitas pelayanan prima

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan dalam bernegosiasi

3.2.2 Kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan

## 4. Sikap kerja yang dibutuhkan

### 4.1 Empati

### 4.2 Responsif

### 4.3 Komunikatif

## 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan untuk melakukan sikap empati dan positif

5.2 Kemampuan melakukan diskusi memperluas wawasan untuk mendapatkan alternatif solusi yang menumbuhkan rasa saling percaya serta hubungan yang sehat bagi kedua pihak



- KODE UNIT** : **N.821100.048.01**
- JUDUL UNIT** : **Memproses Keluhan Pelanggan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memproses keluhan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan	1.1 Penyebab keluhan pelanggan diidentifikasi. 1.2 Bantuan pelayanan kepada pelanggan disediakan didalam dan di luar organisasi. 1.3 Kebutuhan dasar pelanggan diantisipasi.
2. Mengantisipasi adanya hambatan komunikasi terhadap kolega/pelanggan	2.1 Kemampuan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verbal. 2.2 Kata-kata yang digunakan sesuai dengan SOP organisasi. 2.3 Sikap empati dan positif diperlihatkan. 2.4 Kesempatan pelanggan menyampaikan permasalahannya diberikan.
3. Menindaklanjuti keluhan pelanggan	3.1 Tindak lanjut permasalahan pelanggan diidentifikasi. 3.2 Tanggapan diberikan terhadap keluhan pelanggan. 3.3 Pemecahan masalah diberikan untuk kepuasan pelanggan.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan pada seluruh sektor industri.
- 1.2 Khususnya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dalam mempromosikan hasil produksi atau pelayanan jasa unit kerja secara rutin.
- 1.3 Keluhan pelanggan dapat berupa:
  - 1.3.1 Ketidakpuasan terhadap produk/jasa.

171

- 1.3.2 Ketidaksesuaian pesanan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

- 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

- (Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
- 4.2 Standard
  - 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode : demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio.
- 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam

hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

172

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Konsep-konsep Pelayanan Prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan
- 3.1.2 Unsur-unsur dari pelayanan prima
- 3.1.3 Kualitas pelayanan prima

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan bahasa dengan tata bahasa yang baik dan benar, baik dalam bahasa Indonesia maupun asing.
- 3.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan secara tepat dan efisien

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Empati dalam menangani keluhan pelanggan
- 4.2 Responsif dalam melakukan tugas dan tanggung jawab

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan melakukan pengamatan secara efektif dan keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan informasi baik verbal maupun non verbal
- 5.2 Kemampuan bersikap empati dan positif saat memproses keluhan pelanggan

- KODE UNIT** : **N.821100.049.02**
- JUDUL UNIT** : **Memenuhi Kebutuhan Pelanggan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberikan pelayanan kebutuhan pelanggan	1.1 Pelayanan kebutuhan pelanggan diidentifikasi dengan menggunakan teknik-teknik berkomunikasi . 1.2 Permasalahan dalam pemberian pelayanan ke pelanggan diidentifikasi untuk meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan organisasi. 1.3 Saran yang membangun dan promosi diberikan untuk peningkatan pelayanan pelanggan. 1.4 Teknologi bisnis digunakan untuk membangun informasi terkini pada kebutuhan pelayanan.
2. Memberikan dukungan penerapan strategi pelayanan	2.1 Strategi pelayanan dirancang untuk kesempatan mempromosikan baik perseorangan ataupun tim. 2.2 Sumber daya yang tersedia diidentifikasi untuk alokasi. 2.3 Prosedur mengatasi pelanggan yang sulit dan keluhan dari pelanggan dilakukan sesuai SOP. 2.4 Bantuan diberikan untuk mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan standar pelayanan. 2.5 Keputusan mengenai penerapan strategi, rancangan-rancangan individu atau group dikonsultasikan.

3. Evaluasi dan laporan pelayanan	<p>3.1 Evaluasi pelayanan yang berulang digunakan untuk kepuasan pelanggan.</p> <p>3.2 Standar pelayanan diperbaiki bila diperlukan.</p> <p>3.3 Pelayanan dilaporkan baik secara individu maupun kelompok.</p>
-----------------------------------	--

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
	<p>3.4 Kesimpulan dan rekomendasi mulai dari fakta dan saran yang membangun untuk strategi kedepan disiapkan.</p> <p>3.5 Prosedur sistem pelaporan dan pendataan disimpan untuk perbandingan dalam perubahan strategi kepuasan pelayanan pelanggan.</p>
4. Orientasi pada kebutuhan Pelanggan	<p>4.1 Masalah atau kebutuhan pelanggan segera direspon.</p> <p>4.2 Permintaan, pelayanan dan keluhan pelanggan ditindaklanjuti dengan ramah dan menyenangkan.</p> <p>4.3 Komunikasi yang baik dengan pelanggan dipelihara untuk tujuan bersama.</p> <p>4.4 Kepuasan pelanggan dimonitor.</p> <p>4.5 Informasi yang berguna disampaikan kepada pelanggan.</p> <p>4.6 Tanggung jawab diambil untuk menyelesaikan masalah pelayanan secara cepat dan tidak <i>dependif</i>.</p> <p>4.7 Perspektif bekerja jangka panjang dalam menjawab masalah pelanggan digunakan.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan pelanggan, penerapan strategi pelayanan dan evaluasi pelayanan.

1.2 Negosiasi termasuk namun tidak terbatas pada

1.2.1 Organisasi.

1.2.2 Perjanjian.

1.2.3 Kontrak sewa.

- 1.2.4 Negosiasi harga.
- 1.2.5 Perjanjian pemasaran.
- 1.2 Penelitian pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada
  - 1.3.1 Berbicara dengan pelanggan.
  - 1.3.2 Menganalisa persaingan di luar.
  - 1.3.3 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri.

175

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 *Fotocopy*

2.1.2 *Faximile*

2.1.3 Komputer

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standard

4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja maupun secara simulasi.
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, wawancara dan observasi.
- 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan pendukung yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Budaya kerja organisasi termasuk kemampuan serta fokus pada pemasaran

3.1.2 Pelayanan pelanggan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Membuat pelanggan merasa penting

3.2.2 Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat

3.2.3 Mengutamakan pada kepuasan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengidentifikasi pelayanan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan teknik-teknik berkomunikasi

5.2 Kemampuan memberikan bantuan untuk mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan standar pelayanan

- KODE UNIT** : **N.821100.050.01**
- JUDUL UNIT** : **Melaksanakan Aktivitas Protokoler**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan aktivitas protokoler bagi pimpinan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan kegiatan protokoler	1.1 Tujuan dan bentuk acara diidentifikasi. 1.2 Perlengkapan acara dan rencana <i>kontijensi</i> disiapkan. 1.3 Alokasi dan penataan tempat duduk tamu VIP dan undangan ditetapkan. 1.4 Susunan acara dikoordinasikan dengan penanggungjawab acara. 1.5 Koordinasi dengan pihak terkait seperti <i>master of ceremony</i> (MC), petugas protokoler, dan gladi bersih dilakukan.
2. Melaksanakan kegiatan Protokoler	2.1 Informasi tentang tamu VIP yang hadir dan situasi lainnya disampaikan kepada pimpinan. 2.2 Koordinasi dengan pembawa acara selama acara berlangsung dilakukan. 2.3 Penempatan tamu VIP dan undangan diatur sesuai dengan tempat yang telah tersedia. 2.4 Tamu VIP dan para undangan diantar setelah selesai acara. 2.5 Evaluasi pelaksanaan kegiatan protokoler dilakukan.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variable

1.1 Unit ini berlaku untuk semua praktisi dan pejabat humas, serta



profesi lain dalam melaksanakan aktifitas protokoler.

## 1.2 Unit ini dapat juga meliputi

1.2.1 Setiap acara formal dan informal yang berlangsung baik di dalam maupun di luar organisasi/insitusi.

178

1.2.2 Kegiatan pimpinan organisasi/institusi yang diundang dalam suatu acara.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Telepon

2.1.2 Meja

2.1.3 Kursi sofa

2.1.4 *Sound system*

2.1.5 *Public address*

2.1.7 Dekorasi

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Personil

a. Pemandu acara

b. Petugas konsumsi

c. Petugas keamanan

d. Penerima tamu

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

4.2.1 SOP yang disesuaikan dengan jenis acara

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui praktik simulasi.

1.3 Terampil dan cekatan mengatasi situasi.

1.4 Pengetahuan tentang komunikasi yang efektif.

179

1.5 Observasi lapangan.

1.6 Wawancara.

2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.052.01 Mengembangkan Kerjasama Tim dan Individu

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan tentang prinsip-prinsip protokoler

3.1.2 Pengetahuan tentang komunikasi yang efektif

3.1.3 Pengetahuan tentang personality dan bahasa tubuh (*gesture*) yang baik

3.1.4 Mempunyai pengetahuan dan pengalaman luas terutama dalam hubungan antar manusia

3.1.5 Menguasai istilah-istilah baru dan bahasa asing

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengambil keputusan dengan cepat dan cermat.

3.2.2 Kemampuan menerapkan human relations.

3.2.3 Keterampilan melaksanakan pelayanan prima (*excellence service*).

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

4.3 Bekerjasama

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mempersiapkan perlengkapan acara dan rencana kontijensi

5.2 Kemampuan melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti *master of ceremony* (MC)/pembawa acara, petugas protokoler

- KODE UNIT** : **N.821100.051.01**
- JUDUL UNIT** : **Menerapkan Etika Profesi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan etika profesi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melindungi kepentingan pelanggan	1.1 Kelangsungan pelayanan dan aliran informasi diterapkan sesuai dengan tuntutan kerja. 1.2 Kebutuhan atas ketuhanan dan keamanan informasi disediakan pada saat pribadi dan organisasi membutuhkan. 1.3 Bila terjadi konflik segera diselesaikan dengan pihak yang relevan. 1.4 Kepentingan pelanggan dijaga termasuk kerahasiaan dan hak miliknya.
2. Menghasilkan layanan yang berkualitas	2.1 Layanan yang disediakan sesuai kebutuhan operasional, keuntungan pelanggan dan atasan. 2.2 Pekerjaan dilakukan sesuai standar layanan SOP organisasi. 2.4 Proses yang berkualitas dijaga ketika mengembangkan pelayanan. 2.5 Layanan terbaik diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan atasan.
3. Menjamin kualitas kinerja	3.1 Keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi kinerja dilakukan. 3.2 Pelayanan yang diberikan oleh seseorang difasilitasi. 3.3 Informasi yang berkualitas dan sesuai standar kepada atasan dan pelanggan disediakan. 3.4 Tahapan pekerjaan dan kemampuan untuk menyelesaikan tahapan proyek direncanakan. 3.5 Tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan diterapkan
4. Meniaga hubungan	4.1 Kolega dan karyawan diperlakukan secara

kerja yang harmonis	wajar dan profesional. 4.2 Layanan bagi kolega, pelanggan dan karyawan dilakukan sesuai prosedur.
---------------------	--

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
	4.3 Keterampilan profesional dan pengetahuan ditingkatkan secara berkelanjutan.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini berlaku untuk menerapkan etika profesi.
  - 1.2 Unit ini mencakup aspek pelayanan prima kepada pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat tulis kantor
  - 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standard
    - 4.2.1 SOP Organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara simulasi di TUK.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis
  - 1.3 Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menveluruh tanpa bias

hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Konsep-konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan

3.1.2 Unsur-unsur dari pelayanan prima

3.1.3 Kualitas pelayanan prima

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan bahasa dengan tata bahasa yang baik dan benar

3.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan secara tepat dan efisien

