



STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA (SKKNI)

KLASTER MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.002.01	BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERBEDA
3.	PAR.HT01.003.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
5.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
6.	PAR.HT03.018.01	MENCARI DAN MENDAPATKAN DATA KOMPUTER
7.	PAR.HT03.019.01	MEMBUAT DOKUMEN DI DALAM KOMPUTER
8.	PAR.HT03.014.01	MENYIMPAN CATATAN KEUANGAN
9.	PAR.HT03.013.01	MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN



KODE UNIT : PAR.HT01.001.01
JUDUL UNIT : BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan antar-personal, komunikasi dan layanan pelanggan yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Berkomunikasi di tempat kerja	1.1 Komunikasi dengan tamu dan kolega dilaksanakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan. 1.2 Gunakan bahasa dan nada yang cocok. 1.3 Efek bahasa tubuh personal dipertimbangkan. 1.4 Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan. 1.5 Mendengar dan melontarkan pertanyaan secara aktif digunakan untuk memastikan komunikasi dua arah yang efektif. 1.6 Konflik yang ada dan potensial diidentifikasi dan solusi dicari dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan.
02	Memberikan bantuan untuk tamu internal dan eksternal	2.1 Kebutuhan dan harapan tamu, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu, diidentifikasi secara benar dan produksi serta layanan yang tepat diberikan. 2.2 Berkomunikasi yang ramah dan sopan selama melayani tamu. 2.3 Seluruh kebutuhan dan permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi dalam rangka waktu perusahaan yang dapat diterima. 2.4 Kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan. 2.5 Kekecewaan pelanggan cepat dikenali dan mengambil tindakan untuk memecahkan masalahnya sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan. 2.6 Keluhan pelanggan ditangani secara positif, sensitif dan sopan. 2.7 Keluhan diacu pada orang yang tepat untuk tindak lanjut sesuai dengan tingkat tanggungjawab individu.
03	Menjaga standar presentasi personal	Standar tinggi presentasi personil dipraktekkan dengan pertimbangan: 3.1 lokasi kerja 3.2 isue-issue kebersihan, kesehatan dan keselamatan 3.3 persyaratan presentasi khusus untuk fungsi kerja khusus 3.4 perawatan kebersihan personil yang pantas 3.5 pakaian yang pantas.



04	Bekerja dalam tim	4.1 Kepercayaan, dukungan dan hormat diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari. 4.2 Perbedaan budaya dalam tim diakomodasikan. 4.3 Tujuan kerja tim secara bersama dikenali. 4.4 Tanggung jawab individu dan tugas-tugas diidentifikasi, diprioritaskan serta diselesaikan dalam rangka waktu yang ditentukan. 4.5 Meminta bantuan dari anggota tim yang lain bila dibutuhkan. 4.6 Bantuan ditawarkan pada kolega untuk memastikan tujuan kerja yang ditentukan terpenuhi. 4.7 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain di terima. 4.8 Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu diperhatikan, yang nantinya harus membicarakan kembali tujuan kerja tim.
----	--------------------------	--

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Tergantung kepada organisasi dan situasi tertentu, pelanggan meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 anggota sektor pariwisata dan perhotelan lain
 - 2.2 individu atau kelompok internal
 - 2.3 penduduk setempat
 - 2.4 pengunjung
 - 2.5 media
 - 2.6 teman kerja/kolega.
3. Pelanggan dengan kebutuhan tertentu meliputi:
 - 3.1 individu yang tidak mampu atau cacat
 - 3.2 kebutuhan kebudayaan tertentu
 - 3.3 anak-anak yang tidak ditemani
 - 3.4 para orang tua dengan anak-anak yang masih kecil
 - 3.5 wanita yang belum berumah tangga.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini dibutuhkan:
 - 1.1 kebutuhan dan harapan pelanggan yang berbeda yang sesuai dengan sektor industri
 - 1.2 pengetahuan komunikasi efektif yang berkaitan dengan:
 - 1.2.1 pendengaran
 - 1.2.2 pertanyaan
 - 1.2.3 komunikasi non-verbal
 - 1.2.4 pemahaman prinsip-prinsip kerja tim.



