

2014



LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI
PARIWISATA BHAKTI PERSADA

TG. SKEMA - 09

SKEMA SERTIFIKASI KLASTER MEMANTAU KERJA DI TATA GRAHA

Disusun sebagai acuan pelaksanaan sertifikasi profesi perhotelan

Ditetapkan tanggal : 01 Oktober 2014
Oleh :

Disahkan tanggal : 01 Oktober 2014
Oleh :

KETUA SKEMA SERTIFIKASI

ER UMMI KALSUM

DIREKTUR LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA

R. HANDOJO WIDODO

Nomor Dokumen : PSD/BSS/013/01/2014

Nomor : 013

Status Distribusi : Terkendali

Tak terkendali

TERKENDALI



1. LATAR BELAKANG

Perjanjian ASEAN Free Trade Area (AFTA) telah empat tahun diberlakukan, Era globalisasi dalam perdagangan bebas Asia Tenggara (AEC) akan diberlakukan tahun 2015. Kondisi tersebut membawa dampak kepada persaingan yang semakin ketat dan tajam. Untuk menghadapi tantangan tersebut dibutuhkan usaha untuk meningkatkan daya saing dan keunggulan dalam berkompetisi di semua sektor usaha, baik usaha bidang industri maupun jasa.

Oleh sebab itu peningkatan kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) Indonesia menjadi hal yang tidak dapat ditawar lagi.

Dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia perlu di siapkan Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan ketrampilan yang Profesional untuk menanganinya. Dimana Pemerintah Indonesia melalui Kemenparekraf menargetkan peningkatan jumlah kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia. Untuk itu perlu disiapkan Sumber Daya Manusia di sektor Pariwisata yang memiliki sertifikat kompetensi teknik yang diakui secara nasional dan internasional.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, atas dasar UU Pariwisata No. 10 tahun 2009, maka Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Bhakti Persada berkomitmen untuk membantu meningkatkan daya saing bangsa dengan cara melaksanakan proses sertifikasi bagi sumber daya manusia di sektor Pariwisata khususnya pada sub bidang Hotel dan Restoran .

2. RUANG LINGKUP SKEMA SERTIFIKASI

2.1 Bidang Tata Graha

2.2 Lingkup Penggunaan :

2.2.1 Memantau Kerja Di Tata Graha

3. TUJUAN SERTIFIKASI

3.1 Memastikan bahwa tenaga pelaksana penyedia layanan housekeeping untuk tamu kompeten secara nasional / internasional

3.2 Memelihara bahwa tenaga pelaksana penyedia layanan housekeeping untuk tamu masih kompeten secara nasional / internasional

4. ACUAN NORMATIF

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan
2. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan
4. PP No. 31 tahun 2006 tentang SISLATERNAS
5. PERPRES No. 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional (KKNI)
6. Keputusan menteri tenaga kerja dan transmigrasi Republik Indonesia Nomor: KEP.239/MEN/X2004
7. Pedoman BNSP



5. KEMASAN

5.1 KLASTER : MEMANTAU KERJA DI TATA GRAHA

5.2 Rincian Unit Kompetensi

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.HT01.001.01	BEKERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN PELANGGAN
2.	PAR.HT01.003.01	MENGIKUTI PROSEDUR KESEHATAN, KESELAMATAN DAN KEAMANAN DI TEMPAT KERJA
3.	PAR.HT03.001.01	MENGIKUTI PROSEDUR KEBERSIHAN DI TEMPAT KERJA
4.	PAR.HT03.002.01	MEMBERSIHKAN TEMPAT DAN PERALATAN KERJA
5.	PAR.HT02.050.01	MENINGKATKAN DAN MEMPERBAHARUI PENGETAHUAN LOKAL
6.	PAR.HT02.051.01	MEMPROMOSIKAN PRODUK DAN JASA KEPADA PELANGGAN
7.	PAR.HT02.022.01	BERKOMUNIKASI MELALUI TELEPON
8.	PAR.HT03.009.01	MENERIMA DAN MENYIMPAN BARANG
9.	PAR.HT02.026.01	MENYEDIAKAN JASA <i>HOUSEKEEPING</i> UNTUK TAMU
10.	PAR.HT02.030.01	MENYEDIAKAN JASA <i>VALET</i>
11.	PAR.HT02.029.01	MENANGANI <i>LINEN</i> DAN PAKAIAN TAMU
12.	PAR.HT02.028.01	MENYIAPKAN KAMAR UNTUK TAMU
13.	PAR.HT03.037.01	MEMANTAU KEGIATAN KERJA

6. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

- 6.1 Pendidikan /Pengalaman : Minimal SLTA Sederajat atau pengalaman industri selama 6 bulan atau Pelatihan dibidang tata hidang atau minimal pengalaman kerja minimal 3 Tahun secara berturut turut pada bidang tata graha memantau kerja di tata graha.
- 6.2 Umur / Usia : Minimal 27 tahun
- 6.3 Jenis Kelamin : Pria / Wanita
- 6.4 Kesehatan : Sehat jasmani dan rohani

7. HAK PEMOHON SERTIFIKASI DAN KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT

7.1 Hak Pemohon :

- 7.1.1 Peserta yang dinyatakan kompeten, akan mendapatkan sertifikat kompetensi sesuai dengan skema sertifikasi klaster yang diikuti.
- 7.1.2 Menggunakan sarana diri sebagai personil yang kompeten untuk pekerjaan Memantau Kerja Di Tata Graha
- 7.1.3 Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan unit kompetensi yang diujikan.
- 7.1.4 Memperoleh hak banding bila keputusan Hasil asesmen/Uji Kompetensi tidak sesuai persyaratan minimum.
- 7.1.5 Memperoleh Sertifikat Kompetensi sesuai dengan hasil asesmen/ Uji Kompetensi.
- 7.1.6 Hak untuk mengikuti proses asesmen/Uji Kompetensi Ulang.

7.2 Kewajiban Pemegang Sertifikat Kompetensi :

- 7.2.1 Melaksanakan keprofesian dalam bidang Tata Graha dengan aturan dan kode etik yang berlaku



- 7.2.2** Mengikuti program RCC (Recognition Current Competency) yang ditetapkan LSP Pariwisata Bhakti Persada setiap 3 Tahun sekali.

8. BIAYA SERTIFIKASI

8.1 Standar biaya sertifikasi mencakup biaya asesmen, sertifikat dan biaya administrasi

8.2 Biaya Sertifikasi :

@ Rp. 1.000.000,-

Biaya sertifikasi belum termasuk biaya akomodasi dan transportasi.

9. PROSES SERTIFIKASI

9.1 Proses Pendaftaran

Pada saat pendaftaran, LSP Pariwisata Bhakti persada menyediakan gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi. Gambaran tersebut paling sedikit mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat.

9.2 Proses Asesmen

9.2.1 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA menerapkan metoda dan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

9.2.2 Peserta yang telah merasa dirinya kompeten sesuai dengan standar kompetensi untuk Skema Sertifikasi /klaster melakukan pekerjaan Memantau Kerja Di Tata Graha dapat segera mengajukan permohonan kepada LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA dengan mengisi Formulir pendaftaran ,Form APL 01 (Biodata peserta), mengisi Form APL 02.(penilaian mandiri) dan melengkapi bukti – bukti porto folio yang relevan dengan skema sertifikasi yang diajukan.

9.2.3 LSP Menentukan Tempat Uji Kompetensi (TUK)

9.2.4 LSP akan menugaskan asesor kompetensi Bidang Tata Graha untuk melaksanakan asesmen terhadap bukti bukti portofolio yang diajukan, hasil dari asesmen dijadikan sebagai dasar untuk menentukan metoda yang akan digunakan dalam perencanaan dan pengorganisasian asesmen

9.2.5 Asesor Kompetensi melaksanakan Konsultasi Pra Uji untuk menjelaskan tujuan asesmen, perencanaan asesmen, hasil asesmen, proses banding dan menyepakati waktu dan tempat pelaksanaan asesmen/uji kompetensi serta asesori membuat surat persetujuan proses asesmen/uji kompetensi.

9.2.6 Asesor akan melaksanakan proses asesmen/uji kompetensi sesuai dengan perencanaan asesmen yang telah disepakati

9.2.7 Asesor menyampaikan rekomendasi kompeten atau belum kompeten kepada asesori/peserta secara langsung setelah proses asesmen/uji kompetensi selesai dan akan menjaga kerahasiaan hasil rekomendasi tersebut.

9.2.8 Asesor Kompetensi segera melaporkan hasil asesmen/uji kompetensi kepada LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA setelah selesai melaksanakan proses asesmen /uji kompetensi selambatnya dalam waktu 2x24 jam.