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Responsif

## 5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan melakukan pekerjaan sesuai standar layanan SOP organisasi

5.2 Kemampuan melakukan keterampilan, pengetahuan dan kualifikasi kinerja

- KODE UNIT** : **N.821100.052.01**
- JUDUL UNIT** : **Mengembangkan Kerjasama Tim dan Individu**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan dalam mengembangkan kerjasama tim dan individu di tempat kerja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Membangun kerjasama ( <i>team work</i> )	1.1 Keinginan untuk bekerjasama sebagai anggota tim ditunjukkan 1.2 Kegiatan sesuai ruang lingkup dilakukan. 1.3 Rasa hormat dan empati ditunjukkan
2. Mengembangkan komitmen tim dan kerjasama	2.1 Kelompok, perorangan dan organisasi yang relevan diidentifikasi. 2.2 Hubungan interpersonal dilakukan untuk membangun kerjasama yang memungkinkan. 2.3 Jejaring yang telah dibangun ditingkatkan guna mempertahankan hubungan bisnis. 2.4 Rencana dan tujuan dikembangkan untuk kemudian dikomunikasikan. 2.5 Peranan dan tanggung jawab anggota tim dikomunikasikan. 2.6 Gaya komunikasi yang mendukung dilakukan untuk meningkatkan motivasi.
3. Mengelola kinerja tim	3.1 Kinerja tim dinilai dan dikembangkan sesuai kebutuhan. 3.2 Kegiatan kemajuan kinerja tim dimonitor. 3.3 Tugas-tugas dan pertanggung jawaban didelegasikan dan dimonitor secara memadai. 3.4 Dukungan dan bimbingan diberikan. 3.5 Upaya pencapaian kinerja Tim, diakui dan dihargai.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku dalam mengembangkan kerjasama tim dan individu
  - 1.2 Unit ini berlaku juga berlaku untuk profesi yang lain dalam organisasi/institusi
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 ATK
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
    - 4.1 Norma
      - 4.1.1 Disiplin
      - 4.1.2 Sopan
    - 4.2 Standar
      - 4.2.1 SOP

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan maupun secara simulasi.
  - 1.2 Penilaian menggunakan metode observasi, demonstrasi, tes lisan/tertulis dan atau portofolio.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Jenis dari pengelolaan dan keterampilan
    - 3.1.2 Prinsip-prinsip kelompok kerja

3.1.3 Prinsip dasar kualitas jasa

3.2 Keterampilan

3.2.1 Motivasi dan kepemimpinan

3.2.2 Mengatasi konflik

4. Sikap kerja yang diperlukan:

4.1 Kooperatif

4.2 Motivator bagi tim dan staf

4.3 Sopan

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan keterampilan resolusi konflik

5.2 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan



- KODE UNIT** : **N.821100.053.02**
- JUDUL UNIT** : **Memproduksi Dokumen di Komputer**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memproduksi dokumen di komputer.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan peralatan	1.1 Peralatan komputer disiapkan sesuai dengan SOP. 1.2 Piranti lunak dipilih melalui menu sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Media penyimpanan disiapkan sesuai kebutuhan.
2. Membuat dokumen dari konsep atau teks langsung.	2.1 <i>Keyboard/mouse</i> dioperasikan sesuai SOP. 2.2 Konsep dokumen diedit sesuai dengan format standar tempat kerja. 2.3 Dokumen pendukung dibuat bila diperlukan.
3. Menyimpan Dokumen	3.1 Memastikan nama <i>file/folder</i> penyimpanan dokumen yang dibuat, disimpan sesuai SOP. 3.2 Salinan <i>file/dokumen</i> dibuat bila diperlukan.
4. Mencetak Dokumen	4.1 <i>File/dokumen/naskah</i> yang akan dicetak diidentifikasi sesuai SOP. 4.2 Fitur-fitur pencetakan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 4.3 <i>File/dokumen/naskah</i> dicetak dengan menggunakan parameter dan urutan pencetakan sesuai prosedur pencetakan.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi perkantoran di organisasi.
- 1.2 Unit ini berhubungan untuk menggunakan piranti lunak *Ms. Office (word, excell, powerpoint)*.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Komputer

#### 2.1.2 Printer

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Piranti lunak (*software*) untuk mengelola data (contoh *microsoft office, linux open source.*)

#### 2.2.2 ATK

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

#### 4.1.1 Kode etik di tempat kerja untuk penggunaan ICT

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 SOP di organisasi tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi, dan didukung dengan metode penilaian kemampuan dan pengetahuan serta sikap dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis demonstrasi /praktek, dan simulasi di *workshop* dan atau di tempat kerja dan atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Sistem operasional komputer
- 3.1.2 *Software* yang digunakan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Kemampuan *keyboarding*
  - 3.2.2 Kemampuan mengoperasikan komputer
  - 3.2.3 Kemampuan menggunakan *software*
  - 3.2.4 Kemampuan menggunakan media penyimpanan
- 4. Sikap kerja yang dibutuhkan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Rapih
  - 4.3 Kooperatif
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan mengidentifikasi aplikasi perangkat lunak yang digunakan sesuai kebutuhan
  - 5.2 Kemampuan memproduksi dokumen/naskah sesuai format

- KODE UNIT** : **N.821100.054.01**
- JUDUL UNIT** : **Menggunakan Peralatan Komunikasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan menggunakan peralatan komunikasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi jenis peralatan komunikasi	1.1 Jenis komunikasi yang akan dilakukan dipastikan. 1.2 Peralatan komunikasi diidentifikasi, sesuai dengan jenis komunikasi yang akan dilakukan. 1.3 Peralatan komunikasi yang tepat dipilih sesuai kebutuhan.
2. Menggunakan peralatan komunikasi	2.1 Peralatan komunikasi digunakan sesuai SOP. 2.2 Peralatan yang tidak berfungsi dilaporkan kepada pihak terkait. 2.3 Tindakan alternatif segera dilakukan bila alat komunikasi tidak berfungsi. 2.4 Peralatan komunikasi digunakan sesuai dengan panduan penggunaan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi tempat kerja pada penggunaan peralatan komunikasi pada organisasi dan sektor industri yang dapat mencakup:

- 1.1.1 Sistem peralatan komunikasi manual.
- 1.1.2 Sistem peralatan komunikasi elektronik.
- 1.1.3 Sistem peralatan komunikasi semi elektronik.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Telepon
- 2.1.2 Internet/media *online system*
- 2.1.3 *Audio visual*

- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Modem
  - 2.2.2 Piranti lunak (*software*)
  - 2.2.3 Buku panduan (*manual book*)
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik organisasi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Pengoperasian peralatan komunikasi di tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara demonstrasi/simulasi.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, observasi, lisan, tertulis dan atau portofolio.
- 2. Persyaratan Kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Peranan sistem komunikasi dalam organisasi/industri
    - 3.1.2 Pemahaman terhadap pengoperasian peralatan komunikasi
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Komunikasi
    - 3.2.2 Penggunaan peralatan komunikasi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Koordinasi

5. Aspek kritis

5.1 Pengetahuan tentang peranan sistem komunikasi di dalam organisasi/industri

5.2 Kemampuan untuk memilih dan menggunakan serangkaian aplikasi perangkat komunikasi pada sistem komunikasi otomatis dalam penerimaan dan pemberian informasi.

**KODE UNIT** : **N.821100.055.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengatur *Teleconference***

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengatur peralatan komunikasi dalam rangka pelaksanaan konferensi melalui *teleconference*.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan perangkat <i>teleconference</i>	1.1 Perangkat <i>teleconference</i> diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.2 Perangkat <i>teleconference</i> dihubungkan dengan jaringan sistem telekomunikasi. 1.3 Perangkat <i>teleconference</i> dipastikan siap digunakan. 1.4 Jaringan <i>provider</i> dipastikan tersambung sesuai SOP.
2. Mengidentifikasi peserta <i>teleconference</i>	2.1 Peserta <i>teleconference</i> diidentifikasi sesuai keperluan. 2.2 Keberadaan peserta pada saat <i>teleconference</i> berlangsung dikonfirmasi. 2.3 Peserta dipastikan terhubung dengan jaringan komunikasi untuk <i>teleconference</i> .
3. Melakukan <i>teleconference</i>	3.1 Layanan <i>teleconference</i> dilakukan melalui telepon baik fixed maupun mobile sesuai SOP. 3.2 PIN ( <i>personal identification number</i> ) digunakan sesuai standar organisasi untuk menjamin kerahasiaan. 3.3 <i>Teleconference</i> dilakukan secara efisien dan efektif dengan memperhatikan etika berkomunikasi.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor bidang jasa administrasi pada organisasi dengan menggunakan media elektronik tidak terbatas pada telepon, *skype*, *video-conferencing*.

- 1.2 Unit kompetensi ini adalah sebuah sistem yang diperlukan untuk melakukan pertemuan lebih dari satu orang melalui telepon atau koneksi jaringan
  - 1.3 Peserta konferensi dimungkinkan menggunakan papan putih (*white board*) yang sama dan dapat berbagi aplikasi melalui internet (*net meeting*)
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Komputer
      - 2.1.2 *Telephone conference* lengkap dengan *profesional wireless microphone receiver*
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat yang berkaitan dengan keperluan *teleconference*
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
    - 4.1 Norma
      - 4.1.1 Otorisasi untuk masuk/mengakses aplikasi perangkat sesuai SOP
    - 4.2 Standar
      - 4.2.1 SOP di organisasi/tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini bisa dinilai dengan tersambungannya jaringan komputer yang diperlukan untuk *telephone* dengan sistem *teleconference* yang terhubung dengan LAN di Organisasi atau tempat kerja.
  - 1.2 Penilaian dilakukan bisa saja langsung saat melakukan pertemuan antara dua lokasi yang berbeda dan kedua lokasi tersebut harus terhubung satu sama lain menggunakan telepon yang tersambung dengan internet.



2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
  
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Jenis-jenis alat komunikasi
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan ICT
    - 3.2.2 Berkomunikasi secara langsung melalui *telephone*
    - 3.2.3 Kemampuan menggunakan *teleconference* secara tepat
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cermat
  - 4.3 Integritas
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan dalam mempersiapkan proses *teleconference*
  - 5.2 *Teleconference* dilakukan secara efisien dan efektif dengan memperhatikan etika berkomunikasi

- KODE UNIT** : **N.821100.056.02**
- JUDUL UNIT** : **Memelihara Data/File di Komputer**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memelihara data/file di komputer.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi data/file	1.1 Data yang akan disimpan diidentifikasi sesuai dengan klasifikasi. 1.2 Piranti lunak diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Sistem penyimpanan dipilih sesuai SOP.
2. Memelihara data/file	2.1 Direktori atau folder dibuat sesuai kebutuhan. 2.2 Pemberian nama file dilakukan sesuai dengan pedoman organisasi secara tepat dan cepat. 2.3 Penyimpanan data/file dilakukan sesuai SOP 2.4 Salinan pendukung dibuat bila diperlukan. 2.5 Salinan pendukung disimpan di tempat yang telah ditentukan. 2.6 <i>Data/File</i> salinan dipelihara sesuai standar SOP. 2.7 Perlindungan dari virus dilakukan sesuai dengan pedoman organisasi tempat kerja.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks Variabel
  - 1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi
  - 1.2 Unit ini berhubungan untuk menggunakan piranti lunak *ms. office (word, excell, powerpoint)*
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
    - 2.1.2 Media penyimpanan
  - 2.2 Perlengkapan

### 2.2.1 Piranti lunak (*software*) untuk mengelola data

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar:

##### 4.1 Norma

##### 4.1.1 Kode Etik di tempat kerja

##### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP tentang pemeliharaan data di komputer di Organisasi tempat kerja seperti:

a. Pemeliharaan file

b. Penyimpanan file

c. Prosedur penghapusan

d. Pembaharuan file index, memberi penunjukan ke kata lain.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja maupun di luar tempat kerja.