2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian wajib meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk harus meliputi kemampuan berkomunikasi efektif dengan pelanggan dan kolega yang didemonstrasikan (termasuk bagi yang memiliki kebutuhan tertentu) dalam jenis situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan. Petunjuk kompetensi harus berkaitan dengan konteks komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan dan mungkin harus dikumpulkan selama suatu periode waktu.
 - 3.2 Fokus dari unit ini beragam yang tergantung kepada variasi kultural dan persyaratan tertentu yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit Lain
Unit ini yang menopang kinerja efektif di seluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit layanan dan operasional lainnya.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



KODE UNIT : PAR.HT01.002.01
JUDUL UNIT : BEKERJA DALAM LINGKUNGAN SOSIAL YANG BERAGAM
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan kesadaran berbudaya yang dibutuhkan oleh semua orang yang bekerja di industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini meliputi kesadaran berbudaya yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan bekerja dengan kolega dengan Latar belakang yang berbeda.

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

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku terhadap seluruh sektor pariwisata and perhotelan.
2. Perbedaan budaya meliputi namun tidak terbatas kepada perbedaan-perbedaan alami berikut (hanya contoh):
 - 2.1 ras
 - 2.2 bahasa
 - 2.3 cacat (kekurangan)
 - 2.4 struktur keluarga
 - 2.5 jenis kelamin
 - 2.6 umur
 - 2.7 pilihan jenis kelamin.
3. Kemungkinan perbedaan kultural meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 3.1 bahasa yang digunakan
 - 3.2 cara menyampaikan
 - 3.3 tingkat formalitas/informalitas
 - 3.4 tingkah laku yang tersirat
 - 3.5 etika kerja
 - 3.6 kerapian pribadi
 - 3.7 tuntutan keluarga
 - 3.8 hari libur yang diakui
 - 3.9 kebiasaan atau tradisi
 - 3.10 kebutuhan khusus
 - 3.11 produk yang disukai



4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan bahasa:
 - 4.1 bertemu dan memberi salam pada pelanggan
 - 4.2 memberikan pengarahan yang sederhana
 - 4.3 memberikan instruksi yang sederhana
 - 4.4 menjawab pertanyaan yang sederhana
 - 4.5 menyiapkan, melayani, dan membantu pelanggan
 - 4.6 menerangkan barang-barang dan jasa.
5. Organisasi luar meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 5.1 jasa penerangan
 - 5.2 layanan diplomatis
 - 5.3 organisasi buday lokal
 - 5.4 instansi pemerintah yang sesuai.

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti-bukti keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - 1.1 prinsip-prinsip yang menunjang kewaspadaan budaya
 - 1.2 pengakuan atas kelompok budaya yang berbeda di Indonesia / masyarakat internasional
 - 1.3 pengetahuan dasar dari rakyat Indonesia dan non-pribumi
 - 1.4 pengakuan atas berbagai kelompok turis-turis manca negara sesuai dengan sektor dan tempat kerja individu)
 - 1.5 prinsip-prinsip kesempatan yang rata bagi karyawan dan kebijakan anti-diskriminasi yang diterapkan pada karyawan-karyawan secara individual.
2. Konteks penilaian
Unit ini wajib dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Penilaian ini wajib didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
 - 3.1 Petunjuk wajib meliputi pengetahuan yang didemonstrasikan dari apa makna 'sadar secara budaya' dan kemampuan yang didemonstrasikan untuk berkomunikasi secara efektif dengan beragam latar belakang sebagaimana dibutuhkan untuk peran kerja yang berkaitan. Petunjuk kompetensi sebaiknya berkaitan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks layanan pelanggan serta dikumpulkan selama suatu periode waktu.
 - 3.2 Fokus dari unit ini beragam tergantung kepada konteks budaya dari tempat kerja dan latar belakang budaya individu. Penilaian wajib mempertimbangkan variasi kultural dan persyaratan yang berlaku dalam situasi tertentu.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif diseluruh unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih dalam kaitannya dengan unit-unit operasional dan layan lain. Unit ini juga memiliki kaitan yang erat dengan Bekerja Dengan Kolega dan Pelanggan dan pengulangan dalam pelatihan harus dihindari.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