9.2.9 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA akan mengevaluasi (bila diperlukan membentuk Komite Teknis) rekomendasi keputusan asesor kompetensi untuk kemudian akan menetapkan status kompetensi dan akan menerbitkan sertifikat kompetensi untuk klaster/paket Kompeten sesuai dengan yang diajukan asesesi.

9.3 Proses Uji Kompetensi

Uji kompetensi akan dilakukan apabila bukti bukti yang diajukan oleh asesesi setelah dilakukan asesmen belum memenuhi terhadap kriteria bukti yaitu valid, asli, terkini dan mencukupi terhadap klaster yang diajukan. Uji kompetensi dirancang sesuai dengan kekurangan bukti bukti yang harus dipenuhi oleh asesesi terhadap klaster yang diminta, dapat berupa tes tertulis, lisan, praktek, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif, serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi.

9.4 Keputusan Sertifikasi

9.4.1 Keputusan pemberian sertifikat terhadap asesesi/peserta hanya dilakukan oleh LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA berdasarkan bukti-bukti yang dikumpulkan selama proses asesmen/uji kompetensi. Personil yang membuat rekomendasi keputusan asesmen/uji kompetensi tidak ikut serta dalam pelaksanaan asesmen/uji kompetensi atau pelatihan peserta sertifikasi.

9.4.2 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA tidak akan melakukan sub-kontrak untuk keputusan pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan atau pengurangan lingkup, pembekuan dan pencabutan sertifikat, apabila sebagian proses sertifikasi kompetensi dilaksanakan tidak langsung oleh LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA.

9.5 Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat

9.5.1 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA mempunyai kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan dan pencabutan sertifikasi, penambahan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang juga menjelaskan tindak lanjut oleh LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA.

9.5.2 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa, selama pembekuan sertifikasi, pemegang sertifikat tidak diperkenankan melakukan promosi terkait dengan sertifikasi yang dibekukan.

9.5.3 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa setelah pencabutan sertifikat, pemegang sertifikat tidak diperkenankan menggunakan sertifikatnya sebagai bahan rujukan untuk kegiatannya.

9.6 Proses Sertifikasi Ulang

9.6.1 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA menjamin Kegiatan sertifikasi ulang yang ditetapkan oleh LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak dan memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat.

9.6.2 Periode sertifikasi ulang ditetapkan berdasarkan skema sertifikasi. Landasan penetapan periode sertifikasi ulang mempertimbangkan beberapa hal berikut :

- a) persyaratan sesuai peraturan perundangan



- b) perubahan dokumen normative
- c) perubahan skema sertifikasi yang relevan
- d) sifat dan kematangan industri atau bidang tempat pemegang sertifikat bekerja
- e) risiko yang timbul akibat orang yang tidak kompeten
- f) perubahan teknologi, dan persyaratan bagi pemegang sertifikat
- g) persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan
- h) frekuensi dan muatan kegiatan penilikan/surveilan, bila dipersyaratkan dalam skema sertifikasi.

9.7 Penggunaan Sertifikat

LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA mensyaratkan pemegang sertifikat kompetensi untuk menandatangani perjanjian yang berisi pasal sebagai berikut :

- 9.7.1 mematuhi ketentuan yang relevan dalam skema sertifikasi
- 9.7.2 membuat pernyataan bahwa sertifikasi yang diterima hanya untuk ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan
- 9.7.3 tidak menggunakan sertifikasi yang dapat mencemarkan LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA, dan tidak membuat pernyataan terkait sertifikasi yang oleh LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA dianggap menyesatkan atau tidak dapat dipertanggung jawabkan
- 9.7.4 menghentikan penggunaan semua pengakuan atas sertifikasi yang merujuk pada LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA atau sertifikasi LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA apabila sertifikat dibekukan atau dicabut, dan mengembalikan sertifikat yang diterbitkan LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA.
- 9.7.5 tidak menggunakan sertifikat dengan cara yang menyesatkan

9.8 Banding

- 9.8.1 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup unsur-unsur dan metoda berikut :
 - a) proses menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapi, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa
 - b) penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan cara mengatasinya
 - c) memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.
- 9.8.2 LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP PARIWISATA BHAKTI PERSADA menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.

Bandung, 01 OKTOBER 2014

Disusun oleh :

Manager Sertifikasi