1.2 Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik di tempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman di tempat kerja dapat digunakan.

1.3 Penilaian dapat dilakukan dengan aktivitas simulasi, harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Mengoperasikan komputer
    - 3.1.2 Mengoperasikan berbagai jenis perangkat lunak
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan menggunakan teknologi komputer
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cermat
  - 4.3 Cepat
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketelitian dalam melakukan penyimpanan data
  - 5.2 Pemberian nama file di komputer sesuai kebutuhan

**KODE UNIT** : **N.821100.057.02**

**JUDUL UNIT** : **Mengoperasikan Aplikasi Piranti Lunak**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi perangkat lunak.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengakses aplikasi piranti lunak	1.1 Pilihan aplikasi yang dibutuhkan diidentifikasi. 1.2 Metode pencarian secara tepat, dipilih untuk penggunaan tipe informasi.
2. Melakukan pengoperasian aplikasi piranti lunak	2.1 Aplikasi piranti lunak dipilih sesuai kebutuhan 2.2 Peranan yang berbeda dan bagian-bagian dari aplikasi diidentifikasi untuk fungsi tertentu. 2.3 Aplikasi dioperasikan sesuai dengan prosedur.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi tempat kerja.

1.2 Unit ini berlaku untuk pengoperasian aplikasi piranti lunak.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan

###### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Printer

###### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Piranti lunak (*software*)

2.2.2 Buku panduan (*manual book*)

##### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kondisi kerja normal di organisasi tempat kerja
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP pengoperasian PC/laptop

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

Konteks penilaian dapat dilakukan saat ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi. Ini harus didukung dengan metode untuk menilai pengetahuan, kemampuan, dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peranan sistem komputer dalam organisasi/industri

3.1.2 Pemahaman terhadap pengoperasian *software*/piranti lunak

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Keterampilan dasar *keyboard*

### 4. Sikap Kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Tepat

4.3 Cepat

### 5. Aspek kritis

5.1 Pengetahuan tentang peranan sistem komputer di dalam organisasi/industri

5.2 Kemampuan untuk mengakses serangkaian aplikasi piranti lunak sesuai SOP

**KODE UNIT** : N.821100.058.02

**JUDUL UNIT** : **Mengakses Data di Komputer**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengakses data di komputer sesuai kebutuhan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Membuka <i>file</i>	1.1 <i>File</i> yang akan di akses diidentifikasi sesuai dengan perangkat lunak yang digunakan. 1.2 Piranti lunak yang tepat dipilih dari menu yang tersedia. 1.3 <i>File</i> dapat dikenali untuk dibuka.
2. Mengunduh data	2.1 Data/informasi yang di akses dipastikan ketepatannya. 2.2 Data/informasi yang di unduh disimpan ke dalam <i>file</i> . 2.3 Data dicopy sesuai dengan kebutuhan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi tempat kerja.
- 1.2 Pengaksesan data menurut/tergantung pada organisasi dan sektor industri.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

###### 2.1.1 Komputer

###### 2.1.2 Printer

##### 2.2 Perlengkapan

###### 2.2.1 Piranti lunak (*software*)

###### 2.2.2 Buku panduan (*manual book*)

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP pengoperasian PC/laptop di tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

Kontek penilaian dapat dilakukan saat ada atau tidak adanya pekerjaan.

Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi. Ini harus didukung dengan metode untuk menilai pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peranan sistem komputer dalam organisasi/industri

3.1.2 Pemahaman terhadap pengoperasian *software*/piranti lunak

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

4. Sikap kerja

4.1 Teliti

4.2 Tepat

4.3 Cepat

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengakses data yang akan diunduh

5.2 Kemampuan menyimpan data yang telah diunduh



**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja untuk menggunakan peralatan dan sumber daya kerja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memilih peralatan dan sumber daya kerja	1.1 Akses peralatan dan sumber daya kerja diidentifikasi untuk menyelesaikan tugas. 1.2 Perkiraan jumlah dan sumber daya untuk menyelesaikan tugas dilengkapi. 1.3 Peralatan diperiksa untuk pemeliharaan sesuai dengan SOP.
2. Mengoperasikan peralatan	2.1 Peralatan dioperasikan sesuai instruksi pada buku petunjuk. 2.2 Kerusakan peralatan diidentifikasi secara akurat untuk memastikan perbaikan yang harus diambil sesuai spesifikasi produk. 2.3 Perbaikan peralatan yang dilakukan diluar organisasi dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai tanggung jawabnya.
3. Memelihara peralatan atau sumber daya kerja	3.1 Peralatan dan sumber daya untuk mendukung pelaksanaan tugas dipelihara sesuai dengan petunjuk. 3.2 Pemeliharaan peralatan dilakukan untuk memastikan bahwa standar pabrik telah terpenuhi. 3.3 Pemeliharaan terhadap peralatan dan sumberdaya dicatat sesuai petunjuk. 3.4 Peralatan dan sumber daya disimpan sesuai SOP.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku dalam mengembangkan pengetahuan dasar dan keterampilan menggunakan berbagai peralatan dan sumberdaya untuk mendukung tugasnya di tempat kerja.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Mesin Fotocopy

- 2.1.1 Mesin Fotocopy
- 2.1.2 Mesin Fax
- 2.1.3 Komputer
- 2.1.4 Pesawat Telepon
- 2.1.5 *LCD*
- 2.1.6 *Scanner*
- 2.1.7 *Printer*
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat Tulis Kantor

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

- 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
- 4.2 Standard
  - 4.2.1 Pedoman dan prosedur OHS
  - 4.2.2 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

- 1.1 Unit ini bisa dinilai pada saat bekerja di tempat kerja maupun secara demonstrasi/simulasi
- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode demonstrasi, lisan, tertulis dan atau portofolio

2. Persyaratan Kompetensi:

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan Keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Fungsi peralatan kantor
- 3.1.2 Tata cara mematikan peralatan setelah digunakan
- 3.1.3 Prosedur pemeliharaan rutin

- 3.1.4 Prosedur K3
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mengidentifikasi persyaratan kerja terkait tempat kerja yang relevan
  - 3.2.2 Mengidentifikasi tata cara berkomunikasi dalam rangka meminta pendapat, bertanya, mengikuti instruksi, menerima umpan balik dan melaporkan kerusakan peralatan
  - 3.2.3 Memecahkan masalah rutin yang berkaitan dengan peralatan dan untuk menentukan tindakan perbaikan yang tepat dibawah pengawasan langsung
  - 3.2.4 Menggunakan peralatan teknologi dibawah pengawasan langsung
- 4. Sikap Kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cermat
  - 4.3 Tanggap
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan untuk mengaplikasikan prosedur pemeliharaan yang tepat
  - 5.2 Pengetahuan tentang fungsi berbagai peralatan dan sumber daya kerja
  - 5.3 Pengoperasian berbagai peralatan kerja sesuai SOP

**KODE UNIT** : **N.821100.060.01**

**JUDUL UNIT** : **Membuat Surat/Dokumen Elektronik**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan piranti lunak	1.1 Perangkat komputer diaktifkan sesuai dengan sistem operasi dan persyaratan manual instalasi. 1.2 Piranti lunak untuk membuat surat elektronik dipastikan telah terinstalasi dan siap digunakan. 1.3 Akun surat elektronik ( <i>email</i> ) telah dimiliki.
2. Mengenali menu, format alamat email dan konfigurasi sederhana	2.1 Menu-menu yang disediakan beserta <i>shortcut</i> -nya dikenali berdasarkan <i>user manual</i> sesuai standar tempat kerja. 2.2 Format alamat surat elektronik dikenali dan dipahami secara tepat dan cepat. 2.3 Konfigurasi sederhana dapat dilakukan sesuai dengan manual yang tersedia.
3. Membuka, mengambil, membaca, membuat dan mengirim surat/dokumen elektronik	3.1 Surat elektronik baru dapat dibuka dari server menggunakan menu/tombol yang tersedia sesuai SOP organisasi. 3.2 Surat elektronik dapat dikenali asalnya dan dapat dibaca isinya dengan baik. 3.3 Berkas lampiran ( <i>file attachment</i> ) dapat diekstrak dari email, secara benar sesuai prosedur. 3.4 Surat elektronik dapat diteruskan ( <i>forward</i> ), dibalas ( <i>reply</i> ), ke alamat tertentu. 3.5 Surat elektronik baru dibuat/ dikomposisi dan dikirim dengan menggunakan fitur yang disediakan. 3.6 Pengiriman Surat elektronik dapat dilakukan ke suatu alamat atau beberapa dan dapat disertai dengan <i>file attachment</i> . 3.7 Surat elektronik ditulis sesuai dengan memperhatikan <b><i>netiquette</i></b> .
4. Menyimpan surat/dokumen elektronik	4.1 Surat elektronik diidentifikasi sehingga secara otomatis dapat masuk ke folder yang telah ditetapkan, secara tepat dan benar 4.2 Folder dibuat atau dihapus sesuai

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	kebutuhan 4.3 Surat/dokumen elektronik dapat disimpan sesuai media yang tersedia secara tepat.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini dapat diaplikasikan untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi
- 1.2 Unit ini berhubungan media elektronik *internet* dengan menggunakan konfigurasi sederhana.
- 1.3 *Netiquette* adalah panduan bersikap dan berperilaku sesuai dengan kaidah normatif dalam ruang lingkup penggunaan internet.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 Printer
- 2.1.3 *Modem* (tersambung *internet*)

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Piranti lunak (*software*) untuk mengedit naskah surat/ dokumen elektronik

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

- 4.2.1 SOP di Organisasi tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi dan didukung dengan metode penilaian kemampuan dan pengetahuan serta sikap dalam menyelesaikan pekerjaan.

- 1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja dan atau Tempat uji kompetensi (TUK)
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 N.821100.064.01 Mengoperasikan Sistem Informasi
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Sistem operasional komputer
    - 3.1.2 Dasar-dasar surat/dokumen untuk korespondensi
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan mengakses surat/dokumen elektronik
    - 3.2.2 Kemampuan mengunduh surat/dokumen elektronik
    - 3.2.3 Kemampuan menggunakan software/piranti lunak
    - 3.2.4 Kemampuan menggunakan media elektronik
4. Sikap kerja yang dibutuhkan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cermat
  - 4.3 Kooperatif
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan mengidentifikasi surat/dokumen elektronik yang digunakan dalam membuat surat/dokumen elektronik
  - 5.2 Kemampuan memproduksi Informasi yang akurat sesuai standar yang ditentukan
  - 5.3 Kemampuan penyimpanan surat/dokumen elektronik dengan aman sesuai pada standar organisasi

<b>KODE UNIT</b>	<b>: N.821100.061.01</b>
<b>JUDUL UNIT</b>	<b>: Mengakses Informasi melalui <i>Homepage</i></b>
<b>DESKRIPSI UNIT</b>	: Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengakses Informasi melalui <i>Homepage</i> .