KODE UNIT : PAR.HT01.003.01
JUDUL UNIT : MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan. Unit ini berlaku untuk seluruh individu yang bekerja dalam industri pariwisata dan perhotelan. Unit ini tidak meliputi kebersihan atau pertolongan pertama yang didapatkan dalam unit-unit berbeda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diikuti secara benar sesuai dengan kebijakan perusahaan dan hukum-hukum yang berkaitan serta persyaratan-persyaratan asuransi. 1.2 Pelanggaran prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan segera. 1.3 Setiap sikap atau kejadian yang mencurigakan dilaporkan segera kepada orang yang telah ditunjuk.
02	Menangani situasi darurat	2.1 Situasi darurat dan darurat yang potensial segera dikenali dan tindakan yang dibutuhkan ditentukan dan diambil dalam ruang lingkup tanggung jawab individu. 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Bantuan segera dicari dari kolega dan/atau penguasai lain bila perlu. 2.4 Rincian situasi darurat secara akurat dilaporkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
03	Menjaga standar presentasi perorangan yang aman	Presentasi personil mempertimbangkan lingkungan tempat kerja dan issue-issu kesehatan dan keselamatan yang meliputi: 3.1 menjaga kebersihan personil/grooming yang pantas 3.2 pakaian dan sepatu yang pantas 3.3 praktek-praktek yang pantas.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan meliputi namun tidak terbatas pada:
 - keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
 - identifikasi dan kontrol bahaya
 - penggunaan pakaian dan perlengkapan pelindung personil
 - tempat duduk, pengangkat dan penanganan yang aman
 - keamanan dokumen, uang tunai, perlengkapan dan orang
 - sistem kontrol utama.
- Situasi darurat meliputi namun tidak terbatas pada:
 - ancaman bom
 - pelanggan yang mengacau
 - kecelakaan
 - perampokan
 - kebakaran
 - perampokan bersenjata
 - banjir
 - gempa bumi.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan bukti keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 persyaratan industri/sektor asuransi dan pertanggung jawaban sehubungan dengan tanggung jawab staff individu.
 - 1.2 hukum-hukum kesehatan dan keselamatan kerja nasional/propinsi sehubungan dengan kewajiban majikan dan karyawan.
 - 1.3 prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan umum di tempat kerja bidang pariwisata dan perhotelan.
 - 1.4 penyebab utama kecelakaan tempat kerja berkaitan dengan lingkungan kerja.
2. Konteks penilaian
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak kerja. Penilaian harus meliputi jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan dan keterampilan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Petunjuk wajib meliputi pemahaman pentingnya bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan yang didemonstrasikan, serta implikasi-implikasi potensial atas pelanggaran prosedur-prosedur tersebut.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
Ini adalah unit inti yang menopang kinerja efektif di seluruh unit-unit lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dinilai/dilatih sesuai dengan unit-unit layanan dan operasional lain.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	-
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	-



KODE UNIT : PAR.HT02.050.01
JUDUL UNIT : **MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk membangun dan mempertahankan pengetahuan lokal yang dibutuhkan untuk memberikan respon secara efektif terhadap permintaan-permintaan informasi dalam bidang pariwisata dan perusahaan-perusahaan perhotelan. Unit mencerminkan situasi dimana penyediaan informasi bukan merupakan tugas utama. Unit ini memiliki kaitan dengan unit Sumber dan Penyediaan Informasi Daerah Tujuan Wisata serta Saran (Pariwisata) dimana penyediaan saran merupakan peranan kerja utama.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Mengembangkan pengetahuan lokal	1.1 Sumber-sumber informasi mengenai area lokal diidentifikasi dan diakses secara benar.
		1.2 Informasi dicatat dan diarsipkan untuk penggunaan selanjutnya.
		1.3 Informasi yang secara umum diminta oleh pelanggan diidentifikasi dan diperoleh secara benar yang meliputi:
		1.3.1 informasi perusahaan 1.3.2 transpor lokal 1.3.3 daya tarik lokal 1.3.4 tradisi lokal.
02	Memperbaharui pengetahuan lokal	2.1 Riset informasi dan / atau formal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan lokal.
		2.2 Pengetahuan yang telah diperbaharui disampaikan kepada pelanggan dan rekan kerja secara tepat dan digunakan untuk kepentingan aktifitas sehari-hari.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor-sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Jenis informasi lokal yang dibutuhkan akan beragam sesuai dengan sektor industri tertentu dan tempat kerja individu