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan Perangkat komputer dan informasi yang dibutuhkan	1.1 Peralatan komputer dipastikan telah terhubung dengan internet sesuai SOP organisasi. 1.2 <i>Universal resources location</i> (URL) dan <i>homepage</i> ditelusuri secara benar. 1.3 Halaman dan situs <i>homepage</i> diidentifikasi sesuai kebutuhan.
2. Membuka <i>homepage</i>	2.1 Informasi terkini diakses sesuai dengan kebutuhan. 2.2 Informasi diakses dari sumber yang dapat dipercaya.
3. Mengakses data/informasi	3.1 Informasi yang diakses pada <i>homepage</i> diidentifikasi secara tepat. 3.2 Informasi yang diakses disimpan pada media penyimpanan sesuai kebutuhan. 3.3 informasi dipastikan dapat diakses dengan benar sesuai prosedur.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi dan jasa bisnis industri, pemilihan piranti lunak tergantung pada organisasi.
- 1.2 URL disebut *universal resource locator* adalah alamat unit sebuah *file* yang dapat diakses di *internet*. Secara umum untuk mendapatkan *website* adalah memasukkan *file* URL di baris alamat *web browser*. URL adalah sebuah sistem pemberian nama pada alamat situs web (*web site*).
- 1.3 *Homepage* adalah halaman utama atau bagian depan/muka dari suatu situs *web (web site)* atau lokasi dari situs *web* dimana dokumen yang berisi menu-menu maupun daftar isi dari *web*

tersebut dapat diakses. Definisi lainnya yaitu halaman default yang telah diset untuk sebuah *browser*, dimana halaman ini ditayangkan di Internet melalui media *world wide web (www)*.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan:

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 Printer
- 2.1.3 Modem
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Piranti lunak (*software*) untuk mengelola data

3. Peraturan-peraturan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP di organisasi tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi, dan didukung dengan metode penilaian kemampuan dan pengetahuan serta sikap dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja dan atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

2. Persyaratan kompetensi:  
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem operasional komputer

3.2.1 *Software* yang digunakan



- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Kemampuan *keyboarding*
  - 3.2.2 Kemampuan mengoperasikan computer
  - 3.2.3 Kemampuan menggunakan *software*
  - 3.2.4 Kemampuan menggunakan media *internet*
- 4. Sikap kerja yang dibutuhkan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cermat
  - 4.3 Kooperatif
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan mengidentifikasi aplikasi perangkat lunak yang digunakan
  - 5.2 Kemampuan memproduksi Informasi yang akurat sesuai standar yang ditentukan

**KODE UNIT** : **N.821100.062.01**

**JUDUL UNIT** : **Mengembangkan Data Informasi di Komputer**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengembangkan data informasi di komputer.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan	1.1. Kebutuhan organisasi yang berhubungan

<p>1. Mempersiapkan penyimpanan data</p>	<p>1.1 Kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan masukan data, penyimpanan data, keluaran (<i>output</i>) dan kebutuhan penyajian informasi diidentifikasi.</p> <p>1.2 Penggunaan <i>database</i>, keluaran, pelaporan, dan kebutuhan penyajian informasi ditentukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.</p> <p>1.3 Fungsi-fungsi <i>software</i> dan rumus sederhana dalam <i>database</i> digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi.</p> <p>1.4 Tabel data dan tata letak (<i>layout</i>) form disiapkan yang memungkinkan masukan dan tampilan data efisien.</p> <p>1.5 Laporan (<i>reports</i>) <i>database</i> dibuat sesuai gaya perusahaan/organisasi dan kebutuhan penyajian informasi.</p>
<p>2. Menyimpan Data</p>	<p>2.1 Keluaran informasi, tabel-tabel <i>database</i> yang digunakan dan format laporan ditentukan sesuai kebutuhan.</p> <p>2.2 Pengelompokan data, pencarian dan penyortiran kriteria disiapkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi.</p> <p>2.3 Pengecekan ulang dilakukan untuk memastikan data yang diperlukan dipenuhi.</p>
<p>3. Menggunakan <i>database</i></p>	<p>3.1 Data dicek, dimasukkan dan diedit segera dengan teliti sesuai tugas. dan kebutuhan organisasi.</p> <p>3.2 Rumus-rumus diperiksa untuk memastikan keluaran memenuhi kebutuhan organisasi.</p> <p>3.3 Pedoman, dokumentasi pemakai dan fasilitas bantuan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan berhubungan dengan disain dan</p>

<p><b>ELEMEN KOMPETENSI</b></p>	<p><b>KRITERIA UNJUK KERJA</b></p>
	<p>produksi <i>database</i></p> <p>3.4 Laporan <i>database</i> dan/atau form dilakukan <i>preview</i>, disesuaikan dan dicetak agar sesuai dengan kebutuhan/persyaratan organisasi dan tugas.</p> <p>3.5 <i>File</i> diberi nama dan disimpan sesuai dengan kebutuhan organisasi.</p>

**1. Konteks variabel**

1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi tempat kerja

1.2 Unit ini berlaku dalam rangka mengembangkan *database* yang antara lain membuat data organisasi di komputer dan menggunakan *database* pada kegiatan administrasi organisasi.

**2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan****2.1 Peralatan**

2.1.1 Komputer

2.1.2 Piranti lunak

**2.2 Perlengkapan**

2.2.1 *Printer*

2.2.2 Alat tulis kantor

**3. Peraturan yang diperlukan**

(Tidak ada.)

**4. Norma dan standar****4.1 Norma**

(Tidak ada.)

**4.2 Standar**

4.2.1 SOP Organisasi

**PANDUAN PENILAIAN****1. Konteks penilaian**

1.1 Kontek penilaian dapat dilakukan saat ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja atau simulasi. Ini harus didukung dengan metode untuk menilai kemampuan, pengetahuan dan sikap dalam melaksanakan pekerjaan.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan metode tertulis, lisan/wawancara, demonstrasi, observasi.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Peranan sistem komputer dalam organisasi/industri
    - 3.1.2 Pemahaman terhadap pengoperasian *software*/piranti lunak
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Mengoperasikan komputer
    - 3.2.2 Menyimpan dan mem-*backup file*
    - 3.2.3 *Database* mencakup *input data (entry)*
4. Sikap kerja
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Tepat
  - 4.3 Cermat
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengakses data pada *homepage*
  - 5.2 Kemampuan merubah informasi pada *homepage* dengan tepat
  - 5.3 Kemampuan menerapkan kompetensi pada keadaan berubah-ubah dan merespon situasi yang berbeda

**KODE UNIT** : **N.821100.063.01**

**JUDUL UNIT** : **Memutakhirkan Informasi pada *Homepage* Perusahaan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memutakhirkan Informasi pada *Homepage*.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memastikan <i>homepage</i> masih dapat diakses	1.1 Peralatan komputer dipastikan telah terhubung dengan <i>internet</i> sesuai SOP.

	<p>1.2 <i>Universal resources location (URL)</i> dan <i>homepage</i> ditelusuri secara benar.</p> <p>1.3 Menu <i>homepage</i> diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan.</p>
2. Menciptakan informasi terkini pada <i>homepage</i>	<p>2.1 Konsep informasi terkini diedit sesuai dengan format standar tempat kerja.</p> <p>2.2 Informasi yang akan ditulis pada <i>homepage</i> dipastikan masih konsisten dengan memperluas basis klien secara tepat dan cepat</p> <p>2.3 Informasi terkini dituangkan dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar agar mudah dimengerti klien serta menjaga keterkinian.</p> <p>2.4 Piranti lunak digunakan untuk menciptakan halaman <i>homepage</i> secara benar.</p>
3. Menempatkan informasi pada <i>homepage</i>	<p>3.1 <i>Hosting site</i> ditemukan secara tepat untuk mendapatkan informasi terkini.</p> <p>3.2 Peralatan untuk mengunduh informasi digunakan sesuai kebutuhan.</p> <p>3.3 Memastikan informasi dapat diakses dengan benar sesuai prosedur.</p>
4. Memutakhirkan informasi yang dimuat pada <i>homepage</i>	<p>4.1 Informasi terkini di diperbaharui, dipilih secara tepat dan benar.</p> <p>4.2 <i>Master copy</i> dilengkapi untuk melakukan pengunggahan perubahan.</p> <p>4.3 Memastikan informasi terkini telah dimuat di ruang <i>homepage</i>.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk semua sektor jasa administrasi di organisasi dan jasa bisnis Industri.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Printer

2.1.3 Modem

#### 2.2 Perlengkapan

### 2.2.1 Piranti lunak (*software*) untuk mengelola data

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

### 4.2 Standar

#### 4.2.1 SOP di Organisasi tempat kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi, dan didukung dengan metode penilaian kemampuan dan pengetahuan serta sikap dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

## 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.062.01 Mengembangkan Data Informasi di Komputer  
(*Database*)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem operasional komputer

3.1.2 *Software* yang digunakan

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan mengoperasikan komputer

3.2.2 Kemampuan menggunakan *software*

3.2.3 Kemampuan menggunakan media internet

## 4. Sikap kerja yang dibutuhkan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Kooperatif

## 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan mengidentifikasi informasi pada *homepage*5.2 Kemampuan memutakhirkan Informasi pada *homepage***KODE UNIT** : **N.821100.064.01****JUDUL UNIT** : **Mengoperasikan Sistem Informasi****DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengoperasikan *system* informasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan <i>system</i> informasi yang akan digunakan	1.1 Sistem informasi diidentifikasi sesuai kebutuhan 1.2 Metode pengaksesan informasi dipilih dengan benar 1.3 Berbagai sistem informasi dioperasikan secara terpadu

2. Mengakses informasi	2.1 Informasi yang dibutuhkan dipastikan sesuai kebutuhan 2.2 Informasi diakses sesuai SOP
3. Mengoperasikan <i>system</i> informasi	3.1 Cara kerja sistem informasi diidentifikasi dengan tepat dan benar 3.2 Jenis sistem informasi dapat dioperasikan sesuai keperluan

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variable
  - 1.1 Unit ini berlaku dalam mengoperasikan sistem informasi.
  - 1.2 Unit ini berlaku juga berlaku untuk profesi yang lain dalam organisasi/institusi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Piranti lunak
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

218

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan maupun secara simulasi.
  - 1.2 Penilaian menggunakan metode observasi, demonstrasi, tes lisan/tertulis dan atau portofolio.



2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peranan sistem komputer dalam organisasi/industri

3.1.2 Pemahaman terhadap pengoperasian *software*/piranti lunak

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Tepat

4.3 Cermat

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengakses informasi

5.2 Kemampuan mengoperasikan sistem informasi

**KODE UNIT** : **N.821100.065.02**

**JUDUL UNIT** : **Mengelola Kas Kecil**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola kas kecil.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan pengajuan dana kembali	1.1 Keperluan kas kecil diidentifikasi. 1.2 Pengajuan uang tunai dibuat menggunakan formulir mengikuti SOP organisasi yang berlaku. 1.3 Pengajuan dana sesuai dengan SOP organisasi yang berlaku. 1.4 Semua transaksi didata sesuai dengan SOP organisasi yang berlaku. 1.5 Dokumen bukti-bukti pengeluaran

	1.3 Dokumen bukti bukti pengeluaran sebelumnya disertakan bersama dengan formulir pengajuan dana.
2. Mencatat proses penerimaan uang	<p>2.1 Penerimaan uang tunai dicatat kedalam buku kas.</p> <p>2.2 Kesalahan dan ketidaksesuaian ditindaklanjuti untuk dikoreksi.</p> <p>2.3 Sistem pencatatan dapat dilakukan secara manual atau menggunakan komputer.</p>
3. Memonitor kondisi kas kecil	<p>3.1 Pengeluaran uang tunai dikeluarkan sesuai dengan bukti pendukung.</p> <p>3.2 Pembayaran hanya dilakukan yang tercantum pada bukti pendukung sesuai dengan SOP organisasi.</p>
4. Melakukan pembayaran uang tunai melalui kas kecil	<p>4.1 Jenis pembayaran diidentifikasi.</p> <p>4.2 Setiap pengeluaran dana dicatat dan diperiksa sesuai dengan dokumen yang benar.</p> <p>4.3 Pembayaran dilakukan sesuai SOP.</p> <p>4.4 Bukti-bukti pembayaran diarsipkan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berhubungan dengan seluruh unit pengelolaan kas kecil dan fasilitas penilaian.
- 1.2 Pengeluaran kas kecil disesuaikan dengan kebijakan masing-masing organisasi.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Komputer
- 2.1.2 *Printer*
- 2.1.3 Kalkulator
- 2.1.4 Mesin hitung uang

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Uang tunai
- 2.2.2 Cek
- 2.2.3 Slip pembayaran
- 2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kejujuran

4.1.2 Ketelitian

4.1.3 Disiplin

4.2 Standar

4.2.1 Sistem akuntansi perusahaan

4.2.2 Sistem keuangan perusahaan

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.

221

1.2 Penilaian mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun melalui simulasi.

1.3 Penilaian didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang menunjang, seperti demonstrasi, observasi, portofolio, tes lisan dan atau tes tertulis.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka

3.1.2 Prosedur penghitungan uang tunai

3.1.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai

3.1.4 Prosedur pengeluaran uang sesuai dengan peraturan

- 3.1.5 perusahaan (SOP)
- 3.1.6 Penyimpanan uang tunai sesuai dengan prosedur keamanan
- 3.1.7 dan dokumen-dokumen keuangan lainnya
- 3.2. Keterampilan
  - 3.2.1 Kemampuan menghitung yang akurat
  - 3.2.2 Kemampuan menghitung uang tunai
  - 3.2.3 Kemampuan melakukan transaksi non tunai
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tepat
  - 4.2 Jujur
  - 4.3 Teliti
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Semua transaksi didata sesuai dengan SOP organisasi yang berlaku.
  - 5.2 Pembayaran hanya dilakukan yang tercantum pada bukti pendukung sesuai dengan SOP organisasi

222

**KODE UNIT** : **N.821100.066.02**

**JUDUL UNIT** : **Membuat Laporan Kas Kecil**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membuat laporan kas kecil.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan keperluan laporan kas kecil menurut SOP	1.1 Data transaksi diidentifikasi sesuai dengan klasifikasi. 1.2 Penerimaan dan pengeluaran dicatat sesuai dengan keperluan.
2. Menyusun bukti-bukti keuangan	2.1 Bukti-bukti transaksi yang telah dilakukan dikumpulkan. 2.2 Data keuangan dievaluasi untuk menjamin ketetapan, kualitas dan eakuratan sesuai dengan keperluan perusahaan. 2.3 Saldo awal dan akhir dicatat sesuai

	dengan kebutuhan perusahaan.
3. Membuat laporan kegiatan kas kecil	<p>3.1 Dokumen-dokumen transaksi tunai dan non tunai didata mengikuti prosedur keamanan perusahaan</p> <p>3.2 Sisa uang tunai dihitung secara akurat.</p> <p>3.3 Bukti pembayaran non tunai dihitung secara akurat.</p> <p>3.4 Keseimbangan nilai yang tercatat dengan semua transaksi dapat ditunjukkan dengan akurat.</p> <p>3.5 Data seluruh transaksi untuk menentukan saldo kas dibuat berdasarkan bukti-bukti pendukung.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk membuat laporan kas kecil.

1.2 Variabel ini memberikan saran untuk menterjemahkan bidang dan konteks dalam unit kompetensi ini, diikuti dengan perbedaan perusahaan dan tempat kerja.

223

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Komputer

2.1.2 Printer

2.1.3 Kalkulator

2.1.4 Mesin hitung uang

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Slip Pembayaran

2.2.2 ATK

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik organisasi

## 4.2 Standar

### 4.2.1 Sistem Akuntansi perusahaan

### 4.2.2 Sistem Keuangan perusahaan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus mengikutsertakan mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun melalui simulasi.

1.3 Penilaian menggunakan metode observasi, demonstrasi, portofolio, tes lisan dan atau tertulis.

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.069.01 Menyusun *Cash Flow Petty Cash*

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka

3.1.2 Prosedur penghitungan uang tunai

3.1.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai

3.1.4 Prosedur pengeluaran uang sesuai dengan peraturan perusahaan (SOP)

3.1.5 Penyimpanan uang tunai sesuai dengan prosedur keamanan dan dokumen-dokumen keuangan lainnya

3.1.6 Prosedur membuat laporan kas kecil sesuai SOP

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan menghitung transaksi tunai dan non tunai yang akurat

3.2.2 Kemampuan menempatkan setiap transaksi kedalam pos-pos pengeluaran yang sesuai

3.2.3 Kemampuan membuat laporan kas kecil

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Jujur

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Dokumen-dokumen transaksi tunai dan non tunai didata mengikuti prosedur keamanan perusahaan
- 5.2 Keseimbangan nilai yang tercatat dengan semua transaksi dapat ditunjukkan dengan akurat

**KODE UNIT** : **N.821100.067.01**

**JUDUL UNIT** : **Melakukan Transaksi Perbankan Sederhana**

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

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengenali produk perbankan	1.1 Semua jenis produk perbankan dikenali tujuan dan fungsinya. 1.2 Produk perbankan dipilih sesuai dengan kebutuhan perusahaan. 1.3 Produk perbankan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan
2. Melakukan transaksi perbankan	2.1 Transaksi yang akan dilakukan, ditulis dengan jelas pada formulir sesuai kebutuhan. 2.2 Pengisian formulir diperiksa ulang ketepatan penulisannya. 2.3 Salinan dibuat apabila dibutuhkan.

3. Mencatat dan menyimpan bukti-bukti transaksi perbankan yang sudah dilakukan	3.1 Transaksi yang sudah dilakukan dicatat dalam pembukuan sesuai dengan SOP. 3.2 Bukti-bukti transaksi digandakan untuk disimpan dengan aman.
--	---

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit ini digunakan untuk layanan yang terbatas dalam satu departemen/bagian di perusahaan. Transaksi perbankan yang dilakukan untuk Kas Kecil dengan pencatatan jumlah uang yang diambil dan diterima sesuai dengan pengeluaran uang yang berhubungan dengan pengelolaan kas kecil.

### 1.2 Transaksi-transaksi dapat berupa

1.2.1 Setoran tunai.

1.2.2 Setoran non tunai.

1.2.3 Transfer antar bank.

1.2.4 Transfer bank lain.

1.2.5 Giro

1.2.6 Cek

1.2.7 Kartu kredit

1.2.8 Deposito

1.2.9 Slip pembayaran

1.2.10 Cek perjalanan

1.2.11 Mata uang asing

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat tulis kantor

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Form-form transaksi perbankan

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

4.1 Norma



4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 Penghitungan yang akurat

4.2.2 Pengetahuan transaksi perbankan sederhana

4.2.3 Pengetahuan sistem keuangan perusahaan

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan.

1.2 Penilaian harus mengikutsertakan mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun melalui simulasi.

1.3 Penilaian didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang menunjang.

227

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Produk perbankan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menghitung yang akurat

3.2.2 Membuat transaksi perbankan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Jujur

5. Aspek kritis

5.1 Transaksi yang akan dilakukan, ditulis dengan jelas pada formulir sesuai kebutuhan

5.2 Transaksi yang sudah dilakukan dicatat dalam pembukuan sesuai

- KODE UNIT** : **N.821100.068.01**
- JUDUL UNIT** : **Melakukan Transaksi Kas dan Non Kas**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan transaksi kas dan non kas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan transaksi	1.1 Dokumen pendukung penerimaan dan pengeluaran kas dan non kas diidentifikasi. 1.2 Bukti kas dan non kas dipersiapkan.
2. Melayani transaksi penerimaan	2.1 Penerimaan kas dihitung. 2.2 Transaksi penerimaan kas dicatat pada buku harian kas. 2.3 Transaksi penerimaan non kas dicatat pada buku harian memorial. 2.4 Bukti penerimaan kas dan non kas didistribusikan kepada unit yang terkait.
3. Melayani transaksi pengeluaran	3.1 Transaksi pengeluaran kas tunai diidentifikasi peruntukannya sesuai SOP organisasi. 3.2 Pengeluaran kas tunai dihitung. 3.3 Transaksi pengeluaran kas dicatat pada

		buku harian kas. 3.4 Transaksi pengeluaran non kas dicatat pada buku harian memorial.
4. Melakukan verifikasi bukti penerimaan dan pengeluaran	4.1 4.2 4.3 4.4	Bukti kas dan non kas diberi nomor urut dan tanggal. Bukti pengeluaran kas dan non kas diperiksa. Bukti pengeluaran kas dan non kas dimintakan verifikasi. Bukti pengeluaran kas dimintakan otorisasi.
5. Melaporkan hasil kegiatan transaksi kas dan non kas	5.1 5.2 5.3	Format laporan disiapkan. Laporan hasil kegiatan mutasi transaksi kas dan non kas dibuat. Laporan hasil kegiatan mutasi transaksi kas dan non kas dilaporkan.

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

Unit ini berlaku untuk menyiapkan, melayani transaksi, memintakan verifikasi, dan melaporkan hasil transaksi kas dan non kas, yang digunakan untuk melayani transaksi kas dan non kas pada organisasi.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Mesin hitung/kalkulator

2.1.2 Komputer

2.1.3 *Printer*

2.1.4 Alat deteksi uang

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Formulir transaksi

2.2.2 *Cashier box*

2.2.3 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

##### 4.2 Standar

###### 4.2.1 SOP Organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian terhadap unit kompetensi ini dilakukan di tempat kerja atau secara simulasi.

1.2 Penilaian dapat dilakukan dengan kombinasi metode lisan, tertulis, observasi, demonstrasi dan atau portofolio.

230

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Dokumen dan uang palsu

3.1.2 Pembukuan

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan komputer

3.2.2 Memposting atau mencatat transaksi

3.2.3 Membedakan dokumen, uang dan tandatangan palsu

3.2.4 Teknik pembuatan laporan

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Tanggap

#### 5. Aspek kritis

5.1 Transaksi pengeluaran kas tunai diidentifikasi peruntukannya sesuai SOP organisasi

- KODE UNIT** : **N.821100.069.01**
- JUDUL UNIT** : **Menyusun *Cash Flow* Kas Kecil**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam Menyusun *Cash Flow Petty Cash*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan estimasi penerimaan dan pengeluaran dana	1.1 Sumber dana diidentifikasi. 1.2 Dokumen sumber dana dan dokumen tagihan diidentifikasi. 1.3 Data sumber dana disusun sesuai dengan periode tagihan. 1.4 Estimasi jadwal penerimaan dana dikonfirmasi ke pihak terkait. 1.5 Prioritas pembayaran tagihan disusun sesuai dengan tanggal jatuh tempo.
2. Merealisasikan penerimaan dan pengeluaran dana	2.1 Data disusun sesuai urutan tanggal <i>invoice</i> dan skala prioritas. 2.2 Jika terjadi perubahan, dilakukan koordinasi dengan pihak terkait. 2.3 Merealisasikan penerimaan dan pengeluaran dana. 2.4 Laporan saldo akhir dibuat untuk ditindaklanjuti.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 *Cash flow* adalah bagian dari laporan keuangan perusahaan yang memberikan gambaran aliran tentang masuknya uang atau kas masuk dan keluarnya uang atau kas keluar di organisasi pada suatu periode tertentu.