PANDUAN PENILAIAN

1. Pengetahuan dan keterampilan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam sumber-sumber informasi tentang perusahaan serta pengetahuan lokal.
2. Konteks penilaian
Unit ini harus dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian meliputi demonstrasi praktis baik ditempat kerja maupun melalui suatu bentuk simulasi. Hal ini harus didukung oleh suatu jajaran metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mampu mendapatkan informasi yang akurat dan terkini mengenai area lokal.
4. Kaitan dengan unit lain
Unit ini menunjang kinerja yang efektif dalam jenis unit-unit lain serta penilaian/pelatihan gabungan yang dianggap sesuai. Contoh-contoh dapat meliputi namun tidak terbatas kepada:
 - 4.1 Memberikan Pelayanan Housekeeping untuk Tamu
 - 4.2 Menyediakan Layanan Bell Desk



- 4.3 Memberikan Layanan Resepsi Akomodasi
 - 4.4 Menjual Barang Dagangan (Pariwisata)
 - 4.5 Memberi Nasehat Mengenai Barang Dagangan (Pariwisata)
 - 4.6 banyak unit-unit lain dalam Bidang Operasi, Atraksi dan Theme Parks Session (Pariwisata).
5. Harus diperhatikan pengembangan pelatihan agar dapat memenuhi persyaratan-persyaratan unit-unit ini.
- 5.1 Untuk pelatihan pra-kejuruan umum, perusahaan harus memberikan pelatihan yang mempertimbangkan batas-jenis penuh dari konteks industri tanpa adanya pengaruh terhadap sektor-sektor individu. Batasan Variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian tertentu, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT02.022.01
JUDUL UNIT : BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif di telepon. Unit ini dianggap sama dengan keterampilan umum unit Berkomunikasi Melalui Telepon

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Menjawab telepon masuk	1.1 Telepon dijawab secara cepat, jelas dan sopan sesuai dengan standard perusahaan. 1.2 Bantuan yang bersahabat ditawarkan kepada penelepon dan tujuan menelepon ditentukan secara jelas. 1.3 Keterangan rinci diulang pada penelepon untuk konfirmasi. 1.4 Pertanyaan penelepon dijawab atau ditransfer pada lokasi / orang yang tepat. 1.5 Permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan pada departemen/orang yang tepat untuk tindak lanjut. 1.6 Bila perlu, ambil kesempatan untuk mempromosikan produk dan layanan perusahaan. 1.7 Pesan disampaikan secara akurat kepada orang yang dimaksud dalam waktu yang sudah ditetapkan. 1.8 Panggilan telepon yang bersifat mengancam dan mencurigakan segera dilaporkan kepada orang yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
02	Membuat panggilan telepon	2.1 Nomor telepon diperoleh secara benar. 2.2 Tujuan pemanggilan dibuat secara jelas sebelum menelepon. 2.3 Perlengkapan digunakan secara benar untuk melakukan hubungan komunikasi. 2.4 Nama-nama perusahaan dan alasan menelepon di komunikasikan secara jelas. 2.5 Sikap menelepon harus selalu sopan dan baik.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Komunikasi telepon bisa terjadi dalam jenis konteks yang berbeda termasuk namun tidak terbatas pada:
 - 2.1 kantor
 - 2.2 area resepsi
 - 2.3 pada tur
 - 2.4 di lapangan
 - 2.5 telepon genggam
 - 2.6 pelanggan
 - 2.7 kolega.

PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 pengetahuan operasi sistem telepon tertentu
 - 1.2 pengetahuan produk dan layanan perusahaan
 - 1.3 keterampilan komunikasi lisan.
2. Konteks penilaian



Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh serangkaian metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.

3. Aspek penting penilaian

Petunjuk harus mencakup suatu kemampuan yang didemosntrasikan untuk menggunakan peralatan telephone secara benar dan memberikan layanan telepon yang ramah dan sopan. Kejernihan/ketepatan dalam komunikasi lisan dibutuhkan.