1.2 *Cash flow* dapat dibuat sesuai dengan keperluan organisasi dapat dibuat mingguan atau bulanan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

##### 2.1.1 Komputer

232

##### 2.1.2 Alat hitung

#### 2.2 Perlengkapan

##### 2.2.1 Dokumen pendukung penyusunan *cash flow*

##### 2.2.2 Alat tulis kantor

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

##### 4.2.1 SOP Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan

sesuai dengan bukti yang dibenarkan, metode meliputi observasi/

sesuai dengan bukti yang dinarapkan, metode meliputi observasi/  
demonstrasi, tes lisan, tertulis serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Keuangan dan akuntansi

3.2 Keterampilan

3.2.1 Kemampuan menghitung yang akurat

3.2.2 Kemampuan membuat transaksi perbankan

233

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Cermat

4.3 Jujur

4.4 *Proaktif*

5. Aspek kritis

5.1 Estimasi jadwal penerimaan dana dikonfirmasi ke pihak terkait

5.2 Merealisasikan penerimaan dan pengeluaran dana

**KODE UNIT** : **N.821100.070.01**

**JUDUL UNIT** : **Mempersiapkan Penyusunan Anggaran Tahunan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mempersiapkan penyusunan anggaran tahunan perusahaan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengumpulkan data rencana kerja anggaran tahunan unit kerja	1.1 Pemberitahuan tentang jadwal penyusunan rencana kerja anggaran tahunan. 1.2 Format penyusunan rencana kerja anggaran tahunan didistribusikan ke seluruh unit kerja. 1.3 Kelengkapan usulan rencana kerja anggaran tahunan dari setiap unit kerja diperiksa sesuai dengan standar dan prosedur. 1.4 Usulan rencana kerja anggaran tahunan dari unit kerja direkapitulasi.
2. Menyiapkan penyusunan kerja anggaran tahunan	2.1 Data dan informasi hasil rekapitulasi disiapkan sesuai kebutuhan. 2.2 Hasil rekap anggaran tahunan diajukan kepada atasan untuk mendapatkan persetujuan. 2.3 Rencana anggaran tahunan didokumentasikan. 2.4 Rencana anggaran tahunan didistribusikan ke unit kerja terkait.



## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini untuk melaksanakan proses persiapan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

1.2 Unit ini terbatas hanya kepada penyajian data untuk penyusunan rencana anggaran tahunan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

235

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Mesin pengolah data dan angka

2.1.2 Mesin hitung

2.1.3 Alat cetak

2.1.4 Alat komunikasi

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis kantor

2.2.2 Format penyusunan rencana kerja dan anggaran

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

(Tidak ada.)

#### 4.2 Standar

4.2.1 Standar dan prosedur penyusunan rencana anggaran tahunan organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/

perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

- 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.
- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

236

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan/peraturan organisasi

3.1.2 Akutansi dasar

3.1.3 Administrasi keuangan

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menganalisis data

3.2.2 Mengoperasikan komputer

3.2.3 Pembukuan

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Rapih

4.4 Kritis

## 5. Aspek kritis

5.1 Usulan rencana kerja anggaran tahunan dari unit kerja direkapitulasi

5.2 Kerapihan dalam menyajikan rekapitulasi data usulan rencana kerja dan anggaran sesuai dengan SOP

5.3 Rencana anggaran tahunan didokumentasikan

- KODE UNIT** : **N.821100.071.01**
- JUDUL UNIT** : **Mempersiapkan Penyusunan Laporan Keuangan**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mempersiapkan penyusunan laporan keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengumpulkan data keuangan	<p>1.1 Seluruh rekaman data transaksi keuangan dikumpulkan dan dipilah sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>1.2 Verifikasi data transaksi keuangan dilakukan dengan pihak yang terkait untuk memperoleh data yang valid.</p> <p>1.3 Hasil verifikasi diserahkan kepada atasan.</p>
2. Mendistribusikan laporan keuangan	<p>2.1 Laporan keuangan yang telah disetujui atasan didistribusikan kepada unit terkait.</p> <p>2.2 Tanda terima distribusi laporan keuangan dari unit terkait didokumentasikan.</p> <p>2.3 Laporan keuangan yang telah didistribusikan diarsip sesuai peraturan.</p>

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melakukan proses persiapan penyusunan laporan keuangan yang digunakan untuk melaksanakan manajemen keuangan dan akuntansi.
- 1.2 Unit ini terbatas hanya kepada penyajian data untuk penyusunan

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data dan angka

2.1.2 Mesin hitung

2.1.3 Alat cetak (*printer*)

### 2.2 Perlengkapan

238

2.2.1 Alat tulis

2.2.2 Dokumen rencana kerja jangka panjang perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kepatuhan terhadap peraturan

### 4.2 Standar

4.2.1 Standar dan prosedur penyusunan rencana anggaran tahunan organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

## 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.069.02 Menyusun *Cash Flow* Kas Kecil

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem akuntansi organisasi

239

3.1.2 Dasar-dasar akuntansi

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menganalisis data

3.2.2 Mengidentifikasi informasi keuangan

3.2.3 Mengoperasikan *excel*

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Rapih

## 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam melakukan pengumpulan data keuangan agar penyusunan laporan dapat selesai sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

- KODE UNIT** : **N.821100.072.01**
- JUDUL UNIT** : **Mempersiapkan Penyusunan Laporan Pajak**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mempersiapkan penyusunan laporan pajak.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengumpulkan data pajak	1.1 Proses pengumpulan data sesuai waktu yang ditentukan. 1.2 Data pajak disortir sesuai jenis pajak. 1.3 Data pajak dicatat dalam laporan penerimaan dokumen pajak.
2. Mempersiapkan penyusunan laporan pajak	2.1 Data pajak yang telah diterima dibuat rekapitulasi dalam bentuk laporan. 2.2 Data pajak diarsip/didokumentasi sesuai peraturan perusahaan/organisasi.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini sebatas kepada mempersiapkan penyusunan laporan pajak yang akan digunakan untuk membuat laporan pajak organisasi.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data dan angka

2.1.2 Mesin hitung

2.1.3 Alat cetak (*printer*)

##### 2.2 Perlengkapan

3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-34/PJ/2010 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan

Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak Ada.)

4.2 Standar

- 4.2.1 Standar dan prosedur penyusunan laporan pajak

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

- 3.1 Pengetahuan
  - 3.1.1 Peraturan dan tata cara pengisian pajak
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mengumpul data
  - 3.2.2 Mendokumentasi laporan

242

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Rapih
- 4.2 Teliti
- 4.3 Cermat

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketelitian dan ketepatan dalam melakukan administrasi perpajakan
- 5.2 Kerapihan dalam melakukan arsip terhadap dokumen pajak agar mudah ditelusur sesuai dengan SOP



- KODE UNIT** : **N.821100.073.02**
- JUDUL UNIT** : **Mengelola Arsip**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini merupakan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam mengelola arsip.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan penyimpanan dokumen/surat	1.1 Dokumen yang akan diarsip dipastikan sudah selesai diproses dan siap untuk disimpan. 1.2 Sistem kearsipan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.3 Dokumen diindeks dan ditempatkan sesuai sistem kearsipan yang berlaku dimasing-masing organisasi untuk memudahkan pencarian.
2. Menjaga sistem kearsipan manual maupun elektronik	2.1 Dokumen disimpan di tempat penyimpanan arsip manual maupun elektronik sesuai sistem yang telah ditentukan. 2.2 Pemindahan dokumen dimonitor agar mudah dalam pencarian kembali. 2.3 Pemantauan pemeliharaan berkala dilakukan terhadap perlengkapan dan peralatan sesuai dengan buku panduan. 2.4 Permohonan perbaikan terhadap perlengkapan/ peralatan yang tidak berfungsi segera dilakukan.
3. Melakukan pengendalian dokumen	3.1 Seluruh dokumen yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang, diidentifikasi sebelum diterbitkan. 3.2 Perubahan dokumen dicantumkan revisi. 3.3 Dokumen dikendalikan antara dokumen yang dipakai sebagai acuan kerja dengan stempel terkendali atau hanya bahan bacaan dengan stempel tidak terkendali 3.4 Unit kerja yang menerima distribusi dokumen ditentukan.

	3.5 Tanda terima dokumen terkendali dibuatkan dalam bentuk log penerimaan dan dikaji secara berkala sesuai ketentuan dan disetujui oleh personil yang berwenang
--	---

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
	<p>3.6 Dokumen yang telah melewati masa simpan ditarik/diambil atau dimusnahkan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>3.7 Rekaman dokumen diberi identitas.</p> <p>3.8 Masa simpan atau masa berlaku dari setiap rekaman ditentukan sesuai SOP Organisasi.</p> <p>3.9 Setiap rekaman diperiksa kondisi keutuhannya secara berkala sesuai SOP Organisasi.</p> <p>3.10 Pemantauan pengembalian dokumen yang dipinjam dilaksanakan sesuai SOP Organisasi.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengelola serta memelihara arsip/dokumen.
- 1.2 Kompetensi ini dapat dilaksanakan di kantor atau yang disimulasikan.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
- 2.1.2 Mesin penggandaan dokumen
- 2.1.3 Mesin pengirim dokumen
- 2.1.4 Alat hitung
- 2.1.5 Alat pemindai

##### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Lemari/tempat penyimpanan arsip
- 2.2.2 *Ordner/hanging map*
- 2.2.3 *Divider*
- 2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan
  - 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode Etik Menjaga Kerahasiaan Dokumen
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP Pengelolaan Sistem Kearsipan di organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
  - 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
  - 1.3 Metode penilaian yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, obeservasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.
  - 1.4 Penilaian dapat dilaksanakan di salah satu atau kombinasi dari *workshop*, kelas dan atau tempat kerja.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Manajemen Sistem Kearsipan
    - 3.1.2 Sistem Kearsipan

## 3.2 Keterampilan

### 3.2.1 Menggunakan Peralatan dan perlengkapan kearsipan

246

### 3.2.2 Melaksanakan kearsipan

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Rapih

4.3 Cermat

#### 5. Aspek kritis

5.1 Penempatan dokumen sesuai dengan sistem kearsipan yang berlaku

5.2 Perubahan dokumen dicantumkan revisi

5.3 Tanda terima dokumen terkendali dibuatkan dalam bentuk log penerimaan

5.4 Pemantauan pengembalian dokumen yang dipinjam dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku

- KODE UNIT** : **N.821100.074.02**
- JUDUL UNIT** : **Mengelola Peralatan Kantor**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini merupakan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam mengelola dan memelihara peralatan kantor.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menggunakan peralatan kantor sesuai fungsi	1.1 Peralatan kantor disiapkan sesuai kebutuhan. 1.2 Peralatan kantor digunakan sesuai fungsinya dan mengacu pada panduan penggunaan peralatan.
2. Memfasilitasi keperluan sarana dan prasarana kantor	2.1 Keperluan sarana dan prasarana kantor diidentifikasi sesuai permintaan. 2.2 Sarana dan prasarana kantor disediakan sesuai persetujuan pejabat yang berwenang. 2.3 Pencatatan dilakukan terhadap sarana dan prasarana kantor yang digunakan.
3. Memelihara peralatan kantor sesuai dengan SOP	3.1 Peralatan kantor yang digunakan diidentifikasi cara pemeliharaannya 3.2 Penempatan dan penyimpanan peralatan kantor disesuaikan dengan tata ruang kantor dan SOP. 3.3 Pemeliharaan dilakukan sesuai SOP. 3.4 Pencatatan pemeliharaan dilakukan sesuai SOP.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengetahui cara mengelola peralatan kantor.
  - 1.2 Kompetensi ini dapat dilakukan di kantor atau TUK.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat komunikasi jarak jauh (pesawat telepon)

2.1.3 Mesin penggandaan dokumen

2.1.4 Mesin pengirim dokumen

2.1.5 Alat hitung

2.1.6 Alat pemindai

2.1.7 Alat pencetak dokumen

2.1.8 Alat proyeksi layar

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Lemari/tempat tempat penyimpanan arsip

2.2.2 *Ordner/hanging map*

2.2.3 *Divider*

2.2.4 Alat tulis kantor

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan Standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 SOP pengelolaan dan pemeliharaan peralatan kantor

4.2.2 Panduan penggunaan peralatan kantor

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai bukti yang ada dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, obeservasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Mengetahui jenis-jenis peralatan kantor
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Mampu menggunakan peralatan kantor
    - 3.2.2 Mengenali jenis-jenis peralatan kantor
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat
  - 4.2 Teliti
  - 4.3 Responsif
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan dalam memfasilitasi keperluan penggunaan peralatan kantor
  - 5.2 Cepat memberikan respon dalam mengajukan permintaan terhadap sarana dan prasarana kantor

- KODE UNIT** : **N.821100.075.02**
- JUDUL UNIT** : **Menerapkan Prosedur K3 Perkantoran**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini merupakan kompetensi yang berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja dalam menerapkan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (K3) perkantoran.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjaga keamanan peralatan dan tempat kerja	1.1 Peralatan dan tempat kerja diidentifikasi. 1.2 Seluruh peralatan operasional, diperiksa keamanan dan masa kadaluarsanya sebelum digunakan. 1.3 Peralatan kerja yang berhubungan dengan listrik dipastikan keamanannya sesuai SOP. 1.4 Peralatan dipergunakan sesuai petunjuk pemakaian. 1.5 Pemeliharaan rutin dilakukan sesuai dengan buku petunjuk penggunaan peralatan. 1.7 Peralatan disimpan ditempat yang sesuai dengan peraturan penyimpanan dengan kondisi siap pakai. 1.8 Kerusakan dilaporkan berdasarkan ketentuan perusahaan. 1.9 Perlengkapan keselamatan kerja yang sesuai dikenakan untuk menghindari kecelakaan kerja.
2. Menjaga kebersihan peralatan dan tempat kerja	2.1 Seluruh peralatan operasional diperiksa kebersihannya sebelum digunakan. 2.2 Peralatan dibersihkan setelah dipakai sesuai dengan buku petunjuk penggunaan peralatan 2.3 Bahan-bahan untuk membersihkan disiapkan sesuai dengan petunjuk, persyaratan kesehatan dan keselamatan kerja. 2.4 Bahan-bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan kerja.



ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.5 Sampah dan kelebihan bahan kimia dibuang sesuai higienitas, keamanan serta peraturan mengenai lingkungan
3. Mengatasi situasi-situasi darurat	3.1 Potensi keadaan darurat diidentifikasi. 3.2 Keadaan darurat ditangani sesuai keterampilan yang dimiliki dan kewenangan yang diberikan. 3.3 Bantuan dari rekan sejawat atau orang yang berwenang dicari segera, bilamana diperlukan. 3.4 Rincian keadaan darurat dilaporkan sesuai dengan aturan.
4. Menangani tindakan pertolongan pertama pada kecelakaan di kantor	4.1 Tanggap serta pro-aktif terhadap keadaan darurat. 4.2 Tindakan dilakukan sesuai keterampilan dan kewenangan yang telah ditentukan dalam menghadapi keadaan darurat, sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya. 4.3 Fisik korban dan tanda-tanda kehidupan diidentifikasi. 4.4 Informasi dan sarana serta prasana layanan pendukung terkini tersedia. 4.5 Informasi mengenai kondisi korban disampaikan kepada petugas unit gawat darurat (UGD). 4.6 Situasi darurat yang dialami dibakukan dalam bentuk laporan sesuai dengan peraturan. 4.7 Laporan dibuat dengan jelas, akurat serta tepat waktu.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk penerapan prosedur keselamatan dan kesehatan kerja (K3) perkantoran.

1.2 Kompetensi ini dapat dilakukan di kantor atau TUK.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pemadam api ringan

2.1.2 Alat distribusi listrik

2.1.3 Kelengkapan P3K

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Jalur evakuasi

2.2.2 Sensor deteksi panas dan kepekatan asap

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode Etik Kesehatan dan Keselamatan Kerja

### 4.2 Standar

4.2.1 Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

4.2.2 SOP Penerapan K3 di lingkungan kerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, obeservasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pemahaman peraturan terkait penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di lingkungan kerja
    - 3.1.2 Keselamatan dan kesehatan kerja (K3)
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan menggunakan peralatan dan perangkat terkait K3
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cepat
  - 4.2 Responsif
  - 4.3 Peduli
  - 4.4 Cermat
  - 4.5 Rapih
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan dalam mengambil tindakan sesuai keterampilan dan kewenangan yang telah ditentukan dalam menghadapi keadaan darurat, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya
  - 5.2 Responsif terhadap segala situasi darurat

- KODE UNIT** : **N.821100.076.02**
- JUDUL UNIT** : **Meminimalisir Pencurian**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk meminimalisir pencurian.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menggunakan sistem keamanan penyimpanan secara rutin	1.1 Sistem dan prosedur keamanan perusahaan digunakan sesuai dengan SOP Organisasi 1.2 Uang kas/tunai disimpan sesuai dengan SOP Organisasi 1.3 Perilaku pelanggan yang mencurigakan ditangani sesuai dengan SOP Organisasi 1.4 Tindakan pencurian ditangani sesuai dengan SOP Organisasi. 1.5 Aset fisik disimpan sesuai SOP Organisasi
2. Meminimalisir pencurian	2.1 Tindakan tepat yang sesuai peraturan dilakukan untuk mengurangi pencurian. 2.2 Kode inventaris dicocokkan dengan ketersediaan inventaris secara berkala sesuai peraturan. 2.3 Barang yang mudah dicuri diberi pengamanan tambahan sesuai peraturan. 2.4 Keamanan staf dan pihak luar dijaga sesuai SOP Organisasi

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk menggunakan sistem keamanan penyimpanan secara rutin dan meminimalisir pencurian di tempat kerja.
- 1.2 Pencurian yang dimaksud pada unit ini mencakup keamanan dokumen, data dan arsip lainnya.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Jenis-jenis dari peralatan keamanan

2.1.2 Menggunakan peralatan keamanan seperti sistem alarm,  
kamera pengintai, kaca, dan area tertutup

2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma  
(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan disesuaikan dengan  
keamanan

4.2.2 Cakupan dari barang dan jasa perusahaan

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/ perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan perusahaan mengenai keamanan

3.1.2 Prosedur keamanan yang berhubungan dengan penanganan kas/uang tunai, kartu kredit, kartu debit, serta transaksi dengan cek

3.1.3 Prosedur pelaporan bagi pencurian di dalam maupun di luar serta kondisi yang mencurigakan

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Penempatan dan pengoperasian dari alat keamanan, termasuk kamera pengawas, alarm, dll

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Responsif

4.2 Teliti

4.3 Rapih

4.4 Cermat

4.5 Jujur

### 5. Aspek kritis

5.1 Kerapihan dan kecermatan dalam melakukan segala tindakan untuk meminimalisir pencurian

5.2 Responsif terhadap segala kejadian yang dapat menimbulkan terjadinya pencurian

- KODE UNIT** : **N.821100.077.01**
- JUDUL UNIT** : **Membantu Kegiatan Administrasi Promosi Organisasi**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membantu kegiatan administrasi promosi organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengumpulkan materi promosi	1.1 Data dan informasi diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan promosi. 1.2 Data yang sudah diidentifikasi dianalisis untuk dijadikan materi promosi.
2. Menyampaikan informasi terkait kegiatan promosi organisasi	2.1 Promosi dirancang sesuai dengan materi. 2.2 Program promosi dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi dan berdasarkan SOP. 2.3 Media promosi yang akan digunakan ditentukan. 2.4 Materi promosi disebar sesuai dengan data pelanggan/calon pelanggan. 2.5 Penyebaran materi promosi dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
3. Memonitor penyebaran informasi promosi	3.1 Materi promosi yang dikirimkan ditindaklanjuti secara berkala sesuai dengan program kerja. 3.2 Informasi lebih lanjut diberikan kepada pelanggan/calon pelanggan berkaitan dengan materi promosi.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini untuk membantu kegiatan promosi organisasi dalam rangka mencapai target promosi yang sejalan dengan tujuan organisasi.

1.2 Unit ini terbatas membantu kegiatan administrasi promosi organisasi.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

## 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah dan penyimpan data

2.1.2 Jaringan internet

2.1.3 Mesin cetak (*printer*)

2.1.4 Faksimili

## 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Dokumen rencana kegiatan promosi

2.2.2 Alat tulis

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Etika dan nilai-nilai organisasi

### 4.2 Standar

(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.



2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.061.01 Mengakses Informasi melalui Homepage

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sasaran dan target promosi organisasi

3.1.2 Produk/jasa yang ditawarkan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggali informasi

3.2.2 Mengumpulkan data

3.2.3 Komunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Komunikatif

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan identifikasi informasi yang dapat dijadikan sebagai materi promosi

5.2 Ketepatan dalam menseleksi data pelanggan/calon pelanggan dalam menyebarkan informasi sesuai dengan target promosi organisasi

- KODE UNIT** : **N.821100.078.01**
- JUDUL UNIT** : **Mempersiapkan Administrasi Dokumen Tender**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membantu mempersiapkan administrasi tender.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mencari informasi persyaratan tender	1.1 Data-data persyaratan tender diperoleh sesuai dengan tender yang akan diikuti. 1.2 Persyaratan tender di informasikan kepada seluruh tim tender.
2. Mempersiapkan dokumen tender	2.1 Dokumen tender dikumpulkan dari unit-unit terkait sesuai dengan persyaratan yang diminta. 2.2 Dokumen tender disusun berdasarkan persyaratan tender. 2.3 Dokumen tender yang telah diperiksa kelengkapannya diserahkan ke tim tender untuk dianalisis. 2.4 Dokumen tender di dokumentasikan. 2.5 Dokumen tender dikirimkan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Memonitor jadwal pelaksanaan tender	3.1 Jadwal dan tahapan tender yang diikuti diinformasikan kepada seluruh anggota tim tender. 3.2 Informasi terkini tentang pelaksanaan tender disampaikan kepada tim tender.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini untuk membantu mempersiapkan dokumen untuk pelaksanaan tender yang diikuti oleh organisasi.
  - 1.2 Unit ini terbatas kepada kegiatan administrasi dalam pelaksanaan tender suatu organisasi.
  