4. Kaitan dengan unit-unit lain

Unit ini menopang kinerja efektif dalam jenis unit *front office* lain. Direkomendasikan bahwa unit ini dibantu / dilatih bersama dengan unit-unit tersebut.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.018.01
JUDUL UNIT : Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dasar

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membuka file	1.1 Komputer dihidupkan / diakses secara benar. 1.2 Perangkat lunak yang memadai dipilih atau diaplikasikan dari menu. 1.3 File dikenali dan dibuka secara benar. 1.4 <i>Keyboard/mouse</i> dioperasikan dalam kecepatan yang telah ditentukan dan dalam persyaratan yang akurat.
02	Memanggil dan mengubah data	2.1 Data yang dipanggil ditempatkan didalam file. 2.2 <i>Copy</i> data dicetak bilamana dibutuhkan. 2.3 Informasi untuk pengeditan diidentifikasi secara benar. 2.4 Informasi dimasukan, diubah atau dihapus dengan menggunakan alat input yang tepat. 2.5 Data disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya informasi.
03	Menutup dan mengeluarkan file	3.1 File ditutup dan program dikeluarkan sesuai dengan prosedur perangkat lunak.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Sistem komputer dan program software akan beragam yang tergantung kepada perusahaannya.

PANDUAN PENILAIAN

- Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dibidang berikut ini:
 - fungsi dasar database
 - pengisian data
 - pedoman nasional untuk perlengkapan dasar komputer (jika ada).
- Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik di tempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh seperangkat metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
- Aspek penting penilaian
Mencari kemampuan untuk memasukan dan mengubah secara akurat data-data dalam jajaran yang sudah ditentukan.
- Kaitan dengan unit-unit lain
 - Ada kaitan erat antara unit ini dengan jajaran unit lain yang berdasarkan pada klerikal / kantor, tergantung kepada sektor industri dan tempat kerja, pelatihan / penilaian gabungan dapat dianggap sesuai.
 - Misalnya, di perusahaan-perusahaan dengan informasi / sistem reservasi yang sudah otomatis penilaian dan pelatihan dapat digabungkan dengan:
 - Menerima dan Memproses Reservasi (Hospitality)
 - Menerima dan Memproses Reservasi (Pariwisata)
 - Mengoperasikan Sistem Informasi Otomatis (Pariwisata).



Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	-
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	-
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT
JUDUL UNIT
DESKRIPSI UNIT

: PAR.HT03.019.01
: MEMBUAT DOKUMEN DI DALAM KOMPUTER
: Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan untuk membuat dokumen di komputer yang sederhana dengan menggunakan komputer aplikasi pengolahan data.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membuat file komputer	1.1 Komputer dihidupkan / diakses secara benar. 1.2 <i>Disket</i> diformat dengan tepat. 1.3 Perangkat lunak yang tepat diaplikasikan atau dipilih dari menu. 1.4 File baru dibuka, di beri nama dan diformat sebagaimana dibutuhkan. 1.5 Persyaratan didiskusikan dan diklarifikasikan /diselesaikan dengan orang yang membutuhkan dokumen dimana perlu.
02	Membuat dokumen dari teks lisan atau tertulis	2.1 <i>Keyboard / mouse</i> dioperasikan dalam kecepatan yang telah ditentukan dan persyaratan yang akurat. 2.2 Dokumen yang dihasilkan merupakan gambaran dari teks asli. 2.3 Dokumen dibuat dalam bentuk dan format yang diinginkan. 2.4 Dokumen dibuat dalam jangka waktu yang telah ditentukan. 2.5 Dokumen disimpan secara teratur untuk menghindari hilangnya data. 2.6 Ejaan dan tata bahasa diperiksa. 2.7 Draft harus layak baca sebelum dicetak.
03	Mencetak dan mengirimkan dokumen	3.1 <i>Print preview</i> digunakan untuk memeriksa format dan tata letak dokumen. 3.2 Peralatan yang sesuai dipasang kedalam printer. 3.3 Dokumen dicetak bilamana diperlukan. 3.4 Dokumen harus layak dibaca dan perubahan dilakukan bilamana dibutuhkan. 3.5 Dokumen dikirimkan ke orang yang tepat dalam jajan waktu yang telah ditentukan.
04	Menyimpan, mengeluarkan dan mematikan	4.1 File disimpan, ditutup dan program dikeluarkan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 4.2 <i>Disk / data</i> disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan. 4.3 <i>Back-up file</i> dibuat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan jika dibutuhkan.

BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
2. Unit ini berkaitan dengan penggunaan software pengolahan data (*word processing*).
3. Sistem komputer dan program perangkat lunak beragam yang tergantung pada perusahaan tersendiri.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk memperagakan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 sistem komputer yang tepat
 - 1.2 keterampilan komunikasi tertulis
 - 1.3 keterampilan pengoperasian *keyboard*
 - 1.4 pedoman nasional untuk sistem dasar komputer (jika ada)
 - 1.5 pengetahuan kerja sekurang-kurangnya satu program software komputer .
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh seperangkat metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan untuk membuat format dokumentasi akurat secara berkesinambungan yang dibutuhkan tepat waktu yang diterima perusahaan
 - 3.2 memahami berbagai aplikasi perangkat lunak
 - 3.3 kecepatan dan ketepatan sesuai dengan standar perusahaan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini wajib dinilai dengan atau setelah unit Mengakses dan Memanggil Kembali Data Komputer .
 - 4.2 Ada kaitan erat antara unit ini dan kelompok unit lain yang berdasarkan pada klerikal / kantor, tergantung pada sektor industri dan tempat kerja, menggabungkan pelatihan / penilaian yang sesuai atau cocok. Contoh mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 4.2.1 Melaksanakan Prosedur Klerikal
 - 4.2.2 Sumber dan Penyajian Informasi Tertulis.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI UTAMA DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1



KODE UNIT : PAR.HT03.014.01
JUDUL UNIT : MENYIMPAN CATATAN KEUANGAN
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyimpan catatan keuangan. Seperti telah diketahui unit ini terfokus pada keterampilan pembukuan dasar. Unit ini dianggap sama dengan unit Memelihara Catatan Keuangan (Perhotelan).

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA
01	Membuat ayat-ayat jurnal	1.1 Jurnal yang benar dipilih untuk ayat yang dimaksud.
		1.2 Ayat-ayat untuk jurnal ditempatkan secara benar dan tepat.
		1.3 Ayat-ayat jurnal didukung dengan keterangan dan referensi silang untuk mendukung dokumen.
		1.4 Ketidak tertaturan dicatat dan ditindaki lanjuti untuk mencari solusi dalam rangka waktu yang telah ditentukan.
		1.5 Ayat-ayat jurnal disesuaikan secara benar.
		1.6 Dokumen sumber diarsipkan secara benar.
02	Menyesuaikan rekening	2.1 Dokumen transaksi dan rekening neraca diperiksa secara teliti untuk memastikan kesesuaian.
		2.2 Ketidak sesuaian diidentifikasi, diselidiki atau dilaporkan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu.
		2.3 Kesalahan dalam dokumen diperbaiki atau dilaporkan.
		2.4 Data dicatat pada sistem yang digunakan dalam rangka waktu yang telah ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Sistem pembukuan dapat berupa manual atau komputerisasi.
- Ayat-ayat jurnal berkaitan dengan:
 - tanda terima tunai
 - penjualan tunai
 - kas kecil
 - jurnal pembelian
 - jurnal penjualan
 - return outwards journal
 - jurnal pengembalian
 - jurnal piutang ragu-ragu
 - jurnal utama, umum
 - jurnal pembayaran gaji.
- Penyesuaian mencakup namun tidak terbatas pada:
 - kas kecil
 - bank
 - buku besar tambahan dan buku laporan kontrol
 - persediaan.



PANDUAN PENILAIAN

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini:
 - 1.1 prinsip-prinsip pembukuan dan istilah
 - 1.2 sistem pencatatan khas sesuai dengan sektor industri.
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat sedang kerja atau tidak kerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode- metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan untuk menjaga pencatatan yang akurat dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan sesuai dengan kebutuhan perusahaan
 - 3.2 pemahaman prinsip-prinsip pembukuan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Sebagaimana unit ini berkaitan dengan keterampilan pembukuan secara umum maka dapat dinilai/dilatih bersama dengan sejumlah unit layanan dan operasional lain yang sesuai dengan sektor industrinya dan tempat kerja individu.
 - 4.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan jenis-jenis konteks industri dengan tiadanya basis kearah sektor individu. Batasan Variabel ini akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	2



KODE UNIT : **PAR.HT03.013.01**
JUDUL UNIT : **MEMPROSES TRANSAKSI KEUANGAN**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memproses dan menyesuaikan transaksi keuangan dalam jenis konteks pariwisata dan perhotelan. Unit ini dianggap sama dengan unit PAR.UJ03.015.01 Memproses Transaksi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
01	Memproses tanda terima dan pembayaran	1.1	Uang tunai diterima dan diperiksa secara teliti dengan menggunakan dokumen yang benar.
		1.2	Uang tunai yang diterima, diperiksa secara teliti dan uang kembalian yang benar diberikan.
		1.3	Tanda terima disiapkan secara teliti dan dikeluarkan bila dibutuhkan.
		1.4	Transaksi non-tunai diproses sesuai dengan prosedur keuangan perusahaan.
		1.5	Transaksi segera dicatat dengan cepat, tepat dan benar.
		1.6	Bila pembayaran dibutuhkan, dokumen diperiksa dan uang tunai dikeluarkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
		1.7	Seluruh transaksi dilakukan dengan cara memenuhi standar kecepatan perusahaan dan standar layanan konsumen.
02	Mencocokkan hasil	2.1	Prosedur penyesuaian dilakukan pada waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
		2.2	Uang tunai dipisahkan dari hasil/keuntungan sebelum prosedur penyesuaian dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.
		2.3	Pembacaan register/terminal atau pencetakan/print out ditentukan secara teliti dimana perlu.
		2.4	Dokumen tunai dan non-tunai dibawa dan diserahkan sesuai dengan prosedur pengamanan perusahaan
		2.5	Uang tunai dihitung secara teliti.
		2.6	Dokumen non-tunai dihitung secara teliti.
		2.7	Penyesuaian antara pembacaan register/terminal serta jumlah transaksi non-tunai ditentukan secara teliti.
		2.8	Keuntungan/hasil dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.

BATASAN VARIABEL

- Unit ini berlaku untuk seluruh sektor pariwisata dan perhotelan.
- Transaksi mencakup namun tidak terbatas pada:
 - kartu kredit
 - cek
 - EDC (*Electronic Data Captured*)
 - deposit
 - pembayaran dimuka
 - voucher
 - biaya perusahaan
 - pembayaran kembali
 - travellers cheques
 - mata uang asing.

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Keterampilan dan pengetahuan penunjang
Untuk mendemonstrasikan kompetensi, dibutuhkan petunjuk keterampilan dan pengetahuan di bidang berikut ini:
 - 1.1 keterampilan penghitungan angka dasar
 - 1.2 prosedur penghitungan uang tunai
 - 1.3 prosedur proses transaksi non-tunai
 - 1.4 prosedur keamanan untuk uang tunai dan dokumentasi keuangan lain
2. Konteks penilaian
Unit ini dapat dinilai berdasarkan pada saat bekerja atau tidak bekerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktis baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh jenis metode-metode untuk menilai pengetahuan penunjang.
3. Aspek penting penilaian
Mencari:
 - 3.1 kemampuan melaksanakan transaksi keuangan yang teliti dan aman dalam rangka waktu yang dapat diterima perusahaan
 - 3.2 pengetahuan prinsip-prinsip penanganan dasar serta prosedur keamanan.
4. Kaitan dengan unit-unit lain
 - 4.1 Unit ini memiliki kaitan erat dengan jenis unit operasional lain secara luas dimana penanganan uang tunai mungkin dilibatkan. Seperti telah diketahui penilaian / pelatihan gabungan sesuai berdasarkan pada kebutuhan khusus sektor industri dan tempat kerja.
 - 4.2 Harus diperhatikan pengembangan pelatihan untuk memenuhi persyaratan dari unit ini. Untuk pelatihan kejuruan umum, perusahaan harus menyediakan pelatihan yang mempertimbangkan seluruh perangkat industri terkait dengan sektor individu yang tidak berbasis. Batasan Variabel ini akan membantu dalam hal ini. Untuk sektor penyampaian khusus, pelatihan harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan sektor tersebut.

Kompetensi Kunci

NO	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan Masalah	1
7	Menggunakan Teknologi	1