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Jaringan internet

- 2.1.2 Alat pengolah data dan angka
- 2.1.3 Alat cetak (printer)
- 2.1.4 Faksimili
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis
  - 2.2.2 Persyaratan tender
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika bisnis
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Tata cara dan persyaratan mengikuti tender

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
  - 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/ perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
  - 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.
  - 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, obeservasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Produk/Jasa yang ditawarkan
    - 3.1.2 Proses pelaksanaan tender
    - 3.1.3 Peraturan Pelaksanaan Pengadaan Barang & Jasa
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Menggali informasi
    - 3.2.2 Mengumpulkan Data
    - 3.2.3 Komunikasi
    - 3.2.4 Membangun relasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelaksanaan tender
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat
  - 4.2 Teliti
  - 4.3 Komunikatif
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi persyaratan tender
  - 5.2 Ketepatan dalam memberikan informasi tentang persyaratan dan jadwal pelaksanaan tender

**KODE UNIT** : **N.821100.079.01**

**JUDUL UNIT** : **Melakukan Administrasi Rekrutmen Karyawan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan kegiatan administrasi rekrutmen karyawan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mempersiapkan administrasi analisis kebutuhan karyawan	1.1 Data kebutuhan karyawan dikumpulkan dari setiap unit organisasi sesuai dengan kualifikasi yang sudah ditentukan. 1.2 Data kebutuhan karyawan direkapitulasi sesuai dengan kualifikasi. 1.3 Data dan jumlah kebutuhan karyawan disampaikan pejabat terkait.
2. Mempersiapkan proses seleksi karyawan	2.1 Pelamar yang lulus kualifikasi diundang untuk mengikuti proses seleksi. 2.2 Keseluruhan hasil seleksi direkapitulasi. 2.3 Hasil seleksi seluruhnya disampaikan kepada atasan. 2.4 Hasil seleksi diinformasikan kepada calon karyawan yang sesuai kualifikasinya.
3. Mempersiapkan penempatan karyawan	3.1 Koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dipastikan terhadap kebutuhan karyawan baru sebelum ditempatkan. 3.2 Lokasi penempatan karyawan baru diinformasikan kepada calon karyawan terkait. 3.3 Karyawan baru ditempatkan di lokasi kerja yang telah ditentukan berdasarkan SOP.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini untuk melaksanakan administrasi proses rekrutmen karyawan yang digunakan sebagai acuan organisasi untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan organisasi

- 1.2 Unit ini terbatas kepada administrasi rekrutmen karyawan sampai dengan penempatan karyawan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat pengolah data dan angka
    - 2.1.2 Jaringan internet
    - 2.1.3 Alat pemindai (*printer*)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen hasil tes
    - 2.2.2 Dokumen data kebutuhan karyawan
    - 2.2.3 Alat tulis kantor
3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika dan nilai-nilai organisasi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar dan prosedur pelaksanaan rekrutmen karyawan

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
  - 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/ perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
  - 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
  3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Proses rekrutmen karyawan
      - 3.1.2 Peraturan karyawan
    - 3.2 Keterampilan
      - 3.2.1 Membuat laporan rekapitulasi
      - 3.2.2 Komunikasi
  4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Cermat
    - 4.2 Teliti
    - 4.3 Komunikatif
  5. Aspek kritis
    - 5.1 Kecermatan dalam memeriksa data kebutuhan karyawan sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan
    - 5.2 Ketepatan dalam melakukan tahapan proses rekrutmen karyawan
    - 5.3 Ketepatan dalam berkoordinasi dengan pihak lain dalam rangka mempersiapkan kebutuhan karyawan baru pada saat penempatan

**JUDUL UNIT : Mengelola Proses Administrasi Evaluasi Penilaian Kinerja Karyawan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola proses administrasi evaluasi penilaian kinerja karyawan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan administrasi monitoring kinerja karyawan	1.1 Pemberitahuan tentang periode pelaksanaan pemantauan pencapaian kinerja dilakukan secara berkala sesuai dengan peraturan. 1.2 Kelengkapan formulir pencapaian kinerja diperiksa sesuai dengan prosedur. 1.3 Formulir yang telah lengkap diserahkan kepada pejabat terkait.
2. Melakukan administrasi hasil evaluasi kinerja karyawan	2.1 Rekapitulasi hasil evaluasi kinerja karyawan dilakukan. 2.2 Pengadministrasian formulir pencapaian kinerja dilakukan sesuai dengan prosedur. 2.3 Hasil analisa evaluasi karyawan dilaporkan kepada pejabat terkait.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini untuk melaksanakan proses administrasi evaluasi penilaian kinerja karyawan pada periode tertentu yang dapat dilaksanakan melalui tahapan mengumpulkan informasi terhadap pencapaian rencana sasaran kinerja karyawan.

1.2 Formulir pencapaian kinerja merupakan penilaian terhadap kinerja karyawan yang diisi oleh atasan/supervisor masing-masing karyawan.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data dan angka

2.1.2 Mesin cetak (printer)

2.1.3 Formulir monitoring kinerja karyawan



- 2.1.4 Formulir evaluasi kinerja karyawan
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat tulis
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika dan nilai-nilai organisasi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar dan Prosedur Penilaian Kinerja

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
  - 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
  - 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.
  - 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Manaiemen SDM

3.1.2 Pengelolaan penilaian karyawan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Merekap data

3.2.2 Berkomunikasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Rapih

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam mengadministrasikan formulir yang diterima

5.2 Ketepatan waktu dalam merekap hasil evaluasi penilaian kinerja kepada fungsi pengelola SDM sesuai dengan SOP

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola administrasi bidang hukum perusahaan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi informasi terkait perubahan peraturan pemerintah	1.1 Informasi terkait perubahan pemerintah terkini diidentifikasi. 1.2 Perubahan peraturan pemerintah terkini dikelompokkan sesuai kebutuhan organisasi.
2. Mendokumentasikan perundang-undangan perusahaan/organisasi	2.1 Informasi dari media masa dan media digital disusun menjadi media monitoring. 2.2 Perubahan peraturan pemerintah yang berdampak bagi perusahaan/organisasi didokumentasikan. 2.3 Informasi perundang undangan terbaru dilaporkan kepada unit kerja terkait. 2.4 Laporan disampaikan kepada atasan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini dapat digunakan untuk divisi, perusahaan/organisasi guna mengelola informasi serta menindaklanjuti/respon atas persoalan, isu yang berkaitan dengan perusahaan.

1.2 Media Monitoring adalah media yang digunakan dalam memproses mengumpulkan, memproses, dan mengkomunikasikan informasi untuk membantu mengambil keputusan dalam perusahaan/organisasi.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data dan angka

2.1.2 Jaringan internet

2.1.3 Mesin cetak (*printer*)

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Etika Bisnis

4.2 Standar

(Tidak ada.)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan perusahaan yang berlaku

3.2 Keterampilan

3.2.1 Pencarian informasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Teliti
- 4.2 Cermat
- 4.3 Responsif
- 4.4 Kreatif

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan dalam melakukan identifikasi perubahan lingkungan eksternal organisasi terkait dengan informasi perubahan-perubahan peraturan pemerintah yang berdampak bagi organisasi
- 5.2 Ketepatan dalam menyusun informasi untuk menjadi media *monitoring* bagi organisasi

**KODE UNIT** : N.821100.082.01  
**JUDUL UNIT** : **Memproses Permintaan Sponsorship**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memproses pemberian

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi proposal	1.1 Proposal dikelompokkan sesuai dengan kategori <i>sponsorship</i> . 1.2 Data terkait dikumpulkan sesuai dengan proposal. 1.3 Tujuan <i>sponsorship</i> disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan organisasi/perusahaan
2. Memproses dokumen permintaan <i>sponsorship</i>	2.1 Pihak pemohon dihubungi terkait proposal yang diajukan. 2.2 Catatan hasil identifikasi dokumen permohonan <i>sponsorship</i> dibuat. 2.3 Dokumen permohonan <i>sponsorship</i> yang telah diidentifikasi, diteruskan kepada atasan. 2.4 Permohonan <i>sponsorship</i> yang telah disetujui, disampaikan kepada unit terkait.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini digunakan untuk memproses permintaan *sponsorship* pada perusahaan/organisasi.
- 1.2 Golongan *sponsorship* termasuk didalamnya strategi *partnership*, donasi, program berkelanjutan digolongkan sesuai dengan manfaat untuk perusahaan.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data dan angka
- 2.1.2 Jaringan internet

2.1.3 Mesin cetak (*printer*)

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat tulis
- 2.2.2 Rencana kerja dan anggaran humas

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP bidang humas

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
- 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
- 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.
- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengelolaan *sponsorship*

3.1.2 Identifikasi manfaat donasi untuk perusahaan/organisasi

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Berkomunikasi

3.2.2 Bekerjasama dengan orang lain

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Komunikatif

4.2 Proaktif

4.3 Teliti

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam menentukan tujuan *sponsorship* disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan organisasi/perusahaan

5.2 Sikap kerja dalam menindaklanjuti permohonan *sponsorship* yang telah disetujui untuk disampaikan kepada unit terkait

**KODE UNIT** : **N.821100.083.01**

**JUDUL UNIT** : **Membantu Pelaksanaan Kegiatan/Acara Organisasi**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membantu pelaksanaan kegiatan/acara organisasi.



<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan administrasi rencana kegiatan	1.1 Jadwal kegiatan/acara dikonfirmasi kepada pihak terkait. 1.2 Seluruh dokumen yang diperlukan dipastikan kesiapannya. 1.3 Pemberitahuan tentang rencana kegiatan, diinformasikan kepada unit terkait. 1.4 Informasi terkini tentang kepanitiaan disampaikan kepada seluruh panitia.
2. Membuat laporan kegiatan acara	2.1 Pelaksanaan kegiatan dimonitor. 2.2 Kendala yang terjadi selama kegiatan didokumentasikan. 2.3 Hasil kegiatan acara disampaikan kepada pihak yang berwenang.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini digunakan sebatas pada kegiatan untuk membantu pelaksanaan kegiatan/acara yang diselenggarakan oleh organisasi.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data dan angka

2.1.2 Jaringan internet

2.1.3 Mesin cetak (*printer*)

2.1.4 Alat komunikasi (telepon)

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat tulis

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode Etik Bisnis

##### 4.2 Standar

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.
- 1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.
- 1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.
- 1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, observasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 N.821100.021.02 Mengelola Tim dan Staf

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Tata cara pembuatan proposal

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Komunikasi

- 3.2.2 Bekerjasama dalam tim

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif
- 4.2 Teliti
- 4.3 Kreatif

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memberikan informasi tentang rencana kegiatan

kepada unit terkait

- 5.2 Ketepatan dalam menyampaikan hasil kegiatan acara kepada pihak yang berwenang

278

**KODE UNIT** : **N.821100.084.01**

**JUDUL UNIT** : **Menyusun Anggaran Tahunan**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun anggaran tahunan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan anggaran	1.1 Data kas dan pengeluaran diidentifikasi. 1.2 Tujuan anggaran disesuaikan dengan

	<p>tujuan organisasi.</p> <p>1.3 Alat pengukuran yang telah diidentifikasi, dimasukkan dalam anggaran.</p>
2. Memperkirakan komponen nilai anggaran	<p>2.1 Perkiraan aliran kas di masa yang akan datang serta pengeluaran periode sebelumnya dianalisa.</p> <p>2.2 Risiko keuangan diidentifikasi sesuai dengan SOP.</p>
3. Menyusun anggaran kerja tahunan	<p>3.1 Data dan informasi mengenai rencana kerja dan anggaran dievaluasi.</p> <p>3.2 Rencana anggaran kerja tahunan dirumuskan selaras dengan strategi organisasi.</p> <p>3.3 Hasil rumusan rencana kerja tahunan diajukan ke pimpinan untuk mendapatkan persetujuan.</p> <p>3.4 Rencana anggaran tahunan disosialisasikan ke seluruh unit kerja.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini untuk melaksanakan proses penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.
- 1.2 Unit ini terbatas hanya kepada penyajian data untuk penyusunan rencana anggaran tahunan.

279

#### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah dan penyimpan data
- 2.1.2 Mesin hitung

##### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat tulis kantor

#### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

###### 4.1.1 Kepatuhan terhadap peraturan

##### 4.2 Standar

###### 4.2.1 Standar dan prosedur penyusunan rencana anggaran tahunan organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan serta dapat secara individu ataupun kelompok.

1.2 Dalam pelaksanaannya harus dilengkapi dengan peralatan/perengkapan dokumen serta fasilitas asesmen.

1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen serta jadwal asesmen.

1.4 Metode asesmen yang sesuai harus diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan bukti dengan metode meliputi metode tes lisan, tertulis, obeservasi/demonstrasi serta metode lain yang relevan.

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 N.821100.070.01 Mempersiapkan Penyusunan Anggaran Tahunan

280

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan/peraturan organisasi

3.1.2 Pengetahuan Akutansi

3.1.3 Pengetahuan administrasi keuangan

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menganalisis data

3.2.2 Mengoperasikan komputer

3.2.3 Pembukuan

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan