



**MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 16 TAHUN 2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
KATEGORI PERDAGANGAN BESAR DAN ECERAN; REPARASI DAN  
PERAWATAN MOBIL DAN SEPEDA MOTOR GOLONGAN POKOK  
PERDAGANGAN BESAR, BUKAN MOBIL DAN SEPEDA MOTOR  
BIDANG RITEL MODERN

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 Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor Golongan Pokok Perdagangan Besar, Bukan Mobil dan Sepeda Motor Bidang Ritel Modern;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor Golongan Pokok Perdagangan Besar, Bukan Mobil dan Sepeda Motor Bidang Ritel Modern telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 10 Oktober 2017 di Jakarta;

- c. bahwa berdasarkan Surat Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Kementerian Perdagangan, Nomor 608/PDN/SD/12/2017 tanggal 8 Desember 2017 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor Golongan Pokok Perdagangan Besar, Bukan Mobil dan Sepeda Motor Bidang Ritel Modern;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu ditetapkan dengan Keputusan Menteri;

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor Golongan Pokok Perdagangan Besar, Bukan Mobil dan Sepeda Motor Bidang Ritel Modern, 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 Perdagangan dan/atau Kementerian/Lembaga Teknis Terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 Februari 2018

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,

  
M. HANIF DHAKIRI

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 16 TAHUN 2018

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA  
NASIONAL INDONESIA KATEGORI  
PERDAGANGAN BESAR DAN ECERAN;  
REPARASI DAN PERAWATAN MOBIL DAN  
SEPEDA MOTOR GOLONGAN POKOK  
PERDAGANGAN BESAR, BUKAN MOBIL DAN  
SEPEDA MOTOR BIDANG RITEL MODERN

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis Retail adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis. Organisasi ataupun seseorang yang menjalankan bisnis ini disebut pula sebagai pengecer. Pada prakteknya pengecer melakukan pembelian barang ataupun produk dalam jumlah besar dari produsen, ataupun pengimport baik secara langsung ataupun melalui grosir, untuk kemudian dijual kembali dalam jumlah kecil. Industri ritel di Indonesia saat ini berkembang cukup pesat, terutama perkembangan di kategori Pasar modern, hal ini dipengaruhi oleh peningkatan pendapatan masyarakat saat ini, di mana peningkatan pendapatan masyarakat menyebabkan perubahan daya beli dan gaya hidup masyarakat. Konsumen yang pada awalnya hanya mementingkan barang kebutuhan sehari-hari yang tersedia dalam bisnis ritel, telah berubah dengan bertambahnya kebutuhan yang mementingkan kenyamanan, kebersihan, keamanan dalam berbelanja, serta kelengkapan barang yang disediakan. Faktor lainnya adalah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dari waktu ke waktu dirasa sangat cepat dan berbanding lurus dengan kondisi kehidupan sehari-hari segala aktifitas yang dilakukan begitu cepat dan mudah. Termasuk juga perusahaan yang bergerak di bidang

bisnis ritel modern sudah banyak dipengaruhi oleh kerasnya arus globalisasi, dimana orang-orang dituntut untuk bekerja secara cepat, inovatif dan kreatif. Keberadaan bisnis ritel modern ditandai dengan salah satu ciri, yaitu meningkatnya kebutuhan terhadap aplikasi teknologi sistem informasi. Seperti misalnya penggunaan aplikasi sistem operasi toko dengan komputer seperti: *Point of Sales (POS)*, *Electronic Data Interchange (EDI)*, dan *EFT (Electronic Fund Transfer)*, dimana aplikasi sistem tersebut diharapkan menunjang peningkatan efisiensi.

Pasar modern mengutamakan konsep kenyamanan, keamanan, kebersihan lokasi, kualitas produk yang baik, serta kelengkapan dan variasi produk untuk bersaing dalam industri ritel di Indonesia. Konsep tersebut memberikan pengaruh besar dalam pertumbuhan dan perkembangan industri ritel Indonesia.

Berdasarkan definisi yang tertuang dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007, dikatakan bahwa format pasar swalayan dikategorikan sbb:

1. Minimarket:

- Produk dijual: kebutuhan rumah tangga, makanan dan termasuk kebutuhan harian.
- Jumlah produk: < 5000 item
- Luas gerai: maks. 400m<sup>2</sup>
- Area Parkir: terbatas
- Potensi penjualan: maks. 200 juta

2. Supermarket:

- Produk dijual: kebutuhan rumah tangga, makanan dan termasuk kebutuhan harian.
- Jumlah produk: 5000-25000 item
- Luas gerai: 400-5000m<sup>2</sup>
- Area Parkir: sedang (memadai)
- Potensi penjualan: 200 juta- 10 miliar

### 3. *Hypermarket*:

- Produk dijual: kebutuhan rumah tangga, makanan dan termasuk kebutuhan harian, *textile*, *fashion*, *furniture*, dan lain-lain.
- Jumlah produk: >25000 *item*
- Luas gerai: > 5000m<sup>2</sup>
- Area Parkir: sangat besar
- Potensi penjualan: > 10 miliar

Klasifikasi Toko modern berdasarkan sistem penjualan dan jenis barang dagangan

Tabel 1.1 Klasifikasi Toko Modern

	PASAR MODERN	DEPT. STORE	SPECIALITY STORE	MALL/SUPER MALL/PLAZA	TRADE CENTER
DEFINISI	Tempat belanja makanan dan perlengkapan rumah tangga termasuk sembako	tempat belanja berbagai jenis pakaian yang disusun dalam <i>counter</i>	tempat yang hanya menjual jenis produk tertentu saja seperti elektronik, bahan bangunan	tempat belanja, rekreasi, makan, dan lain-lain yang terdiri dari <i>outlet</i> berukuran kecil	pusat belanja makanan, pakaian, perlengkapan rumah tangga, dan keperluan sehari-hari baik oleh ritel maupun grosir ditambah keberadaan

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 112 tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern

Pengembangan Jasa Retail pada umumnya melibatkan tenaga kerja yang sangat banyak dan bervariasi disiplin ilmu, keahlian dan keterampilannya serta pengalamannya mulai dari tahap/kegiatan *merchandising* dan pada tahap/kegiatan operasional.

Industri ritel memiliki peranan yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia dan menempatkan diri sebagai industri kedua tertinggi dalam penyerapan tenaga kerja Indonesia setelah industri pertanian. Hal ini mengindikasikan bahwa industri ritel dapat mengurangi angka pengangguran di Indonesia dikarenakan industri ini cukup memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan perekonomian skala lokal dan nasional. Dukungan pemerintah dan masyarakat terhadap pengembangan

potensi ritel lokal pun menjadi salah satu faktor makin berkembangnya perusahaan-perusahaan di sektor industri ini sehingga dapat meningkatkan kebutuhan tenaga kerja baru yang potensial dan berkualitas.

Tabel 1.2 Data Serapan Tenaga Kerja per Sektor:

<i>dalam juta</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016 <sup>1</sup>
Pertanian	42.5	39.9	39.2	39.0	37.8	38.3
Pedagang Grosir, Pedagang Ritel, Restoran dan Hotel	23.2	23.6	24.1	24.8	25.7	28.5
Jasa masyarakat, Sosial dan Pribadi	17.0	17.4	18.5	18.4	17.9	19.8
Industri Manufaktur	13.7	15.6	15.0	15.3	15.3	16.0

<sup>1</sup> data dari Februari 2016

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan Standar kompetensi untuk setiap fungsi kerja bidang ritel dalam lingkup nasional, regional maupun internasional yang berbasis pada pasar tenaga kerja maupun sistem manajemen sumber daya manusia, termasuk kebutuhan perusahaan untuk mengisi semua level jabatan kerja dalam proses pelaksanaan pekerjaan di Industri Retail.

Pengembangan SKKNI ini berdasarkan hasil analisis jabatan kerja sesuai dengan level kualifikasi KKNi yang dilakukan oleh para ahlinya dan berpengalaman serta para nara sumber yang kompeten.

Berdasarkan rumusan standar kinerja (unjuk kerja) setiap tugas, maka langkah-langkahnya dianalisis persyaratan kompetensinya yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap perilaku dan peralatan maupun bahan/material yang dibutuhkan. Kemudian, persyaratan kompetensi yang telah diidentifikasi diurut/didaftar kedalam bentuk indek persyaratan. Indek ini dibutuhkan untuk dipakai sebagai bimbingan penyusunan “Tingkatan penguasaan Persyaratan Pengetahuan dan Keterampilan”.

Untuk selanjutnya dipergunakan untuk menyusun Standar Latihan Kerja (SLK) materi pembelajaran, dan Materi Uji Kompetensi (MUK) sebagai alat tolok ukur penilaian untuk proses sertifikasi.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi pekerjaan di ritel modern, tenaga kerja memiliki identitas yang tidak dapat dipisahkan dan merupakan ciri khas yang menjadi karakter tenaga kerja profesional bidang ritel modern. Identitas tersebut adalah:

1. *Engange* adalah dimana tenaga kerja wajib terlibat langsung dengan pelanggan bukan hanya memberikan pelayanan yang sempurna (*service excellent*), namun dapat sekaligus berperan sebagai *advisor* bagi pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan
2. Berorientasi pada penjualan maksudnya tenaga kerja ritel profesional harus berorientasi pada penjualan produk dagangan dikarenakan fungsi bisnis ritel modern selain *merchandising* adalah penjualan.
3. Komunikatif maksudnya tenaga kerja di ritel modern dituntut komunikatif tidak hanya dalam melayani pelanggan namun juga rekan sekerja dan atasan.
4. Detil dan resik adalah slogan yang menyatakan bahwa *retail is detail* merupakan representasi nyata dari ritel modern dikarenakan system perdagangan ini melibatkan banyak orang dan barang. Sedangkan resik merupakan representasi dari tempat maupun orang agar toko modern tersebut dapat menarik pelanggan untuk datang.
5. Inovatif adalah tenaga kerja ritel modern dituntut untuk selalu memberikan inovasi-inovasi baru agar dapat memenuhi tuntutan perkembangan pasar, meningkatkan *traffic* pelanggan dan merangsang pelanggan untuk datang kembali.
6. Melek teknologi yang artinya bahwa tenaga kerja ritel wajib memiliki pengetahuan terkini mengenai teknologi dikarenakan perkembangan industri ritel modern saat ini sudah sangat bergantung pada teknologi modern
7. Menjunjung kebhinekaan maksudnya di sebuah toko ritel modern tenaga kerja yang terlibat, pelanggan toko dan pemilik toko terdiri dari

berbagai suku, ras dan agama yang berbeda sehingga tenaga kerja ritel modern harus menjunjung tinggi kebhinekaan untuk tercapainya efektifitas pengelolaan barang dagangan dan efisiensi operasional ritel.

Dengan semangat karakteristik tersebut, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) ritel modern ini disusun dan dikembangkan dengan mengacu pada *Regional Model Competency Standards (RMCS)* sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Agar dapat sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar, maka standar kompetensi kerja tersebut secara berkala harus ditinjau dan disempurnakan.

## B. Pengertian

1. Bisnis retail adalah salah satu cara pemasaran produk meliputi semua aktivitas yang melibatkan penjualan barang secara langsung ke konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis
2. Ritel modern atau toko modern yaitu toko dengan sistem pelayanan mandiri, menjual berbagai jenis barang secara eceran yang berbentuk minimarket, supermarket, *department store*, hypermarket, ataupun grosir berbentuk perkulakan
3. Pasar adalah area tempat jual beli barang dengan jumlah penjual lebih dari satu baik yang disebut sebagai pusat perbelanjaan, pasar tradisional, pertokoan, *mall*, plasa, pusat perdagangan maupun sebutan lainnya.
4. Pusat perbelanjaan adalah suatu area tertentu yang terdiri dari suatu atau beberapa bangunan yang didirikan secara vertikal maupun horisontal, yang dijual atau disewakan kepada pelaku usaha atau dikelola sendiri untuk melakukan kegiatan perdagangan barang.
5. Toko adalah bangunan gedung dengan fungsi usaha yang digunakan untuk menjual barang dan terdiri dari hanya satu penjual.

6. Pengelola Jaringan toko modern adalah pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha melalui satu kesatuan manajemen dan sistem pendistribusian barang ke *outlet/gerai* yang merupakan jaringannya.
7. Pemasok adalah pelaku usaha yang secara teratur memasok barang ke toko modern dengan tujuan untuk dijual kembali melalui kerjasama usaha.
8. Kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan antara pelaku usaha mikro, kecil dan menengah dengan usaha besar.
9. Persyaratan perdagangan (*trading terms*) adalah syarat-syarat dalam perjanjian kerjasama antara pemasok dengan toko modern dan/atau pengelola jaringan toko modern yang berhubungan dengan pemasokan barang-barang yang diperdagangkan dalam toko modern yang bersangkutan.
10. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional yang selanjutnya disingkat IUPPT adalah izin untuk dapat melaksanakan usaha pengelolaan pasar tradisional.
11. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan yang selanjutnya disingkat IUPP adalah izin untuk dapat melaksanakan usaha pengelolaan pusat perbelanjaan.
12. Izin Usaha Toko Modern yang selanjutnya disingkat IUTM adalah izin untuk dapat melaksanakan usaha pengelolaan toko modern.

### C. Penggunaan SKKNI

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

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
  - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum.
  - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.

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

#### D. Komite Standar Kompetensi

Susunan komite standar kompetensi pada Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKN) Bidang Jasa Ritel melalui Keputusan Ketua Komite Standar Kompetensi Sektor Perdagangan Nomor 23.1/1/PKTN/KEP/2/2017 tanggal 15 Februari 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan komite standar kompetensi RSKKN Bidang Tenaga Jasa Ritel

NO	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1.	Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri	Kementerian Perdagangan	Pengarah
2.	Direktur Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Kementerian Perdagangan	Penanggung Jawab
3.	Dasep Suryanto, Ketua Bid. SDM DPP APRINDO	APRINDO	Ketua
4.	Kasubdit Pelaku Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis	Kementerian Perdagangan	Wakil Ketua
5.	Kasie Pelaku Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis	Kementerian Perdagangan	Sekretaris
6.	Kasie Sistem dan Pengawasan Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis	Kementerian Perdagangan	Anggota
7.	Asyharul Fityan	APRINDO	Anggota

NO	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
8.	Bambang Suryanto	APRINDO	Anggota
9.	Fansyuri F. Siambaton	APRINDO	Anggota
10.	Farukil Ulum	APRINDO	Anggota
11.	Fathurrahman	APRINDO	Anggota
12.	Lilia Amin Rachman	APRINDO	Anggota
13.	Nugroho Hari Prabowo	APRINDO	Anggota
14.	Rosani Osderia Sinaga	APRINDO	Anggota
15.	Sumarni	APRINDO	Anggota
16.	Esti Aprilia Kurniawati	Kementerian Perdagangan	Anggota
17.	Nova Yusmira	Kementerian Perdagangan	Anggota

Tabel 1.5. Susunan tim perumus RSKKNI Bidang Retail

NO	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1.	Dasep Suryanto	APRINDO	Ketua
2.	Clara Melinda Suparman		Sekretaris
3.	Abd. Rahman	APRINDO	Anggota
4.	Angkawijaya Budisaputra	APRINDO	Anggota
5.	Ario Wijaya	APRINDO	Anggota
6.	Asyarul Fityan	APRINDO	Anggota
7.	Bambang Suryanto	APRINDO	Anggota
8.	Diyan Sumanti	LSP Ritel	Anggota
9.	Eddy Effendi	APRINDO	Anggota
10.	Edro F. Siahaan	APRINDO	Anggota
11.	Eka Febriantin	LSP Ritel	Anggota
12.	Erwin Trio	APRINDO	Anggota
13.	Fansyuri Siambaton	APRINDO	Anggota
14.	Farukil Ulum	APRINDO	Anggota
15.	Faturrahman	APRINDO	Anggota
16.	Fifi Agustina	APRINDO	Anggota
17.	Habudin	APRINDO	Anggota
18.	Laurence Ivan Taruman	LSP Ritel	Anggota

NO	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
19.	Lilia Amin	APRINDO	Anggota
20.	Nugroho Hari Prabowo	APRINDO	Anggota
21.	Regina Kusuma Mutti	APRINDO	Anggota
22.	Rosanni	APRINDO	Anggota
23.	Sumarni	APRINDO	Anggota
24.	Theofilus Anjasfebri Wiratomo	APRINDO	Anggota
25.	Zabiansyah	APRINDO	Anggota

Tabel 3. Susunan Tim verifikasi RSKKNI Bidang Bidang Retail

NO	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1.	Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri	Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri	Pengarah
2.	Direktur Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Direktorat Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Penanggung jawab
3.	Kasubdit Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Subdit Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Ketua
4.	Kasubdit Perumusan dan Penerapan Standar, Ditjen PKTN	Subdit Perumusan dan Penerapan Standar, Ditjen PKTN	Wakil Ketua
5.	Kepala Bagian Hukum dan Kerja Sama, Sesditjen PKTN	Bagian Hukum dan Kerja Sama, Sesditjen PKTN	Sekretaris
6.	Kasubdit Distribusi Tidak Langsung, Dit Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Subdit Distribusi Tidak Langsung, Dit Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Anggota
7.	Kasie Sistem dan Pengawasan Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Sie Sistem dan Pengawasan Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Anggota

NO	NAMA	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
8.	Kasie Pelaku Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Sie Pelaku Jasa Perdagangan, Distribusi dan Bisnis, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Anggota
9.	Kasie Pelaku Distribusi Tidak Langsung, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Sie Pelaku Distribusi Tidak Langsung, Dit. Bina Usaha dan Pelaku Distribusi	Anggota
10.	Esti Aprilia Kurniawati, Analis Perdagangan	Analis Perdagangan	Anggota
11.	Nova Yusmira, Analis Perdagangan	Analis Perdagangan	Anggota

BAB II  
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

B. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Memberikan layanan ritel profesional	Mencapai efektivitas atas pengelolaan dan pemasaran barang dagangan	Merencanakan pengembangan bisnis ritel	Membuat perencanaan strategis pemasaran ritel
			Mengelola proyek pengembangan gerai ritel
			Mendorong potensi laba ( <i>profitablity</i> ) bisnis ritel
			Memimpin pengembangan gerai ritel
		Mengelola efektifitas <i>merchandising</i>	Melaksanakan proses pembelian barang dagangan ( <i>merchandising</i> )
			Mengelola sistem dan kapasitas barang dagangan ( <i>merchandising</i> ) untuk memenuhi permintaan
			Merencanakan tingkat persediaan barang
			Mengelola pemasok ( <i>supplier</i> )

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR	
			Meningkatkan efektivitas pasokan ( <i>supply</i> ) <i>merchandising</i>	
		Melaksanakan visual <i>merchandising</i>	Mengelola proses <i>visual merchandising</i> dan promosi gerai	
			Mengkoordinasikan kegiatan <i>visual merchandising</i>	
			Melakukan kegiatan pemajangan barang dagangan ( <i>display</i> )	
			Membuat <i>signage</i> untuk mendukung <i>visual merchandising</i>	
			Mengelola pencahayaan untuk <i>display</i> dan <i>visual merchandising</i>	
			Mengintegrasikan promosi dan program sale	Membuat profil pasar ritel
		Mengkoordinasikan kegiatan pemasaran, promosi dan <i>event</i> gerai ritel		
		Mengelola kegiatan promosi khusus untuk meningkatkan penjualan produk bermerek		
		Mendorong penjualan melalui <i>platform</i> digital ( <i>e-commerce</i> )	Menentukan model bisnis daring ( <i>e-business</i> )	
			Menentukan aplikasi perdagangan daring ( <i>ecommerce</i> ) untuk meningkatkan penjualan dan layanan ritel	
			Melakukan aktivitas pemasaran digital untuk bisnis ritel	
			Menambah pelanggan ritel daring	
			Memberdayakan media sosial untuk menarik pelanggan ritel	
			Mencapai profitabili-	Meningkatkan jumlah

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
	tas dan efisiensi operasional ritel	transaksi (konversi) dan nilai transaksi ( <i>basket size</i> )	Mengkoordinasikan layanan pelanggan di gerai
			Mengembangkan jumlah transaksi gerai
			Menangani ketidakpuasan pelanggan ritel
			Mengembangkan pengetahuan produk untuk kenyamanan berbelanja
			Memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan ritel
			Berinteraksi aktif dalam membantu pelanggan berbelanja
			Membangun perilaku kerja ritel yang efektif
			Berkomunikasi aktif dalam lingkungan kerja ritel
			Mengembangkan strategi peningkatan penjualan ritel
			Mendorong pencapaian target penjualan pada gerai ritel
			Mengelola penjualan dan layanan untuk meningkatkan jumlah transaksi pelanggan
			Memantau kinerja penjualan pada gerai ritel
			Menjual produk dan layanan ritel
			Merekomendasikan produk dan jasa untuk meningkatkan nilai transaksi pelanggan
			Melakukan pengiriman produk ritel ke pelanggan
			Memadupadankan produk dengan karakteristik pelanggan

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
		Memastikan pencatatan penjualan dan pencapaian target produktifitas gerai	Mengelola indikator keuangan dan kinerja operasional ritel
			*) Menyiapkan laporan keuangan
			Mengendalikan kinerja keuangan ritel gerai
			Mengelola administrasi gerai dan bisnis ritel
			Melakukan pencatatan keuangan pada gerai ritel
			Menerapkan prosedur penanganan terminal penjualan ( <i>point of sale</i> )
			Menyelesaikan transaksi pada terminal penjualan ( <i>point of sale</i> )
			Membuat korespondensi ritel sederhana
		Melakukan pekerjaan pendukung administratif ritel	
		Mengoptimalkan pendayagunaan personil ritel	Memimpin tim operasional ritel
			Menerapkan kebijakan dan prosedur kepegawaian dalam gerai ritel
			Memberikan bimbingan kerja ( <i>coaching</i> ) dalam lingkungan ritel
			Menjaga hubungan karyawan di gerai ritel
			Melakukan pengawasan terhadap operasional ritel
			Meningkatkan keterampilan kerja dalam operasional ritel
			Mencukupi kebutuhan tenaga kerja operasional ritel
			Mengembangkan inovasi di lingkungan ritel

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR	
			Menjaga kesehatan pribadi dan keseimbangan kehidupan di operasional ritel	
			Merencanakan karir di industri ritel	
			Mencapai standar kinerja dalam lingkungan ritel	
			Menjalankan tugas dan tanggung jawab pribadi	
		Menerapkan sistem pencegahan kehilangan dan kerugian gerai	Menjaga tingkat ketersediaan barang dagangan di gerai ritel	
			Menjalankan prosedur penanganan persediaan barang di gerai	
			Menggunakan sistem persediaan untuk mengendalikan stok	
			Membantu pelaksanaan perhitungan stok barang dagangan	
			Mengelola operasional pengiriman barang dagangan	
			Melakukan pemusnahan barang tidak layak di gerai	
			Melakukan penerimaan barang dagangan ( <i>receiving</i> )	
			Melakukan pengemasan barang dagang	
			* Mengoperasikan <i>forklift</i>	
			Mengoperasikan peralatan dasar ritel	
			Menjaga keamanan gerai ritel	
			Meminimalkan kerugian ( <i>loss</i> ) pada gerai	
			Menyikapi risiko keamanan gerai ritel	
			Memastikan keselamatan berbelanja dan	Mengelola fasilitas gerai ritel
				Mendorong keselamatan kerja pada gerai ritel

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
		kebersihan area	Menerapkan perilaku kerja aman di gerai ritel
			Merapihkan area kerja
			Menangani makanan dengan aman di gerai ritel
		Membangun hubungan dengan masyarakat dan pemerintah	# Memberikan sosialisasi dan edukasi pemangku kepentingan
			# Melaksanakan <i>community relations</i>
			# Melakukan lobi
			# Mengelola isu dan pendapat umum

### C. Daftar Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	G.46RIT00.001.1	Merapihkan Area Kerja
2	G.46RIT00.002.1	Menjalankan Tugas dan Tanggung Jawab Pribadi
3	G.46RIT00.003.1	Mengoperasikan Peralatan Dasar Ritel
4	G.46RIT00.004.1	Membangun Perilaku Kerja Ritel yang Efektif
5	G.46RIT00.005.1	Melakukan Pengemasan Barang Dagang
6	G.46RIT00.006.1	Melakukan Penerimaan Barang Dagangan ( <i>Receiving</i> )
7	G.46RIT00.007.1	Melakukan Pekerjaan Pendukung Administratif Ritel
8	G.46RIT00.008.1	Berkomunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel
9	G.46RIT00.009.1	Berinteraksi Aktif dalam Membantu Pelanggan Berbelanja
10	G.46RIT00.010.1	Merencanakan Karir di Industri Ritel
11	G.46RIT00.011.1	Merekomendasikan Produk dan Jasa untuk Meningkatkan Nilai Transaksi Pelanggan
12	G.46RIT00.012.1	Menyikapi Risiko Keamanan Gerai Ritel
13	G.46RIT00.013.1	Menerapkan Prosedur Penanganan Terminal Penjualan ( <i>Point Of Sale</i> )
14	G.46RIT00.014.1	Menjual Produk dan Layanan Ritel
15	G.46RIT00.015.1	Menjaga Kesehatan Pribadi dan Keseimbangan Kehidupan di Operasional Ritel
16	G.46RIT00.016.1	Mengembangkan Pengetahuan Produk untuk Kenyamanan Berbelanja
17	G.46RIT00.017.1	Menyelesaikan Transaksi pada Terminal Penjualan ( <i>Point Of Sale</i> )
18	G.46RIT00.018.1	Menerapkan Perilaku Kerja Aman di Gerai Ritel
19	G.46RIT00.019.1	Menerapkan Kemampuan Berbahasa, Numerasi, dan Literasi untuk Mendukung Kinerja di lingkungan Ritel
20	G.46RIT00.020.1	Mencapai Standar Kinerja dalam Lingkungan Ritel
21	G.46RIT00.021.1	Menangani Makanan dengan Aman di Gerai Ritel
22	G.46RIT00.022.1	Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Ritel
23	G.46RIT00.023.1	Membuat <i>Signage</i> untuk Mendukung <i>Visual Merchandising</i>
24	G.46RIT00.024.1	Membuat Korespondensi Ritel Sederhana
25	G.46RIT00.025.1	Memberikan Pelayanan Terbaik untuk Meningkatkan Pengalaman Berbelanja Pelanggan Ritel

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
26	G.46RIT00.026.1	Membantu Pelaksanaan Perhitungan Stok Barang Dagangan
27	G.46RIT00.027.1	Memadupadankan Produk dengan Karakteristik Pelanggan
28	G.46RIT00.028.1	Melakukan Pengiriman Produk Ritel ke Pelanggan
29	G.46RIT00.029.1	Melakukan Pencatatan Keuangan pada Gerai Ritel
30	G.46RIT00.030.1	Melakukan Pemusnahan Barang Tidak Layak di Gerai
31	G.46RIT00.031.1	Melakukan Kegiatan Pemajangan Barang Dagangan ( <i>Display</i> )
32	G.46RIT00.032.1	Melaksanakan Proses Pembelian Barang Dagangan ( <i>Merchandising</i> )
33	G.46RIT00.033.1	Menjalankan Prosedur Penanganan Persediaan Barang di Gerai
34	G.46RIT00.034.1	Menjaga Tingkat Ketersediaan Barang Dagangan pada Gerai Ritel
35	G.46RIT00.035.1	Menjaga Keamanan Gerai Ritel
36	G.46RIT00.036.1	Menjaga Hubungan Karyawan di Gerai Ritel
37	G.46RIT00.037.1	Meningkatkan Keterampilan Kerja dalam Operasional Ritel
38	G.46RIT00.038.1	Mengkoordinasikan Layanan Pelanggan di Gerai
39	G.46RIT00.039.1	Mengkoordinasikan Kegiatan <i>Visual Merchandising</i>
40	G.46RIT00.040.1	Mengkoordinasikan Kegiatan Pemasaran, Promosi dan <i>Event</i> Gerai Ritel
41	G.46RIT00.041.1	Menggunakan Sistem Persediaan untuk Mengendalikan Stok
42	G.46RIT00.042.1	Mengembangkan Jumlah Transaksi Gerai
43	G.46RIT00.043.1	Mengembangkan Inovasi di Lingkungan Ritel
44	G.46RIT00.044.1	Mengelola Penjualan dan Layanan untuk Meningkatkan Jumlah Transaksi Pelanggan
45	G.46RIT00.045.1	Mengelola Pencahayaan Untuk <i>Display</i> Dan <i>Visual Merchandising</i>
46	G.46RIT00.046.1	Mengelola Operasional Pengiriman Barang Dagangan
47	G.46RIT00.047.1	Mengelola Kegiatan Promosi Khusus untuk Meningkatkan Penjualan Produk Bermerek
48	G.46RIT00.048.1	Mengelola Administrasi Gerai dan Bisnis Ritel
49	G.46RIT00.049.1	Mendorong Keselamatan Kerja pada Gerai Ritel

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
50	G.46RIT00.050.1	Mencukupi Kebutuhan Tenaga Kerja Operasional Ritel
51	G.46RIT00.051.1	Menambah Pelanggan Ritel Daring
52	G.46RIT00.052.1	Meminimalkan Kerugian ( <i>loss</i> ) pada Gerai
53	G.46RIT00.053.1	Memberdayakan Media Sosial untuk Menarik Pelanggan Ritel
54	G.46RIT00.054.1	Memantau Kinerja Penjualan Pada Gerai Ritel
55	G.46RIT00.055.1	Melakukan Aktivitas Pemasaran Digital untuk Bisnis Ritel
56	G.46RIT00.056.1	Merencanakan Tingkat Persediaan Barang
57	G.46RIT00.057.1	Meningkatkan Efektivitas Pasokan ( <i>Supply Merchandising</i> )
58	G.46RIT00.058.1	Mengendalikan Kinerja Keuangan Ritel Gerai
59	G.46RIT00.059.1	Mengelola Sistem dan Kapasitas Barang Dagangan ( <i>Merchandising</i> ) untuk Memenuhi Permintaan
60	G.46RIT00.060.1	Mengelola Proses <i>Visual Merchandising</i> dan Promosi Gerai
61	G.46RIT00.061.1	Mengelola Pemasok ( <i>Supplier</i> )
62	G.46RIT00.062.1	Mengelola Fasilitas pada Gerai Ritel
63	G.46RIT00.063.1	Menerapkan Kebijakan dan Prosedur Kepegawaian dalam Gerai Ritel
64	G.46RIT00.064.1	Menentukan Aplikasi Perdagangan Daring ( <i>ecommerce</i> ) Untuk Meningkatkan Penjualan dan Layanan Ritel
65	G.46RIT00.065.1	Mendorong Pencapaian Target Penjualan Pada Gerai Ritel
66	G.46RIT00.066.1	Membuat Profil Pasar Ritel
67	G.46RIT00.067.1	Memberikan Bimbingan Kerja ( <i>Coaching</i> ) dalam Lingkungan Ritel
68	G.46RIT00.068.1	Melakukan Pengawasan Terhadap Operasional Ritel
69	G.46RIT00.069.1	Mengembangkan Strategi Peningkatan Penjualan Ritel
70	G.46RIT00.070.1	Mengembangkan Budaya Pelayanan Ritel
71	G.46RIT00.071.1	Membuat Perencanaan Strategis Pemasaran Ritel
72	G.46RIT00.072.1	Mengelola Indikator Keuangan dan Kinerja Operasional Ritel
73	G.46RIT00.073.1	Menentukan Model Bisnis Daring ( <i>e-business</i> )
74	G.46RIT00.074.1	Memimpin Tim Operasional Ritel

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
75	G.46RIT00.075.1	Mengelola Proyek Pengembangan Gerai Ritel
76	G.46RIT00.076.1	Mendorong Potensi Laba ( <i>Profitability</i> ) Bisnis Ritel
77	G.46RIT00.077.1	Memimpin Pengembangan Gerai Ritel
78	B.0600018.014.02	Mengoperasikan Forklift *
79	M.692000.013.02	Menyiapkan Laporan Keuangan *)
80	KOM PRO2.040.01	Memberikan Sosialisasi dan Edukasi Pemangku Kepentingan/ <i>Stakeholders</i> #
81	KOM PRO2.041.01	Melaksanakan <i>Community Relations</i> #
82	KOM PRO2.037.01	Melakukan Lobby #
83	KOM PRO2.046.01	Mengelola Isu dan Pendapat Umum #

Keterangan :

\*) keputusan menteri ketenagakerjaan republik indonesia Nomor 396 tahun 2014 Tentang Penetapan standar kompetensi kerja nasional indonesia kategori jasa profesional, ilmiah, dan teknis golongan pokok kegiatan kantor pusat dan konsultasi manajemen bidang pembina industri

\* Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2015 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pertambangan dan Penggalian Golongan Pokok Pertambangan Minyak Gas Alam dan Panas Bumi Bidang Operasi Pesawat Angkat, Angkut dan Ikat Beban

# Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2008 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Komunikasi dan Informatika Bidang Kehumasan

**KODE UNIT : G.46RIT00.001.1**

**JUDUL UNIT : Merapihkan Area Kerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengatur dan menjaga kerapihan serta kebersihan wilayah kerja sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai demi kenyamanan berbelanja pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengatur area kerja	<p>1.1 <b>Area kerja</b> ditata sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b>.</p> <p>1.2 <b>Tugas rutin</b> dijalankan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>1.3 Barang-barang diletakkan di area/tempat yang ditunjuk sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p>
2. Membersihkan area kerja	<p>2.1 Kebijakan dan prosedur gerai mengenai kebersihan pribadi diterapkan pada area kerja.</p> <p>2.2 Pelaksanaan membersihkan area kerja dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.3 <b>Prosedur penanganan sampah</b> gerai dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang relevan.</p> <p>2.4 Tumpahan, tetesan dari makanan, limbah atau zat bahaya lainnya ditangani sesuai dengan persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan prosedur gerai.</p> <p>2.5 <b>Peralatan dan perlengkapan kerja</b> digunakan sesuai dengan instruksi dan aturan penggunaan dari pabrik.</p> <p>2.6 Peralatan dan perlengkapan kerja dibersihkan sesuai dengan instruksi dan aturan penggunaan dari pabrik</p> <p>2.7 Peralatan dan perlengkapan kerja disimpan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p>
3. Menangani potensi bahaya sederhana	<p>3.1 Tumpahan makanan, limbah atau potensi bahaya lain <b>dilaporkan</b> ke <b>personil yang relevan</b> sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>3.2 Rambu peringatan pada <b>area yang tidak aman</b> dipasang segera.</p> <p>3.3 Alat Pelindung Diri (APD) yang tepat digunakan saat membersihkan area kerja.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *frontliner* pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja di bawah pengawasan dan bimbingan dari orang lain sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.
- 1.2 Area kerja meliputi bangku, konter, rak untuk pajangan, perlengkapan dan area tampilan, titik area penjualan, titik terminal penjualan, area persiapan, pencucian, area penyimpanan dan area jalan.
- 1.3 Kebijakan dan prosedur gerai yang sesuai dengan praktek perapihan dan terkait pada interaksi terhadap pelanggan, anggota tim lainnya, pengawasan dan manajemen, penjelasan dan tanggung jawab pekerjaan, perawatan dan penyimpanan peralatan pembersih, K3, kebersihan diri, menggunakan dan menyimpan pembersih bahan kimia.
- 1.4 Tugas rutin dapat bervariasi berdasarkan kode praktek dan karakteristik stok.
- 1.5 Prosedur penanganan sampah meliputi perlindungan lingkungan, peraturan kesehatan dan kebersihan, bahan berbahaya, pelabelan zat di area kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), pengiriman, penyimpanan dan penanganan barang-barang, menggunakan perlengkapan dan pakaian pelindung dan pembuangan sampah.
- 1.6 Peralatan dan perlengkapan kerja yang terkait dengan kebersihan, pemajangan dan promosi, persiapan peralatan, titik penjualan, dan penyimpanan.
- 1.7 Pelaporan dapat dilakukan melalui email, *fax*, telepon dan tatap muka.
- 1.8 Personil yang relevan termasuk pengawas area, teman kerja, manajer dan pimpinan tim.
- 1.9 Area yang tidak aman pada pelanggan dan area publik.
- 1.10 Potensi bahaya termasuk karena beberapa faktor seperti: peralatan dan perlengkapan yang rusak, instalasi kabel yang tidak rapi,

tumpahan dan bahan kimia yang tidak diketahui dan berpotensi bahaya.

- 1.11 Alat pelindung diri termasuk masker wajah dan sarung tangan sekali pakai, tas penyimpanan, dan alas kaki dan pakaian yang cocok.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat-alat kebersihan

2.1.2 Alat-alat penanganan limbah

2.1.3 Papan tanda area bahaya

2.1.4 Alat pelindung diri sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek keselamatan kerja, penerimaan dan penyimpanan barang

2.2.3 Buku panduan penggunaan atau pengoperasian peralatan kerja

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai kerapihan area kerja

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kerapihan area kerja

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Penggunaan dan pengoperasian peralatan pembersih, bahan pembersih dan zat berbahaya sesuai dengan petunjuk dari pabrik
- 3.1.2 Label yang relevan untuk mengidentifikasi bahan kimia dan zat-zat berbahaya
- 3.1.3 Kebijakan dan prosedur gerai yang sesuai dengan kerapihan, kebersihan diri, laporan penyelesaian permasalahan, menggunakan dan memelihara peralatan kebersihan gerai, pembuangan limbah, daur ulang dan perlindungan lingkungan

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Membaca dan berhitung untuk membaca petunjuk dari produsen, membaca label peringatan dan membaca petunjuk penggunaan bahan kimia dan bahan berbahaya
- 3.2.2 Menggunakan dan memelihara alat kebersihan.
- 3.2.3 Menangani penggunaan material mudah terbakar, zat berbahaya dan bahan kimia gerai
- 3.2.4 Menggunakan peralatan listrik yang aman

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sopan dan ramah kepada pelanggan saat merapihkan area kerja
- 4.2 Cermat mengidentifikasi kerapihan area kerja
- 4.3 Patuh terhadap prosedur, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Telaten melakukan perawatan peralatan K3
- 4.5 Teliti menyiapkan dokumen dan laporan K3
- 4.6 Komunikatif saat bertanya dan mengkonfirmasi peraturan K3 kepada rekan kerja, atasan atau pihak manajemen

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam meletakkan barang-barang di area/tempat yang ditunjuk sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 5.2 Ketepatan dalam membersihkan peralatan dan perlengkapan kerja sesuai dengan instruksi dan aturan penggunaan dari pabrik
- 5.3 Ketepatan dalam menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) saat membersihkan area kerja

**KODE UNIT : G.46RIT00.002.1**

**JUDUL UNIT : Menjalankan Tugas dan Tanggung Jawab Pribadi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengatur dan menyelesaikan tugas pribadi. Kompetensi ini memerlukan kemampuan untuk mengidentifikasi penyelesaian tugas berdasarkan persyaratan kerja dan merespon perubahan persyaratan kerja pribadi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab kerja pribadi	1.1 Tugas-tugas yang harus diselesaikan diidentifikasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 1.2 <b>Instruksi kerja</b> yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas dicatat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 1.3 Kegiatan kerja harian dalam lingkup tanggung jawab direncanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 1.4 Tugas-tugas disusun menjadi bagian yang lebih kecil agar dapat dikerjakan dengan lebih mudah sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
2. Menyusun urutan tugas sesuai dengan jadwal kerja	2.1 Tugas-tugas diurutkan sesuai skala prioritas berdasarkan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> . 2.2 Tugas-tugas dilengkapi dengan jadwal yang spesifik dan tuntutan standar dan kualitasnya.
3. Mendiskusikan perubahan tugas dan tanggung jawab kepada atasan	3.1 Perubahan-perubahan pada tuntutan kerja diidentifikasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 3.2 Perubahan yang mempengaruhi penyelesaian tugas saat ini dikomunikasikan kepada <b>personil yang relevan</b> .

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan *floor/frontliner* dan *back office* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan macam aspek dan bisnis ritel yang bekerja berdasarkan panduan operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari atasan, dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 1.2 Instruksi kerja meliputi kegiatan mengurutkan tugas, prioritas tugas, mengelola dan menyelesaikan tugas.
- 1.3 Kebijakan dan prosedur gerai yang terkait dengan persyaratan kerja meliputi standar kualitas dan kerangka waktu untuk penyelesaian tugas dan tanggung jawab.
- 1.4 Personil yang relevan meliputi rekan kerja, anggota staf lain, penyelia (*supervisor*) dan mentor.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
- 2.1.2 Alat komunikasi
- 2.1.3 Alat pencetak

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pribadi
- 2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pribadi kerja di lingkungan ritel

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam lingkungan ritel

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pribadi dalam lingkungan ritel

4.2.2 Kebijakan dan prosedur yang relevan dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawab di perusahaan ritel

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang di perlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Standar kualitas kinerja

3.1.2 Kerangka waktu untuk penyelesaian

3.1.3 Teknik untuk mengurutkan kegiatan kerja

3.1.4 Teknik untuk memprioritaskan tugas kerja

3.1.5 Teknik untuk menyelesaikan tugas

3.1.6 Teknik untuk mengelola perubahan penyelesaian tugas

- 3.1.7 Kepentingan dan keefektifan penyelesaian tugas dan kontribusiter pada pefisiensi lingkungan kerja secara keseluruhan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Merencanakan dan mengatur kegiatan kerja sehari-hari
  - 3.2.2 Memprioritaskan dan menyelesaikan tugas kerja yang banyak
  - 3.2.3 Mengikuti arah, kebijakan dan prosedur perusahaan
  - 3.2.4 Mengintepretasi standar kualitas yang dibutuhkan
  - 3.2.5 Menyelesaikan persyaratan pekerjaan dan menanggapi perubahan yang terkait dengan lokasi tugas tambahan dan perubahan persyaratan kualitas
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.2 Cermat, dalam merencanakan kualitas kerja dan lokasi waktu penyelesaian tugas dan tanggung jawab
  - 4.3 Tepat dalam memprioritaskan tugas kerja
  - 4.4 Teliti dalam menyelesaikan tugas kerja
  - 4.5 Disiplin melakukan tindakan-tindakan sesuai perencanaan kerja
  - 4.6 Mandiri menggali informasi untuk meningkatkan standar kinerja
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam mencatat instruksi kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
  - 5.2 Ketepatan dalam mengurutkan tugas-tugas sesuai skala prioritas berdasarkan kebijakan dan prosedur gerai
  - 5.3 Keberhasilan dalam mengkomunikasikan perubahan yang mempengaruhi penyelesaian tugas saat ini kepada personil yang relevan

**KODE UNIT : G.46RIT00.003.1**

**JUDUL UNIT : Mengoperasikan Peralatan Dasar Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan berbagai peralatan dasar ritel, mulai dari mengidentifikasi peralatan dasar yang diperlukan, sampai memelihara peralatan ritel untuk meminimalisasi kerusakan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kegunaan peralatan ritel	1.1 Peralatan di gerai diidentifikasi sesuai kegunaannya. 1.2 Peralatan dipilih berdasarkan jenis pekerjaan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
2. Memakai peralatan ritel sesuai dengan anjuran produsen	2.1 <b>Peralatan</b> dioperasikan sesuai dengan spesifikasi desain dan persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). 2.2 Kesalahan pada peralatan dilaporkan kepada personil yang relevan.
3. Memelihara peralatan sesuai dengan anjuran produsen	3.1 <b>Program pemeliharaan</b> peralatan diterapkan sesuai kebijakan dan prosedur gerai. 3.2 Peralatan disimpan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *frontliner* pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang berkerja dengan sedikit pengawasan dan bimbingan untuk mengoperasikan dan memelihara berbagai peralatan ritel sesuai dengan petunjuk produsen, dan spesifikasi peralatan.

1.2 Peralatan dapat mencakup alat pencetak, alat pengolah data, laptop, mesin kasir (*point-of-sale*), mesin pencetak *barcode* untuk proses pemberian label harga dan inventori, mesin dan sistem yang

digunakan untuk order barang dan pemeriksaan jumlah stok barang, serta alat-alat pendukung operasional gerai lainnya.

1.3 Program pemeliharaan adalah program perbaikan peralatan agar peralatan layak dan siap pakai dan sesuai persyaratan. Terdapat beberapa jenis program pemeliharaan.

a. *Preventive maintenance*

Kegiatan pemeliharaan yang bersifat pencegahan sebelum terjadi kerusakan yang lebih parah, serta dilakukan secara rutin agar mesin dapat berfungsi secara optimal, efisien, dan ekonomis.

b. *Improvement maintenance*

Kegiatan pemeliharaan yang mengadakan perubahan suatu desain atau mengganti material, dan suku cadang peralatan dengan untuk meningkatkan keandalan dan kapasitas peralatan.

c. *Normal maintenance*

Kegiatan pemeliharaan yang dilakukan tanpa mempengaruhi kegiatan operasional ritel. Contohnya perbaikan gedung perkantoran.

d. *Emergency system (break down)*

Kegiatan pemeliharaan dengan mengadakan perbaikan peralatan tanpa diperkirakan sebelumnya, akibat kerusakan yang terjadi tiba-tiba.

2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Peralatan dan perlengkapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

2.2.3 Dokumen dan formulir terkait pengemasan produk

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

4.1.2 Kode etik perusahaan

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengoperasian peralatan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur dalam hal:

a. Operasional dan pemeliharaan peralatan gerai

b. Pelaporan masalah dan kesalahan yang terjadi

c. Buku prosedur penggunaan peralatan

d. Prinsip-prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

e. Program pemeliharaan *preventive maintenance*, *improvement maintenance*, *normal maintenance* dan *emergency system (break down)*

f. *Handling tools* untuk memperbaiki peralatan yang rusak

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengidentifikasi peralatan untuk mendukung operasional ritel

3.2.2 Menggunakan peralatan dasar ritel

3.2.3 Mencari solusi pemecahan masalah agar tidak mengganggu operasional gerai ritel

3.2.4 Membaca buku prosedur penggunaan peralatan

3.2.5 Menggunakan teknik komunikasi efektif saat melakukan konfirmasi dan mengajukan pertanyaan kepada rekan kerja, atasan dan pihak terkait

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dan hati-hati saat menggunakan peralatan sesuai dengan petunjuk penggunaan

4.2 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.3 Proaktif mempelajari buku prosedur penggunaan peralatan

4.4 Kreatif memecahkan masalah ketika mengoperasikan peralatan

4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan dan pihak terkait mengenai pengoperasian peralatan dasar

### 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi peralatan di gerai sesuai kegunaannya

5.2 Keberhasilan dalam mengoperasikan peralatan sesuai dengan spesifikasi desain dan persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

5.3 Ketepatan dalam menerapkan program pemeliharaan peralatan sesuai kebijakan dan prosedur gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.004.1**

**JUDUL UNIT : Membangun Perilaku Kerja Ritel yang Efektif**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk membangun perilaku kerja ritel secara efektif di dalam lingkungan pelayanan ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan pekerjaan sesuai persyaratan perusahaan	1.1 <b>Persyaratan</b> dan tanggung jawab pekerjaan dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur gerai. 1.2 Saran diminta dari <b>orang yang tepat</b> ketika terjadi ketidaksesuaian pekerjaan dengan kebijakan dan prosedur gerai. 1.3 Ketentuan waktu kerja dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 1.4 Pengetahuan dan ketrampilan dikembangkan untuk menerapkan <b>hak dan tanggung jawab karyawan maupun perusahaan.</b> 1.5 Tugas dan tanggung jawab yang relevan dipatuhi untuk menjaga <b>budaya perusahaan.</b> 1.6 Standar dan nilai-nilai yang dapat merugikan perusahaan dikomunikasikan melalui jalur yang telah ditetapkan. 1.7 <b>Perilaku yang berkontribusi atas lingkungan kerja yang nyaman,</b> diidentifikasi untuk diterapkan.
2. Mendukung tim kerja	2.1 Sikap sopan dan suka membantu dalam lingkungan kerja ditunjukkan untuk meningkatkan kinerja tim. 2.2 Bantuan kepada rekan kerja diberikan setiap saat sepanjang tidak mengganggu pekerjaan. 2.3 Perintah dan tanggung jawab dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 2.4 Hubungan dengan pelanggan dan rekan kerja dijaga agar tidak menimbulkan perselisihan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
3. Menjaga penampilan pribadi	3.1 Penampilan dan cara berpakaian disesuaikan dengan persyaratan di tempat kerja. 3.2 Kebersihan pribadi dijaga sesuai kebijakan dan prosedur gerai.
4. Mengembangkan kebiasaan kerja yang efektif	4.1 Perintah dan prosedur kerja dilaksanakan sesuai ketentuan. 4.2 Cara berfikir dan bertindak terkait dengan anti-diskriminasi, pelecehan seksual dan intimidasi dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. 4.3 Pertanyaan diajukan untuk mencari dan mengklarifikasi informasi di tempat kerja. 4.4 Tugas dan <b>pekerjaan rutin sehari-hari</b> diatur sesuai peran kerja. 4.5 <b>Tugas-tugas</b> diselesaikan sesuai skala prioritas waktu yang dibuat. 4.6 <b>Kepentingan pekerjaan dan kepentingan pribadi</b> diidentifikasi untuk mencapai keseimbangan prioritas.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor (frontliner)* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan berbagai macam bisnis ritel, berdasarkan panduan operasional dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain serta dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan organisasi termasuk didalamnya praktik dan prinsip persamaan hak karyawan, kebijakan anti diskriminasi, rencana kinerja gerai, standar etika, sasaran, tujuan, rencana, sistem dan proses kerja, kebijakan dan panduan kerja, pola komunikasi, interaksi dengan anggota tim, interaksi dengan manajemen, program dan prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), dan standar mutu manajemen dan perbaikan berkelanjutan.

- 1.3 Orang yang tepat bisa berarti rekan kerja, supervisor, manajer, operator senior.
- 1.4 Hak dan tanggung jawab karyawan mencakup hal-hal mengenai aturan kehadiran dan kedisiplinan, pengaturan tentang rahasia perusahaan, perilaku anti diskriminasi dan anti kekerasan seksual, hak berserikat, panduan keselamatan kerja dan hal-hal lainnya sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perusahaan atau perjanjian kerja bersama.
- 1.5 Hak dan tanggung jawab perusahaan mencakup jaminan tempat kerja yang anti diskriminasi dan anti kekerasan, hak melakukan pemutusan hubungan kerja sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah dan hal-hal lainnya sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perusahaan atau perjanjian kerja bersama.
- 1.6 Budaya perusahaan meliputi rantai perintah komando, misi perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab pribadi, nilai-nilai, sasaran perusahaan, kebijakan, prosedur dan standar, dan cara kerja berkaitan dengan interaksi kepada pelanggan, sesama rekan kerja, manajemen dan atasan termasuk uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- 1.7 Perilaku yang memberikan kontribusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman antara lain namun tidak terbatas pada mengkonsultasikan tugas dan masalah kepada rekan kerja, mengidentifikasi bahaya dan resiko kerja, berbagi pengetahuan dan keterampilan, menggunakan peralatan sesuai panduan, kerja dengan hemat energi, membuang sampah sesuai kategorinya dan lain-lain.
- 1.8 Pekerjaan rutin sehari-hari dapat berupa namun tidak terbatas pada berinteraksi dengan pelanggan, supervisor, atasan dan rekan kerja lainnya, mengangkat telepon/panggilan, membersihkan/menata area kerja, mengamati jadwal kerja, membantu rekan kerja, menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.
- 1.9 Tugas-tugas dapat berupa yang rutin, rotasi, terjadwal, dan tidak rutin

- 1.10 Kepentingan pekerjaan dan kepentingan pribadi adalah menjaga keseimbangan atas komitmen keduanya yang meliputi, pekerjaan, sekolah, tugas pribadi, keluarga, kegiatan komunitas/budaya/sosial, pesta, berkumpul dengan teman-teman dan lain-lain.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat pengolahan data
    - 2.1.2 Alat pencetak
    - 2.1.3 Alat komunikasi
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
    - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
    - 2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai perilaku kerja yang efektif di dunia ritel
3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.2 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai perilaku kerja yang efektif
    - 4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai
    - 4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan sumber daya yang efisien

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

- a. Penampilan pribadi
- b. Penjualan produk dan pelayanan
- c. Berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan
- d. Promosi citra gerai
- e. Pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab pekerjaan

3.1.2 Prioritas kerja

3.1.3 Manajemen waktu

3.1.4 Sikap non diskriminatif ketika berhubungan dengan pelanggan dan rekan kerja

3.1.5 Hak dan tanggung jawab karyawan dan perusahaan

3.1.6 Budaya perusahaan

- 3.1.7 Perilaku yang berkontribusi atas lingkungan kerja yang nyaman
- 3.1.8 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mengidentifikasi, mendapatkan, menggali, mengkonfirmasi, dan merangkum data /informasi secara lisan ataupun tulisan
  - 3.2.2 Mengelola tugas pribadi dan mencari peluang pengembangan pengetahuan produk dan industri
  - 3.2.3 Melakukan komunikasi efektif untuk menyelesaikan masalah dan menyampaikan solusi
  - 3.2.4 Membaca dan menginterpretasikan kebijakan dan prosedur gerai yang relevan
  - 3.2.5 Mengelola waktu agar dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu dan prioritas
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Rapih berpakaian sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai
  - 4.2 Sopan dan bersahabat dengan rekan kerja
  - 4.3 Disiplin menyelesaikan tugas sesuai skala waktu yang dibuat
  - 4.4 Proaktif menawarkan bantuan kepada rekan kerja
  - 4.5 Sigap memberikan bantuan kepada rekan kerja yang membutuhkan
  - 4.6 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.7 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 4.8 Seksama mengidentifikasi kepentingan pekerjaan dan kepentingan pribadi untuk mencapai keseimbangan prioritas
  - 4.9 Teliti melakukan pekerjaan dan tugas rutin sehari-hari
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam melaksanakan ketentuan waktu kerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
  - 5.2 Ketepatan dalam menyelesaikan tugas-tugas sesuai waktu yang ditetapkan

**KODE UNIT : G.46RIT00.005.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pengemasan Produk**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengemas barang-barang sesuai dengan prosedur gerai sebagai bagian dari aktivitas pekerjaan yang dilakukan dalam pengendalian kehilangan dalam industri ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengemas produk	<p>1.1 Spesifikasi kemasan dan dokumentasi kemasan diidentifikasi.</p> <p>1.2 <b>Jenis-jenis kemasan</b> dipilih sesuai dengan barang-barang yang akan dikemas.</p> <p>1.3 <b>Bahan-bahan kemasan</b> disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan.</p> <p>1.4 Pengemasan dilakukan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai.</p> <p>1.5 Bahan-bahan kemasan digunakan secara ekonomis dan tepat, untuk meminimalkan kerusakan dan kerugian pada saat transit atau penyimpanan.</p> <p>1.6 Barang-barang yang telah dikemas, disusun untuk meminimalkan kerusakan dari dalam dan luar.</p>
2. Memberi label pada produk yang telah dikemas	<p>2.1 Standar pemberian label di tempat kerja diidentifikasi sesuai jenis produk.</p> <p>2.2 Pemberian label dan simbol dilakukan sesuai dengan standar dan kebijakan perusahaan.</p> <p>2.3 Penanganan produk diterapkan sesuai prosedur dan kebijakan gerai.</p> <p>2.4 Faktur dan slip produk dilampirkan sesuai dengan prosedur gerai.</p> <p>2.5 Dokumentasi dilengkapi sesuai prosedur dan kebijakan gerai.</p>

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf di berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja di bawah pengawasan dan

bimbingan dari orang lain dalam melakukan pengemasan produk sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.

- 1.2 Jenis-jenis kemasan harus mempertimbangkan fungsi, kegunaan, kelestarian lingkungan, resiko kesehatan, frekuensi pemakaian, struktur sistem kemas, sifat kekakuan bahan kemasan, sifat perlindungan terhadap lingkungan, atau tingkat kesiapan pakai.
- 1.3 Bahan-bahan kemasan meliputi namun tidak terbatas kepada kayu, *film*, kardus, kertas, gelas, plastik, kaleng/logam, kertas komposit, alumunium foil.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengemasan
- 2.1.2 Alat pemberian label
- 2.1.3 Wadah pengemasan

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Peralatan dan perlengkapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
- 2.2.2 Dokumen dan formulir terkait pengemasan produk

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 4.1.2 Kode etik perusahaan

## 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengemasan produk

4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai K3

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan K3 yang berlaku dan prosedur K3 di tempat kerja

3.1.2 Proses pengemasan

3.1.3 Teknologi pengemasan

3.1.4 Bahan-bahan pengemasan

3.1.5 Pemberian label

3.1.6 Pengamanan bahan yang mengandung zat adiktif

##### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi yang efektif dengan rekan kerja, atasan dan pihak terkait dalam proses pengemasan produk

3.2.2 Menentukan klasifikasi produk sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan

3.2.3 Menggunakan peralatan yang dibutuhkan untuk mengemas produk dan memberi label pada produk

3.2.4 Melengkapi form dan dokumentasi terkait pengemasan produk

3.2.5 Membuat laporan pengemasan produk

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dan hati-hati ketika melakukan pengemasan produk

4.2 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.3 Kreatif memecahkan masalah saat mengemas produk

4.4 Komunikatif dengan pihak-pihak yang terkait dengan pengemasan produk

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam melakukan pengemasan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai

5.2 Ketepatan dalam melakukan pemberian label dan simbol sesuai dengan standar dan kebijakan perusahaan

**KODE UNIT : G.46RIT00.006.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Penerimaan Barang Dagangan (*Receiving*)**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menerapkan prosedur penerimaan barang, mulai dari pengecekan dokumen penerimaan barang, pemeriksaan saat kedatangan dan pelengkapan dokumen.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memeriksa penerimaan barang dan kelengkapan dokumen	1.1 Prosedur <b>penerimaan barang</b> di <b>tempat kerja</b> diterapkan untuk menghindari kesalahan. 1.2 Dokumen penerimaan barang dan pelaporan kerusakan <b>diperiksa kesesuaiannya</b> . 1.3 Perbedaan atau kerusakan pada penerimaan barang dilaporkan kepada pihak yang relevan. 1.4 Barang yang tidak sesuai dicatat untuk diproses lebih lanjut sesuai dengan prosedur perusahaan.
2. Melakukan penyimpanan barang	2.1 <b>Teknik dan sumber daya</b> untuk penanganan barang secara manual diidentifikasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 2.2 <b>Prosedur keselamatan kerja</b> diterapkan saat membongkar, membuka kemasan, dan menyimpan barang. 2.3 Barang dikeluarkan dari kemasan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai. 2.4 Barang disimpan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf di berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja di bawah pengawasan dan bimbingan dari orang lain dalam menerima barang dagangan untuk selanjutnya disimpan sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.

- 1.2 Penerimaan barang mencakup penanganan khusus dan aturan penyimpanan, termasuk di dalamnya barang yang harus disimpan pada temperatur tertentu serta barang-barang yang berbahaya, penerimaan barang dari gudang penerimaan barang secara langsung dari pihak ketiga.
  - 1.3 Tempat kerja mencakup gudang/*warehouse*, area distribusi, gerai ritel dalam ukuran kecil, sedang, dan besar.
  - 1.4 Pemeriksaan kesesuaian barang mencakup jenis barang, jumlah barang, keadaan barang, kualitas barang, kemasan barang dan label pada barang, termasuk label masa penggunaan pada jenis barang tertentu.
  - 1.5 Teknik dan sumber daya dapat bervariasi sesuai dengan karakteristik barang, peraturan perusahaan dan jenis usaha ritel.
  - 1.6 Prosedur keselamatan kerja dapat bervariasi sesuai dengan jenis usaha ritel, lokasi gerai, ukuran gerai dan aturan yang berlaku pada masing-masing perusahaan ritel.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pemberian label kode barang
      - 2.1.2 Alat angkut barang
      - 2.1.3 Alat pengolah data
      - 2.1.4 Alat Pelindung Diri (APD)
      - 2.1.5 Peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Peralatan dan perlengkapan K3
      - 2.2.2 Dokumen terkait penerimaan barang
      - 2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)
3. Peraturan yang Diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
    - 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
  - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol
4. Norma dan standar
- 4.1 Norma
    - 4.1.1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
    - 4.1.2 Peraturan perusahaan atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB)
    - 4.1.3 Kode etik perusahaan
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengendalian persediaan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai penerimaan dan pengiriman
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai K3
    - 4.2.4 Kebijakan dan prosedur mengenai Kelayakan Makanan
    - 4.2.5 Kebijakan dan prosedur mengenai klasifikasi penyimpanan barang dagangan

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan K3 yang berlaku

3.1.2 Prosedur dan peraturan perusahaan terkait penerimaan barang

3.1.3 Sistem dan peralatan yang digunakan untuk penerimaan dan penyimpanan barang

3.1.4 Potensi masalah yang muncul terkait dengan penerimaan dan penyimpanan barang

3.1.5 Dokumen yang digunakan dalam penerimaan barang

3.1.6 Prosedur tata graha yang berlaku di perusahaan masing-masing

### 3.2 Keterampilan yang diperlukan

3.2.1 Melakukan komunikasi secara efektif dengan rekan kerja dan pihak terkait dalam proses penerimaan barang

3.2.2 Memahami instruksi dan metode penerimaan dan penyimpanan barang yang tertera pada label barang

3.2.3 Melengkapi dokumen terkait penerimaan barang

3.2.4 Bekerja sama dengan rekan kerja dan pihak terkait dalam proses penerimaan barang secara sistematis dan efektif untuk menghindari terjadinya kecelakaan kerja dan kerusakan pada barang yang diterima

3.2.5 Mengidentifikasi, menyelesaikan dan melaporkan persoalan yang terjadi terkait dengan proses penerimaan barang

3.2.6 Menggunakan peralatan yang dibutuhkan untuk penerimaan barang sesuai dengan peraturan yang berlaku

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam membaca dan memahami dokumen yang terkait dalam proses penerimaan barang

4.2 Jujur melaporkan sesuai dengan keadaan sebenarnya

- 4.3 Inisiatif dalam memecahkan masalah yang mungkin terjadi terkait dengan penerimaan barang
  - 4.4 Disiplin dalam proses penerimaan dan penyimpanan barang dilaksanakan sesuai dengan prosedur perusahaan termasuk prosedur keselamatan kerja yang berlaku dan dalam waktu yang telah ditentukan
  - 4.5 Komunikatif dengan seluruh pihak saat proses penerimaan barang
  - 4.6 Proaktif menyelesaikan masalah saat proses penerimaan barang
5. Aspek kritis
- 5.1 Ketepatan dalam memeriksa kesesuaian dokumen penerimaan barang dan pelaporan kerusakan
  - 5.2 Ketepatan dalam menyimpan barang sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.007.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pekerjaan Pendukung Administratif Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pendukung administrasi gerai ritel oleh asisten staf administrasi penjualan sesuai kebijakan dan prosedur gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memproses sirkulasi paket dan surat	<p>1.1 <b>Paket dan surat keluar atau masuk diperiksa kelengkapannya sebelum siap dikirim atau diarsipkan.</b></p> <p>1.2 <b>Paket dan surat keluar dikirimkan ke penerima sesuai lokasi yang dituju.</b></p> <p>1.3 <b>Paket dan surat masuk diarsipkan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</b></p> <p>1.4 Paket dan surat yang terkirim dipantau agar pengiriman terjadi dalam batas waktu yang ditentukan.</p>
2. Mengoperasikan peralatan kantor	<p>2.1 <b>Peralatan kantor</b> digunakan sesuai dengan kegunaannya.</p> <p>2.2 Peralatan kantor dioperasikan menurut petunjuk manual dari produsen.</p> <p>2.3 Kerusakan pada peralatan diidentifikasi untuk dilaporkan ke <b>bagian yang relevan.</b></p> <p>2.4 Proses persiapan dan mematikan peralatan diikuti sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.5 Prosedur pemeliharaan peralatan kantor diterapkan untuk meminimalkan kerusakan peralatan.</p>
3. Menyimpan dokumen	<p>3.1 <b>Dokumen arsip disimpan</b> sesuai kebijakan perusahaan.</p> <p>3.2 Arsip diambil sesuai dengan permintaan.</p> <p>3.3 Catatan arsip yang ada diperbaharui sesuai dengan kondisi terkini.</p> <p>3.4 Arsip non-aktif diberlakukan sesuai kebijakan perusahaan.</p>

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
4. Mengoperasikan komunikasi telepon baik internal maupun eksternal	4.1 Peralatan komunikasi telepon dipakai sesuai kebijakan dan prosedur gerai. 4.2 Catatan nomor telepon, <i>fax</i> atau alamat email disimpan agar dapat diambil kembali. 4.3 Panggilan masuk dijawab dengan segera sesuai kebijakan perusahaan. 4.4 Panggilan masuk disambungkan langsung ke tujuan. 4.5 Maksud dan tujuan panggilan disampaikan sesuai dengan kebutuhan. 4.6 Penelepon diberitahu tentang alasan penundaan dan langkah yang diambil. 4.7 Pesan penelpon dicatat untuk ditindaklanjuti oleh penerima telepon yang dituju.
5. Menyiapkan korespondensi sederhana	5.1 Dokumen untuk permintaan tanda tangan disiapkan sesuai batas waktu yang ditentukan. 5.2 Kalimat dan tata bahasa ditulis dengan jelas dan ringkas. 5.3 Ejaan dan tanda baca yang benar digunakan sesuai dengan kaidah-kaidah Ejaan Yang Disempurnakan (EYD). 5.4 Standar format dokumen digunakan sesuai dengan kebijakan gerai. 5.5 Catatan nomor telepon, <i>fax</i> atau alamat email disimpan agar dapat diambil kembali. 5.6 Panggilan masuk dijawab dengan segera sesuai kebijakan perusahaan. 5.7 Panggilan masuk disambungkan langsung ke tujuan. 5.8 Maksud dan tujuan panggilan disampaikan sesuai dengan kebutuhan. 5.9 Penelepon diberitahu tentang alasan penundaan dan langkah yang diambil. 5.10 Pesan penelpon dicatat untuk ditindaklanjuti oleh penerima telepon yang dituju.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf administrasi pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja mandiri di bawah pengawasan dan bimbingan dari orang lain untuk mendukung pekerjaan administrasi gerai ritel sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 **Kebijakan dan prosedur meliputi namun tidak terbatas kepada prosedur administrasi gerai, sistem pendokumentasian, dan prosedur pengoperasian peralatan kantor.**
- 1.3 Peralatan kantor meliputi namun tidak terbatas pada mesin *fax*, mesin fotokopi, alat pencetak dokumen, sistem PABX atau mesin penjawab otomatis, sistem kotak surat, stempel, cap, mesin tik manual atau elektronik, alat penghitung, alat pengolah data dan peralatan tambahan untuk karyawan yang memiliki disabilitas (misalnya aplikasi, kursi roda elektrik).
- 1.4 Bagian yang relevan adalah atasan, supervisor, ketua tim, manajer.
- 1.5 **Dokumen arsip dapat berupa sistem manual maupun elektronik.**

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pencetak dokumen
- 2.1.2 Alat komunikasi
- 2.1.3 Sistem kotak surat
- 2.1.4 Alat penghitung
- 2.1.5 Alat pengolah data
- 2.1.6 Peralatan tambahan untuk karyawan yang memiliki disabilitas (misalnya aplikasi, kursi roda elektrik)

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2.2.2 Stempel/cap
- 2.2.3 Kertas, gulungan yang berkaitan dengan peralatan
- 2.2.4 Baterai, kabel, dan sumber listrik dari peralatan

## 2.2.5 Pita, tinta, *toner* dari peralatan cetak yang terkait

### 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai administrasi ritel

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai dokumen organisasi, pengarsipan, sirkulasi surat atau paket

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai panggilan telepon

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan dan penanganan arsip non-aktif

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengiriman dokumen/paket

- 3.1.2 Pencatatan, perekaman dan proses informasi
- 3.1.3 Penggunaan pesawat telepon, mesin *fax*, mesin fotokopi, alat pencetak dokumen (alat pencetak), sistem PABX atau mesin penjawab otomatis, mesin ketik manual atau elektronik atau alat pengolah data
- 3.1.4 Kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur perusahaan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Memproses sirkulasi paket dan surat
  - 3.2.2 Mengoperasikan peralatan kantor
  - 3.2.3 Menyimpan dan mengarsip dokumen
  - 3.2.4 Mengoperasikan komunikasi telepon baik internal maupun eksternal
  - 3.2.5 Menyiapkan korespondensi sederhana
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Rajin menyelesaikan pekerjaan sesuai permintaan staf pihak lain
  - 4.2 Sopan saat berkomunikasi lewat telepon baik dalam menjawab panggilan, melakukan panggilan keluar ataupun meneruskan panggilan
  - 4.3 Hati-hati menggunakan peralatan kantor sesuai fungsinya
  - 4.4 Inisiatif mengambil tindakan sesuai dengan panduan pabrikan ketika peralatan kantor tidak berfungsi dengan baik dan benar
  - 4.5 Teliti saat mengarsipkan dokumen sesuai dengan prosedur perusahaan/gerai
  - 4.6 Inisiatif memantau paket/surat yang terkirim jika laporan penerimaan dari pihak yang menerima belum didapat dalam waktu yang ditentukan
  - 4.7 Proaktif mencari alternatif langkah-langkah kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan rutin lebih cepat dari waktu yang ditetapkan
  - 4.8 Mandiri dalam mempelajari peralatan kantor untuk mempermudah pekerjaan

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengirim paket dan surat keluar ke penerima sesuai lokasi yang dituju
- 5.2 Ketepatan dalam mengarsipkan paket dan surat masuk sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 5.3 Ketepatan dalam mengoperasikan peralatan kantor menurut petunjuk manual dari produsen
- 5.4 Ketepatan dalam menyimpan dokumen arsip sesuai dengan kebijakan perusahaan
- 5.5 Ketepatan dalam memakai peralatan komunikasi sesuai kebijakan dan prosedur gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.008.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk berkomunikasi efektif dengan pelanggan dan staf lain di tempat kerja yang meliputi memilih dan menggunakan teknik komunikasi lisan dan tulisan secara positif dan inklusif serta menafsirkan dan menghasilkan informasi tempat kerja dalam berbagai format.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi tatap muka dengan pelanggan dan rekan kerja	1.1 Komunikasi dengan <b>pelanggan</b> yang mencerminkan citra gerai dijaga sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> . 1.2 Pelanggan disapa sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 1.3 <b>Teknik berkomunikasi</b> langsung diterapkan untuk menentukan kebutuhan pelanggan. 1.4 Kepercayaan diri dan kecekatan dalam bekerja ditunjukkan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
2. Menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan rekan kerja	2.1 Teknik berkomunikasi dengan bantuan teknologi diterapkan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 2.2 Email, situs jejaring sosial dan teknologi lainnya digunakan untuk mengolah informasi dan permintaan pelanggan sesuai kebijakan dan prosedur gerai. 2.3 Pesan dan <b>informasi</b> disampaikan segera kepada pihak yang terkait. 2.4 Masalah dan tindakan relevan yang sedang diambil, diinformasikan kepada pelanggan.
3. Melakukan komunikasi dengan pelanggan dan rekan kerja dari latar belakang yang berbeda-beda	3.1 Pelanggan dan <b>rekan kerja</b> dari <b>latar belakang yang berbeda-beda</b> diperlakukan sama. 3.2 Perbedaan budaya dipertimbangkan dalam <b>komunikasi lisan dan tulisan</b> . 3.3 Bantuan dimintakan kepada rekan kerja atau atasan, bila diperlukan, untuk memfasilitasi komunikasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
4. Bekerja dalam tim	4.1 Bantuan dimintakan kepada anggota tim lainnya saat dibutuhkan. 4.2 Jalur komunikasi dengan atasan dan rekan kerja dijalankan sesuai kebijakan gerai. 4.3 Masukan yang konstruktif dari anggota tim lainnya ditindaklanjuti untuk perbaikan kerja tim. 4.4 Keterampilan berkomunikasi ditingkatkan untuk meminimalkan kesalahpahaman. 4.5 Komunikasi secara terbuka dan saling menghormati diterapkan untuk menghindari konflik di tempat kerja.
5. Menafsirkan dokumen ritel	5.1 Berbagai macam <b>dokumen ritel</b> dibuatkan daftarnya. 5.2 Informasi dari berbagai dokumen ritel ditafsirkan untuk diaplikasikan sesuai kebijakan dan prosedur gerai.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor (frontliner)* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan berbagai macam bisnis ritel, berdasarkan panduan operasional dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain serta dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Pelanggan meliputi namun tidak terbatas kepada perorangan, pasangan, keluarga ataupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.
- 1.3 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan interaksi kepada pelanggan, interaksi dengan rekan kerja, interaksi dengan manajemen dan atasan, proses induksi karyawan, uraian pekerjaan dan tanggung jawab kerja.

- 1.4 Teknik berkomunikasi melibatkan bahasa tubuh, berbicara jelas dan singkat, menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, menggunakan kata-kata yang dimengerti secara umum yang terjadi dengan pihak internal seperti rekan kerja, atasan, dan manajemen atau pun dengan pihak eksternal yakni pelanggan.
  - 1.5 Rekan kerja dapat termasuk pekerja purna-waktu, paruh-waktu, karyawan kontrak, harian musiman, manajemen, staf.
  - 1.6 Latar belakang yang berbeda-beda mengacu kepada ciri-ciri yang beraneka ragam mulai dari usia, latar belakang budaya, sosial, agama, keluarga, daerah, ras, struktur keluarga, bahasa, preferensi seksual, sampai pada kebutuhan khusus.
  - 1.7 Komunikasi lisan dan tulisan meliputi namun tidak terbatas kepada bahasa tubuh, ekspresi wajah, membaca, menulis, mendengar dan berbicara.
  - 1.8 Tim termasuk tim kecil, tim gerai, tim dari perusahaan (*office*)
  - 1.9 Pemecahan masalah mungkin dapat berakibat pada sumber daya, kebijakan dan prosedur.
  - 1.10 Dokumen ritel dapat berupa namun tidak terbatas pada formulir penjualan dan pembayaran, instruksi produsen, planogram, formulir pengembalian/penukaran barang/uang, formulir jam dan jadwal kerja, kertas pesan dan lain-lain.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolah data
      - 2.1.2 Alat penyimpan data
      - 2.1.3 Alat pencetak
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
      - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai komunikasi aktif di lingkungan ritel

### 3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### 4. Norma dan Standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan media komunikasi dan informasi yang efektif

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Teknik-teknik komunikasi efektif

3.1.2 Prosedur pengoperasian telepon dan peralatan komunikasi lainnya

3.1.3 Jenis barang dan jasa yang disediakan oleh gerai

3.1.4 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

3.1.5 Kebijakan dan prosedur gerai dalam hal:

a. Tugas dan tanggung jawab yang dialokasikan

b. Kode etik, termasuk kepekaan terhadap keragaman

c. Interaksi dengan pelanggan internal dan eksternal

d. Presentasi lisan dan tulisan

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan bahasa yang baik dan benar

3.2.2 Mendengarkan permintaan dan keluhan pelanggan dengan seksama

3.2.3 Menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan

3.2.4 Menyampaikan dokumen-dokumen ritel

3.2.5 Merekam pesan dengan teknologi yang tersedia

3.2.6 Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dasar seperti email dan telepon

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Ramah dan sopan ketika berkomunikasi dengan pelanggan dan anggota tim lainnya

4.2 Aktif bertanya dan seksama mendengarkan kebutuhan dan permintaan pelanggan

4.3 Cermat merencanakan dan menindaklanjuti permintaan pelanggan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai

4.4 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang telah ditentukan

4.5 Inovatif dan kreatif dalam memberikan solusi bagi pelanggan

- 4.6 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen ritel serta kebijakan dan prosedur gerai
  - 4.7 Terampil menggunakan media informasi dan komunikasi dalam menerima dan mengolah informasi sesuai kebijakan dan prosedur gerai
5. Aspek kritis
- 5.1 Ketepatan dalam menerapkan teknik berkomunikasi langsung untuk menentukan kebutuhan pelanggan
  - 5.2 Keberhasilan dalam menyampaikan pesan dan informasi segera kepada pihak yang terkait
  - 5.3 Keberhasilan dalam memperlakukan dengan sama pelanggan dan rekan kerja dari latar belakang yang berbeda-beda
  - 5.4 Keberhasilan dalam menerapkan komunikasi secara terbuka dan saling menghormati untuk menghindari konflik di tempat kerja
  - 5.5 Ketepatan dalam menafsirkan informasi dari berbagai dokumen ritel untuk diaplikasikan sesuai kebijakan dan prosedur gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.009.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Interaksi Aktif dalam Membantu Pelanggan Berbelanja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan beragam pelanggan untuk meningkatkan pengalaman berbelanja mereka sehingga penjualan pun meningkat.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan	1.1 <b>Pelayanan</b> secara <b>komunikatif</b> , sopan dan profesional diberikan kepada pelanggan sesuai prosedur dan kebijakan gerai. 1.2 Informasi kebutuhan pelanggan dicatat secara detail untuk ditindaklanjuti. 1.3 Potensi masalah diidentifikasi untuk segera diantisipasi demi meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. 1.4 Pelayanan kepada pelanggan diutamakan dari kegiatan lainnya. 1.5 Interaksi dengan pelanggan dijaga sampai pelanggan menyelesaikan pembelian. 1.6 Komunikasi lisan dan tulisan dilakukan untuk mengembangkan hubungan baik dengan pelanggan. 1.7 Pelayanan prima diterapkan agar pelanggan tertarik datang kembali. 1.8 Ucapan terimakasih disampaikan saat pelanggan meninggalkan gerai sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
2. Menangani keluhan dan komplain pelanggan	2.1 <b>Keluhan dan komplain</b> pelanggan didengarkan secara positif, terbuka dan sopan untuk ditindaklanjuti oleh pihak-pihak yang relevan. 2.2 Keluhan dan komplain pelanggan <b>ditindaklanjuti</b> sampai selesai sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 2.3 Keluhan dan komplain pelanggan diubah menjadi kesempatan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai prosedur gerai.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.4 Penanganan keluhan dan komplain pelanggan didokumentasikan sebagai pembelajaran untuk perbaikan.
3. Memproses pembelian pelanggan	3.1 Data dan informasi pelanggan dicatat secara akurat sesuai kebijakan dan prosedur gerai. 3.2 Informasi yang tepat diberikan kepada pelanggan saat melakukan transaksi 3.3 <b>Pembelian yang dilakukan pelanggan</b> diproses secara rinci dan akurat. 3.4 Proses pengembalian uang dilakukan dengan teliti dan cermat.
4. Mengidentifikasi permintaan khusus pelanggan	4.1 Permintaan khusus diidentifikasi melalui pertanyaan dan pengamatan. 4.2 Ketulusan tutur kata dan bahasa tubuh ditunjukkan ketika membantu pelanggan. 4.3 Kebutuhan khusus pelanggan dipenuhi dengan sigap.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor (frontliner)* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan berbagai macam bisnis ritel, berdasarkan panduan operasional dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain serta dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Pelayanan mencakup semua kegiatan yang dilakukan dalam gerai untuk membuat kenyamanan bagi pelanggan internal maupun eksternal termasuk didalamnya kegiatan tindak lanjut atas keterlambatan atau ketiadaan pelayanan itu sendiri.
- 1.3 Komunikatif mencakup tutur bahasa dan perilaku yang sopan, ramah, bersahabat dan membantu, dan pengucapan kata dengan jelas dan tepat sasaran, pemilihan kata yang tepat.
- 1.4 Pelanggan termasuk orang baru atau sudah pernah bertemu baik dari internal maupun eksternal, orang yang melakukan pembelian rutin ataupun permintaan tertentu dan orang dari berbagai latar

belakan sosial, budaya dan suku dengan berbagai tingkat kedewasaan mental dan kemampuan fisik yang berbeda-beda

- 1.5 Keluhan dan komplain pelanggan meliputi namun tidak terbatas kepada pelayanan, produk, harga, fasilitas dan kebersihan gerai.
- 1.6 Tindak lanjut mencakup aktivitas yang melibatkan komunikasi lisan maupun bahasa tubuh termasuk kesopanan kepada pelanggan, sesama karyawan, *supervisor*, manajer, pemasok, serta aktivitas yang berdasarkan peraturan dan kebijakan perusahaan atas sejauh mana tindak lanjut dapat dilakukan sendiri atau melibatkan atasan dan rekan kerja.
- 1.7 Pembelian yang dilakukan pelanggan berarti perintah, ucapan, tulisan ataupun pesan elektronik pelanggan yang berkaitan dengan penjualan barang atau jasa yang tersedia di gerai.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Media komunikasi

2.1.2 Jaringan saluran komunikasi

2.1.3 Alat pengolah data

2.1.4 Media penyimpan data

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelayanan pelanggan

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

## 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46RIT00.008.1 Melakukan Komunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai terkait produk dan pelayanan yang dijual, budaya pelayanan prima, pembagian tugas dan tanggung jawab, pengembalian barang dan uang, program promosi, penyelesaian pembayaran atau transaksi

3.1.2 Standar pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan yang berlaku di gerai

3.1.3 Lokasi dan tata letak gerai

3.1.4 Pengelompokan *merchandise*

3.1.5 Prosedur dalam menggunakan alat komunikasi di gerai

3.1.6 Menangani perilaku pelanggan yang kasar dan kurang sopan

- 3.2.1 Prosedur K3 sesuai kebijakan dan prosedur gerai pelayanan Pelanggan
  - 3.2.2 Berkomunikasi efektif di lingkungan ritel
  - 3.2.3 Standar presentasi personal cara berpakaian, penampilan diri dan perawatan kebersihan diri
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Menyapa pelanggan dengan sopan dan bersahabat sesuai kebiasaan dan kebudayaan setempat
  - 3.2.2 Mengajukan pertanyaan terbuka dan tertutup untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan pelanggan
  - 3.2.3 Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
  - 3.2.4 Menjaga standar penampilan diri sebagai representasi gerai ritel; cara berpakaian, penampilan dan kebersihan diri
  - 3.2.5 Melakukan penambahan penjualan atau *up-selling*
  - 3.2.6 Mengoperasikan alat pengolah data dan *point of sales*

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sopan dan bersahabat ketika menyapa pelanggan, menanyakan kebutuhan dan memberikan saran atas produk atau jasa
- 4.2 Empati ketika mendengarkan keluhan pelanggan
- 4.3 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure (SOP)*, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan meneruskan keluhan pelanggan di luar lingkup kerjanya
- 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.6 Proaktif mengkonfirmasi kebutuhan pelanggan dan spesifikasi produk

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menerapkan pelayanan prima agar pelanggan tertarik datang kembali
- 5.2 Ketepatan dalam menindaklanjuti keluhan dan komplain pelanggan sampai selesai sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 5.3 Keberhasilan dalam memproses pembelian yang dilakukan pelanggan secara rinci dan akurat
- 5.4 Keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan khusus pelanggan dengan sigap

**KODE UNIT : G.46RIT00.010.1**

**JUDUL UNIT : Merencanakan Karir di Industri Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengenali dan mendokumentasikan ketertarikan dan keahlian serta mengeksplorasi pilihan karir dan merencanakan perkembangan karir di industri ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengenali peluang karir dan pilihan kerja	1.1 <b>Sumber informasi</b> tentang pilihan karir ritel diperoleh dari pihak terkait. 1.2 Minat pribadi terhadap pilihan karir ritel, tugas-tugas dan tanggung jawab dievaluasi. 1.3 <b>Pilihan kerja</b> dan persyaratan pelatihan dan pendidikan yang relevan di dokumentasikan.
2. Mengidentifikasi persyaratan pengembangan karir	2.1 Peluang pengembangan karir diidentifikasi untuk menentukan pilihan karir. 2.2 Kompetensi yang sesuai dengan pilihan karir didiskusikan dengan <b>pihak yang relevan</b> . 2.3 Persyaratan pengembangan karir di dokumentasikan untuk menjadi panduan pilihan karir.
3. Merencanakan perkembangan karir pribadi	3.1 Pengembangan keterampilan untuk saat ini dan masa depan dipilih sesuai minat dan bakat pribadi. 3.2 Jadwal rencana perkembangan karir ditentukan sesuai dengan peluang yang tersedia. 3.3 <b>Dokumen pendukung</b> perencanaan karir diperbaharui secara berkala.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan *floor/frontliner* dan *back office* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan macam aspek dan bisnis ritel yang bekerja berdasarkan panduan operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari

atasan, dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan.

- 1.2 Sumber informasi mengenai pilihan karir yang meliputi arahan dalam menerima dan memahami informasi pendidikan, pelatihan dan informasi jabatan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pada pekerjaan. Sumber-sumber ini berbeda di setiap sektor penjualan, pembelian, *visual merchandising*, pemasaran dan manajemen.
  - 1.3 Pilihan kerja dapat berdasarkan kepuasan, kesenangan, pemenuhan, kegunaan, dan sumber motivasi dari peluang karir di industri ritel.
  - 1.4 Pihak yang relevan mencakup namun tidak terbatas kepada rekan kerja, penyelia (*supervisor*), mentor kerja dan manajemen.
  - 1.5 Dokumen pendukung mencakup namun tidak terbatas kepada ijazah terbaru, bukti-bukti pengembangan keterampilan, penghargaan, pengalaman kerja, dan surat keterangan kerja.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolah data
      - 2.1.2 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Formulir dan terkait praktek merencanakan karir di gerai ritel
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
    - 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
4. Norma dan standar
    - 4.1 Norma
      - 4.1.1 Kode etik mengenai perencanaan karir di gerai ritel
    - 4.2 Standar
      - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai karir di ritel

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Perubahan dan perkembangan peran kerja di perusahaan ritel.
- 3.1.2 Sumber informasi untuk perencanaan karir ritel
- 3.1.3 SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dan KKNI (Kerangka Kerja Nasional Indonesia)
- 3.1.4 Peraturan yang relevan mengenai ketenaga kerjaan dan karir di industri ritel

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Membaca dan menulis untuk mengelola informasi tertulis dan lisan mengenai persyaratan kerja
- 3.2.2 Melakukan diskusi dengan pihak-pihak yang relevan mengenai karir di industri ritel
- 3.2.3 Melakukan pencarian di internet mengenai jenis-jenis fungsi di industri ritel, peraturan yang relevan mengenai ketenagakerjaan terutama renumerasi, SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dan KKNI (Kerangka Kerja Nasional Indonesia)

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.2 Teliti dalam mengidentifikasi minat, bakat, keterampilan, peluang karir dan preferensi kerja untuk berkarir di industri ritel
- 4.3 Cermat merencanakan strategi pengembangan karir di industri ritel
- 4.4 Disiplin melakukan tindakan-tindakan sesuai perencanaan pengembangan karir di industri ritel
- 4.5 Proaktif menggali informasi jenis-jenis fungsi di industri ritel, peraturan yang relevan mengenai ketenagakerjaan terutama renumerasi, SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dan KKNi (Kerangka Kerja Nasional Indonesia)

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memperoleh sumber informasi tentang pilihan karir ritel dari pihak terkait
- 5.2 Ketepatan dalam mengidentifikasi peluang pengembangan karir untuk menentukan pilihan karir
- 5.3 Ketepatan dalam menentukan jadwal rencana perkembangan karir sesuai dengan peluang yang tersedia

**KODE UNIT : G.46RIT00.011.1**

**JUDUL UNIT : Merekomendasikan Produk dan Jasa untuk Meningkatkan Nilai Transaksi Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menggambarkan sikap kerja, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menawarkan produk untuk meningkatkan nilai transaksi pelanggan, meliputi mengembangkan, memelihara, dan menyampaikan informasi produk secara rinci kepada konsumen dan staf lainnya sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang terkait.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan pelayanan	1.1 <b>Pengetahuan tentang produk</b> ditingkatkan untuk memberikan pelayanan prima. 1.2 Pengetahuan tentang produk dibagikan kepada <b>staff</b> lainnya sesuai kebutuhan. 1.3 Keunggulan karakteristik produk, <b>struktur harga</b> dan pelayanan pesaing dibandingkan untuk bahan evaluasi dan pembuatan kebijakan.
2. Merekomendasikan barang-barang atau pelayanan khusus	2.1 Produk dan pelayanan dicocokkan dengan <b>kebutuhan pelanggan</b> . 2.2 Fitur dan manfaat produk dan pelayanan ditunjukkan untuk menarik minat beli <b>pelanggan</b> . 2.3 Pengetahuan produk yang khusus dikuasai untuk memberikan saran kepada pelanggan.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk merekomendasikan produk dan pelayanan ritel sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai sehingga tercapai peningkatan nilai transaksi pelanggan.

- 1.2 Pengetahuan tentang produk dapat termasuk pilihan merek, fitur dan manfaat produk, garansi, fitur keamanan, rantang waktu kadaluarsa, ketentuan penanganan dan penyimpanan, ketersediaan stok dan harga. Pengetahuan produk dapat disusun dan dijaga dengan cara mengakses daring, menghadiri peluncuran produk, seminar produk, diskusi dengan staf, membaca informasi, brosur dan pamflet produk
  - 1.3 Kebijakan gerai terkait adalah mengenai interaksi dengan pelanggan dan penjualan produk dan pelayanan
  - 1.4 Staf dapat termasuk perkerja purna-waktu, paruh-waktu, karyawan kontrak, harian musiman, manajemen.
  - 1.5 Struktur harga dapat termasuk pengurangan harga, prosedur penetapan harga termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), penurunan harga (*mark-down*)
  - 1.6 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga ataupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.
  - 1.7 Kebutuhan pelanggan dapat termasuk merek tertentu, ukuran, kualitas, jumlah, rentang harga, penggunaan.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolahan data
      - 2.1.2 Media penyimpan data
      - 2.1.3 Mesin pencetak
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Media digital
      - 2.1.6 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      - 2.2.2 Katalog produk

2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Etika pelaksanaan program promosi dan program loyalitas pelanggan

4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai

4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi dan program loyalitas pelanggan

4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembayaran

4.2.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai *database* pelanggan, penggunaan sosial media, dan *mailing list*

4.2.6 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan sumber daya yang efisien

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan

portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

- a. Penjualan dan pelayanan
- b. Berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan
- c. Penukaran dan pengembalian barang dan pengembalian uang (*refund*)
- d. Mempromosikan citra gerai
- e. Program loyalitas pelanggan

3.1.2 Jajaran produk dan pelayanan yang disediakan pada gerai

3.1.3 Peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan baik lokal, nasional ataupun asosiasi

3.1.4 Teknik bertanya dan mendengar aktif

3.1.5 Teknik menjual

3.1.6 Teknik menutup penjualan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dalam merekomendasikan produk dan jasa, dan menyampaikan solusi

3.2.2 Mengaplikasikan teknik menjual sesuai dengan situasi dan keadaan bilamana diperlukan

3.2.3 Penjualan tambahan (*impulse*) dan komplimenter menutup penjualan

3.2.4 '*Up-sale*' atau '*down-sale*'

- 3.2.5 Mengidentifikasi tanda-tanda (*signal*) pembelian dari pelanggan
- 3.2.6 Menangani dan memberikan solusi bagi keberatan pelanggan dalam melakukan pembelian
- 3.2.7 Mempresentasikan/mendemonstrasikan produk beserta informasi, keunggulan, fitur dan manfaatnya
- 3.2.8 Memilih dan menonjolkan keunggulan, fitur dan manfaat tertentu dari produk dan pelayanan
- 3.2.9 Menggunakan teknik persuasif untuk menfokuskan pelanggan pada produk dan pelayanan tertentu
- 3.2.10 Menafsirkan informasi produk yang relevan, termasuk produk dan pelayanan yang akan dijual oleh pesaing
- 3.2.11 Menghitung harga dan potongan harga, jika diperlukan, pada opsi metode pembayaran yang relevan
- 3.2.12 Membaca dan menginterpretasikan kebijakan dan prosedur gerai yang relevan
- 3.2.13 Mencatat data pelanggan dan informasi transaksi penjualan baik secara manual ataupun elektronik

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sopan dan bersahabat melayani pelanggan
- 4.2 Proaktif belajar dan menggali informasi mengenai produk dan jasa, fitur, keunggulan dan manfaat
- 4.3 Saksama mendengarkan kebutuhan pelanggan agar tepat merekomendasikan produk dan jasa.
- 4.4 Sigap dan akurat dalam menghitung harga, potongan harga dan jumlah pembayaran sesuai dengan opsi metode pembayaran
- 4.5 Cermat mengidentifikasi preferensi pelanggan dan memastikan motif membeli pelanggan
- 4.6 Konsisten melakukan pencatatan dan pengkinian *database* pelanggan
- 4.7 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam membandingkan keunggulan karakteristik produk, struktur harga dan pelayanan pesaing untuk bahan evaluasi dan pembuatan kebijakan
- 5.2 Keberhasilan dalam menguasai pengetahuan produk yang khusus untuk memberikan saran kepada pelanggan

**KODE UNIT : G.46RIT00.012.1**

**JUDUL UNIT : Menangani Risiko Keamanan Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi resiko keamanan yang berhubungan dengan pelanggan, anggota tim, barang dagangan dan uang, dan mengambil tindakan yang sesuai dalam lingkup peran pekerjaan, untuk menghilangkan atau meminimalkan risiko untuk keamanan dengan menerapkan prosedur rutin di bawah pengawasan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengenali potensi resiko keamanan	<p>1.1 <b>Potensi resiko</b> kerugian terhadap barang dagangan, tunai dan non-tunai dikenali untuk mencegah resiko.</p> <p>1.2 Resiko yang ada segera diambil tindakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>1.3 Potensi resiko terhadap diri sendiri, pelanggan atau anggota tim diidentifikasi untuk ditangani secara tepat sesuai dengan peraturan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).</p> <p>1.4 Kebijakan dan prosedur yang berlaku dipatuhi untuk menghindari resiko keamanan.</p> <p>1.5 Barang dagangan, tunai dan non tunai dijaga keamanannya sesuai prosedur gerai.</p>
2. Menangani pelanggaran peraturan keamanan	<p>2.1 Pelanggaran peraturan keamanan ditangani sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.2 Pelanggaran peraturan keamanan di luar lingkup tanggung jawabnya diinformasikan kepada <b>personil yang relevan.</b></p> <p>2.3 Keselamatan pribadi diutamakan saat menanggapi pelanggaran peraturan keamanan.</p>
3. Melaporkan masalah keamanan	<p>3.1 Perilaku yang mencurigakan dilaporkan pada personil yang relevan.</p> <p>3.2 Kerusakan peralatan keamanan dilaporkan pada personil yang relevan.</p> <p>3.3 Laporan tentang pelanggaran peraturan dan resiko keamanan disampaikan ke personil yang relevan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk penyelia pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang dapat bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan operasional.
- 1.2 Prosedur-prosedur gerai meliputi identifikasi, menemukan atau mengetahui resiko yang mungkin terjadi yang dilakukan oleh perusahaan atau perorangan yang berhubungan dengan pelanggan, anggota tim, barang dagangan dan uang, serta mengambil tindakan yang sesuai dalam lingkup peran pekerjaannya.
- 1.3 Personil yang relevan mencakup pemangku kepentingan dan pihak yang memiliki kewenangan untuk menyikapi resiko keamanan di gerai ritel.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Sistem alarm
- 2.1.2 Kaca
- 2.1.3 *Tag* keamanan
- 2.1.4 Kunci
- 2.1.5 Area terkunci dan aman

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Ruang penyimpanan peralatan keamanan
- 2.2.2 Area terkunci yang aman
- 2.2.3 Ruang penitipan barang

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan

Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

3.4 KUHP Bab XXII tentang Pencurian

3.5 KUHP Bab XXIV tentang Penggelapan

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

4.1.2 Kode etik perusahaan

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pelayanan keamanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai proses pencurian dan kehilangan

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Lokasi dan pengoperasian peralatan keamanan

3.1.2 Prosedur pelaporan untuk pencurian internal dan eksternal atau keadaan yang mencurigakan

- 3.1.3 Prosedur keamanan yang berkaitan dengan transaksi non tunai tunai dan
- 3.1.4 Kebijakan toko dan prosedur dalam hal:
  - a. memeriksa tas pelanggan dan pembelian barang
  - b. menghitung, mengukur dan menimbang persediaan
  - c. perilaku yang mencurigakan dan pencurian yang terjadi
  - d. penanganan dan penyimpanan persediaan
  - e. pelaporan masalah dan kesalahan
  - f. keamanan
  - g. rotasi persediaan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Komunikasi dan keterampilan interpersonal untuk berhubungan secara positif dengan pelanggan saat melakukan prosedur keamanan rutin, seperti pemeriksaan tas.
  - 3.2.2 Keterampilan membaca dan menghitung untuk:
    - a. Menghitung atau mengukur persediaan
    - b. Menafsirkan instruksi penanganan, instruksi penyimpanan dan prosedur toko
    - c. Menangani uang tunai
    - d. Mencatat item yang hilang
    - e. Melaporkan pencurian
  - 3.2.3 Mengidentifikasi perilaku yang mencurigakan
  - 3.2.4 Menangani dan menyimpan persediaan secara manual
  - 3.2.5 Menyelesaikan laporan tertulis dasar mengenai pelanggaran keamanan
  - 3.2.6 Berkoordinasi dengan pihak yang berwenang ketika terjadi hal yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban gerai
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Komunikatif terhadap rekan kerja, pembeli, pelanggan dan penerima barang
  - 4.2 Mandiri dalam bekerja, baik sendiri maupun dalam tim
  - 4.3 Aktif mencari informasi terkini yang berhubungan dengan pengiriman, penerimaan, pemindahan dan penyimpanan barang

- 4.4 Seksama merencanakan dan membuat strategi penyimpanan barang dan keamanan sesuai prosedur toko
  - 4.5 Proaktif mempelajari informasi dan dokumen yang relevan demi menunjang profesionalisme
  - 4.6 Bijak menggunakan media informasi dan komunikasi
  - 4.7 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) dan peraturan yang berlaku
5. Aspek kritis
- 5.1 Keberhasilan dalam mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku untuk menghindari resiko keamanan
  - 5.2 Ketepatan dalam menangani pelanggaran peraturan keamanan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
  - 5.3 Ketepatan dalam menyampaikan laporan tentang pelanggaran peraturan dan resiko keamanan ke personil yang relevan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.013.01**

**JUDUL UNIT : Menerapkan Prosedur Penanganan Terminal Penjualan (*Point Of Sale*)**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan peralatan terminal penjualan (*point of sales*) dalam menyelesaikan penjualan, retur penjualan dan memproses sejumlah metode pembayaran.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengoperasikan terminal penjualan ( <i>point of sales</i> )	1.1 <b>Terminal penjualan POS</b> dioperasikan sesuai dengan petunjuk. 1.2 Terminal penjualan POS dibuka dan ditutup sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> . 1.3 Terminal penjualan POS dikosongkan untuk dilakukan rekapan sesuai prosedur gerai. 1.4 Uang tunai ditangani menurut prosedur keamanan gerai. 1.5 Pasokan uang kembalian di terminal penjualan POS dijaga sesuai dengan kebijakan gerai. 1.6 Posisi dipastikan selalu ada di terminal penjualan POS sesuai kebijakan gerai. 1.7 Catatan atas kesalahan transaksi diselesaikan sesuai dengan kebijakan gerai. 1.8 Kecukupan pasokan form-form penjualan, <i>voucher</i> dan <b>dokumen terminal penjualan POS</b> selalu dijaga. 1.9 Keterlambatan dalam pengoperasian terminal penjualan POS diinformasikan kepada pelanggan bilamana diperlukan.
2. Memastikan ketepatan transaksi	2.1 Penghitungan harga dilakukan untuk memastikan nilai transaksi dan pengembalian uang tunai. 2.2 Informasi angka dikumpulkan dari berbagai sumber untuk dihitung secara akurat dengan atau tanpa alat penghitung.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Melakukan transaksi pada terminal penjualan	3.1 Transaksi pada terminal-penjualan POS diselesaikan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai 3.2 Prosedur gerai mengenai transaksi tunai dan non tunai diterapkan. 3.3 Pemindaian ( <i>scanning</i> ) barang melewati terminal penjualan POS dilakukan secara efisien dengan memperhatikan kemasan barang. 3.4 Total transaksi dan jumlah uang tunai yang diterima diinformasikan secara lisan kepada pelanggan. 3.5 Informasi pembayaran dimasukkan ke peralatan terminal penjualan POS. 3.6 Uang kembalian dikembalikan dengan benar.
4. Menyelesaikan penjualan	4.1 Formulir pesanan pelanggan, faktur dan kuitansi diisi dengan akurat, beserta nomor kartu anggota jika ada. 4.2 Permintaan pengiriman barang oleh pelanggan diproses sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan. 4.3 Salam dan terima kasih kepada pelanggan disampaikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
5. Melakukan pembungkusan dan pengepakan barang	5.1 <b>Bahan pembungkus dan pengepakan</b> dipastikan ketersediannya. 5.2 Bahan pembungkus atau pengepakan dipilih sesuai dengan barang yang dibeli. 5.3 Barang dagangan dibungkus dengan rapi dan efektif bilamana diperlukan. 5.4 Barang dikemas dengan aman untuk menghindari kerusakan dalam perjalanan, disertai label bilamana diperlukan. 5.5 <b>Metode pengiriman barang</b> dagangan untuk parsel atau pengiriman lainnya diatur, jika diperlukan.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf administrasi/penjualan/*frontline* bagian pelayanan pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri atau masih di bawah

pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk menerapkan prosedur penanganan terminal penjualan (*Point Of Sale*) sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.

- 1.2 Terminal penjualan atau *point of sale* merupakan alat yang digunakan oleh staf khusus penjualan untuk menghitung pada saat jeda atau pada penutupan pembelian pelanggan, baik secara elektronik maupun manual, contohnya adalah mesin kasir.
- 1.3 Kebijakan dan prosedur gerai meliputi namun tidak terbatas kepada penanganan transaksi tunai dan non tunai, penghitungan mesin kasir dan keamanan transaksi.
- 1.4 Dokumen terminal penjualan POS meliputi seluruh dokumen yang dihasilkan terminal penjualan sebagai bukti transaksi yang sah.
- 1.5 Bahan pembungkus dan pengepakan meliputi seluruh bahan untuk melindungi barang dari kerusakan ketika dibawa pulang, sebaiknya bersifat:
  - 1.5.1 *Permeabel* terhadap udara (oksigen dan gas lainnya).
  - 1.5.2 Non-toksik dan *inert* (tidak bereaksi dan menyebabkan reaksi kimia) sehingga dapat mempertahankan warna, aroma, dan cita rasa produk yang dikemas.
  - 1.5.3 Kedap air (mampu menahan air atau kelembaban udara sekitarnya).
  - 1.5.4 Kuat dan tidak mudah bocor.
  - 1.5.5 Relatif tahan terhadap panas.
- 1.6 Metode pengiriman barang meliputi pengiriman dalam dan luar kota dengan waktu pengiriman sesuai dengan jasa kurir yang dipilih (kilat atau regular). Harap diperhatikan biaya pemesanan (*administration charge*) daring melalui telepon atau situs *web*, biaya pengiriman dihitung per kilogram berat barang atau volume metrik, biaya asuransi (wajib kecuali atas permintaan pembeli dengan meniadakan pertanggungjawaban kerusakan selama pengiriman) dan biaya pengepakan kayu (wajib untuk barang rentan pecah).

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Terminal penjualan *Point Of Sales* (POS)

2.1.2 Mesin *Electronic Data Capture* (EDC)

2.1.3 Media komunikasi

2.1.4 Jaringan saluran komunikasi

2.1.5 Alat pengolah data

2.1.6 Alat penghitung

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Bahan pembungkus dan pengepakan

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

2.2.4 *Point of Purchase* (POS) akan program promosi yang sedang berlangsung.

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai transaksi dengan terminal penjualan POS

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai transaksi dengan terminal penjualan POS

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
2. Persyaratan kompetensi
    - 2.1 G.46RIT00.020.1 Mencapai Standar Kinerja dalam Lingkungan Ritel
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Penggunaan terminal penjualan *Point Of Sales* (POS)
        - a. Pembukaan dan penutupan
        - b. Membuat posisi *balance*
        - c. Mengosongkan terminal penjualan dan pemindahan uang kembalian
        - d. Melakukan pencatatan transaksi
        - e. Fungsi alat penghitung, timbangan elektronik, papan *display* angka, *register*, *scanner*
      - 3.1.2 Prosedur penanganan uang tunai dan non-tunai:
        - a. Menghitung jumlah uang tunai
        - b. Menghitung jumlah pada dokumen non tunai
        - c. Memberikan uang kembalian kepada pelanggan
        - d. Menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk transaksi non tunai
        - e. Menjaga jumlah modal uang tunai (*cash float*)
        - f. Keamanan transaksi uang tunai dan non-tunai
      - 3.1.3 Teknik penanganan barang dagangan, termasuk teknik pembungkusan dan pengepakan.
      - 3.1.4 Kebijakan toko dan prosedur dalam kaitannya dengan:
        - a. Alokasi tugas dan tanggung jawab
        - b. Pemeriksaan tas
        - c. pelayanan pelanggan

- d. Penukaran uang pecahan kecil untuk uang kembalian
  - e. Pengambilan uang setoran, saat diperlukan
  - f. Penanganan, pengepakan dan pembungkus barang
- 3.1.5 Ketersediaan stok dan informasi promosi
  - 3.1.6 Teknik berkomunikasi dengan pelanggan
  - 3.1.7 Penampilan diri yang mewakili citra gerai
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Mengoperasikan terminal penjualan *Point Of Sales* (POS) dan mesin *Electronic Data Capture* (EDC)
  - 3.2.2 Menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan tepat
  - 3.2.3 Mengajukan pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi persyaratan
  - 3.2.4 Mendengarkan keluhan atau komplain pelanggan
  - 3.2.5 Menjaga kecukupan pasokan *form-form* penjualan, *voucher*, dokumen terminal penjualan (POS) dan bahan pembungkus atau pengepakan
  - 3.2.6 Menghitung uang tunai dan transaksi non tunai
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Jujur dan bertanggungjawab saat mengoperasikan terminal penjualan *point of sales*
  - 4.2 Teliti ketika menghitung uang pembayaran pelanggan dan uang kembalian untuk pelanggan
  - 4.3 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.4 Ramah saat berkomunikasi dengan pelanggan
  - 4.5 Proaktif mencari solusi ketika ditemukan masalah harga atau kekosongan pasokan *form-form* penjualan, *voucher*, dokumen terminal penjualan POS dan bahan pembungkus atau pengepakan
  - 4.6 Mandiri dalam mempelajari transaksi pada terminal penjualan POS dan transaksi non tunai

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengoperasikan terminal penjualan POS sesuai dengan petunjuk
- 5.2 Ketepatan dalam melakukan penghitungan harga untuk memastikan nilai transaksi dan pengembalian uang tunai
- 5.3 Keberhasilan dalam menyelesaikan transaksi pada terminal- penjualan POS sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai
- 5.4 Keberhasilan dalam mengemas barang dengan aman untuk menghindari kerusakan dalam perjalanan

**KODE UNIT : G.46RIT00.014.1**

**JUDUL UNIT : Menjual Produk dan Pelayanan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjual produk dan pelayanan dalam lingkungan ritel, meliputi penguasaan pengetahuan produk, teknik penjualan, komunikasi lisan dan tulisan mulai dari penjajakan sampai terjadinya penjualan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengaplikasikan pengetahuan produk	<p>1.1 <b>Pengetahuan produk</b> ditingkatkan dengan mengakses <b>sumber yang relevan</b> dan masukan dari staf penjualan.</p> <p>1.2 Pengetahuan mengenai penggunaan produk dan pelayanan diaplikasikan sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang berlaku.</p> <p>1.3 Kesenjangan dalam pengetahuan produk diatasi dengan menggali sumber informasi yang relevan.</p>
2. Menyapa pelanggan	<p>2.1 <b>Pelanggan</b> disapa dengan salam yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.</p> <p>2.2 Perilaku pelanggan dipelajari dengan menggali sumber informasi yang relevan.</p> <p>2.3 Pendekatan kepada pelanggan dilakukan sesuai dengan prosedur gerai dan perilaku pelanggan .</p> <p>2.4 Kesan positif ditunjukkan untuk mendorong minat belanja pelanggan.</p>
3. Mengumpulkan informasi pelanggan	<p>3.1 Teknik berkomunikasi digunakan untuk menggali kebutuhan spesifik pelanggan dan alasan membeli.</p> <p>3.2 Tanda dan isyarat beli <i>non-verbal</i> dari pelanggan diidentifikasi untuk memenuhi kebutuhannya .</p> <p>3.3 Pelanggan diarahkan kepada produk tertentu sesuai dengan kebijakan gerai.</p>
4. Menjual manfaat produk dan pelayanan	<p>4.1 Kebutuhan pelanggan dipadankan dengan produk dan pelayanan tertentu.</p> <p>4.2 Fitur, karakteristik dan keunggulan produk dipromosikan ke pelanggan.</p> <p>4.3 Cara pemakaian produk dan prasyarat</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>keselamatan dijelaskan sesuai buku panduan.</p> <p>4.4 Pelanggan dirujuk ke spesialis produk, jika diperlukan.</p> <p>4.5 <b>Pertanyaan rutin pelanggan</b> dijawab dengan tepat, jika perlu dirujuk ke rekan kerja yang lebih senior.</p>
5. Mengatasi keberatan pelanggan	<p>5.1 Keberatan pelanggan diterima untuk identifikasi sesuai dengan prosedur gerai.</p> <p>5.2 Keberatan pelanggan dikelompokkan ke kategori harga, waktu dan karakteristik untuk memberikan solusi terbaik.</p> <p>5.3 Solusi atas keberatan pelanggan diberikan sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>5.4 Teknik <b>pemecahan masalah</b> digunakan dalam lingkup tanggung jawabnya, jika perlu dirujuk ke staf senior.</p>
6. Menutup penjualan ( <i>close sale</i> )	<p>6.1 Isyarat pembelian dari pelanggan ditangani dengan tepat.</p> <p>6.2 Pelanggan diarahkan untuk melakukan pembelian.</p> <p>6.3 Teknik dan metoda dalam menutup penjualan digunakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p>
7. Memaksimalkan peluang penjualan	<p>7.1 Peluang untuk melakukan <b>penjualan</b> tambahan diidentifikasi sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>7.2 Saran untuk produk dan pelayanan tambahan diberikan kepada pelanggan sesuai kebutuhannya.</p> <p>7.3 Hasil penjualan pribadi didiskusikan dengan pihak yang relevan guna memaksimalkan penjualan dimasa depan.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk menjual produk dan pelayanan ritel sesuai dengan kebijakan dan

prosedur gerai sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.

- 1.2 Pengetahuan tentang produk dapat termasuk pilihan merek, fitur dan manfaat produk, garansi, fitur keamanan, rentang waktu kadaluarsa, ketentuan penanganan dan penyimpanan, ketersediaan stok, harga. Pengetahuan produk dapat disusun dan dijaga dengan cara mengakses daring, menghadiri peluncuran produk, seminar produk, diskusi dengan staf, membaca informasi, brosur dan pamflet produk.
  - 1.3 Sumber yang relevan dapat berupa demonstrasi produk, daring, label produk, profil produk, karyawan staf, manual gerai atau panduan produsen/pemasok, video.
  - 1.4 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga ataupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.
  - 1.5 Pertanyaan rutin pelanggan dapat berkaitan dengan ketersediaan, fitur, manfaat dan keunggulan produk, harga, dan potongan harga, kualitas.
  - 1.6 Pemecahan masalah dapat berdampak pada sumber daya, kebijakan dan prosedur gerai.
  - 1.7 Penjualan dapat dilakukan dengan tatap muka ataupun daring (*online*).
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolah data
      - 2.1.2 Media penyimpan data
      - 2.1.3 Alat pencetak
      - 2.1.4 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan produk dan pelayanan ritel
- 2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

### 3. Peraturan yang Diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik mengenai penjualan produk dan pelayanan ritel
- 4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai
- 4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

#### 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan produk dan pelayanan ritel
- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan

portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan Kompetensi

2.1 G.46RIT00.008.01 Melakukan Komunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan produk meliputi merek, fitur, manfaat produk, garansi, rentang waktu kadaluarsa, ketentuan penanganan dan penyimpanan, ketersediaan stok, harga.

3.1.2 Standar presentasi personal cara berpakaian, penampilan diri dan perawatan kebersihan diri.

3.1.3 *Gesture*, tanda-tanda (*signal*) pembelian dari pelanggan

3.1.4 Penjualan produk dan pelayanan secara daring (*online*)

3.1.5 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

a. Penjualan produk dan pelayanan

b. pelayanan pelanggan

c. Keluhan pelanggan baik mengenai produk maupun personil gerai

3.1.6 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif

3.1.7 Teknik penjualan '*up-sale*' atau '*down-sale*'

3.1.8 Teknik menutup penjualan

3.1.9 Persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) mengenai pengangkatan manual, barang

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menyapa pelanggan dengan sopan dan bersahabat sesuai

kebiasaan dan kebudayaan setempat

- 3.2.2 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan aktif untuk menggali kebutuhan pelanggan
  - 3.2.3 Mengaplikasikan teknik penjualan sesuai situasi kondisi
  - 3.2.4 Mengidentifikasi tanda-tanda (*signal*) pembelian dari pelanggan
  - 3.2.5 Menghitung harga dan potongan harga, jika diperlukan, pada opsi metode pembayaran yang relevan
  - 3.2.6 Menginterpretasi kebijakan dan prosedur gerai yang relevan
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Sopan dan bersahabat ketika menyapa pelanggan, menanyakan kebutuhan dan memberikan saran atas produk atau jasa
  - 4.2 Empati ketika mendengarkan keluhan pelanggan
  - 4.3 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.4 Tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan meneruskan keluhan pelanggan di luar lingkup kerjanya
  - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 4.6 Proaktif mengkonfirmasi kebutuhan pelanggan dan spesifikasi produk
5. Aspek kritis
- 5.1 Ketepatan dalam mengaplikasikan pengetahuan mengenai penggunaan produk dan pelayanan sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang berlaku
  - 5.2 Keberhasilan dalam menyapa pelanggan dengan salam yang sudah ditetapkan oleh perusahaan
  - 5.3 Keberhasilan dalam menggunakan teknik berkomunikasi untuk menggali kebutuhan spesifik pelanggan dan alasan membeli
  - 5.4 Keberhasilan dalam mempromosikan fitur, karakteristik dan keunggulan produk ke pelanggan

- 5.5 Keberhasilan dalam menggunakan teknik pemecahan masalah dalam lingkup tanggung jawabnya
- 5.6 Ketepatan dalam menggunakan teknik dan metoda menutup penjualan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 5.7 Ketepatan dalam memberikan saran kepada pelanggan untuk produk dan pelayanan tambahan sesuai kebutuhannya

**KODE UNIT : G.46RIT00.015.1**

**JUDUL UNIT : Menjaga Kesehatan Pribadi dan Keseimbangan Kehidupan di Operasional Retail**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjaga kesehatan pribadi dan kenyamanan kerja dengan cara menjaga stamina dan meningkatkan kenyamanan bekerja di bidang industri ritel meminimalkan stres agar maksimal melayani pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjaga stamina pribadi dan daya tahan tubuh	1.1 <b>Sumber-sumber kelelahan</b> di tempat kerja diidentifikasi agar tidak mempengaruhi stamina dan daya tahan tubuh. 1.2 Proses dan rutinitas kerja yang membutuhkan stamina tinggi dikelola terutama saat periode penjualan tinggi ( <i>peak time/peak session</i> ) agar tidak mengalami kelelahan. 1.3 Teknik-teknik untuk menjaga stamina dan daya tahan tubuh diinformasikan untuk diimplementasikan di lingkungan kerja.
2. Meminimalkan faktor-faktor penyebab stres di tempat kerja	2.1 <b>Penyebab stres</b> di tempat kerja diidentifikasi secara mendalam untuk menghindari stres. 2.2 Teknik untuk menyikapi masalah pekerjaan diterapkan untuk meminimalkan timbulnya stres pribadi.
3. Menjaga keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan	2.3 <b>Keseimbangan kehidupan pribadi</b> dan pekerjaan dijaga untuk menghindari penurunan kinerja. 2.4 Teknik-teknik keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan diterapkan untuk mendukung kinerja.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperuntukkan untuk staf *floor/frontliner* dan *back office* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan macam aspek dan format bisnis ritel yang bekerja berdasarkan panduan

operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari atasan, dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan.

- 1.2 Sumber-sumber kelelahan meliputi ketidakseimbangan beban dan jadwal kerja, kondisi kesehatan tubuh, kondisi lingkungan kerja dan strategi untuk mencegah kelelahan.
- 1.3 Penyebab stres meliputi jam kerja yang terlalu lama, beban kerja yang tinggi, adanya perubahan kebijakan dan prosedur secara mendadak, target kerja yang tinggi, perubahan tugas dan tanggungjawab, pekerjaan yang membosankan, persoalan internal karyawan, kurangnya keterampilan untuk melakukan pekerjaan, pengawasan yang terlalu berlebihan dari atasan, lingkungan kerja yang tidak memadai, kurangnya peralatan kerja dan sumber daya pendukung, adanya gangguan dari internal dan eksternal, terjadi diskriminasi, hubungan yang buruk dengan rekan dan atasan, dan insiden yang terjadi secara mendadak seperti perampokan, adanya pelanggan yang meninggal saat berbelanja.
- 1.4 Keseimbangan kehidupan pribadi mengenai keseimbangan antara waktu yang dialokasikan oleh karyawan untuk mencapai karir dan ambisi, serta waktu yang dibutuhkan karyawan untuk mencapai kesehatan, kesenangan, waktu bersama keluarga, rekreasi dan pengembangan spiritual.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

(Tidak ada.)

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek kesehatan dan keseimbangan kerja di gerai ritel

3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
  - 3.2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai praktek kesehatan pribadi dan keseimbangan kerja
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai praktek kesehatan pribadi dan keseimbangan pada gerai ritel

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Penyebab dan dampak terhadap diri dari stres, kelelahan, penyebab yang mengurangi ketahanan kerja
    - 3.1.2 Teknik untuk mengidentifikasi stres diri, menanggapi stres, menjaga stamina tubuh, membangun ketahanan kerja,

mencapai keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi, pemantauan kesehatan pribadi dan kesejahteraan

3.1.3 Peran kesehatan dan kesejahteraan terhadap kesehatan diri secara keseluruhan

3.1.4 Peran keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan pribadi

3.1.5 Sumber dukungan dan bantuan internal dan eksternal yang relevan dengan kesehatan dan kesejahteraan kerja

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan penilaian diri dan tempat kerja untuk menentukan stres kerja, penyebab kelelahan dan prioritas keseimbangan kehidupan kerjadan pribadi

3.2.2 Mengembangkan dan mendokumentasikan kesehatan dan kesejahteraan pribadi

3.2.3 Melaksanakan rencana untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan kerja sesuai dengan perencanaan diri

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat menganalisa penyebab stres dan gangguan pada kesehatan pribadi

4.2 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure (SOP)*, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.3 Hati-hati melakukan pencatatan kesehatan dan kesejahteraan kerja

4.4 Teliti merencanakan keseimbangan kehidupan kerja dan menjaga stamina kerja

## 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengelola proses dan rutinitas kerja yang membutuhkan stamina tinggi

5.2 Ketepatan dalam mengidentifikasi penyebab stres di tempat kerja

5.3 Keberhasilan dalam menjaga keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan untuk menghindari penurunan kinerja

**KODE UNIT : G.46RIT00.016.1**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Pengetahuan Produk untuk Kenyamanan Belanja Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan tentang produk dan pelayanan demi kenyamanan berbelanja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengevaluasi pengetahuan atas produk dan pelayanan jenis tertentu	<p>1.1 <b>Sumber informasi</b> dari <b>produk dan pelayanan</b> jenis tertentu diperiksa untuk memastikan keabsahannya.</p> <p>1.2 Fungsi dan manfaat produk dan pelayanan dikuasai dengan baik untuk ketepatan penggunaan.</p> <p>1.3 Karakteristik, fitur, manfaat, keunggulan dan kelemahan dari produk dan pelayanan dikuasai untuk ketepatan penjelasan kepada pelanggan.</p> <p>1.4 Daftar produk dan pelayanan pendukung yang relevan disusun secara lengkap.</p>
2. Mempelajari berbagai macam produk dan pelayanan jenis tertentu	<p>2.1 Berbagai sumber informasi digunakan untuk mengidentifikasi berbagai produk dan pelayanan jenis tertentu.</p> <p>2.2 Karakteristik, fitur, manfaat, keunggulan dan kelemahan dari produk dan pelayanan dibandingkan untuk membantu pelanggan dalam pengambilan keputusan.</p> <p>2.3 Posisi keunggulan produk dan pelayanan dievaluasi sebagai bahan perbandingan produk dan pelayanan alternatif.</p> <p>2.4 Faktor pembeda produk dan pelayanan dijelaskan kepada pelanggan untuk menaikkan minat belanja.</p>
3. Mengubah pengetahuan atas produk dan pelayanan menjadi tindakan penjualan	<p>3.1 Fitur dan karakteristik produk yang berpotensi menjadi daya tarik bagi pelanggan dikuasai secara lengkap untuk meningkatkan penjualan.</p> <p>3.2 Fitur dan karakteristik produk yang relevan dijelaskan kepada pelanggan.</p> <p>3.3 Keunggulan produk dan pelayanan dipresentasikan sesuai dengan <b>peraturan dan kebijakan perusahaan.</b></p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan jenis usaha ritel yang belum dapat bekerja mandiri sehingga masih perlu pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain saat mempelajari produk sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Sumber informasi dapat diperoleh dari asosiasi, katalog, pernyataan dari wiraniaga produk kompetitif, situs *web* pesaing, bacaan/bahan penjualan produk pesaing. Dapat juga didapat dari sumber data pihak ketiga, catatan data penjualan internal, konvensi penjualan, anggota tim, majalah asosiasi perdagangan, pameran perdagangan.
- 1.3 Produk dan pelayanan meliputi barang, ide, infrastruktur, kumpulan manfaat publik dan pribadi
- 1.4 Fitur dapat termasuk merek, warna, asal negara pembuatan, kerjasama/perjanjian, pabrikan/produsen, aspek keselamatan, rentang waktu kadaluarsa, ukuran, model, corak, peringatan pemakaian.
- 1.5 Peraturan dan kebijakan perusahaan termasuk prosedur, surat edaran, petunjuk pelaksanaan, pengumuman yang tersedia di tempat kerja Dapat juga berarti tingkat persyaratan dari pihak kedua akan produk dan pelayanan tertentu.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Perangkat pengolahan data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Media komunikasi
- 2.1.4 Jaringan saluran komunikasi

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan, dan pengelolaan data/informasi dari pihak ketiga

2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol

3.3 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelaksanaan penjualan dan pelayanan pelanggan

4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai

4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengembangan pengetahuan produk

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengambilan dan penggunaan data/informasi dari pihak ketiga

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
2. Persyaratan kompetensi
    - 2.1 G.46RIT00.004.01 Membangun Perilaku Kerja Ritel yang Efektif
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:
        - a. Penjualan dan pelayanan
        - b. Citra gerai
        - c. Pengembangan pengetahuan produk
        - d. Penggunaan data/informasi dari pihak ketiga
      - 3.1.2 Fitur, keunggulan, manfaat, kekuatan, kelemahan dari jajaran produk dan pelayanan tertentu dalam sebuah bisnis ritel
      - 3.1.3 Alternatif produk/produsen, tren dan perkembangannya yang berkaitan dengan jajaran produk dan pelayanan tertentu dalam sebuah bisnis ritel
      - 3.1.4 Pembeli dan pasar potensial bagi jajaran produk dan pelayanan tertentu dalam sebuah bisnis ritel
      - 3.1.5 Teknik mendapatkan dan menggali informasi dari pihak ketiga dan asosiasi
    - 3.2 Keterampilan
      - 3.2.1 Mengidentifikasi, mendapatkan, menggali, mengkonfirmasi, dan merangkum data/informasi secara lisan ataupun tulisan
      - 3.2.2 Mengelola tugas pribadi dan mencari peluang pengembangan pengetahuan produk dan industri
      - 3.2.3 Menginterpretasi fitur, keunggulan dan manfaat produk dan pelayanan dan data-data penjualan yang terkait
      - 3.2.4 Mempresentasikan pengetahuan, data dan informasi menjadi manfaat bagi penjualan produk dan kenyamanan berbelanja

3.2.5 Mencatat data pengetahuan produk baik secara manual ataupun elektronik

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Proaktif menggali informasi mengenai fitur, keunggulan dan manfaat produk dan pelayanan dan perbandingan dalam jajaran produk dan pelayanan tertentu dalam sebuah bisnis ritel
- 4.2 Akurat mengkonfirmasi dan merangkum data/informasi jajaran produk dan pelayanan tertentu dalam sebuah bisnis ritel
- 4.3 Teliti mencatat data pengetahuan produk baik secara manual ataupun elektronik
- 4.4 Aktif dan komunikatif mendapatkan data/informasi jajaran produk dan pelayanan tertentu dalam sebuah bisnis ritel dari pihak ketiga
- 4.5 Komunikatif dalam menjelaskan dan mempresentasikan produk, hasil capaian gerai dan catatan untuk digunakan di masa yang akan datang
- 4.6 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang telah ditentukan
- 4.7 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku di gerai
- 4.8 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen ritel serta kebijakan dan prosedur gerai

5. Aspek kritis

- 5.1 Keberhasilan dalam menguasai karakteristik, fitur, manfaat, keunggulan dan kelemahan dari produk dan pelayanan untuk ketepatan penjelasan kepada pelanggan
- 5.2 Ketepatan dalam menjelaskan faktor pembeda produk dan pelayanan kepada pelanggan untuk menaikkan minat belanja
- 5.3 Keberhasilan dalam menguasai fitur dan karakteristik produk yang berpotensi menjadi daya tarik bagi pelanggan secara lengkap untuk meningkatkan penjualan

**KODE UNIT : G.46RIT00.017.1**

**JUDUL UNIT : Menyelesaikan Transaksi pada Terminal Penjualan (Point Of Sale)**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menutup terminal penjualan dalam lingkungan ritel dan memastikan kesesuaian data terminal penjualan dengan transaksi tunai dan non tunai oleh staff administrasi/penjualan/*frontline* bagian pelayanan, dimulai dari penghitungan uang, penghitungan transaksi non tunai, serta mencocokkan transaksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menutup transaksi pada terminal penjualan	<p>1.1 Penghitungan dan pencocokan transaksi dengan <b>terminal penjualan</b> dilakukan pada waktu yang telah ditentukan sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b>.</p> <p>1.2 Uang tunai dari hasil transaksi terminal penjualan dipisahkan sebelum dilakukan prosedur penutupan dan perekapan sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>1.3 Uang kembalian pada terminal penjualan dipisahkan dari transaksi sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>1.4 Hasil rekapan terminal penjualan dijaga untuk dicocokkan.</p> <p>1.5 Uang tunai dan <b>dokumen non tunai</b> disimpan sesuai dengan kebijakan dan prosedur keamanan gerai.</p>
2. Mencocokkan data terminal penjualan dengan transaksi tunai dan non tunai	<p>2.1 Uang tunai dihitung secara akurat.</p> <p>2.2 Dokumen non tunai dihitung secara akurat.</p> <p>2.3 <b>Rekapan data</b> dari terminal penjualan dicocokkan dengan jumlah uang tunai dan transaksi non-tunai.</p> <p>2.4 Perbedaan antara rekapan terminal penjualan dengan aktual jumlah transaksi tunai dan non tunai dilaporkan kepada <b>personil yang relevan</b>.</p> <p>2.5 Serah terima pergantian petugas dicatat untuk dokumentasi sesuai dengan kebijakan gerai.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf administrasi/penjualan/*frontline* bagian pelayanan pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri atau masih di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk menutup terminal penjualan dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Terminal penjualan atau *point of sale* merupakan alat elektronik yang digunakan oleh staf khusus penjualan untuk menghitung pada saat jeda atau pada penutupan pembelian pelanggan.
- 1.3 Kebijakan dan prosedur gerai meliputi namun tidak terbatas kepada penanganan transaksi tunai dan non tunai, penghitungan mesin kasir dan keamanan transaksi.
- 1.4 Dokumen non tunai dapat berhubungan dengan data pembelanjaan pelanggan, poin pelanggan, kartu kredit, kartu debit, penukaran poin, pengembalian dana pelanggan dan *voucher* hadiah.
- 1.5 Rekap data dapat berbentuk elektronik maupun manual.
- 1.6 Personil yang relevan meliputi namun tidak terbatas pada atasan langsung pemimpin tim, dan manajer.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Terminal penjualan (*Point Of Sales (POS)*)
- 2.1.2 Mesin *Electronic Data Capture (EDC)*
- 2.1.3 Media komunikasi
- 2.1.4 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.5 Alat pengolah data

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 2.2.3 *Point of Purchase (POP)* akan program promosi yang sedang berlangsung

3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai transaksi dengan terminal penjualan POS
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai transaksi dengan terminal penjualan POS

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kelancaran demonstrasi praktek.
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 G.46RIT00.020.01 Mencapai Standar Kinerja dalam Lingkungan Ritel
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Penyelesaian penutupan pada terminal penjualan *Point Of Sales* (POS)
    - 3.1.2 Membuat posisi *balance*
    - 3.1.3 Mengosongkan dan pemisahan uang kembalian

- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Membuat posisi *balance* pada terminal penjualan POS
  - 3.2.2 Mengosongkan terminal penjualan dan memisahkan uang kembalian
  - 3.2.3 Menghitung uang tunai
  - 3.2.4 Menghitung nilai transaksi non tunai
  - 3.2.5 Menghitung perbedaan antara rekapan data dari terminal penjualan dengan jumlah uang tunai dan transaksi non-tunai
  - 3.2.6 Membuat dokumen sederhana dan laporan penjualan.
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Jujur dan bertanggungjawab saat ada ketidaksesuaian antara rekapan data dari terminal penjualan dengan jumlah uang tunai dan transaksi non-tunai.
  - 4.2 Teliti ketika menyelesaikan transaksi pada terminal penjualan *point of sale*
  - 4.3 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.4 Ramah saat berkomunikasi dengan pelanggan
  - 4.5 Mandiri mempelajari transaksi pada terminal penjualan POS dan transaksi non tunai
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketelitian dalam melakukan penghitungan dan pencocokan transaksi dengan terminal penjualan pada waktu yang telah ditentukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
  - 5.2 Kecermatan dalam mencocokkan rekapan data dari terminal penjualan dengan jumlah uang tunai dan transaksi non-tunai

**KODE UNIT : G.46RIT00.018.1**

**JUDUL UNIT : Menerapkan Perilaku Kerja Aman di Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan praktek kerja yang aman di lingkungan kerja ritel agar pelanggan merasa nyaman dan puas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerapkan prosedur keselamatan dasar	<p>1.1 <b>Prosedur keselamatan</b> dilakukan untuk mencapai lingkungan kerja yang aman, sesuai dengan peraturan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang relevan, termasuk kode praktek mengenai bahaya tertentu di industri atau tempat kerja.</p> <p>1.2 <b>Praktek kerja yang tidak aman</b> dilaporkan, termasuk <b>instalasi dan peralatan</b> yang rusak sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b>.</p> <p>1.3 Barang dan zat berbahaya ditempatkan sesuai kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.</p> <p>1.4 Potensi resiko <b>penanganan secara manual (<i>manual handling</i>)</b> diaplikasikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>1.5 Insiden dan kecelakaan kerja dilaporkan kepada <b>personil yang relevan</b>.</p>
2. Menerapkan prosedur darurat dasar	<p>2.1 <b>Prosedur darurat</b>, evakuasi dan kebakaran dipatuhi sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).</p> <p>2.2 Personil yang bertanggung jawab untuk pertolongan pertama dan prosedur evakuasi ditetapkan untuk memudahkan koordinasi.</p> <p>2.3 <i>Alarm</i> keamanan dipasang pada lokasi yang tepat sesuai dengan fungsinya.</p>

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *frontliner* dan supervisor *floor* pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan

terbatas dari orang lain sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.

- 1.2 Prosedur keselamatan meliputi penanganan uang tunai, keadaan darurat, kebakaran, kecelakaan kerja, evakuasi staf dan pelanggan, penanganan benda berbahaya, identifikasi bahaya, penyelesaian masalah, penanganan secara manual, keamanan pribadi, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), pelaporan insiden dan kecelakaan kerja di tempat kerja, keamanan gerai, manajemen stres, dan pembuangan limbah.
  - 1.3 Praktek kerja yang tidak aman meliputi peralatan yang rusak, kemasan atau wadah yang rusak, saluran listrik dan air, alat pengelem, bahan mudah terbakar dan potensi bahaya kebakaran, tangga, prosedur pengangkatan, alat dan instrument yang tajam, tumpahan limbah dan puing-puing, stres zat beracun dan troli.
  - 1.4 Instalasi dan peralatan meliputi peralatan yang rusak atau hancur, kemasan atau wadah yang rusak, perawatan mesin, alat pemotong dan instrumen yang tajam.
  - 1.5 Kebijakan dan prosedur gerai yang berkaitan dengan K3 meliputi prosedur keselamatan dasar, pelanggan dan staf, benda berbahaya, prosedur penanganan darurat, perlengkapan dan peralatan, undang-undang dan peraturan K3, gedung, praktek penanganan dan pengangkatan secara manual, dan stok.
  - 1.6 Praktek penanganan secara manual termasuk prosedur pekerjaan, praktek pengangkatan dan penggeseran, menggunakan peralatan seperti tangga dan troli.
  - 1.7 Personil yang ditunjuk mencakup manajer, perwakilan keselamatan kerja, pengawas keselamatan kerja dan pimpinan tim.
  - 1.8 Prosedur darurat meliputi penanganan kecelakaan kerja, perampokan bersenjata, kebakaran, wabah penyakit, evakuasi gerai, badai dan bencana alam.
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

- 2.1.2 Papan tanda area bahaya
- 2.1.3 Alat kebersihan
- 2.1.4 Alat dasar keselamatan dan keamanan kerja sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Formulir dan dokumen K3 sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
  - 2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek keselamatan kerja, penerimaan dan penyimpanan barang
  - 2.2.3 Buku panduan penggunaan atau pengoperasian peralatan kerja
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keselamatan kerja pada gerai ritel
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 G.46RIT00.008.1 Berkomunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Strategi mengendalikan risiko melalui hirarki pengendalian bahaya
    - 3.1.2 Penggunaan pakaian dan Alat Pelindung Diri (APD) yang tepat, menghilangkan potensi bahaya, mengisolasi potensi bahaya, menggunakan kontrol administrasi, menggunakan kontrol *engineering*
    - 3.1.3 Prosedur penanganan pertolongan pertama pada kecelakaan
    - 3.1.4 Identifikasi potensi bahaya di area kerja meliputi kebakaran, bahaya bahan kimia dan listrik, mengelola kerusakan dan kerusakan alat, terpeleset dan terjatuh, tumpahan dan kebocoran bahan, penyimpanan barang berbahaya dan zat berbahaya, penanganan limbah
    - 3.1.5 Pengelolaan K3 yang meliputi proses komunikasi dan konsultasi K3, menterjemahkan symbol dan rambu-rambu K3, prosedur penanganan secara manual, prosedur pelaporan
    - 3.1.6 Kebijakan dan prosedur yang berdasarkan pada prosedur darurat K3, praktek dan kode etik perusahaan yang relevan, hak dan tanggung jawab personil yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam penerapan K3 di area kerja
    - 3.1.7 Undang-undang dan peraturan keselamatan kerja

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Komunikasi dan keterampilan interpersonal untuk melaporkan praktik kerja yang tidak aman, kerusakan instalasi dan peralatan serta insiden dan kecelakaan
- 3.2.2 Keterampilan membaca dan berhitung untuk mengestimasi bobot, ukuran, kuantitas dan campuran
- 3.2.3 Keterampilan menerjemahkan penggunaan simbol dan rambu-rambu K3, serta instruksi keselamatan kerja
- 3.2.4 Keterampilan pengelolaan limbah secara tepat
- 3.2.5 Keterampilan penanganan kerusakan dan kerusakan alat, iidentifikasi bahan dan zat yang berpotensi bahaya
- 3.2.6 Keterampilan menggunakan alat pemadam kebakaran, dan Alat Pelindung Diri (APD)

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat mengidentifikasi potensi bahaya
- 4.2 Patuh terhadap prosedur, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.3 Hati-hati saat menggunakan peralatan K3 dan alat pelindung diri
- 4.4 Teliti menyiapkan dokumen dan laporan K3
- 4.5 Telaten melakukan perawatan peralatan K3
- 4.6 Komunikatif saat mengkomunikasikan peraturan K3 kepada seluruh anggota tim

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam melakukan prosedur keselamatan untuk mencapai lingkungan kerja yang aman, sesuai dengan peraturan K3 yang relevan
- 5.2 Keberhasilan dalam mematuhi prosedur darurat, evakuasi dan kebakaran sesuai dengan kebijakan gerai dan undang-undang K3

**KODE UNIT : G.46RIT00.019.1**

**JUDUL UNIT : Menerapkan Kemampuan Berbahasa, Literasi, dan Numerasi Untuk Mendukung Kinerja di Tempat Bekerja**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menunjukkan pemahaman dan kemampuan berbahasa, literasi dan numerasi yang dibutuhkan di tempat bekerja termasuk kemampuan berbahasa selain Indonesia untuk melayani pelanggan luar negeri.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menunjukkan kemampuan berbahasa, membaca dan menghitung	1.1 <b>Kemampuan berbahasa, literasi, dan numerasi diidentifikasi untuk menunjang kinerja di bisnis ritel.</b> 1.2 <b>Pendekatan sederhana</b> untuk mengembangkan dan melatih keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> diidentifikasi untuk diterapkan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan berbahasa, membaca, dan menghitung di tempat bekerja	2.1 Kebutuhan keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> diidentifikasi untuk menunjang keberhasilan tugas sehari-hari. 2.2 <b>Perbedaan pribadi dan budaya di tempat kerja diidentifikasi untuk menjawab tantangan kebutuhan</b> keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi.</b> 2.3 Manfaat dari pengembangan keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> di tempat kerja diidentifikasi untuk meningkatkan kinerja.
3. Menerapkan pendekatan yang mendukung keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> di tempat kerja	3.1 Kemampuan berbahasa, literasi dan numerasi diterapkan saat melayani <b>pelanggan.</b> 3.2 <b>Perilaku</b> yang menghambat kemampuan keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> didiskusikan dengan <b>personil yang tepat.</b> 3.3 Penilaian terkait keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> didapatkan dari personil yang tepat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>3.4 Saran dan masukan dari personil yang tepat terkait pengembangan keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> diterima untuk direalisasikan.</p> <p>3.5 Komunitas formal, informal atau <b>dukungan khusus</b> untuk pengembangan keterampilan <b>berbahasa, literasi, dan numerasi</b> diidentifikasi untuk dipilih.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan *floor/frontliner* dan *back office* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan macam aspek dan bisnis ritel yang bekerja berdasarkan panduan operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari atasan, dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 1.2 Literasi dapat mencakup keterampilan membaca untuk memahami informasi, keterampilan menulis, keterampilan komunikasi lisan dan keterampilan menggunakan teknologi digital.
- 1.3 Numerasi meliputi keterampilan untuk melakukan operasi matematika sederhana seperti menambah, mengurangi, mengalikan, dan membagi, membaca skala dan alat pengukur, menggunakan kalkulasi, membaca dan menafsirkan tabel dan diagram serta membaca dan menafsirkan peta
- 1.4 Pendekatan sederhana untuk mengembangkan dan melatih keterampilan berbahasa, literasi, dan numerasi meliputi pengembangan dalam menggunakan, bahasa internasional yang umum digunakan di bisnis ritel, pengembangan dalam menggunakan komunikasi lisan, pengembangan dalam menggunakan teks tertulis, pengembangan dalam menggunakan daftar kosakata tempat kerja atau pribadi, penggunaan pertanyaan aktif untuk mengkonfirmasi instruksi
- 1.5 Perbedaan pribadi dan budaya dapat mencakup perbedaan budaya disebabkan pendidikan formal, pengalaman atas trauma, tidak bisa

berbahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang umum digunakan di bisnis ritel

- 1.6 Pelanggan dapat berupa pelanggan dalam negeri maupun luar negeri
  - 1.7 Perilaku yang menghambat kemampuan keterampilan bahasa, literasi, dan numerasi mencakup absensi dari program-program pengembangan keterampilan berbahasa, literasi, dan numerasi yang diadakan perusahaan, apatis terhadap pengembangan diri, frustrasi dan putus asa atas kekurangan yang dimiliki, mengelak dan menghindari dari kenyataan.
  - 1.8 Personil yang tepat mencakup penyelia (*supervisor*), spesialis berbahasa, literasi, dan numerasi serta rekan kerja yang dianggap lebih mahir dalam berbahasa, literasi, dan numerasi.
  - 1.9 Dukungan khusus tergantung pada kebutuhan individu dan sumber daya yang tersedia di tempat kerja, meliputi namun tidak terbatas kepada spesialis berbahasa, literasi, dan numerasi, program pemerintah yang didanai nasional, *hotline* berbahasa, literasi, dan numerasi, *Translating and Interpreting Service* (TIS)
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Media komunikasi
      - 2.1.2 Media digital penerjemah bahasa
      - 2.1.3 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Kosakata dasar bahasa internasional (Inggris, Mandarin, Korea, dan sebagainya)
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Norma dan standar
    - 4.1 Norma
      - 4.1.1 Kode etik mengenai pelayanan pelanggan

- 4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai
- 4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
  - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.008.01 Melakukan Komunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Percakapan dasar dalam berbahasa Inggris
- 3.1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:
  - a. Pelayanan pelanggan
  - b. Berinteraksi kepada pelanggan
  - c. Keluhan pelanggan (produk atau personil gerai)
- 3.1.3 Citra gerai

- 3.1.4 Peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan baik lokal, nasional ataupun asosiasi
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Berkomunikasi lisan untuk menanyakan saran atau masukan terkait keterampilan berbahasa, literasi dan numerasi
  - 3.2.2 Membaca dokumen yang rutin ditemukan dan dikerjakan di tempat kerja
  - 3.2.3 Mengorganisasikan waktu untuk meningkatkan keterampilan berbahasa, literasi dan numerasi
  - 3.2.4 Penyelesaian masalah keterampilan berbahasa, literasi dan numerasi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Proaktif menggunakan bahasa internasional yang sering digunakan di bisnis ritel
  - 4.2 Konsisten dan rajin mempelajari kosakata dasar bahasa internasional yang sering digunakan di bisnis ritel
  - 4.3 Suportif menerima saran dan masukan dari pihak lain terkait keterampilan berbahasa, literasi dan numerasi
  - 4.4 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kemampuan berbahasa, literasi, dan numerasi untuk menunjang kinerja di bisnis ritel
  - 5.2 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan keterampilan berbahasa, literasi, dan numerasi untuk menunjang keberhasilan tugas sehari-hari
  - 5.3 Ketepatan dalam menerapkan kemampuan berbahasa, literasi dan numerasi saat melayani pelanggan

**KODE UNIT : G.46RIT00.020.1**

**JUDUL UNIT : Mencapai Standar Kinerja dalam Lingkungan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mencari umpan-balik dalam meningkatkan kinerja dan menggunakan teknologi terkini saat menjalankan tugas.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengatur jadwal kerja	1.1 Tujuan dan rencana kerja ditetapkan bersama <b>pihak yang relevan</b> . 1.2 Tujuan dan rencana individu, disesuaikan dengan tujuan dan rencana organisasi. 1.3 Rencana dan beban kerja diatur prioritasnya dengan waktu tertentu.
2. Menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan	2.1 Tugas-tugas dalam jadwal kerja diselesaikan sesuai dengan <b>kebutuhan gerai</b> dan instruksi. 2.2 Komunikasi efektif digunakan untuk mencari solusi dari <b>rekan-rekan</b> ketika mengalami kesulitan. 2.3 <b>Faktor yang mempengaruhi pekerjaan</b> diidentifikasi untuk penyesuaian tindakan yang diambil. 2.4 <b>Teknologi</b> ritel digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan. 2.5 Kemajuan tugas dikomunikasikan dengan supervisor, teman atau rekan kerja terkait.
3. Mengevaluasi kinerja	3.1 <b>Umpan balik kinerja</b> diminta kepada penyelia ( <i>supervisor</i> ) atau rekan kerja. 3.2 Kinerja diperbaiki sesuai dengan umpan balik dan pencapaian standar kinerja. 3.3 <b>Peluang</b> untuk meningkatkan kinerja dikenali bersama dengan rekan kerja.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan *floor/frontliner* dan *back office* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan macam aspek dan bisnis ritel yang bekerja berdasarkan panduan

operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari atasan, dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan

- 1.2 Pihak yang relevan meliputi rekan kerja, anggota staf lain, penyelia (*supervisor*) dan mentor.
- 1.3 Kebutuhan gerai mengenai prinsip dan praktek kesetaraan, kebijakan yang terkait dengan anti-diskriminasi, rencana bisnis dan kinerja, standar etika, tujuan, sasaran, rencana, sistem dan proses, kebijakan, pedoman dan persyaratan hukum, proses dan standar kualitas dan perbaikan secara berkelanjutan
- 1.4 Rekan-rekan meliputi mentor, anggota tim lain, rekan kerja dalam satu tim atau setingkat, supervisor dan manajer
- 1.5 Faktor yang mempengaruhi pekerjaan meliputi prosedur yang baru, perubahan dalam organisasi, persaingan tuntutan pekerjaan, faktor lingkungan seperti waktu dan cuaca, tuntutan pekerjaan lain, masalah sumber daya, kerusakan pada teknologi/peralatan
- 1.6 Teknologi meliputi aplikasi, alat pengolah data, catatan elektronik, mesin *fax*, mesin fotokopi, alat pencetak dan *scanner*
- 1.7 Umpan balik kinerja meliputi penilaian kinerja secara resmi/non-formal, mendapatkan umpan balik dari pelanggan, mendapatkan umpan balik dari *supervisor* dan rekan, strategi perilaku yang mencerminkan personal, metode organisasi rutin untuk pengiriman pelayanan pemantauan
- 1.8 Peluang untuk meningkatkan kinerja mencakup namun tidak terbatas kepada bimbingan, pembinaan dan/atau pengawasan, penyediaan pelatihan internal/eksternal, belajar mandiri, pengakuan atas kompetensi saat ini/ pengakuan keterampilan, dan penilaian keterampilan kerja.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Aplikasi alat pengolah data

2.1.2 Alat pengolah data

2.1.3 Catatan elektronik

- 2.1.4 Mesin *fax*
- 2.1.5 Mesin *photocopy*
- 2.1.6 Alat pencetak
- 2.1.7 *Scanner*
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan dalam pengukuran standar kinerja ritel
  - 2.2.2 Perlengkapan pendukung untuk mencapai kinerja dalam lingkungan ritel
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
  - 3.2 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai pengukuran standar kinerja dalam lingkungan ritel
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai standar kinerja dalam lingkungan ritel

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dan KKNI (Kerangka Kerja Nasional Indonesia) di bidang ritel.

3.1.2 Prinsip-prinsip etika kerja dan kode praktek

3.1.3 Undang-undang dan peraturan kesehatan dan keselamatan kerja (K3)

3.1.4 Kebijakan, perencanaan dan prosedur perusahaan

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Membaca dan menulis untuk mengelola informasi tertulis dan lisan mengenai persyaratan kerja

3.2.2 Mengelola keterampilan untuk memecahkan masalah rutin

3.2.3 Mengidentifikasi teknologi yang tepat untuk penyelesaian tugas sesuai dengan standard kinerja

3.1.1 Melakukan diskusi dengan pihak-pihak yang relevan mengenai karir di industri ritel

3.1.2 Melakukan pencarian di internet mengenai standar kinerja di lingkungan ritel, SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) dan KKNI (Kerangka Kerja Nasional Indonesia) di bidang ritel

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Patuh terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.2 Cermat dalam membuat perencanaan kerja setiap hari agar agar sesuai dengan standar kinerja perusahaan

4.3 Disiplin melakukan tindakan-tindakan sesuai perencanaan kerja

4.4 Teliti dalam mengidentifikasi hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja

4.5 Mandiri menggali informasi untuk meningkatkan standar kinerja

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan dalam mengatur prioritas rencana dan beban kerja dengan waktu tertentu
- 5.2 Keberhasilan dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam jadwal kerja sesuai dengan kebutuhan gerai dan instruksi
- 5.3 Keberhasilann dalam memperbaiki kinerja sesuai dengan umpan balik dan pencapaian standar kinerja

**KODE UNIT : G.46RIT00.021.1**

**JUDUL UNIT : Menangani Makanan dengan Aman di Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit Kompetensi ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani kebersihan produk makanan dilingkup operasional retail sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai demi memnuhi tuntutan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengikuti program keamanan makanan.	<p>1.1 Informasi dari program keamanan makanan diakses untuk memastikan pengendalian makanan secara aman.</p> <p>1.2 Keamanan makanan dipantau sesuai prosedur dengan menggunakan dokumen pendukung apabila diperlukan.</p> <p>1.3 Bahaya pada makanan dikendalikan sesuai dengan prosedur kerja.</p> <p>1.4 Tindakan korektif diambil dalam lingkup tanggung jawab pekerjaan ketika terdapat bahaya keamanan makanan dan ketidakpatuhan terhadap standar keamanan makanan.</p> <p>1.5 Informasi keselamatan makanan dicatat, termasuk kerusakan peralatan yang berkaitan dengan program keamanan makanan.</p>
2. Menempatkan makanan sesuai jenisnya	<p>2.1 Persediaan makanan ditempatkan pada area penyimpanan yang tepat dengan segera, aman dan tanpa merusak sesuai dengan jenisnya.</p> <p>2.2 Makanan ditangani pada lingkungan yang terhindar dari kontaminasi dengan memaksimalkan kesegaran, kualitas dan tampilan.</p> <p>2.3 Makanan diletakkan pada suhu yang terkendali sesuai dengan item makanan</p> <p>2.4 Proses pemanas dan pendinginan digunakan sebagai pendukung kinerja mikrobiologis keamanan makanan.</p> <p>2.5 Sesuatu yang berpotensi tidak aman terhadap proses keselamatan makanan diidentifikasi untuk dihilangkan</p> <p>2.6 Bahan cucian dan sanitasi ditangani sesuai</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>dengan prosedur untuk menghindari kontaminasi silang</p> <p>2.7 Makanan yang dibuang harus dipisahkan dari makanan lainnya</p> <p>2.8 Makanan terkontaminasi harus segera dibuang untuk menghindari terjadi kontaminasi silang.</p>
<p>3. Mempertahankan standar kebersihan pribadi.</p>	<p>3.1 Prosedur sanitasi dan higienis dipatuhi untuk meminimalkan risiko kontaminasi.</p> <p>3.2 Pakaian dan sepatu yang dipakai sesuai dengan standar kebersihan seragam.</p> <p>3.3 Rambut dan luka yang terbuka ditutup untuk meminimalkan risiko keamanan makanan.</p> <p>3.4 Masalah kesehatan atau penyakit dilaporkan kepada personil yang relevan.</p>
<p>4. Memelihara peralatan dan area kerja.</p>	<p>4.1 Peralatan, permukaan dan alat masak dipelihara sesuai dengan prosedur gerai.</p> <p>4.2 Kebersihan, pengawasan dari kontaminasi dan pemeliharaan makanan dilaporkan kepada pihak terkait.</p> <p>4.3 Peralatan dan perkakas masak yang patah dan rusak, segera dibuang.</p> <p>4.4 Langkah-langkah dalam lingkup tanggung jawab diambil untuk memastikan bahan makanan bebas dari serangga, hama dan merugikan.</p> <p>4.5 Insiden-insiden penemuan hama dan binatang pada makanan dilaporkan kepada personil yang relevan.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja di bawah pengawasan dan bimbingan dari orang lain untuk menangani makanan dengan aman.
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku untuk menangani makanan dengan aman di gerai ritel yang meliputi kegiatan mengikuti program keamanan makanan, menyimpan dan menangani makanan dengan aman, mempertahankan standar kebersihan pribadi, memelihara peralatan dan area kerja.

- 1.3 Bahaya pada makanan meliputi makanan basi atau terkontaminasi, makanan yang kadaluarsa, keluhan pelanggan mengenai kontaminasi makanan, situasi yang menindikasikan kebutuhan penarikan kembali makanan.
  - 1.4 Standar keamanan makanan meliputi peraturan keamanan pangan, K3, undang-undang perlindungan lingkungan, penghargaan dan perjanjian keamanan makanan, pembuangan limbah, penanganan bahan berbahaya dan berpotensi mengkontaminasi, dan prosedur penanganan makanan secara manual.
  - 1.5 Personil yang relevan termasuk petugas kebersihan, pengawas keamanan makanan, manajer dan pimpinan tim.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat Kebersihan
      - 2.1.2 Kemasan
      - 2.1.3 Bak sampah
      - 2.1.4 Unit penyimpanan dan pemajangan usaha retail sesuai dengan jenis
      - 2.1.5 peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
      - 2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek kebersihan pemajangan, dan penyimpanan barang.
      - 2.2.3 Buku panduan penggunaan atau pengoperasian peralatan kerja
  3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
    - 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
    - 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai penanganan pangan pada gerai

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan pangan pada gerai

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan dan pemajangan bahan makanan

4.2.3 Perjanjian Kerja Sama antara perusahaan dengan pemasok (*supplier*)

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46.RIT.008.01 Berkomunikasi Aktif dalam Lingkungan Kerja Ritel

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai dan perundang-undangan yang berlaku dalam praktek kebersihan diri, pakaian pelindung yang benar, peraturan keselamatan untuk melindungi diri dan orang lain.

3.1.2 Teknik untuk meminimalkan kontaminasi dan pembusukan.

- 3.1.3 Sumber dan jenis kontaminasi serta bahaya keamanan pangan, termasuk kondisi yang kondusif untuk pertumbuhan mikroba dan allergen yang dikenal dan terkait dengan penanganan dan pengolahan makanan.
- 3.1.4 Jenis dan tampilan fisik dari bahan kimia dan mikrobiologi yang dapat mengkontaminasi makanan, kondisi yang menyebabkan kontaminasi mikrobiologi dan bahan kimia.
- 3.1.5 Prosedur penyimpanan bahan yang benar termasuk pada kondisi panas, dingin, mentah dan masak serta titik kontrol kritis yang relevan.
- 3.1.6 Penyebab kerusakan makanan, kontaminasi dan kondisi kontaminasi silang.
- 3.1.7 Prosedur untuk mengidentifikasi dan melaporkan sumber potensial atau aktual dari kontaminasi pada gerai.
- 3.1.8 Implementasi penanganan makanan, misalnya sarung tangan dan penjepit yang membutuhkan perubahan alat dan produk serta umur simpan produk.
- 3.1.9 *Hazard Analysis and Critical Point (HACCP)*.
- 3.1.10 Beban batas penyimpanan, unit pemajangan untuk menjaga suhu yang benar termasuk efek tirai pemecah suhu, untuk membagi kelebihan muatan ventilasi udara.
- 3.1.11 Prosedur catatan kegagalan dalam program keamanan pangan, termasuk kerusakan peralatan dan tindakan cepat yang harus diambil.
- 3.1.12 Prinsip pengendalian suhu dan batas suhu bahaya.
- 3.1.13 Makanan yang berbahaya.
- 3.1.14 Kebersihan area kerja yang termasuk prosedur dan jadwal pembersihan gerai meliputi area dan peralatan kerja baik internal maupun eksternal.
- 3.1.15 Tujuan dan kepentingan prosedur kebersihan dan sanitasi.
- 3.1.16 Prosedur keamanan penggunaan dan penyimpanan peralatan kebersihan, bahan kimia, insektisida dan pestisida.
- 3.1.17 Perawatan yang rutin terhadap area dan peralatan kerja.
- 3.1.18 Prosedur penanganan sampah.

- 3.1.19 Prosedur pengendalian hama yang digunakan di area kerja.
  - 3.1.20 Undang-undang dan peraturan yang relevan.
  - 3.1.21 Peraturan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang relevan.
  - 3.1.22 Karakteristik material, produk dan proses yang digunakan untuk melakukan tanggung jawab kerja.
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Mengkomunikasikan aturan laporan pemeliharaan, tindakan perbaikan yang terkait dengan keamanan pangan dan kontribusi untuk perbaikan berkelanjutan melalui komunikasi langsung secara jelas
  - 3.2.2 Mengajukan pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi aturan
  - 3.2.3 Menggunakan bahasa dan konsep yang tepat terhadap perbedaan budaya
  - 3.2.4 Menggunakan dan menafsirkan komunikasi non-verbal
  - 3.2.5 Menggunakan teknik untuk penanganan bahan kimia, pemeliharaan area kerja, penanganan produk, menggunakan peralatan pelindung diri, dan mencegah kontaminasi silang
  - 3.2.6 Melakukan pengelolaan untuk memastikan kesehatan diri dan mealakuakn aturan kebersihan
  - 3.2.7 Menerjemahkan prosedur gerai dan mencatat informasi keamanan makanan
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Cermat dalam menganalisa dan mengidentifikasi sumber dan penyebab kontaminasi makanan
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.3 Teliti dalam mencatat informasi keamanan makanan
  - 4.4 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan penanganan makanan
  - 4.5 Komunikatif saat mengkomunikasikan peraturan penanganan makanan di gerai

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memantau keamanan makanan sesuai prosedur
- 5.2 Ketepatan dalam menempatkan persediaan makanan pada area penyimpanan yang tepat dengan segera, aman dan tanpa merusak
- 5.3 Ketepatan dalam mematuhi prosedur sanitasi dan higienis untuk meminimalkan risiko kontaminasi.
- 5.4 Ketepatan dalam memelihara peralatan, permukaan dan alat masak sesuai dengan prosedur gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.022.1**

**JUDUL UNIT : Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, yang diperlukan untuk mengatasi masalah keluhan pelanggan dan teknik-teknik yang digunakan untuk mengatasi keluhan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menangani keluhan pelanggan	<p>1.1 <b>Keluhan dan ketidakpuasan</b> pelanggan segera ditindaklanjuti agar tidak meluas.</p> <p>1.2 Keluhan pelanggan ditangani bersama sesuai dengan <b>tingkat kewenangan</b>, kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>1.3 Keluhan pelanggan yang sulit diatasi segera dilaporkan ke <b>atasan dan unit yang terkait</b> lainnya</p> <p>1.4 Keluhan pelanggan direspon dengan sikap empati, tenang tetap tersenyum dan siap membantu pelanggan/klien.</p> <p>1.5 Keluhan pelanggan dilaporkan sesuai standar pelayanan, kebijakan dan prosedur operasional yang berlaku.</p>
2. Menjalankan prosedur pengembalian uang ( <i>refund</i> ) dan tukar barang/produk	<p>2.1 Pengembalian uang kembali (<i>refund</i>) dan tukar barang/produk harus diketahui alasannya termasuk kebenaran alasan tersebut. Penggantian ke <b>produk alternatif</b> dijadikan pilihan utama untuk memaksimalkan peluang penjualan.</p> <p>2.2 Proses pengembalian uang (<i>refund</i>) dan tukar barang dicatat sesuai kebijakan dan prosedur ganti rugi dan penukaran barang.</p>
3. Menangani pelanggan sulit atau bermasalah	<p>3.1 Penyelesaian masalah pelanggan yang sulit, ditangani dengan cara yang khusus dengan perhitungan yang matang</p> <p>3.2 Penanganan <b>pelanggan yang sulit atau bermasalah</b> dilakukan dengan tetap memperhatikan keselamatan diri sendiri, rekan kerja, lingkungan kerja, atau pelanggan.</p>
4. Memberikan umpan balik ( <i>feedback</i> ) atas praktik pelayanan pelanggan	<p>4.1 Masalah dan kesulitan pelanggan yang timbul dilaporkan kepada pihak yang relevan secara konsisten untuk tindakan pencegahan di masa depan.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.2 Saran dan solusi untuk meningkatkan pengalaman belanja pelanggan, ditujukan kepada pihak-pihak yang relevan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan jenis usaha ritel yang belum dapat bekerja mandiri sehingga masih perlu pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain saat menangani keluhan pelanggan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai demi menjaga citra gerai dan memuaskan pelanggan.
- 1.2 Keluhan dan ketidakpuasan pelanggan bisa terjadi atas produk, pelayanan, kenyamanan dan kebersihan gerai, dan perilaku karyawan ataupun pelanggan lain.
- 1.3 Tingkat kewenangan mengacu kepada struktur organisasi, jadwal kerja dan personil yang sedang ditunjuk (*duty*), dapat berdasarkan jabatan, peran struktural ataupun fungsional sesuai dengan kebijakan perusahaan. Resolusi keluhan dan ketidakpuasan pelanggan sebisa mungkin diselesaikan, jika tidak memungkinkan maka diperlukan tingkat kewenangan yang lebih tinggi sebagaimana dalam prosedur gerai.
- 1.4 Atasan dan unit yang terkait dapat merupakan atasan langsung atau tidak langsung, supervisor atau manager yang sedang bertugas, ataupun personil pada unit dimana penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan perlu dirujuk.
- 1.5 Produk alternatif dapat berupa produk yang sama dengan ukuran dan warna berbeda, produk yang sejenis dengan fitur, keunggulan dan manfaat serta pelayanan yang berbeda maupun sama, produk dengan fitur yang lebih lengkap atau lebih kurang lengkap yang mempunyai fungsi sama atau mendekati dengan produk yang dimaksud.
- 1.6 Pelanggan yang sulit atau bermasalah dapat berperilaku namun tidak terbatas pada bernada suara tinggi, berteriak, menghina,

menjelekkkan, emosional, mengganggu/merusak peralatan dan perlengkapan kerja, mengganggu kenyamanan pelanggan lain, melaporkan kepada pihak berwenang/berwajib, memasukkan keluhan pada media, sampai dengan melakukan tindakan fisik yang berlawanan hukum.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolahan data dan berhitung

2.1.2 Media komunikasi

2.1.3 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK).

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan, penukaran barang dan pengembalian barang/uang, garansi gerai

2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

## 3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan

4.1.2 Kenyamanan dan keamanan gerai

4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan budaya setempat

## 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan
- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengembalian barang dan/atau uang (*refund*)
- 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
- 4.2.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi dan program loyalitas pelanggan
- 4.2.6 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan Kompetensi

- 2.1 G.46.RIT.016.01 Mengembangkan Pengetahuan Produk untuk Kenyamanan Berbelanja Pelanggan Ritel

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:
  - a. Penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan

- b. Interaksi aktif memberikan pelayanan kepada pelanggan
  - c. Penukaran dan pengembalian barang dan pengembalian uang (refund)
  - d. Pencatatan keluhan pelanggan
  - e. Penanganan perilaku pelanggan yang sulit dan bermasalah, seperti terpengaruh minuman keras/beralkohol
- 3.1.2 Dampak komersial gerai atas:
- a. Biaya pengembalian atau penukaran produk dan uang
  - b. Kerugian bisnis atas ketidakpuasan pelanggan
  - c. Isu negatif dari mulut ke mulut
- 3.1.3 Teknik mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan
- 3.1.4 Teknik menangani keluhan agar rujukan penyelesaian ke atasan menjadi minimal
- 3.1.5 Teknik negosiasi dalam penyelesaian masalah dengan tetap mempertahankan integritas dan citra gerai
- 3.1.6 Teknik berkomunikasi dengan pelanggan yang sulit dan bermasalah
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif untuk menyelesaikan masalah, menyampaikan solusi dan menangani pelanggan sulit dan bermasalah
- 3.2.2 Mengaplikasikan ketrampilan negosiasi untuk menyelesaikan keluhan, masalah, dan ketidakpuasan pelanggan
- 3.2.3 Mengaplikasikan teknik bertanya dan mendengarkan aktif dalam mengetahui akar permasalahan dan ketidakpuasan pelanggan
- 3.2.4 Mencatat keluhan pelanggan dan informasi pelanggan yang bermasalah secara manual ataupun elektronik
4. Sikap Kerja yang diperlukan
- 4.1 Empati mendengarkan keluhan pelanggan dan kesulitan pelanggan
- 4.2 Aktif bertanya keluhan pelanggan agar dapat memberikan solusi

- 4.3 Patuh mengikuti prosedur perusahaan dan gerai terkait penyelesaian keluhan dan ketidakpuasan pelanggan
- 4.4 Seksama mengidentifikasi pelanggan yang kecewa
- 4.5 Sabar menghadapi pelanggan yang berkata-kata kasar, berperilaku mengancam dan kekerasan fisik termasuk jika pelanggan dibawah pengaruh minuman keras dan alkohol
- 4.6 Teliti mencatat keluhan pelanggan
- 4.7 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku di gerai
- 4.8 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen ritel serta kebijakan dan prosedur gerai

## 5. Aspek Kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memberikan jawaban dan solusi atas keluhan pelanggan
- 5.2 Ketepatan dalam menangani perilaku pelanggan yang sulit dan bermasalah:
  - a. Pelanggan yang gusar dan tidak tenang
  - b. Pelanggan yang menggunakan kata-kata kasar
  - c. Pelanggan yang bertindak mengancam baik verbal ataupun fisik
  - d. Pelanggan yang berada dibawah pengaruh minuman keras atau beralkohol

**KODE UNIT : G.46RIT00.023.1**

**JUDUL UNIT : Membuat *Signage* untuk Mendukung *Visual Merchandising***

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk membuat berbagai macam *signage*, penjelasan produk yang digunakan untuk pajangan (*display*) serta *visual merchandising*.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengkonfirmasi tujuan dan keperluan <i>signage</i>	1.1 Detail informasi yang termasuk dalam <b><i>signage</i></b> diidentifikasi. 1.2 Ukuran, bentuk dan gaya <i>signage</i> dikonsultasikan dengan pihak yang terkait. 1.3 Tenggat waktu, jumlah dan lokasi <i>signage</i> dikonfirmasi.
2. Mempersiapkan peralatan, material dan sumber daya lainnya untuk proses pembuatan <i>signage</i>	2.1 <b>Metode pembuatan</b> dan material untuk pembuatan <i>signage</i> dipilih. 2.2 Ketersediaan perlengkapan dan material dalam masa produksi dipastikan tersedia.
3. Membuat <i>signage</i>	3.1 Rancangan <i>signage</i> diproduksi. 3.2 <i>Signage</i> yang terproduksi diperiksa untuk kemudian mendapat persetujuan dari pihak yang terkait. 3.3 <i>Signage</i> diproduksi sesuai jadwal dan standar prosedur organisasi.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor (front liner)* dalam *tim visual merchandising* pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri atau di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk melakukan proses penjualan, *merchandising*, *display* dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.

1.2 *Signage* meliputi namun tidak terbatas kepada daftar harga, *tag* harga, deskripsi produk dan spanduk promosi, yang dapat dibuat

secara elektronik maupun tulisan tangan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai ritel.

- 1.3 Metode pembuatan meliputi (1) produksi elektronik menggunakan perangkat lunak grafis dan teknologi informasi komunikasi, (2) produksi manual menggunakan papan, papan tulis, pena kaligrafi, tinta, spidol, kertas, kapur, pensil (dari B ke 6B), penggaris, cat air dan mesin huruf vinyl.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 3.1 Peralatan

- 3.1.1 Alat kebersihan
- 3.1.2 Mesin huruf vinyl
- 3.1.3 Media komunikasi

### 3.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Perangkat lunak grafis
- 2.2.2 Papan
- 2.2.3 Papan tulis
- 2.2.4 Pena kaligrafi
- 2.2.5 Tinta
- 2.2.6 Spidol
- 2.2.7 Kertas
- 2.2.8 Kapur
- 2.2.9 Pensil (dari B ke 6B)
- 2.2.10 Penggaris
- 2.2.11 Cat air

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 4.1.2 Kode etik mengenai pembuatan *signage*

## 4.2 Standar

### 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembuatan *signage*

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Prinsip-prinsip warna yang diterapkan pada pembuatan huruf.
- 3.1.2 Peralatan dan bahan yang digunakan untuk memproduksi *signage*.
- 3.1.3 Prinsip-prinsip tata letak *signage*
- 3.1.4 Gaya huruf dan tulisan
- 3.1.5 Penggunaan dan tempat kerja penerapan berbagai media huruf.
- 3.1.6 Persyaratan *signage* untuk *visual merchandising*

### 3.2 Keterampilan

3.1.1 Membaca dan menghitung untuk menghasilkan tanda-tanda yang mengandung informasi tertulis dan harga secara akurat.

3.1.2 Membuat huruf-huruf di tanda-tanda, secara manual.

3.1.3 Menggunakan teknologi informasi komunikasi beserta aplikasi yang tepat untuk menghasilkan *signage*

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kreatif dalam membuat *signage*.

4.2 Inisiatif mempersiapkan peralatan, material dan sumber daya lainnya untuk proses pembuatan *signage*.

4.3 Cermat mengkonfirmasi tujuan dan keperluan *signage*.

4.4 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik.

4.5 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.

### 5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam mengkonfirmasi tujuan dan keperluan *signage*.

5.2 Ketepatan dalam memilih *signage* yang akan dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi, minat pelanggan dan anggaran.

5.3 Keberhasilan dalam membuat *signage* sesuai tujuan dan keperluan.

**KODE UNIT : G.46RIT00.024.1**

**JUDUL UNIT : Membuat Korespondensi Ritel Sederhana**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk merencanakan, menyusun *draft* dan melakukan finalisasi berbagai dokumen koresponden ritel meliputi surat-menyurat pendek, catatan, memo, form dan arsip.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan dokumen koresponden.	1.1 Jenis <b>dokumen dasar</b> ditentukan. 1.2 <b>Tujuan dan penerima dokumen</b> ditetapkan. 1.3 <b>Struktur dan susunan dokumen</b> ditentukan. 1.4 <b>Poin-poin utama</b> yang terkait dengan dokumen ditetapkan. 1.5 <b>Ketentuan dokumen organisasi</b> diidentifikasi. 1.6 Tata cara dan metode komunikasi dokumen ditentukan.
2. Menulis isi dokumen korespondensi	2.1 Konsep korespondensi disusun untuk menyampaikan poin-poin yang dimaksud. 2.2 <b>Informasi tambahan</b> yang perlu dicantumkan, jika ada.
3. Memeriksa isi dokumen korespondensi	3.1 Kesesuaian antara judul, isi, dan tujuan dokumen diperiksa. 3.2 <b>Tata bahasa</b> , ejaan, kerangka, alinea dan konsep dokumen diperiksa. 3.3 Struktur dan susunan konsep dokumen ditinjau kesesuaiannya. 3.4 Isi korespondensi dipastikan memenuhi ketentuan organisasi terkait pembuatan dokumen.
4. Melakukan finalisasi dokumen	4.1 Perubahan dan penyesuaian dokumen dipastikan sesuai dengan hasil peninjauan. 4.2 Dokumen dipastikan sudah sampai ke pengguna yang dimaksud. 4.3 Salinan dokumen disimpan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf administrasi pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain.
- 1.2 Dokumen dasar adalah dokumen atau formulir atau surat singkat yang berisi sesuatu hal yang operasional, rutin, dan singkat yang diperlukan walaupun tidak terbatas pada jumlah lembar dalam dokumen ataupun ilustrasi yang digunakan. Dokumen sederhana dapat berupa kertas ataupun format elektronik baik diberikan melalui kurir, email, faksimili ataupun aplikasi *dropbox* atau sejenisnya
- 1.3 Tujuan dokumen adalah maksud dari dokumen tersebut dibuat, dapat berupa mengatur, menghimbau, menganjurkan, menginformasikan, memudahkan pekerjaan, pengantar, rangkuman, penunjukan, verifikasi, permintaan, pemberian, yang meliputi segenap kegiatan administrasi kantor ataupun gerai ritel
- 1.4 Penerima dokumen adalah pihak, baik perorangan, kelompok, bagian, atau gerai yang mendapatkan manfaat dari dokumen tersebut sebagai pembaca, pengguna, penerima, pihak yang diatur/dihimbau.
- 1.5 Format dan struktur dokumen meliputi alur, kerangka, alinea yang sesuai dengan maksud dan tujuan dokumen atau diatur dalam ketentuan dokumen organisasi. Struktur dan susunan dapat meliputi: salam pembuka, pembukaan, isi atau batang tubuh, kesimpulan, penutup dan salam penutup
- 1.6 Poin-poin utama adalah pesan inti, isu penting, masalah utama, yang sesuai dengan tujuan dan maksud pembuatan dokumen dan disampaikan dengan lugas, singkat, padat, tepat kepada pengguna dokumen.
- 1.7 Ketentuan dokumen organisasi adalah panduan atau aturan format dan bentuk dokumen baku organisasi yang dibuat sesuai dengan

budaya, citra dan jenis usaha organisasi/perusahaan/gerai. Ketentuan dapat meliputi: struktur, format, bentuk alinea, warna tulisan yang diperbolehkan, besar dan tipe huruf, warna dokumen, jenis & ukuran kertas yang digunakan, tingkat keamanan surat elektronik, metode penyimpanan surat ataupun format elektronik, metode dan moda pengiriman surat, kop surat, penulisan catatan kaki, *indent*, dan *margin*.

- 1.8 Informasi tambahan dapat diperoleh dari buku, tulisan referensi, jurnal, media masa, peraturan, kebijakan, internet, dan ketentuan dokumen organisasi, sasaran dan target organisasi, ketentuan gerai.
- 1.9 Tata bahasa termasuk susunan kalimat, penggunaan dan pemilihan kata-kata agar lebih mudah dibaca, dimengerti, diinterpretasikan dengan menggunakan bahasa dan kata yang sesuai dengan tingkat literasi dan pendidikan dari pengguna dokumen dan sesuai dengan ketentuan dokumen organisasi

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Media komunikasi.
- 2.1.2 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.3 Alat pengolah dan penyimpan data.
- 2.1.4 Alat pencetak

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK).
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 2.2.3 Perangkat lunak pembuatan dokumen sederhana.

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pembuatan dokumen sederhana

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai dokumen organisasi

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Jenis-jenis dokumen sederhana:

- a. Memo antar departmen/fungsi/gerai
- b. Pengumuman operasional gerai
- c. Jadwal kerja karyawan gerai
- d. Surat edaran kantor pusat ke gerai-gerai
- e. Surat jalan
- f. Surat pengantar
- g. Laporan pengiriman/penerimaan barang

- h. Laporan kegiatan operasional rutin
  - i. Surat referensi kerja
  - j. Surat Apresiasi
  - k. Surat-menyurat singkat
  - l. Risalah Rapat (Minute of Meeting)
  - m. Formulir-formulir yang dibutuhkan untuk operasional gerai (mis. Pengaduan Pelanggan, Retur atau *Refund*)
- 3.1.2 Tata bahasa, pengetikan, dan tanda baca
- 3.1.3 Aplikasi perangkat lunak Ms. Word dan Ms. Excel
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1. Mengenali dan menafsirkan berbagai teks untuk menentukan pilihan dalam pembuatan dokumen
  - 3.2.2. Mengoreksi dokumen dari sisi ejaan, tanda baca, tata bahasa, struktur dan kesesuaian maksud dan tujuannya
  - 3.2.3. Membuat dan menyunting dokumen dasar sesuai dengan kebutuhan organisasi
  - 3.2.4. Bertanya untuk mencari informasi tambahan
  - 3.2.5. Melakukan perencanaan dan pengorganisasian untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam tenggat waktu yang ditetapkan.
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Cermat dan teliti dalam mengetik dengan memperhatikan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa
  - 4.2 Inisiatif mencari informasi-informasi tambahan yang dibutuhkan untuk menyiapkan dokumen dari berbagai macam sumber yang relevan
  - 4.3 Kreatif memecahkan masalah rutin yang berkaitan dengan penggunaan tata bahasa, perbendaharaan kata.
  - 4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
  - 4.5 Mandiri dalam mempelajari fitur dan fungsi utama dari Alat pengolah data dan perangkat lunak MS. Office dan Ms. Excel untuk menyelesaikan tugas

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menentukan jenis dokumen sederhana yang akan dibuat, tujuan dokumen, penerima dokumen, struktur dokumen, susunan dokumen, poin-poin utama sesuai dengan ketentuan dokumen organisasi
- 5.2 Keberhasilan dalam mengoperasikan Alat pengolah data dan aplikasi perangkat lunak MS. Office dan Ms. Excel untuk membuat dokumen sederhana
- 5.3 Ketepatan dalam mengetik dengan memperhatikan angka, ejaan, tanda baca, dan tata bahasa

**KODE UNIT : G.46RIT00.025.1**

**JUDUL UNIT : Memberikan pelayanan Terbaik untuk Meningkatkan Pengalaman Berbelanja Pelanggan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menerangkan pengetahuan dan keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan beragam pelanggan untuk meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan sehingga penjualan pun meningkat.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyapa pelanggan sesuai kebiasaan dan kebudayaan setempat	<p>1.1 Salam dan sapa dilakukan dengan sopan dan bersahabat kepada pelanggan dengan <b>waktu respon</b> tertentu sesuai kebijakan organisasi.</p> <p>1.2 Komunikasi dengan pelanggan dilakukan dengan menggunakan komunikasi lisan dan tulisan yang tepat dan sesuai</p> <p>1.3 <b>Gaya komunikasi</b> kepada pelanggan disesuaikan dengan kebiasaan dan kebudayaan setempat</p>
2. Membantu pelanggan selama proses transaksi	<p>2.1 Kesempatan membantu pelanggan diidentifikasi agar siap membantu pelanggan kapan saja diperlukan.</p> <p>2.2 Masalah rutin pelanggan diatasi menurut tingkatan tanggung jawab karyawan, serta <b>kebijakan dan prosedur organisasi.</b></p> <p>2.3 Pertanyaan pelanggan dijawab dengan akurat, jelas dan sopan.</p>
3. Berkontribusi dalam budaya pelayanan prima	<p>3.1 Standar pelayanan pelanggan diterapkan sesuai kebijakan dan prosedur organisasi untuk memastikan kualitas pelayanan pelanggan.</p> <p>3.2 Sikap empati ditunjukkan saat menggali kebutuhan pelanggan dengan tetap menjaga suasana dan kenyamanan berbelanja.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.3 Hal-hal yang dapat meningkatkan standar pelayanan pelanggan diusahakan. 3.4 Masalah pelayanan pelanggan dan umpan balik dirujuk kepada personil yang relevan untuk diberikan tindakan-tindakan yang diperlukan.

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor (frontliner)* yang bekerja pada berbagai ukuran gerai dan berbagai macam bisnis ritel, berdasarkan panduan operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari atasan, bertanggung jawab untuk pekerjaannya sendiri dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Waktu respon adalah kerangka waktu yang telah ditetapkan organisasi dalam hal menyapa pelanggan dan menanyakan kebutuhannya, menanggapi pertanyaan dan keluhan pelanggan, memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan
- 1.3 Gaya komunikasi termasuk teknik dalam mengajukan pertanyaan terbuka dan tertutup, paraphrase, mendengar dengan seksama dan mengatur intonasi dan volume suara
- 1.4 Kebijakan dan prosedur organisasi meliputi namun tidak waktu respon pelayanan pelanggan, berinteraksi dengan pelanggan, menyelesaikan masalah rutin pelanggan dan memberikan informasi kepada pelanggan

### 2 Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Media komunikasi
- 2.1.2 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.3 Alat pengolah data.
- 2.1.4 Media penyimpan data.

- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK).
  - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 3 Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4 Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika mengenai pelayanan pelanggan
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1 Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

- 2 Persyaratan kompetensi
  - 2.1 G.46.RIT.004.01 Membangun Perilaku Kerja Ritel yang efektif
- 3 Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai terkait produk dan pelayanan yang dijual, serta budaya pelayanan prima.
    - 3.1.2 pelayanan Pelanggan
    - 3.1.3 Berkomunikasi efektif di lingkungan ritel
    - 3.1.4 Standar presentasi personal : cara berpakaian, penampilan diri dan perawatan kebersihan diri.
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Menyapa pelanggan dengan sopan dan bersahabat sesuai kebiasaan dan kebudayaan setempat.
    - 3.2.2 Mengajukan pertanyaan terbuka dan tertutup untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan pelanggan
    - 3.2.3 Mengelola perilaku emosi dalam situasi yang sulit.
    - 3.2.4 Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.
    - 3.2.5 Menjaga standar penampilan diri sebagai representasi gerai ritel; cara berpakaian, penampilan dan kebersihan diri.
- 4 Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Sopan dan bersahabat ketika menyapa pelanggan, menanyakan kebutuhan dan memberikan saran atas produk atau jasa.
  - 4.2 Empati ketika mendengarkan keluhan pelanggan
  - 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
  - 4.4 Tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan meneruskan keluhan pelanggan di luar lingkup kerjanya
  - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan
  - 4.6 Proaktif mengkonfirmasi kebutuhan pelanggan dan spesifikasi produk.

4.7 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang telah ditentukan

5 Aspek kritis

5.1 Keberhasilan menyapa pelanggan dengan sopan dan bersahabat sesuai kebiasaan dan kebudayaan setempat

5.2 Ketepatan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memberikan saran produk dan pelayanan

5.3 Kecepatan menanggapi keluhan pelanggan, termasuk merujuk keluhan di luar lingkup kerjanya ke personil yang tepat

**KODE UNIT : G.46RIT00.026.1**

**JUDUL UNIT : Membantu Pelaksanaan Perhitungan Stok Barang Dagangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk berpartisipasi dalam *stocktaking*, mulai dari persiapan, melakukan *stocktaking* sampai menyelesaikan perbedaan dan selisih demi kelengkapan pembuatan laporan **sesuai** dengan kebijakan dan prosedur gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan keperluan untuk <i>stocktaking</i>	1.2 Stok dan sistem persediaan diidentifikasi 1.3 Personil untuk kegiatan <b><i>stocktaking</i></b> dipastikan tersedia 1.4 Tugas-tugas, area, zona dialokasikan kepada personil yang terlibat 1.5 Tahapan-tahapan kegiatan direncanakan dengan efektif dalam waktu yang telah ditetapkan
2. Melakukan <i>stocktaking</i>	2.6 Perhitungan stok dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai 2.7 Data dan label stok diinterpretasikan 2.8 Data dan label dicocokkan dengan yang tertera pada stok 2.9 Jumlah dan jenis stok dibandingkan dengan dokumen atau catatan dalam sistem
3. Mengidentifikasi perbedaan dan selisih	3.1 Perbedaan dalam jenis, jumlah dan kualitas dicatat dengan akurat 3.2 Produk yang salah tempat/area dikembalikan ke tempatnya 3.3 Produk yang salah tempat/area dicatat secara akurat
4. Melengkapi dokumentasi	4.1 Data stok hasil <i>stocktaking</i> dibandingkan dengan catatan stok di sistem sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai 4.2 Semua catatan dan dokumen disimpan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf di berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja di bawah pengawasan dan bimbingan dari orang lain dalam memastikan persediaan terkendali secara efisien sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.

1.2 *Stocktaking* merupakan penghitungan kesesuaian antara stok fisik dengan stok di sistem dimana perbedaan yang timbul akan di proses kedalam finansial dalam periode tertentu.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Peralatan pemberian label kode barang

2.1.2 Alat pengolah data / alat pencatat persediaan

2.1.3 Pakaian pelindung

2.1.4 Peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel.

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perlengkapan K3

2.2.2 Dokumen terkait persediaan barang dan penghitungan stok

2.2.3 Alat tulis kantor (ATK)

### 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja

4.1.2 Kode Etik Perusahaan

## 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengendalian persediaan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai penerimaan dan pengiriman

4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai K3

4.2.4 Kebijakan dan prosedur mengenai kelayakan makanan

4.2.5 Kebijakan dan prosedur mengenai klasifikasi penyimpanan barang dagangan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Sistem *cycle count*

3.1.2 Pengklasifikasian barang dagangan

3.1.3 *Stock card*

3.1.4 Kebijakan dan prosedur pelabelan

3.1.5 Standar kualitas barang

3.1.6 Kadaluarsa, persediaan hilang atau rusak

3.1.7 Pembuangan limbah

- 3.1.8 Metode penyimpanan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Menggunakan *stock scanner*
  - 3.2.2 Menghitung dengan cepat dan tepat.
  - 3.2.3 Mencatat persediaan
  - 3.2.4 Membuat laporan *stocktaking* untuk dokumentasi
  - 3.2.5 Melaporkan masalah, perbedaan atau selisih saat melakukan *stocktaking*
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti dan cekatan saat menghitung ketersediaan barang.
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
  - 4.3 Rapih dan detail mencatat tingkat ketersediaan barang.
  - 4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).
  - 4.5 Disiplin melakukan *stocktaking* sesuai rencana
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam membaca *stock card*
  - 5.2 Ketelitian dalam menghitung stok untuk disesuaikan dengan jumlah yang tertera di sistem
  - 5.3 Ketepatan dalam mengembalikan produk yang salah tempat/area ke tempatnya
  - 5.4 Keberhasilan dalam menyelesaikan masalah perbedaan dan selisih stok fisik dengan stok di sistem

**KODE UNIT : G.46RIT00.027.1**

**JUDUL UNIT : Memadupadankan Produk dengan Karakteristik Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan dan mencocokkan serta merekomendasikan jajaran produk sesuai tren dan selera pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan pengetahuan produk dan pelayanan serta tren dalam area bisnis ritel tertentu	1.1 <b>Pengetahuan produk</b> dan pelayanan terkini didalami dengan menggali informasi dari <b>sumber yang relevan</b> . 1.2 Pengetahuan akan perubahan tren dan selera konsumen dalam jajaran produk/bisnis ritel tertentu dipelajari.
2. Memberikan beberapa pilihan yang cocok dengan kondisi dan preferensi pelanggan	2.1 Preferensi, kebutuhan dan harapan pelanggan dalam produk dan pelayanan tertentu digali. 2.2 Rekomendasi atas (beberapa) produk dan pelayanan yang cocok dengan <b>karakteristik dan preferensi</b> pelanggan dibuat. 2.3 Keunggulan, fitur dan karakteristik produk dipromosikan terutama hubungannya dengan tren industri yang ada saat ini. 2.4 <b>Produk dan pelayanan komplementer</b> dipromosikan terutama yang dapat meningkatkan penampilan keseluruhan, mode, tren dan cocok dengan preferensi pelanggan.
3. Memberikan pendapat kepada pelanggan	3.1 Pilihan produk dan pelayanan yang cocok dengan kebutuhan, preferensi dan selera pelanggan ditentukan bersama dengan pelanggan, jika perlu beberapa alternatif pilihan diberikan pula. 3.2 Saran atas ukuran, warna, corak, model dan kepantasan dari produk-produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan jika perlu. 3.3 Pendapat mengenai kepantasan dan kecocokan ukuran, warna, corak dan model diberikan kepada pelanggan jika

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>perlu.</p> <p>3.4 Informasi tambahan dan pertanyaan pelanggan dijawab konsisten dengan pendapat yang diajukan.</p> <p>3.5 Tingkat Kepuasan pelanggan dinilai jika perlu bahkan ditingkatkan.</p>
4. Berkomunikasi mengenai pelayanan paska penjualan	<p>4.1 Ketentuan perawatan produk diinformasikan kepada pelanggan dengan jelas.</p> <p>4.2 Pengaturan <b>pelayanan purna jual</b> dikomunikasikan kepada pelanggan jika ada.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengembangkan strategi peningkatan penjualan ritel yang meliputi kegiatan mengevaluasi strategi penjualan yang sudah ada dan pencapaian jumlah transaksi dan nilai transaksi, merancang strategi penjualan dalam meningkatkan jumlah transaksi dan nilai transaksi, menerapkan strategi penjualan.

1.2 Pengetahuan tentang produk dapat termasuk pilihan merek, fitur dan manfaat produk, garansi, fitur keamanan, rantang waktu kadaluarsa, ketentuan penanganan dan penyimpanan, ketersediaan stok, harga. Pengetahuan produk dapat disusun dan dijaga dengan cara mengakses daring, menghadiri peluncuran produk, seminar produk, diskusi dengan staf, membaca informasi, brosur dan pamflet produk

1.3 Sumber yang relevan dapat berupa demonstrasi produk, daring, label produk, profil produk, karyawan staf, manual gerai atau panduan produsen/pemasok, vidio

1.4 Karakteristik dan preferensi Pelanggan berbeda beda dan dipengaruhi oleh tren produk, tingkat status sosial, ras, agama dan budaya dan latar belakang yang termasuk merek, warna, asal negara pembuatan, kerjasama/perjanjian, pabrikan/produsen, aspek

keselamatan, rentang waktu kadaluarsa, ukuran, model, corak, peringatan pemakaian.

- 1.5 Produk dan pelayanan komplementer dapat disarankan dengan menggunakan teknik penjualan tambahan (impulse) dan teknik komplimentari produk dan pelayanan, 'up-sale' atau 'down-sale', teknik menjual saran (suggestive selling) dan teknik-teknik lainnya untuk menutup penjualan
- 1.6 pelayanan purna jual bervariasi tergantung pada jenis barang, kebijakan gerai, penetapan harga jual produk, ketentuan jaminan dan garansi dari produsen, jarak tempat pengantaran produk, wilayah cakupan gerai, yang dapat meliputi asuransi produk, perakitan, instalasi, perpanjangan garansi, perbaikan, jaminan suku cadang, kebijakan pengembalian/penukaran barang/uang, umpan balik dari pelanggan, pengiriman hadiah jika ada dan lain-lain

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolahan data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Media digital
- 2.1.6 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan pelanggan
- 2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

## 3. Peraturan yang Diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

#### 4. Norma dan Standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Etika pelaksanaan program promosi dan program loyalitas pelanggan

4.1.2 Kesehatan dan kebersihan Gerai

4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi dan program loyalitas pelanggan

4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

#### 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

- a. Penjualan dan pelayanan
- b. Berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan
- c. Menangani keluhan pelanggan baik kepada produk ataupun personil gerai
- d. Mempromosikan citra gerai
- e. Program loyalitas pelanggan

#### 3.1.2 Jajaran Produk dan pelayanan yang disediakan pada gerai

#### 3.1.3 Peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan baik lokal, nasional ataupun asosiasi.

#### 3.1.4 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif

#### 3.1.5 Teknik menjual

#### 3.1.6 Teknik menutup penjualan

### 3.2 Keterampilan

#### 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dengan menggunakan keterampilan komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan masalah, menyampaikan solusi dan menangani pelanggan sulit

#### 3.2.2 Mengaplikasikan teknik menjual sesuai dengan situasi dan keadaan bilamana diperlukan

#### 3.2.3 Mengidentifikasi tanda-tanda (*signal*) pembelian pelanggan

#### 3.2.4 Menangani dan memberikan solusi bagi keberatan pelanggan dalam melakukan pembelian

#### 3.2.5 Mendemonstrasikan produk beserta informasi, keunggulan, fitur dan manfaatnya

#### 3.2.6 Menggunakan teknik persuasif untuk menfokuskan pelanggan pada produk dan pelayanan tertentu

- 3.2.7 Mendapatkan informasi tren yang sedang berlangsung
- 3.2.8 Menghitung harga dan potongan harga, jika diperlukan jumlah pembayaran pada opsi metode pembayaran yang relevan
- 3.2.9 Membaca dan menginterpretasikan kebijakan dan prosedur gerai yang relevan

#### 4. Sikap Kerja yang diperlukan

- 4.1 Sopan dan bersahabat ketika menyapa pelanggan, menanyakan kebutuhan dan memberikan saran atas produk atau jasa.
- 4.2 Empati ketika mendengarkan keluhan pelanggan
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4.4 Tanggap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dan meneruskan keluhan pelanggan di luar lingkup kerjanya
- 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- 4.6 Proaktif mengkonfirmasi kebutuhan pelanggan dan spesifikasi produk

#### 5. Aspek Kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memadupadankan produk sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pelanggan
- 5.2 Keberhasilan dalam mengatasi keberatan pelanggan
- 5.3 Keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan terutama saat menghadapi keluhan pelanggan.

**KODE UNIT : G.46RIT00.028.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pengiriman Produk Ritel ke Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pengiriman produk ke pelanggan mulai dari kegiatan menyiapkan pengiriman produk hingga melaporkan pengiriman produk ke pelanggan sesuai kebijakan dan prosedur gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan pengiriman produk.	<p>1.1 <b>Produk</b> yang dikirim dikonfirmasi dan diverifikasi sebelum dikirim ke pelanggan.</p> <p>1.2 Jarak dan waktu pengiriman diidentifikasi untuk mengatur <b>urutan pengiriman</b> secara logis sehingga proses pengiriman berlangsung optimal dan efisien.</p> <p>1.3 Produk dan kelengkapannya diperiksa sebelum dikemas.</p> <p>1.4 <b>Ketentuan dan prosedur pengiriman produk</b> dipatuhi demi faktor keamanan dan meminimalisir risiko kerusakan.</p> <p>1.5 Jadwal dan proses pengiriman produk didokumentasikan.</p>
2. Mengirimkan produk ke pelanggan.	<p>2.1 Produk dikirim dengan mempertimbangkan waktu pengiriman agar tiba tepat waktu di tempat pelanggan.</p> <p>2.2 Peraturan lalu lintas dipatuhi sesuai dengan ketentuan dan prosedur pengiriman produk.</p> <p>2.3 <b>Alat bantu navigasi</b> digunakan sebagai petunjuk rute pengiriman pada wilayah yang masih asing.</p> <p>2.4 Sikap profesional dan kesopanan ditunjukkan selama proses pengiriman sesuai standar perusahaan untuk nama baik perusahaan.</p> <p>2.5 Keamanan dan keselamatan diri saat pengiriman barang dijaga, termasuk waspada atas segala kemungkinan <b>resiko</b> yang mungkin terjadi.</p> <p>2.6 Barang yang diterima pelanggan dipastikan dalam kondisi baik, tidak cacat atau rusak.</p> <p>2.7 Jadwal pengiriman produk dikonfirmasi ke</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>pelanggan.</p> <p>2.8 Pembayaran dari pelanggan diterima dan dipastikan benar jumlahnya.</p> <p>2.9 Keadaan dan properti pribadi pelanggan dihargai sesuai standar pelayanan pelanggan.</p> <p>2.10 Dokumen pengiriman dan penerimaan produk dilengkapi sesuai ketentuan dan prosedur pengiriman produk.</p>
3. Melaporkan pengiriman	<p>3.1 Produk yang tidak terkirim dengan alasan apapun, dikembalikan ke perusahaan sesuai ketentuan dan prosedur pengiriman produk.</p> <p>3.2 Uang tunai diserahkan kepada kasir sesuai standar perusahaan.</p> <p>3.3 Dokumen pengiriman dan penerimaan produk didokumentasikan sesuai standar perusahaan.</p> <p>3.4 Insiden, bahaya dan kegagalan pengiriman produk dilaporkan sesuai dengan ketentuan dan prosedur pengiriman produk.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf lapangan untuk pengiriman produk yang bekerja di semua jenis retail dimana mereka masih membutuhkan pengawasan dan pendampingan dari pihak lain dan bekerja sesuai kebijakan dan prosedur organisasi.
- 1.2 Produk dapat beraneka ragam bentuk dan ukuran berdasarkan kebijakan gerai, jenis gerai, pelayanan yang tersedia
- 1.3 Urutan pengiriman disusun berdasarkan perhitungan efisiensi jarak, rute, waktu, dan prioritas sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 1.4 Ketentuan dan prosedur pengiriman produk pada setiap gerai dapat berbeda-beda demikian pula dengan pelayanan yang menyertainya, berdasarkan jenis produk yang dijual, keperluan adanya perakitan dan instalasi, harga, jumlah personil gerai

- 1.5 Alat bantu navigasi yang digunakan dapat berupa peralatan terpisah ataupun menyatu dalam aplikasi peralatan elektronik lainnya yang dipakai untuk menentukan perkiraan waktu, efisiensi rute dan mungkin biaya yang akan dibebankan kepada pelanggan
- 1.6 Resiko yang terkait pengiriman dapat terjadi di tempat pengiriman barang, moda transportasi, tempat penurunan, pemasangan dan perakitan yang penanganannya wajib mengikuti peraturan K3 yang berlaku

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolahan data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Media digital
- 2.1.6 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.7 Alat transportasi pengiriman barang yang laik jalan
- 2.1.8 Alat pengemasan barang sesuai standar
- 2.1.9 Alat penunjang dalam keselamatan saat pengiriman barang

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen dalam pengiriman dan pengemasan barang sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu

## 3. Peraturan yang Diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.3 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan

dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi

#### 4. Norma dan Standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik pengiriman produk ke pelanggan

4.1.2 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengembalian barang dan/atau uang (refund)

4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai *database* pelanggan, penggunaan sosial media, dan *mailing list*

4.2.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan sumber daya yang efisien

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat

1.3 kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

##### 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

- Pengiriman produk ke pelanggan
- Jenis produk yang dijual
- Berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Perakitan dan instalasi produk
- Pengemasan produk sebelum pengiriman
- Penukaran dan pengembalian barang dan pengembalian uang (*refund*)

##### 3.1.2 Strategi pengiriman produk berdasarkan perhitungan efisiensi jarak, rute, waktu, dan prioritas sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.

##### 3.1.3 Alat bantu navigasi, baik berupa peralatan terpisah ataupun menyatu dalam aplikasi peralatan elektronik lainnya.

##### 3.1.4 Resiko saat proses pengiriman produk; di tempat pengemasan, titik pengiriman, moda transportasi, atau tempat penurunan.

##### 3.1.5 Peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan baik lokal, nasional ataupun asosiasi.

##### 3.1.6 Persyaratan K3 mengenai pengangkatan manual barang

#### 3.2 Keterampilan

##### 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dengan menggunakan keterampilan komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan masalah, menyampaikan solusi dan menangani pelanggan sulit

##### 3.2.2 Menafsirkan informasi produk yang dikirim

##### 3.2.3 Membaca dan menginterpretasikan kebijakan dan prosedur gerai yang relevan

##### 3.2.4 Mengoperasikan kendaraan untuk mengirim barang

##### 3.2.5 Menggunakan alat bantu navigasi, baik berupa peralatan terpisah ataupun menyatu dalam aplikasi peralatan elektronik lainnya

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Sopan dan bersahabat melayani pelanggan saat melakukan pengiriman produk
- 4.2 Empati mendengarkan keluhan pelanggan untuk diteruskan ke pihak yang berwenang.
- 4.3 Cermat menggunakan alat bantu navigasi, baik berupa peralatan terpisah ataupun menyatu dalam aplikasi peralatan elektronik lainnya
- 4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4.5 Hati-hati mengoperasikan kendaraan saat pengiriman barang
- 4.6 Sigap mengantisipasi potensi bahaya di tempat kerja, saat proses pengiriman produk.

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan terutama pada saat menghadapi keluhan pelanggan dan menyampaikan resolusinya.
- 5.2 Keakuratan dalam menggunakan alat bantu navigasi, baik berupa peralatan terpisah ataupun menyatu dalam aplikasi peralatan elektronik lainnya
- 5.3 Ketepatan menjaga produk selama proses pengiriman hingga diterima oleh pelanggan sesuai yang diharapkan

**KODE UNIT : G.46RIT00.029.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pencatatan Keuangan pada Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan staf administrasi untuk melakukan tugas keuangan ritel, baik itu transaksi tunai maupun non tunai, sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai, dibawah pengawasan penyelia (*supervisor*).

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memproses transaksi uang tunai	<p>1.1 Keakuratan dan keaslian pencatatan transaksi uang tunai diperiksa sebelum diproses.</p> <p>1.2 Setiap transaksi diperiksa sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b>.</p> <p>1.3 Penemuan atas penyimpangan dilaporkan pada <b>personil yang relevan</b> untuk segera diselesaikan.</p> <p>1.4 Transaksi uang tunai diproses dalam tenggat waktu yang ditentukan.</p>
2. Menyiapkan dokumen bank	<p>2.1 Proses input buku kas disesuaikan dengan catatan transaksi penjualan.</p> <p>2.2 Proses input setoran disusun dengan baik untuk memudahkan transaksi di bank</p> <p>2.3 Daftar transaksi tunai dan <b>non tunai</b> dibuat pada formulir setoran bank sesuai dengan pedoman lembaga perbankan.</p> <p>2.4 Sistem kredit internal gerai diproses sesuai dengan kebijakan gerai.</p>
3. Memproses transaksi non tunai	<p>3.1 Transaksi non tunai disesuaikan sebelum diperiksa oleh personil yang relevan.</p> <p>3.2 Dokumentasi transaksi non tunai diperiksa oleh personil yang relevan.</p> <p>3.3 Penyimpangan dilaporkan pada personil yang relevan untuk segera diselesaikan.</p>
4. Melakukan rekonsiliasi tagihan untuk pembayaran kepada kreditur	<p>4.1 Perbedaan antara faktur dan catatan pengiriman diidentifikasi untuk dilaporkan kepada personel yang relevan agar segera diselesaikan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk melakukan proses keuangan dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan pencatatan keuangan dan mekanisme pelaporannya.
- 1.3 Pihak yang relevan meliputi atasan langsung atau bagian lain yang mengajukan proses tagihan atau pembayaran. Penemuan atas penyimpangan dapat dilaporkan secara formal ataupun informal dalam bentuk tulisan, lisan, faksimili, email.
- 1.4 Transaksi non-tunai adalah transaksi yang tidak menggunakan uang secara real melainkan dengan uang elektronik seperti e-money, credit card (kartu kredit), kartu debit dan kartu ATM sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. Transaksi non tunai biasanya dilakukan untuk keamanan dan pencatatan yang lebih baik.
- 1.5 Penghitungan tagihan pembayaran ke debitur meliputi potongan harga dan penghitungan pajak.
- 1.6 Duplikat tagihan pembayaran ke debitur dibuat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai untuk ketelurusan dokumen saat dilakukan audit atau pengecekan laporan keuangan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Media komunikasi
- 2.1.2 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.3 Alat pengolah dan penyimpan data
- 2.1.4 Alat pencetak
- 2.1.5 Alat penghitung

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 2.2.3 Perangkat lunak akuntansi dan penyusunan anggaran internal.
- 2.2.4 Formulir bank

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik mengenai pencatatan keuangan
- 4.1.2 Kesehatan *dan Keselamatan Kerja (K3)*

4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pencatatan keuangan
- 4.2.2 Standar Akuntansi Keuangan (SAK)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Sifat 5K (Katabelece, Kongkalikong, Koneksi, Kolusi dan Komisi)
- 3.1.2 Kebijakan dan prosedur gerai dalam hal:
  - a. Transaksi tunai dan non tunai
  - b. Melakukan pembayaran ke kreditur
  - c. Melakukan penagihan pembayaran ke debitur
- 3.1.3 Pencatatan transaksi keuangan di buku kas
- 3.1.4 Pertimbangan etis untuk penanganan berbagai hal keuangan (misalnya konflik kepentingan, kerahasiaan, aturan pengungkapan *disclosure*)
- 3.1.5 Melakukan rekonsiliasi bank
- 3.1.6 Mengisi formulir bank

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan pencatatan transaksi keuangan di buku kas
- 3.2.2 Mengoperasikan Alat pengolah data untuk melakukan pencatatan keuangan sesuai prosedur dan kebijakan gerai
- 3.2.3 Melakukan perencanaan dan pengorganisasian untuk menyelesaikan tugas- dalam tenggat waktu yang ditetapkan
- 3.2.4 Menyiapkan dokumen keuangan dan melakukan koreksi yang diperlukan setelah mendapat masukan atau persetujuan dari personil yang relevan

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Jujur melaporkan penyimpangan atau ketidaksesuaian pencatatan keuangan gerai.
- 4.2 Teliti ketika melakukan pencatatan keuangan, melakukan pembayaran ke kreditur, menyiapkan tagihan pembayaran ke debitur.
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- 4.5 Proaktif mencari solusi ketika ditemukan ketidaksesuaian.

4.6 Mandiri dalam mempelajari sistem pencatatan keuangan gerai dan transaksi non tunai

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian melakukan pencatatan keuangan dengan minimum kesalahan sesuai prosedur dan kebijakan perusahaan

5.2 Keberhasilan mencari solusi atas penyimpangan atau ketidaksesuaian pencatatan keuangan gerai

5.3 Kecepatan melaporkan penyimpangan atau ketidaksesuaian pencatatan keuangan gerai

**KODE UNIT : G.46RIT00.030.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pemusnahan Barang Tidak Layak di Gerai**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan program pemusnahan barang tidak layak mulai dari persiapan pemusnahan, dan pelaporan tindakan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan persiapan pemusnahan	1.1 Catatan dan instruksi pemusnahan barang diidentifikasi. 1.2 <b>Sumber daya</b> yang diperlukan disiapkan pada lokasi dan waktu yang telah ditentukan.
2. Memproses pemusnahan	2.1 Catatan pemusnahan barang <b>ditindak lanjuti</b> sesuai dengan instruksi yang tercatat. 2.2 Bahaya dan resiko diidentifikasi untuk pengambilan langkah mitigasi. 2.3 Instruksi pemusnahan dan pembuangan diberikan kepada personil yang ditunjuk berdasarkan prosedur dan kebijakan gerai. 2.4 Pengendalian kualitas atas pemusnahan barang dijalankan untuk memastikan konsistensi atas kriteria barang yang akan dimusnahkan. 2.5 Dokumen bukti pelaksanaan pemusnahan dan pembuangan barang diselesaikan, jika perlu diberikan ke pemasok.
3. Mengawasi tindakan pemusnahan	3.1 Kegiatan pelaksanaan beserta para pihak yang ditunjuk ditinjau ulang secara berkala. 3.2 Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan pencatatan pemusnahan dalam sistem persediaan dan kegiatan pemusnahan dilakukan sesuai dengan instruksi.
4. Mendokumentasikan pemusnahan	4.1 Persetujuan didapatkan dari <b>pihak yang berwenang</b> . 4.2 Catatan yang tidak perlu dimusnahkan dengan persetujuan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai. 4.3 Catatan pemusnahan disimpan untuk

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>jangka waktu tertentu sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai.</p> <p>4.4 Semua kegiatan pemusnahan dipastikan pencatatannya oleh pihak yang berwenang ke dalam sistem persediaan.</p>

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang bekerja di bawah pengawasan dan bimbingan dari orang lain untuk melakukan proses pemusnahan barang tidak layak sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Sumber daya dapat mencakup semua sumber daya yang terkait dengan proses pemusnahan barang yang tidak layak.
- 1.3 Ditindaklanjuti dapat mencakup proses tindak lanjut setelah barang dagangan dianggap tidak layak untuk dijual
- 1.4 Pihak yang berwenang mencakup seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses pemusnahan barang tidak layak

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat angkut barang
- 2.1.2 Alat pengolah data/alat pencatat persediaan
- 2.1.3 Peralatan pemusnahan barang dagangan
- 2.1.4 Pakaian pelindung
- 2.1.5 peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel

##### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Peralatan dan perlengkapan K3
- 2.2.2 Dokumen dan formulir terkait pemusnahan barang
- 2.2.3 Alat tulis kantor (ATK)

#### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
  - 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol
4. Norma dan standar
- 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja
    - 4.1.2 Kode Etik Perusahaan
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pemusnahan barang tidak layak di lingkungan gerai ritel
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai K3

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
- 2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 G.46.RIT.005.01 Melakukan Pengemasan Barang Dagangan
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Klasifikasi barang tidak layak di gerai

- 3.1.2 Prosedur pemusnahan barang tidak layak di gerai
- 3.1.3 Peralatan pemusnahan barang tidak layak di gerai
- 3.1.4 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif saat berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pemusnahan barang tidak layak
  - 3.2.2 Membuat perencanaan untuk proses pemusnahan barang tidak layak
  - 3.2.3 Membuat laporan proses pemusnahan barang tidak layak
  - 3.2.4 Menggunakan peralatan pemusnahan barang tidak layak di gerai
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat membuat perencanaan untuk proses pemusnahan barang tidak layak
  - 4.2 Teliti dan hati-hati saat melakukan pemusnahan barang tidak layak
  - 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
  - 4.4 Rapih dan detail dalam mencatat pelaksanaan pemusnahan barang tidak layak.
  - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pihak yang terlibat dalam proses pemusnahan barang tidak layak.
  - 4.6 Disiplin menjalankan pemusnahan barang tidak layak sesuai rencana yang telah dibuat.
  - 4.7 Proaktif mencari solusi saat terjadi masalah pemusnahan barang tidak layak
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam menentukan barang tidak layak yang harus dimusnahkan
  - 5.2 Ketepatan dalam membuat rencana pemusnahan barang tidak layak, mencakup sumber daya yang diperlukan dan pihak-pihak yang akan terlibat
  - 5.3 Keberhasilan dalam menggunakan peralatan khusus untuk

pemusnahan barang tidak layak, jika ada

5.4 Ketepatan dalam memilih solusi ketika ada masalah saat pemusnahan barang tidak layak

**KODE UNIT : G.46RIT00.031.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Kegiatan Pemajangan Barang Dagangan (*Display*)**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menata dan menjaga *display* sesuai kebijakan dan prosedur gerai guna memenuhi kebutuhan produksi, pengunjung gerai, dan organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi keperluan untuk <i>display</i>	<p>1.1 <b>Tujuan, pengunjung,</b> dan produk untuk setiap <i>display</i> diidentifikasi.</p> <p>1.2 Kebutuhan organisasi dan tambahan <b>informasi relevan,</b> diidentifikasi.</p> <p>1.3 Jumlah anggaran dan <b>sumber daya</b> yang dibutuhkan untuk membuat <i>display</i> diidentifikasi.</p> <p>1.4 <b>Hambatan</b> atau <b>kendala</b> yang mungkin berdampak dalam pembuatan <i>display</i> dipertimbangkan.</p>
2. Mengembangkan ide-ide untuk <i>display</i>	<p>2.1 <b>Teknik berpikir kreatif</b> untuk menghasilkan ide-ide <i>display</i> digunakan.</p> <p>2.2 Ide-ide yang ada dianalisa terhadap kebutuhan <i>display</i> dan <b>kebutuhan organisasi.</b></p> <p>2.3 <b>Alternatif <i>display</i></b> didiskusikan dengan <b>personil yang relevan.</b></p> <p>2.4 Ide-ide atas <i>display</i> disesuaikan berdasarkan masukan dan konfirmasi dengan personil yang relevan.</p>
3. Merencanakan dan membuat <i>display</i>	<p>3.1 Ide-ide dikembangkan ke dalam <b>rencana <i>display.</i></b></p> <p>3.2 Sumber daya, bahan-bahan, dan produk dikumpulkan untuk memenuhi kebutuhan rencana.</p> <p>3.3 <i>Display</i> dibuat sesuai dengan rencana <i>display.</i></p> <p>3.4 Bantuan didapatkan dari orang yang relevan.</p> <p>3.5 <i>Display</i> yang telah terpasang ditinjau kembali untuk dilakukan penyesuaian.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menjaga bentuk dan penataan <i>display</i>	4.1 <i>Display</i> dirapihkan secara berkala. 4.2 Secara berkala produk dipajang kembali sesuai dengan perencanaan <i>display</i> . 4.3 Perubahan atau penggantian <i>display</i> dilakukan sesuai dengan perencanaan <i>display</i> .

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor (front liner)* dalam tim *visual merchandising* pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri atau di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk melakukan proses penjualan, *merchandising*, *display* dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Tujuan dari pemajangan *display* adalah untuk menarik konsumen di gerai, memperkenalkan produk baru dan tempat baru, menginformasikan promosi sebuah produk, memaksimalkan penjualan dan meramaikan kegiatan-kegiatan khusus (*event*) gerai.
- 1.3 Pengunjung meliputi namun tidak terbatas kepada konsumen baru, konsumen lama, orang-orang yang berasal dari berbagai latar belakang status sosial, budaya, dan etnis, orang-orang dengan berbagai macam kemampuan fisik dan mental, orang-orang dari segala macam usia dan orang-orang dengan berbagai macam kemampuan bahasa dan pengetahuan
- 1.4 Informasi relevan dapat berasal dari rekan kerja, pengamatan langsung, internet, majalah, tim pemasaran, dan personil teknis.
- 1.5 Sumber daya meliputi namun tidak terbatas kepada peralatan, perlengkapan, teknologi, staf, waktu, bahan baru dan bahan daur ulang.
- 1.6 Hambatan atau kendala dapat berupa ketersediaan bahan, anggaran, karakteristik produk, tempat, staff dan waktu.

- 1.7 Teknik berpikir kreatif dapat berupa *brainstorming*, menulis kreatif, menggambar, berpikir lateral, *mind mapping*, asosiasi produk, bercerita dan visualisasi.
- 1.8 Kebutuhan organisasi meliputi namun tidak terbatas kepada estetika, alokasi tempat, pencitraan, anggaran, kesehatan dan keselamatan kerja, standar organisasi, staf, kebijakan dan prosedur gerai mengenai pembersihan dan pembuangan limbah.
- 1.9 Alternatif *display* dapat berupa *indoor* atau *outdoor*, tata cahaya, efek suara, benda bergerak atau diam.
- 1.10 Personil yang relevan meliputi namun tidak terbatas kepada pihak eksternal yang memiliki kemampuan *visual merchandising*, manager dan ketua tim.
- 1.11 Rencana *display* dapat berupa ceklis material dan perlengkapan yang dibutuhkan serta sketsa ringkas mengenai rencana *display*.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Papan tanda area berbahaya
- 2.1.2 *Display* dan promosi
- 2.1.3 Alat pembuatan *display*
- 2.1.4 Media komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Perlengkapan kebersihan, misal sapu, pel, lap dan sebagainya
- 2.2.2 Ruang penyimpanan perlengkapan kebersihan
- 2.2.3 *Signage*
- 2.2.4 *Planogram*
- 2.2.5 *Display box*
- 2.2.6 *Point of Purchase* (POP)
- 2.2.7 Ruang penyimpanan *display* dan promosi
- 2.2.8 Tempat pembuatan *display*

### 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembuatan, pemajangan dan perbaikan *display*

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46.RIT.001.01 Merapihkan Area Kerja

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebutuhan pengunjung dan efek *display* yang dibutuhkan

- 3.1.2 Peraturan dasar design, termasuk warna, produk, bentuk, dan penggunaan ruang
- 3.1.3 Kebutuhan organisasi, termasuk lingkungan, kesehatan, dan keselamatan dan lokasi *display*
- 3.1.4 Standar visual *merchandising*
- 3.1.5 Praktek *housekeeping*
- 3.1.6 Cara berinteraksi dengan pelanggan, anggota tim lainnya, penyelia (*supervisor*), dan manajemen
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dalam mengkomunikasikan ide *display* kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*) serta meminta dan menerima umpan balik
  - 3.2.2 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara
  - 3.2.3 Melakukan pengamatan waktu terbaik untuk mengganti, memperbaharui, atau mengubah *display*
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kreatif dalam menghasilkan ide *visual merchandising*.
  - 4.2 Inisiatif membersihkan, merapikan, mengganti, menata *display*.
  - 4.3 Bertanggungjawab menggunakan anggaran untuk kegiatan pemajangan *display*.
  - 4.4 Cermat mengidentifikasi keperluan untuk *display*.
  - 4.5 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik.
  - 4.6 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan mengidentifikasi keperluan untuk *display* dalam rangka efektivitas dan efisiensi anggaran
  - 5.2 Ketepatan memilih ide terbaik untuk penataan *display* sesuai anggaran, kebutuhan organisasi dan minat pelanggan
  - 5.3 Kecermatan menyusun jadwal pembuatan dan penarikan *visual merchandising*

**KODE UNIT : G.46RIT00.032.1**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Proses Pembelian Barang Dagangan (Merchandising)**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit inimenjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menerapkan kebijakan dan prosedur pembelian barang dagangan secara umum agar dapat mengenali kerugian langsung atau tidak langsung yang disebabkan oleh pola pembelian dan pemesanan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menganalisa pasar.	<p>1.1 Barang dagangan dianalisa berdasarkan <b>kebijakan dan prosedur pemasaran dan merchandising</b> yang berlaku di perusahaan.</p> <p>1.2 <b>Tuntutan pelanggan</b> dipantau secara formal dan informal dalam rangka mengevaluasi kecenderungan pasar dan kebutuhan pelanggan.</p> <p>1.3 Produk dan pelayanan baru diidentifikasi.</p> <p>1.4 Peluang dievaluasi terus menerus untuk meningkatkan penjualan.</p> <p>1.5 <b>Rentang produk dan pelayanan</b> dipantau untuk memenuhi kebutuhan item individual dan variasi musiman.</p> <p>1.6 Kompetensi harga dan pasar terus dipantau.</p>
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stok dan target barang dagangan	<p>2.1 Penghitungan matematika untuk mengukur, menganalisa dan melaporkan potensi kerugian dan pemborosan stok dan <b>dampaknya terhadap operasional bisnis</b>, diaplikasikan.</p> <p>2.2 Angka penjualan dagangan per gerai atau departemen dianalisa agar kontribusi produk terpantau.</p> <p>2.3 Kebutuhan ruang barang dagangan per gerai atau departemen ditentukan sesuai dengan planogram dan kebijakan gerai.</p> <p>2.4 Arahan atas ragam dan rentang produk dan pelayanan di masa depan ditentukan sesuai kebijakan gerai.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<p>3. Merencanakan target pembelian barang dagangan.</p>	<p>3.1 Rencana dan tindakan pembelian barang dagangan dilakukan berdasarkan hasil analisis, planogram dan aturan gerai</p> <p>3.2 Estimasi item barang dagangan ditentukan berdasarkan kemampuan penjualan.</p> <p>3.3 Kegiatan promosi dan kegiatan pemasaran dikoordinasikan dengan <b>personel yang relevan</b>.</p> <p>3.4 Kontribusi penjualan per gerai atau departemen dianalisa berdasarkan planogram untuk pembagian dan distribusi produk</p> <p>3.5 Tingkat investasi ditentukan berdasarkan atas perkiraan permintaan, angka penjualan dan proyeksi laba kotor tahun sebelumnya.</p> <p>3.6 Identifikasi atas kontribusi peluang peningkatan terhadap penjualan ditindaklanjuti</p> <p>3.7. Kebutuhan ruang (<i>space</i>) pada gerai dan kombinasi produk (<i>mix</i>) ditentukan berdasarkan planogram dan kebijakan gerai</p> <p>3.8. Estimasi pembelian ditentukan berdasarkan <i>peak season</i>, peristiwa khusus dan pengaturan waktu pengiriman oleh pemasok (<i>supplier</i>).</p> <p>3.9 Penambahan jumlah barang dagangan dan sumber distribusi oleh pemasok dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan <b>umpan balik</b> pihak manajemen, karyawan dan pelanggan.</p>
<p>4. Membangun hubungan dengan pemasok (<i>supplier</i>).</p>	<p>4.1 Hubungan kerjasama dengan perwakilan pemasok (<i>supplier</i>) dibangun sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>4.2 Kualitas, potensi laba, pelayanan, dan status pengiriman dari pemasok (<i>supplier</i>) ditinjau secara terus menerus.</p> <p>4.3 <b>Indikator kinerja</b> pemasok (<i>supplier</i>) baru dan lama dipantau untuk tindak lanjut penghapusan dan penambahan pemasok (<i>supplier</i>).</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
5. Merundingkan pasokan ( <i>supply</i> ) barang dagangan	<p>5.1 Pengaturan pasokan <b>dinegosiasikan</b> dengan pemasok (<i>supplier</i>) sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai yang berlaku agar dapat dikomunikasikan kepada personel yang relevan.</p> <p>5.2 <b>Pengaturan harga</b> khusus, perjanjian pembayaran pelanggan dan komunikasi dengan staf yang relevan divalidasi sesuai prosedur dan kebijakan gerai yang berlaku.</p> <p>5.3 Catatan pemasok (<i>supplier</i>) dan persediaan untuk menjaga keakuratan dan keterbacaan dipantau agar dapat mengambil tindakan,</p> <p>5.4 Kinerja negosiasi dan perjanjian pemasok diarsip oleh staf yang relevan untuk periode waktu tertentu.</p> <p>5.5 <b>Faktor faktor pasar</b> yang mempengaruhi pasokan (<i>supply</i>) dikomunikasikan kepada orang yang terkait</p> <p>5.6 Tindakan korektif segera dilakukan jika ada potensi atau masalah yang terjadi pada ketersediaan barang dagangan.</p> <p>5.7 Hubungan dengan pemasok (<i>supplier</i>) baru dijaga untuk peningkatan penjualan dan pelayanan di gerai</p> <p>5.8 Keanekaragaman produk dan sumber sumber pengadaan barang dagangan dievaluasi berdasarkan umpan balik manajemen, staf dan pelanggan</p>
6. Memperhatikan kendali mutu ( <i>quality control</i> )	<p>6.1 Standar mutu barang dagangan dengan pemasok (<i>supplier</i>) ditetapkan berdasarkan <b>ketentuan hukum</b>, kebutuhan pelanggan dan kebijakan perusahaan.</p> <p>6.2 Kualitas barang dagangan dipantau selama proses pengiriman dan penerimaan dari pemasok (<i>supplier</i>)</p> <p>6.3 Jumlah pengembalian barang dagangan dianalisa berdasarkan target penjualan.</p>
7. Memperkenalkan barang dagangan	<p>7.1 Jenis produk baru dan lokasi pemajangan diinformasikan kepada staf yang relevan.</p> <p>7.2 <b>Pelatihan staf</b> mengenai pengetahuan produk dilakukan.</p> <p>7.3 <i>Display and visual merchandising</i> produk baru ditunjukkan kepada <b>staf</b> berdasarkan rencana pemajangan yang ada di gerai.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
8. Memaksimalkan keuntungan	8.1 Kontribusi setiap produk diperhitungkan berdasarkan target perusahaan. 8.2 Penilaian terhadap produk dilakukan berdasarkan indikator dan target penjualan. 8.3 Rasio penjualan terhadap ruang ( <i>space</i> ) pemajangan diperhitungkan sesuai dengan rencana <i>merchandising</i> gerai 8.4 Margin keuntungan dimaksimalkan sesuai hasil negosiasi dengan pemasok ( <i>supplier</i> ) 8.5 Kebijakan harga ditentukan sesuai dengan margin keuntungan yang telah ditetapkan dalam rancangan pengadaan barang dan UU perlindungan konsumen. 8.6 <b>Persyaratan pembelian (<i>terms of trade</i>)</b> dengan pemasok ( <i>supplier</i> ) dinegosiasikan secara spesifik..
9. Mengendalikan kuantitas (rationalisasi) persediaan barang dagangan	9.1 Jumlah ketersediaan barang dagangan ditinjau secara berkala. 9.2 Kelompok jenis jenis produk yang akan <b>dimusnahkan</b> diidentifikasi untuk pengambilan tindakan dalam rangka mengurangi dampak terhadap keuntungan perusahaan. 9.3 <b>Persediaan dikonsolidasi</b> untuk meningkatkan potensi penjualan.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab melakukan proses pembelian barang dagangan dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.
- 1.2 Kebijakan dan prosedur pemasaran dan *merchandising* meliputi budaya gerai, posisi pasar saat ini dan target pasar.
- 1.3 Tuntutan pelanggan dapat dipantau melalui kuisioner, survey dan pengamatan langsung.
- 1.4 Rentang produk dan pelayanan meliputi persediaan lama dan baru.

- 1.5 Dampak terhadap operasional bisnis dapat berupa dampak terhadap pembelian, pola pemesanan, perencanaan dan anggaran.
- 1.6 Personil yang relevan meliputi namun tidak terbatas kepada staf *frontline*, manajer yang relevan, penyelia (*supervisor*), pemimpin tim dan staf spesialis.
- 1.7 Umpan balik dapat berupa lisan, tulisan, baik disampaikan secara berkelompok maupun sendiri.
- 1.8 Indikator kinerja meliputi harga, kualitas, unjuk kerja, ketepatan pasokan (*supply*) dan rentang produk dan pelayanan.
- 1.9 Negosiasi dapat berupa tatap muka, korespondensi, rapat, media telepon atau elektronik
- 1.10 Pengaturan harga mencakup bayar di tempat (COD - *cash on delivery*), buku cek, kartu kredit, tagihan (*invoice*) dan beban pajak.
- 1.11 Faktor faktor pasar mencakup tren di masyarakat, ketersediaan produk, dan kinerja penjualan.
- 1.12 Ketentuan hukum meliputi namun tidak terbatas kepada penjualan barang bekas, kode etik dalam penjualan, pengaturan lisensi, paten, hak cipta, serta pengaturan harga termasuk beban pajak.
- 1.13 Pelatihan staf dapat berupa di tempat kerja (*on-the-job*), di luar tempat kerja (*off-the-job*), pendampingan satu satu (*one-on-one coaching*) atau kombinasi dari ketiganya.
- 1.14 Staf meliputi namun tidak terbatas kepada penuh waktu, paruh waktu, atau kontrak, orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, sosial dan etnis serta orang-orang dengan berbagai tingkat bahasa dan melek huruf.
- 1.15 Persyaratan pembelian (*terms of trade*) mencakup pembelian khusus, syarat pembayaran dan perjanjian promosi dengan pemasok (*supplier*).
- 1.16 Jenis jenis produk dimusnahkan karena perubahan kebijakan dan budaya organisasi, kinerja penjualan, tuntutan pelanggan, tren di masyarakat, ketersediaan produk, dan masalah dengan pasokan (*supply*).
- 1.17 Metode untuk mengkonsolidasi persediaan meliputi penghitungan persediaan antar gerai.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Jaringan saluran komunikasi .
- 2.1.2 Alat pengolah data.
- 2.1.3 Media penyimpan data.
- 2.1.4 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak).
- 2.1.5 Media komunikasi.
- 2.1.6 Mesin EDC (*Electronic Data Capture*)
- 2.1.7 Moda transportasi untuk pembelian barang dagangan.

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Perangkat lunak atau sistem aplikasi pembelian dan penerimaan barang
- 2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 2.2.4 Perlengkapan pendukung penerimaan dan penyimpanan barang

## 3 Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
- 3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.5 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

## 4 Norma dan standar

### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik mengenai pembelian barang dagangan.
- 4.1.2 Kode etik mengenai penanganan makanan.

4.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembelian dan penerimaan barang dagangan perusahaan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kerjasama dengan pemasok (*supplier*).

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai terkait pemasaran, pembelian, margin keuntungan, kontrol kualitas, level stok saat ini dan di masa mendatang, lokasi persediaan

3.1.2 Produk yang dijual

3.1.3 Kebutuhan pasar

3.1.4 Bauran produk

3.1.5 Kompetisi pasar

- 3.1.6 Pemasok baru
- 3.1.7 Saluran distribusi
- 3.1.8 Undang-undang yang relevan dan telah memenuhi persyaratan
- 3.1.9 Kode praktek industri yang relevan
- 3.1.10 Prosedur harga, termasuk persyaratan pajak
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Menganalisa proyeksi pasar, tren pasar, data penjualan, investasi, dan kebutuhan ruang (*space*)
  - 3.2.2 Berkomunikasi dengan seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembelian barang dagangan
  - 3.2.3 Bertanya untuk mengkonfirmasi tuntutan pelanggan dan spesifikasi produk
  - 3.2.4 Menggunakan teknologi dalam memesan barang ke pemasok (*supplier*), berkorespondensi dengan staf yang terlibat serta menulis laporan.
  - 3.2.5 Membuat dokumen kompleks, misal. Laporan Pembelian
  - 3.2.6 Bernegosiasi dengan pihak internal maupun eksternal
  - 3.2.7 Melakukan penghitungan harga, kerugian stok dan pemborosan, serta kontribusi sebuah produk terhadap penjualan,
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat dalam menganalisa proyeksi pasar, tren pasar, data penjualan, investasi, dan kebutuhan ruang (*space*)
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.3 Teliti dalam menghitung harga, kerugian stok dan pemborosan, serta kontribusi sebuah produk terhadap penjualan
  - 4.4 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan pembelian
  - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 4.6 Proaktif mengkonfirmasi tuntutan pelanggan dan spesifikasi produk

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan merencanakan pembelian barang dalam rangka memaksimalkan laba.
- 5.2 Ketepatan menyiapkan kebutuhan ruang (space) untuk menempatkan barang.
- 5.3 Ketelitian menghitung harga, kerugian stok dan pemborosan, serta kontribusi sebuah produk terhadap penjualan.
- 5.4 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan pembelian.

**KODE UNIT : G.46RIT00.033.1**

**JUDUL UNIT : Menjalankan Prosedur Persediaan Barang di Gerai**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjalankan prosedur persediaan barang di gerai sesuai dengan kebijakan gerai dalam rangka mendukung operasional ritel dan tuntutan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memproses barang masuk	<p>1.1 Kebersihan dan ketertiban di area penerimaan dijaga sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>1.2 Kemasan barang dibuka dengan menggunakan teknik penanganan dan peralatan yang benar sesuai kebijakan gerai.</p> <p>1.3 Bahan kemasan langsung dibuang sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.</p> <p>1.4 Dokumen pengiriman dan kesesuaian pesanan pembelian diperiksa sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.</p> <p>1.5 Barang yang diterima harus diinspeksi terhadap kerusakan, kualitas, tanggal penggunaan atau ketidaksesuaian lainnya sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>1.6 Tingkat persediaan dicatat pada sistem persediaan sesuai kebijakan gerai.</p> <p>1.7 Persediaan harus disimpan dengan mengikuti prinsip <b>First In First Out (FIFO)</b>.</p> <p>1.8 Persediaan ditempatkan pada area atau lokasi yang sesuai.</p> <p>1.9 Harga persediaan dan label kode dibubuhkan sesuai dengan kebijakan gerai.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
2. Merotasi persediaan.	2.1 Prosedur rotasi persediaan harus dilakukan secara rutin sesuai dengan kebijakan gerai. 2.2 Pemeriksaan kode gerai, prosedur pelaporan persediaan termasuk pencatatan persediaan tidak terpakai dan penurunan harga dilakukan 2.3 Kelebihan persediaan pada penyimpanan atau pembuangan harus ditempatkan sesuai dengan peraturan dan kebijakan gerai 2.4 Cara pengangkatan, pemindahan, pengangkutan dilakukan dengan cara yang aman mengikuti prinsip K3 dan peraturan yang berlaku

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk memastikan persediaan di lingkungan ritel terkendali secara efisien sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang relevan.
- 1.2 *First In First Out* (FIFO) atau pertama masuk pertama keluar merujuk kepada persediaan yang pertama kali masuk itulah yang pertama kali dicatat sebagai barang yang dijual.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Peralatan pemberian label kode barang
- 2.1.2 Alat angkut barang
- 2.1.3 Alat pengolah data/alat pencatat persediaan
- 2.1.4 Peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel.

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Peralatan dan perlengkapan K3
- 2.2.2 Dokumen terkait persediaan barang
- 2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- 4.1.2 Peraturan Perusahaan atau PKB
- 4.1.3 Kode Etik Perusahaan

#### 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengendalian persediaan
- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai penerimaan dan pengiriman
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai K3
- 4.2.4 Kebijakan dan prosedur mengenai Kelayakan Makanan
- 4.2.5 Kebijakan dan prosedur mengenai klasifikasi penyimpanan barang dagangan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan,

dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

### 2.1 G.46.RIT.026.01 Membantu Pelaksanaan Perhitungan Stok Barang Dagangan

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Prinsip *First In First Out* (FIFO)

3.1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang berkaitan dengan pengendalian persediaan

3.1.3 Kebijakan dan prosedur pelabelan

3.1.4 Standar kualitas barang

3.1.5 Kadaluarsa, persediaan hilang atau rusak

3.1.6 Lokasi gerai

3.1.7 Pembuangan limbah

3.1.8 Metode penyimpanan

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengikuti rangkaian rutinitas dan prosedur

3.2.2 Menggunakan label elektronik dan peralatan tiket/kupon

3.2.3 Mencatat persediaan dan menyampaikan dokumen

3.2.4 Melaporkan masalah

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam menghitung ketersediaan barang

4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.3 Teliti dan detail dalam mencatat tingkat ketersediaan barang dagangan

4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

## 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengimplementasi prinsip *First In First Out* (FIFO)

5.2 Keberhasilan dalam mengawasi tingkat persediaan, penyimpanan, pergerakan dan siklus pemesanan ulang

**KODE UNIT : G.46RIT00.034.1**

**JUDUL UNIT : Menjaga Tingkat Ketersediaan Barang Dagangan pada Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjaga tingkat ketersediaan barang dagangan di gerai ritel dalam rangka menjaga tingkat persediaan dan mengelola kisaran persediaan sesuai dengan prosedur organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memantau penerimaan dan pengeluaran barang	<p>1.1 Penerimaan dan pengeluaran barang didelegasikan ke <b>karyawan</b> yang tepat</p> <p>1.2 Prosedur gerai terkait dengan penerimaan, pengeluaran dan keamanan penyimpanan barang diimplementasikan</p> <p>1.3 Tugas karyawan dalam penerapan prosedur gerai dan proses dokumentasi yang benar diawasi</p> <p>1.4 Prosedur gerai untuk memeriksa kuantitas dan kualitas barang pada saat penerimaan barang diimplementasikan</p> <p>1.5 Tindakan diambil ketika terdapat perbedaan kuantitas dan kualitas barang yang diterima</p> <p>1.6 <b>Penanganan dan penyimpanan barang</b> secara aman diawasi sesuai dengan kebijakan gerai</p>
2. Menjaga catatan persediaan barang	<p>2.1 Tingkat persediaan barang (stok) diawasi agar selalu terjaga sesuai kebutuhan</p> <p>2.2 Pemesanan ulang persediaan barang (stok) dilakukan sesuai dengan kebutuhan</p> <p>2.3 Tanggung jawab individu terkait dengan pencatatan persediaan jumlah barang diinformasikan keanggota tim</p> <p>2.4 <b>Pencatatan</b> mengenai penyimpanan dan pergerakan barang dipelihara sesuai peraturan gerai</p> <p>2.5 Perbedaan jumlah persediaan barang dicatat sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai</p> <p>2.6 Barang yang cepat terjual dan lambat terjual dilaporkan sesuai kebijakan gerai</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Mengkoordinasi pemeriksaan persediaan barang ( <i>stocktaking</i> ) atau penghitungan secara berkala	<p>3.1 <b>Kebijakan dan prosedur</b> berkaitan dengan internal PI (<i>Physical Inventory</i>) dan penghitungan berkala dijelaskan kepada anggota tim</p> <p>3.2 Jadwal kerja karyawan dibuat sesuai batas waktu yang telah ditetapkan</p> <p>3.3 Tugas pemeriksaan persediaan barang (<i>Physical Inventory</i>) diberikan ke anggota tim secara individu</p> <p>3.4 Petunjuk yang jelas mengenai hasil yang diinginkan dari setiap tugas diinformasikan kepada anggota tim</p> <p>3.5 Alokasi penggunaan sumber daya manusia secara efektif dipastikan</p> <p>3.6 Laporan pemeriksaan persediaan barang dibuat untuk manajemen</p>
4. Mengidentifikasi kerugian persediaan barang	<p>4.1 Potensi kerugian persediaan barang diidentifikasi secara teratur</p> <p>4.2 Penyebab kerugian yang dapat dihindari diidentifikasi</p> <p>4.3 Solusi untuk menghindari kerugian dicari agar dapat diimplementasikan</p>
5. Menjalankan pemesanan	<p>5.1 Pemesanan persediaan barang sesuai kebutuhan serta berdasarkan kebijakan dan prosedur gerai diproses</p> <p>5.2 <b>Sistem pemesanan dan pencatatan</b> pesanan dipelihara</p> <p>5.3 Produk untuk sampel dipastikan ketersediaannya sesuai dengan rencana pembelian</p> <p>5.4 Bahan-bahan untuk label harga dipesan sesuai kebutuhan</p> <p>5.5 Negosiasi pembelian dan perjanjian dengan pihak penyalur didokumentasikan untuk kebutuhan yang akan datang</p>
6. Menindaklanjuti paska pemesanan	<p>6.1 Proses pengiriman dipantau agar mencapai tenggang waktu yang telah disetujui.</p> <p>6.2 Masalah rutin terkait persediaan dirujuk kepada manajemen sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>6.3 Hubungan baik dengan pihak penyalur atau departemen lain dan gudang dipelihara untuk memastikan kelangsungan persediaan.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	6.4 Persediaan barang didistribusikan sesuai alokasi gerai ataupun departemen di dalam gerai.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab mengatur persediaan dalam rangka memastikan persediaan di lingkungan ritel terkendali secara efisien.
- 1.2 Karyawan dapat mencakup karyawan permanen, kontrak, temporer, dan outsourcing, karyawan dari latar belakang sosial, budaya dan etnis yang beragam, karyawan dengan tingkat bahasa dan keaksaraan yang bervariasi
- 1.3 Kebijakan dan prosedur-prosedur gerai sehubungan dengan kontrol stok/stocktaking/Physical Inventory, metode kontrol stok, prosedur pencatatan, prosedur untuk menginvestigasi adanya perbedaan stok, barang dagangan, serta pelabelan harga
- 1.4 Penanganan dan penyimpanan barang-barang dapat bervariasi menurut karakteristik barang, jenis barang ataupun petunjuk dari produsen, perusahaan atau pemasok
- 1.5 Pencatatan dapat berupa manual, maupun digital
- 1.6 Sistem pemesanan dan pencatatan dapat berupa manual maupun digital

#### 2. Peralatan dan Perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat-alat komunikasi (telepon, email, dll)
- 2.1.2 Media pencatatan data persediaan barang termasuk sistem yang digunakan untuk pemesanan barang
- 2.1.3 Alat pemberian label harga
- 2.1.4 Alat-alat pendukung operasional yang dibutuhkan di dalam gerai untuk pemeliharaan dan pemesanan barang sesuai

dengan jenis unit usahanya

## 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Jadwal kerja (roster)

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

## 3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja

### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pemeliharaan dan pemesanan Barang

4.2.2 Kebijakan dan prosedur pelaksanaan *stocktaking* atau *physical inventory*

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji

yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan Kompetensi

### 2.1 G.46.RIT.026.01 Membantu Pelaksanaan Perhitungan Stok Barang Dagangan

## 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 *Stocktaking* dan *physical inventory*

3.1.2 Pengendalian persediaan barang

3.1.3 Kode barang (*barcode*), pelabelan dan kartu harga

3.1.4 Sistem pencatatan persediaan barang di gerai

3.1.5 Pengisian kembali persediaan (*replenishment*)

3.1.6 Pemindahan antar gerai dan departemen

3.1.7 Pencatatan perbedaan persediaan barang dan kerusakan

3.1.8 Kontrol kualitas

3.1.9 Penerimaan dan pengeluaran barang

3.1.10 Kebijakan dan prosedur-prosedur gerai sehubungan dengan ketersediaan stok

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan sistem pemeriksaan persediaan barang di gerai

3.2.2 Menggunakan peralatan pencatatan elektronik

3.2.3 Menginformasikan anggota-anggota tim mengenai tanggung jawabnya dan memberikan instruksi

3.2.4 Bernegosiasi untuk menangani masalah pasokan

3.2.5 Menyiapkan dan mempresentasikan laporan dan dokumentasi pemeriksaan persediaan

## 4. Sikap Kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam menghitung ketersediaan barang

4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

- 4.3 Teliti dan detail dalam mencatat tingkat ketersediaan barang dagangan
- 4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

## 5. Aspek Kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengimplementasi kebijakan gerai dan prosedur-prosedur sehubungan dengan ketersediaan stok.
- 5.2 Kecermatan dalam mengawasi tingkat persediaan, penyimpanan, pergerakan dan siklus pemesanan ulang dengan teratur
- 5.3 Keberhasilan mengatur pemeriksaan persediaan menurut kebijakan dan prosedur gerai

**KODE UNIT : G.46.RIT.035.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Keamanan Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola keamanan gerai dalam rangka mengurangi kerugian dan kehilangan pada gerai ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengawasi dan memelihara keamanan gerai	<p>1.1 <b>Kebijakan dan prosedur gerai</b> dalam memelihara keamanan gerai diimplementasikan</p> <p>1.2 <b>Prosedur-prosedur keamanan</b> dijalankan dan dipantau secara terus menerus</p> <p>1.3 Keamanan terhadap barang dagangan, uang tunai, mesin kasir dan kunci-kunci gerai dipelihara</p> <p>1.4 Peralatan keamanan dipastikan penggunaannya dengan tepat</p> <p>1.5 Hal-hal yang berdampak pada keamanan gerai dilaporkan kepada <b>pihak yang berwenang</b></p> <p>1.6 Pelanggaran terhadap keamanan gerai didokumentasikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai</p>
2. Memfasilitasi kesadaran terhadap keamanan	<p>2.1 Kebijakan dan prosedur gerai mengenai keamanan gerai diberitahukan kepada <b>anggota tim</b></p> <p>2.2 <b>Umpan balik</b> untuk anggota tim terhadap kepatuhan dan ketidakpatuhan akan implementasi prosedur keamanan gerai ritel difasilitasi</p> <p>2.3 Pengawasan dan <b>pelatihan</b> dilakukan secara berkala kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran terhadap keamanan gerai</p>

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior atau penyelia yang memiliki pengalaman di berbagai aspek dan konteks bisnis ritel dimana mereka dapat bekerja secara mandiri dan bertanggung

jawab untuk melakukan serangkaian keputusan operasional.

- 1.2 Kebijakan dan prosedur gerai berhubungan dengan keamanan gerai, pemeriksaan karyawan masuk dan keluar, pemeriksaan tas dan pengawasan terhadap barang dagangan yang dimiliki.
- 1.3 Prosedur keamanan meliputi pelanggan, karyawan, barang milik karyawan, pengunjung, kontraktor dan pemasok, barang dagangan, dokumen, data dan uang tunai, pembukaan dan penutupan gerai, penanganan pencurian dan potensi peristiwa berbahaya.
- 1.4 Anggota tim dapat mencakup tim kerja di gerai, karyawan penuh waktu, paruh waktu, temporer, kontrak, ataupun outsourcing, orang-orang dari latar belakang sosial, budaya dan etnis yang berbeda-beda serta orang-orang dengan tanggung jawab dan uraian pekerjaan yang berbeda-beda.
- 1.5 Umpan balik dapat diberikan baik secara lisan maupun tulisan untuk kelompok dan juga individu.
- 1.6 Pelatihan dapat mencakup pembinaan (mentoring atau coaching), pelatihan diluar kerja (*off the job training*) dan pelatihan dalam pekerjaan (*on the job training*).

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Kunci

#### 2.1.2 Sistem keamanan yang digunakan sesuai dengan jenis usaha ritelnya

### 2.2 Perlengkapan

#### 2.2.1 Media penyimpan data

#### 2.2.2 Sarana komunikasi yang digunakan

#### 2.2.3 Ruang penyimpanan peralatan keamanan

## 3. Peraturan yang Diperlukan

### 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### 3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014

- Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
  - 3.4 KUHP Bab XXII tentang Pencurian
  - 3.5 KUHP Bab XXIV tentang Penggelapan
4. Norma dan standar
- 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai keamanan gerai ritel
    - 4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai keamanan gerai
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai pembukaan dan penutupan gerai

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
- 2. Persyaratan Kompetensi
  - 2.1 G.46.RIT.012.01 Menangani Risiko Keamanan Gerai Ritel

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan yang diperlukan:

##### 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

- a. Keamanan
- b. Pencurian yang dilakukan oleh eksternal atau internal
- c. Keadaan yang mencurigakan
- d. Perampokan bersenjata
- e. Pelatihan keamanan karyawan
- f. Prosedur pembukaan dan penutupan gerai
- g. Pemeriksaan tas belanja pelanggan

##### 3.1.2 Peraturan hukum yang relevan, khususnya yang berhubungan dengan keamanan bagi pelanggan seperti memeriksa tas belanja pelanggan, dll.

##### 3.1.3 Sistem keamanan yang digunakan di gerai

#### 3.2 Keterampilan yang diperlukan:

##### 3.2.1 Komunikasi interpersonal untuk menyediakan informasi, melaporkan hal-hal yang berpotensi bahaya, serta mengkonfirmasi persyaratan terkait keamanan gerai

##### 3.2.2 Memimpin tim dan memberikan instruksi

##### 3.2.3 Menginterpretasikan dan menerapkan prosedur keamanan gerai

##### 3.2.4 Melakukan analisa dalam kinerja mengelola keamanan gerai

### 4. Sikap Kerja yang diperlukan

#### 4.1 Komunikatif saat berkomunikasi dengan atasan dan rekan kerja terkait keamanan gerai.

#### 4.2 Kolaboratif saat bekerjasama dengan atasan, rekan kerja dalam menjaga keamanan gerai

#### 4.3 Cermat menyelesaikan persoalan terkait keamanan gerai yang melibatkan pihak internal maupun eksternal dan merujuk kepada atasan untuk keadaan yang tidak dapat diselesaikan dan diluar area tanggung jawabnya

#### 4.4 Proaktif merencanakan pelatihan berkala untuk memastikan pemahaman setiap anggota tim terkait keamanan gerai ritel

- 4.5 Mandiri mempelajari peraturan dan langkah-langkah terkait prosedur keamanan gerai
- 4.6 Hati-hati menggunakan alat-alat teknologi komunikasi seperti email, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan dalam mengawasi keamanan gerai
- 5.2 Keberhasilan dalam memfasilitasi kesadaran seluruh karyawan ritel atas keamanan gerai ritel

**KODE UNIT : G.46.RIT.036.01**

**JUDUL UNIT : Menjaga Hubungan Industrial di Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menjaga agar hubungan industrial di gerai ritel, baik itu antar karyawan maupun karyawan dengan manajemen, berjalan baik demi keberhasilan operasional dan pelaksanaan rencana kerja di lingkungan kerja ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerapkan kompensasi kerja, insentif, peraturan perusahaan dan peraturan perundangan ketenagakerjaan yang relevan di tempat kerja.	1.1 Penerapan kompensasi kerja, peraturan perusahaan dan peraturan perundangan ketenagakerjaan diidentifikasi agar dapat diaplikasikan dengan tepat. 1.2 Kompensasi kerja dan peraturan perusahaan diterapkan secara konsisten bagi seluruh <b>karyawan</b> . 1.3 Setiap perubahan kompensasi kerja dan peraturan perusahaan diinformasikan kepada seluruh karyawan. 1.4 Informasi kompensasi kerja dan peraturan perusahaan disediakan untuk karyawan, jika diminta.
2. Meminimalkan potensi masalah hubungan industrial.	2.1 Karyawan diberikan kesempatan luas untuk membahas masalah-masalah yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi pekerjaan mereka. 2.2 Konseling dilakukan kepada karyawan sesuai dengan masalah yang terjadi ditempat kerja dalam suasana yang positif dan bersifat membangun. 2.3 Masalah yang tidak bisa diselesaikan dirujuk ke <b>personil yang tepat</b> , jika diperlukan. 2.4 Potensi <b>konflik antar karyawan</b> diidentifikasi untuk segera diambil tindakan penyelesaian. 2.5 Konflik yang telah terjadi diselesaikan sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> . 2.6 Seluruh catatan konseling dan penyelesaian konflik yang terjadi disimpan dengan baik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Melaksanakan prosedur penyelesaian sengketa dengan benar.	3.1 <b>Prosedur penyelesaian perselisihan</b> dan pengaduan dijalankan dengan tepat dan segera, sesuai dengan kejadian yang terjadi ditempat kerja. 3.2 Prosedur dan kebijakan dalam penyelesaian perselisihan dan pengaduan diinformasikan kepada karyawan. 3.3 Semua kebijakan dan prosedur diterapkan secara berimbang. 3.4 Seluruh perselisihan atau pengaduan dicatat dengan akurat dan lengkap, dan disimpan oleh petugas yang berwenang. 3.5 Perselisihan atau pengaduan yang tidak/belum terselesaikan dirujuk ke petugas yang relevan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajemen atas dalam berbagai sektor industri dan konteks bisnis ritel dimana mereka bertanggung jawab membawahi orang lain dan mengambil keputusan untuk menjaga hubungan industrial sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.
- 1.2 Karyawan dapat mencakup karyawan tetap, paruh waktu atau kontrak dan temporer, karyawan dengan tingkat bahasa serta keaksaraan yang bervariasi, karyawan dari berbagai latar belakang budaya, sosial dan etnis dan karyawan dengan berbagai tanggung jawab dan uraian jabatan.
- 1.3 Personil yang tepat dapat mencakup pemimpin tim, supervisor, manajer dan divisi SDM (Sumber Daya Manusia).
- 1.4 Konflik antar karyawan dapat terjadi dengan atau antara individu, tim, pelanggan dan manajemen dimana dapat diminimalisasi secara formal atau informal.
- 1.5 Kebijakan dan prosedur gerai sehubungan dengan undang-undang ketenagakerjaan.

1.6 Prosedur penyelesaian perselisihan dapat diselesaikan oleh manajemen, karyawan, representatif dari karyawan, divisi SDM (Sumber Daya Manusia), serikat pekerja.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Jaringan saluran komunikasi

2.1.2 Alat pengolah data

2.1.3 Media penyimpan data

2.1.4 Media komunikasi

2.1.5 Alat pencetak

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

3.3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai ketenagakerjaan dan hubungan industrial

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai ketenagakerjaan dan hubungan industrial

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan,

pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kompensasi kerja, peraturan perusahaan dan peraturan perundangan ketenagakerjaan
- 3.1.2 Hubungan industrial
- 3.1.3 Penyelesaian konflik

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan analisa dan mencari informasi terkait kompensasi kerja dan undang-undang ketenagakerjaan.
- 3.2.2 Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sesuai dengan tingkat pemahaman peserta.
- 3.2.3 Mengajukan pertanyaan untuk mengkonfirmasi peraturan, perundangan-undangan dan persyaratan.
- 3.2.4 Mengidentifikasi potensi konflik antar karyawan.
- 3.2.5 Berkomunikasi aktif dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- 3.2.6 Menyiapkan laporan dan dokumen yang dibutuhkan.
- 3.2.7 Menggunakan alat elektronik dan teknologi komunikasi untuk mempermudah komunikasi dengan peserta.

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan.
- 4.3 Kolaboratif saat bekerja sama dengan atasan, rekan kerja, dan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif.
- 4.4 Proaktif mengumpulkan informasi dari berbagai pihak untuk diteruskan secara tepat dan benar kepada anggota tim
- 4.5 Empati mendengarkan keluhan dan permasalahan untuk dicari solusinya.
- 4.6 Adil menyelesaikan konflik yang terjadi antar individu, di dalam kelompok, di dalam manajemen.
- 4.7 Kritis mengidentifikasi permasalahan karyawan dalam gerai ritel.
- 4.8 Cermat menyelesaikan masalah kepegawaian dalam gerai ritel.
- 4.9 Mandiri dalam mempelajari alat-alat teknologi komunikasi seperti *email*, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya.
- 4.10 Konsisten menerapkan sistem kompensasi kerja dan peraturan tentang ketenagakerjaan.

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Keberhasilan dalam menyelesaikan konflik yang terjadi antar individu, di dalam kelompok, di dalam manajemen secara terbuka, jujur, dan adil sesuai dengan kebijakan dan prosedur
- 5.2 Ketepatan dalam membuat sistem kompensasi kerja

**KODE UNIT : G.46RIT00.037.1**

**JUDUL UNIT : Meningkatkan Keterampilan Kerja dalam Operasional Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) dalam rangka meningkatkan keterampilan kerja dalam operasional ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan pelatihan di tempat kerja ( <i>on the job training</i> )	1.1 <b>Faktor-faktor</b> yang diperlukan untuk pelatihan di tempat kerja ( <i>on the job training</i> ) dikenali dan diatur terlebih dahulu sesuai rencana yang akan dilatihkan. 1.2 Kebutuhan pelatihan yang spesifik didiskusikan dengan rekan kerja untuk diatur pembagian sesi pelatihannya
2. Memberikan pelatihan di tempat kerja ( <i>on the job training</i> ) kepada rekan kerja Trainee	2.1 <b>Tujuan</b> keseluruhan pelatihan di tempat kerja ( <i>on the job training</i> ) dijelaskan kepada Trainee rekan kerja. 2.2 Pengetahuan mengenai tugas spesifik yang dipersyaratkan harus disampaikan terlebih dahulu. 2.3 Keahlian tertentu didemonstrasikan oleh Trainer. 2.4 Prosedur organisasi untuk menyelesaikan tugas-tugas di tempat kerja harus disampaikan terlebih dahulu oleh Trainer. 2.5 Kesempatan diberikan kepada Trainee rekan kerja untuk mempraktekkan keahlian dan mengajukan pertanyaan. 2.6 <b>Umpan balik</b> yang konstruktif diberikan dengan terus memberikan dukungan.
3. Menindaklanjuti pelatihan di tempat kerja ( <i>on the job training</i> )	3.1 Kemajuan keterampilan kerja baru dipantau. 3.2 Kemajuan dilaporkan ke orang yang sesuai 3.3 Masalah kinerja atau kesulitan diidentifikasi untuk segera dirujuk kepada <b>pihak yang relevan</b> guna langkah tindak lanjut.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior yang telah berpengalaman lebih dari 5 tahun pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel sehingga telah dapat bekerja mandiri dan bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan operasional.
- 1.2 Tujuan biasanya adalah pengenalan atas keterampilan baru sesuai prosedur gerai atau pengembangan keterampilan tertentu yang sudah dimiliki karyawan namun belum optimal, demi peningkatan produktivitas.
- 1.3 Umpan balik harus konstruktif yang jelas dan dapat diimplementasikan, adil, jujur dan obyektif. Saat memberikan umpan balik, baik itu lisan maupun tulisan, harus memperhatikan kerahasiaan dan integritas. Umpan balik yang kurang tepat disampaikan akan menyebabkan sipenerima menjadi demotivasi.
- 1.4 Pihak yang relevan yaitu pihak yang bertanggung jawab atas peningkatan kompetensi karyawan, bisa atasan atau bagian SDM (Sumber Daya Manusia)

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Disesuaikan dengan area tanggung jawab
- 2.1.2 Peralatan yang akan digunakan dijelaskan terlebih dahulu baik dari penggunaan maupun dari segi keselamatan cara penggunaan

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumentasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai ketenagakerjaan dan pelatihan di tempatkerja (*on the job training*)

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai ketenagakerjaan dan pelatihan di tempat kerja (*on the job training*)

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengelolaan operasional gerai sesuai area tanggung jawab dan fungsi kerja

3.1.2 Kebijakan dan prosedur operasional gerai

- 3.1.3 Teknik dalam melakukan pelatihan di tempat kerja (*on the job training*)
- 3.1.4 Analisa kebutuhan pengembangan kompetensi
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sesuai dengan tingkat pemahaman peserta
  - 3.2.1 Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi
  - 3.2.2 Mengajukan pertanyaan untuk mengkonfirmasi pemahaman dari peserta pelatihan di tempat kerja (*on the job training*)
  - 3.2.3 Mengidentifikasi kesulitan yang dialami oleh peserta pelatihan selama pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) dan menyesuaikan pendekatannya untuk memberikan pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) yang sesuai
  - 3.2.4 Komunikasi interpersonal untuk memberikan umpan balik yang konstruktif
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan peserta.
  - 4.2 Proaktif menanyakan pemahaman peserta pelatihan di tempat kerja (*on the job training*).
  - 4.3 Empati mendengarkan kesulitan peserta pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) untuk dicari solusinya.
  - 4.4 Disiplin dan konsisten menjalankan rencana kerja yang telah dibuat.
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi
  - 5.2 Ketepatan dalam membuat rencana sesi pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) yang efektif sesuai tenggat waktu yang diberikan
  - 5.3 Keberhasilan dalam mendemonstrasikan suatu pekerjaan kepada peserta pelatihan di tempat kerja (*on the job training*) sehingga peserta mampu mempraktekkannya

**KODE UNIT : G.46.RIT.039.01**

**JUDUL UNIT : Mengkoordinasikan Kegiatan Visual Merchandising**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyelaraskan aktifitas visual merchandising dan memastikan kepatuhan kepada standar, kebijakan dan prosedur organisasi dalam penyajian (*display*) barang dagangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengkoordinasikan kebutuhan <i>visual merchandising</i>	<p>1.1 Kebijakan, prosedur dan panduan <i>visual merchandising</i> organisasi diinterpretasikan.</p> <p>1.2 Standar dan ketentuan pemajangan dan <i>visual merchandising</i> dikomunikasikan pada anggota tim.</p> <p>1.3 Jadwal pembuatan dan penarikan <i>visual merchandising</i> disusun.</p> <p>1.4 Peran dan tanggung jawab <i>visual merchandising</i> dikomunikasikan kepada anggota tim.</p> <p>1.5 Kegiatan promosi dan pajangan untuk acara khusus dikoordinasikan sesuai arahan manajemen.</p>
2. Mengawasi kegiatan <i>visual merchandising</i>	<p>2.1 Pemasangan dan pemeliharaan <i>display</i> diawasi untuk mencapai keseimbangan dan efek visual.</p> <p>2.2 Keakuratan informasi <i>display</i> atas produk atau pelayanan yang sedang dipastikan sesuai.</p> <p>2.3 Pengaturan <i>display</i> diselesaikan dengan gangguan minimum terhadap pelayanan dan lalu lintas pelanggan.</p> <p>2.4 Pemajangan <i>display</i> dipastikan sesuai dengan standar organisasi dan panduan <i>visual merchandising</i>.</p> <p>2.5 Secara berkala, penambahan jumlah stok barang serta perputarannya dimonitor untuk memastikan tingkat stok optimal terpelihara sesuai kebutuhan.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Mengkaji ulang dampak dari kegiatan pengelolaan <i>visual merchandising</i> yang dilakukan	3.1 <i>Display</i> untuk kegiatan promosi dan acara khusus dievaluasi, terutama dampaknya terhadap hasil penjualan 3.2 Kegiatan <i>visual merchandising</i> dilaporkan kepada pihak terkait agar saran untuk perbaikan terakomodasi.

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan *floor* gerai pada berbagai jenis gerai ritel dan bisnis ritel yang bertanggungjawab memajang produk untuk dijual dimana mereka dapat bekerja mandiri dibawah pengawasan yang minimal dan bantuan dari pihak lain sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi yang berlaku

### 2. Peralatan dan Perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)

2.1.4 Media komunikasi

2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

#### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

### 3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol.

3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan

## Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

### 4. Norma dan Standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai kegiatan *visual merchandising*.

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai *visual merchandising*

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keamanan, kesehatan dan keselamatan gerai.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.).

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur organisasi untuk rotasi dan pengisian barang dagangan, pelabelan barang dan harga serta tingkat

stok yang dibutuhkan,

- 3.1.2 Elemen dan prinsip-prinsip fundamental *visual merchandising* dan penggunaannya dalam pemajangan.
  - 3.1.3 Standar dan kebijakan *visual merchandise* organisasi dan aplikasinya terhadap kegiatan *visual merchandising*.
  - 3.1.4 Kode praktek industri peraturan dan persyaratan hukum yang relevan untuk mengkoordinasikan presentasi barang dagangan.
  - 3.1.5 Tujuan dan penggunaan *display* barang dagangan.
  - 3.1.6 Teknik untuk menampilkan barang dagangan secara visual dengan efektif:
    - Jenis *display* dan dampaknya terhadap penjualan.
    - Lokasi *display*
    - Pencahayaan layar
    - *Signage* layar
  - 3.1.7 Dampak komersial ketidaktepatan harga baik yang menguntungkan dan tidak menguntungkan, misalnya keluhan pelanggan dan potensi laba
  - 3.1.8 Praktek kerja yang aman untuk menampilkan barang dagangan dengan penekanan khusus kepada penggunaan peralatan yang aman, teknik membungkuk, atau mengangkat dan menggeser barang-barang berat
  - 3.1.9 Pengetahuan produk seperti harga, fitur dan manfaat
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dalam mengkoordinasikan kegiatan *visual merchandising*
  - 3.2.2 Mengajukan pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi persyaratan atau prosedur
  - 3.2.3 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara
  - 3.2.4 Mencari solusi untuk mengatasi masalah dalam *visual merchandising*
  - 3.2.5 Menafsirkan berbagai dokumentasi tempat kerja
  - 3.2.6 Mengakses dan menganalisa informasi *visual merchandising*

3.2.7 Menyiapkan dokumen, laporan dan rekomendasi terkait *visual merchandising*.

4. Sikap Kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif saat berdiskusi dengan anggota tim atau melaporkan hasil kepada manajemen terkait *visual merchandising*.
- 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4.3 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik.
- 4.4 Kreatif dalam menghasilkan ide *visual merchandising* yang lebih baik dalam rangka memaksimalkan penjualan.
- 4.5 Mandiri ketika mempelajari panduan, kebijakan atau prosedur *visual merchandising* organisasi.

5. Aspek Kritis

- 5.1 Kecermatan menyusun jadwal pembuatan dan penarikan *visual merchandising*
- 5.2 Ketelitian mengawasi kegiatan *visual merchandising* agar tidak mengganggu pelayanan dan lalu lintas pelanggan (*traffic*)
- 5.3 Ketepatan mengkaji ulang dampak kegiatan-kegiatan *visual merchandising* dalam rangka memaksimalkan penjualan
- 5.4 Kecermatan menyiapkan dokumen laporan dan rekomendasi terkait *visual merchandising*

**KODE UNIT : G.46RIT00.041.1**

**JUDUL UNIT : Menggunakan Sistem Persediaan untuk Mengendalikan Stok**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi persediaan dan sistem kontrol, menggunakan urutan untuk mempertahankan tingkat persediaan, mengorganisir kisaran persediaan dan melaporkan ketidaksesuaian yang terjadi sesuai dengan prosedur organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengenali keragaman persediaan dan sistem kontrol aset pada tempat kerja	1.1 Ragam persediaan, peralatan kontrol, perangkat lunak dan sistem kontrol diidentifikasi 1.2 <i>Database</i> dan metode pencatatan persediaan dikenali 1.3 Prosedur mengenai perbedaan dan varian dan pelaporannya diinter-pretasikan
2. Menjalankan prosedur pemesanan-ulang ( <i>re-order</i> ) untuk mempertahankan tingkat persediaan	2.1 Pemeriksaan tingkat stok dan persediaan dilakukan 2.2 Stok dipesan ulang ( <i>re-order</i> ) untuk dapat memelihara tingkat stok sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan 2.3 Data diambil secara akurat dari sistem pencatatan sesuai prosedur perusahaan
3. Mengatur perhitungan persediaan secara berkala	3.1 Perhitungan stok berkala direncanakan termasuk sumberdaya yang terlibat 3.2 Pembagian tugas dalam kegiatan perhitungan stok diinformasikan ke anggota tim 3.3 Perhitungan stok berkala dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan 3.4 Jenis dan penyebab perbedaan dan selisih diidentifikasi 3.5 Laporan perhitungan stok termasuk perbedaannya disampaikan kepada manajemen

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
4. Membuat laporan pencatatan persediaan	4.1 Jenis laporan yang dihasilkan dari sistem pencatatan diidentifikasi 4.2 Laporan dibuat sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior atau penyelia pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk menangani dan mengatur persediaan sehingga persediaan di lingkungan ritel terkendali secara efisien sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Peralatan pemberian label kode barang

2.1.2 Alat angkut barang

2.1.3 Alat pengolah data/alat pencatat persediaan

2.1.4 Peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel.

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan terkait system persediaan barang

2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)

#### 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pengendalian persediaan

4.1.2 Kode etik mengenai penanganan makanan

4.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengendalian persediaan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai K3

4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai kelayakan makanan

4.2.4 Kebijakan dan prosedur mengenai klasifikasi penyimpanan barang dagangan

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46.RIT.026.01 Membantu Pelaksanaan Perhitungan Stok Barang Dagangan

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berkaitan dengan pengendalian persediaan dan pelabelan

- 3.1.2 Standar kualitas barang
- 3.1.3 Kadaluarsa, persediaan hilang atau rusak
- 3.1.4 Lokasi gerai
- 3.1.5 Pembuangan limbah
- 3.1.6 Metode penyimpanan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mengikuti rangkaian rutinitas dan prosedur
  - 3.2.2 Menggunakan label elektronik dan peralatan tiket/kupon
  - 3.2.3 Mencatat persediaan dan menyampaikan dokumen
  - 3.2.4 Menggunakan komunikasi efektif dalam pelaporan masalah
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat dalam menghitung ketersediaan barang
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.3 Teliti dan detail dalam mencatat tingkat ketersediaan stok
  - 4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan dalam mengawasi penerimaan, pengeluaran dan penyimpanan barang
  - 5.2 Ketepatan dalam menggunakan sistem dan strategi untuk pengendalian persediaan, penyimpanan, pergerakan dan siklus pemesanan ulang
  - 5.3 Keberhasilan dalam mengawasi proses pendistribusian persediaan untuk memastikan kelangsungan pasokan

**KODE UNIT : G.46RIT00.042.1**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Jumlah Transaksi Gerai**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan jumlah transaksi dengan membina hubungan dengan pelanggan, menyelesaikan masalah dan keluhan pelanggan termasuk dukungan paska-penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membangun hubungan dengan pelanggan	1.1 Hubungan dengan <b>pelanggan</b> dibangun secara <b>tulus</b> demi peningkatan <b>capaian</b> dan penjualan. 1.2 <b>Etika profesional</b> dijaga dalam mempromosikan citra dan kredibilitas gerai. 1.3 <b>Kebutuhan dan preferensi pelanggan</b> diidentifikasi untuk memaksimalkan peluang penjualan. 1.4 Peluang penjualan dimaksimalkan dengan menggunakan <b>teknik penjualan</b> tambahan ( <i>impulse</i> ) dan teknik penjualan pelengkap. 1.5 Pelanggan diberikan kesempatan mengevaluasi keputusan pembelian. 1.6 Metode yang efektif digunakan untuk menutup penjualan
2. Menerapkan pengetahuan produk yang mendalam	2.1 Pelanggan diberikan informasi secara akurat mengenai produk dan pelayanan 2.2 Informasi rinci mengenai pemasok dan produsen diberikan sesuai kebutuhan pelanggan 2.3 Evaluasi produk termasuk keistimewaan, keunggulan dan manfaat produk/pelayanan diberikan kepada pelanggan untuk memaksimalkan potensi penjualan. 2.4 Ketertarikan pelanggan dimaksimalkan melalui penawaran harga yang menarik dan pilihan pembayaran secara kredit sesuai <b>kebijakan gerai</b> . 2.5 Harga dan diskon dikalkulasikan menurut penentu harga dan kebijakan gerai.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memberikan dukungan paska penjualan	<p>3.1 Pelanggan dijelaskan mengenai pelayanan pelanggan paska penjualan sesuai kebijakan gerai.</p> <p>3.2 <b>pelayanan pendukung</b> dijelaskan kepada pelanggan sesuai dengan peraturan dan kebijakan gerai.</p> <p>3.3 Pelanggan diberikan kontak gerai atau kontak supervisor/atasan gerai untuk memastikan tindak lanjut sesuai kebijakan gerai.</p> <p>3.4 Detail transaksi pelanggan dimasukkan ke dalam <b>database pelanggan</b> sesuai kebijakan gerai</p>
4. Merencanakan presentasi penjelasan produk	<p>4.1 Presentasi penjelasan produk direncanakan untuk menggarisbawahi <b>keunggulan produk</b></p> <p>4.2 Pelanggan dikelompokkan sesuai dengan karakteristik produk sesuai kebijakan <i>merchandising</i> gerai.</p> <p>4.3 <b>Barang promosi</b> disiapkan untuk diberikan kepada pelanggan sesuai kebutuhan.</p> <p>4.4 Pemilihan jajaran produk/pelayanan untuk presentasi ditentukan agar mencerminkan citra gerai, demografi dan rencana <i>merchandising</i>.</p>
5. Melaksanakan presentasi penjualan produk	<p>5.1. Jumlah personil yang terlibat dalam presentasi/demo produk dan pelayanan dipastikan memadai</p> <p>5.2. Komunikasi persuasif digunakan efektif untuk menarik minat, perhatian, dan memancing keterlibatan pengunjung.</p> <p>5.3. Produk atau jasa didemonstrasikan untuk membangun suasana ingin membeli.</p> <p>5.4. Hasil presentasi/demo dievaluasi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.</p> <p>5.5. Efektivitas presentasi produk/pelayanan dievaluasi secara keseluruhan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan rencana <b>presentasi/demo penjualan</b> di masa depan.</p>
6. Memelihara kontak ( <i>database</i> ) pelanggan	<p>6.1 <i>Database</i> pelanggan dijaga kerahasiaannya sesuai kebijakan gerai.</p> <p>6.2 <b>Data pelanggan</b> dikelola secara akurat dan dengan aman sesuai kebijakan gerai.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>6.3 Permintaan pelanggan ditindaklanjuti sesuai dengan strategi dan kebijakan pemasaran gerai.</p> <p>6.4 Data pelanggan digunakan untuk memberi saran kepada pelanggan mengenai produk atau pelayanan yang menarik.</p> <p>6.5 <b>Program loyalitas pelanggan</b> diterapkan sesuai dengan kegiatan promosi gerai.</p>
7. Menangani pelanggan yang sulit	<p>7.1 Masalah dan keluhan pelanggan dijawab untuk penyelesaian dengan hasil positif.</p> <p>7.2 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif digunakan untuk menggali masalah dan mengurangi rasa frustrasi pelanggan.</p> <p>7.3 Resolusi keluhan dan masalah pelanggan yang dapat diterima kedua belah pihak diberikan kepada pelanggan.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri atau pun di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk meningkatkan penjualan dan memaksimalkan laba dengan cara membina hubungan dengan pelanggan, menyelesaikan masalah dan keluhan pelanggan termasuk dukungan paska-penjualan
- 1.2 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga ataupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.
- 1.3 Dengan tulus ditunjukkan dalam mendengarkan aktif, bertanya dengan sopan, menunjukkan empati, mengamati dan memastikan maksud pelanggan

- 1.4 Capaian dapat termasuk namun tidak terbatas pada kredibilitas dan citra gerai, komitmen pelanggan, kepercayaan pelanggan, peningkatan jumlah pelanggan yang kembali berbelanja.
- 1.5 Etika professional ditunjukkan dengan ketulusan, empati dan pernyataan dan sikap positif
- 1.6 Kebutuhan dan preferensi pelanggan mencakup harga, merek, keunggulan produk, macam/tipe produk, ukuran, warna dan kebutuhan khusus pelanggan
- 1.7 Teknik penjualan berupa teknik tambahan (impulse) dan teknik pelengkap produk dan pelayanan, 'up-sale' atau 'down-sale', teknik menjual dengan memberikan saran (suggestive selling) dan teknik-teknik lainnya untuk menutup penjualan
- 1.8 Kebijakan gerai yang dimaksud berkaitan dengan menangani pelanggan yang sulit, menjaga dan menggunakan database pelanggan, promosi, penjualan, potongan harga, program loyalitas pelanggan dan reward, pemberian solusi atas keluhan pelanggan, penjualan produk dan pelayanan
- 1.9 pelayanan pendukung dapat termasuk persyaratan pengantaran barang, kredit konsumen, kemudahan metode pembayaran, pemasangan, perakitan, kebijakan pengembalian produk/uang, penukaran produk, garansi gerai dan bantuan teknis
- 1.10 Database pelanggan dapat berupa elektronik dan catatan manual
- 1.11 Keunggulan produk dapat berupa fitur, spesifikasi dan manfaat produk, rentang harga, informasi produsen, kekhususan produk untuk kelompok tertentu
- 1.12 Barang promosi termasuk brosur, kartu nama gerai, pamflet, hadiah produk/barang, kupon, kartu dan lain-lain
- 1.13 Presentasi/demo penjualan dapat dilakukan pada gerai, area halaman gerai atau area pusat perbelanjaan, di tempat pelanggan baik disampaikan secara lisan ataupun visual.
- 1.14 Data pelanggan mungkin termasuk tanggal ulang tahun dan perayaan khusus pelanggan, detil barang yang dibeli dan dikembalikan, nama, alamat email, nomor telepon, akun media sosial, preferensi pribadi pelanggan dan history transaksi.

- 1.15 Program loyalitas pelanggan dapat termasuk namun tidak terbatas pada fasilitas/kemudahan pembayaran, komunitas pelanggan, program pembelian berhadiah baik langsung maupun undian, tawaran khusus (*special offer*).
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolahan data
      - 2.1.2 Media penyimpan data
      - 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Media digital
      - 2.1.6 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK).
      - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan, database pelanggan, penukaran barang dan pengembalian barang/uang, garansi gerai.
      - 2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
    - 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
    - 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
    - 3.4 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi

#### 4. Norma dan Standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelaksanaan promosi, program loyalitas pelanggan

4.1.2 Kesehatan dan Kebersihan Gerai

4.1.3 Tata Krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi dan program loyalitas pelanggan

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan sumber daya yang efisien

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan Kompetensi

2.1 G.46.RIT.014.01 Menjual Produk dan pelayanan Ritel

#### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

- a. Penjualan dan pelayanan
  - b. Interaksi dan pelayanan kepada pelanggan
  - c. Keluhan pelanggan; produk ataupun personil gerai
  - d. Citra gerai
  - e. Program loyalitas pelanggan
  - f. Pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab pekerjaan
- 3.1.2 Jajaran produk dan pelayanan yang disediakan pada gerai
- 3.1.3 Peraturan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan baik lokal, nasional ataupun asosiasi.
- 3.1.4 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif
- 3.1.5 Teknik menjual; teknik tambahan (*impulse*) dan teknik pelengkap produk dan pelayanan, ‘*up-sale*’ atau ‘*down-sale*’, teknik menjual dengan memberikan saran (*suggestive selling*)
- 3.1.6 Teknik menutup penjualan
- 3.1.7 Persyaratan K3 mengenai pengangkatan manual, barang
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dalam menyelesaikan masalah, menyampaikan solusi dan menangani pelanggan sulit
- 3.2.2 Mengaplikasikan teknik menjual sesuai dengan situasi dan keadaan bilamana diperlukan
- 3.2.3 Mengidentifikasi dan mengkonfirmasi tanda-tanda (*signal*) pembelian dari pelanggan
- 3.2.4 Menangani keberatan pelanggan dalam melakukan pembelian
- 3.2.5 Mempresentasikan produk beserta informasi, keunggulan, fitur dan manfaatnya
- 3.2.6 Menggunakan teknik persuasif untuk menfokuskan pelanggan pada produk dan pelayanan tertentu
- 3.2.7 Membaca informasi produk dengan cepat
- 3.2.8 Menghitung harga dan potongan harga dengan cepat
- 3.2.9 Membaca dan menginterpretasikan kebijakan dan prosedur gerai yang relevan

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Proaktif mempelajari hal baru dan informasi fitur, keunggulan dan manfaat produk dan pelayanan dan perbandingan dengan produk dan pelayanan yang sejenis.
- 4.2 Sigap dan akurat menghitung harga, potongan harga dan jumlah pembayaran dengan opsi metode pembayaran
- 4.3 Cermat mengidentifikasi preferensi pelanggan, dan motif pembelian pelanggan untuk membuat pelanggan berbelanja kembali
- 4.4 Konsisten melakukan pencatatan dan pembaharuan database pelanggan
- 4.5 Empati mendengarkan keluhan pelanggan dan kesulitan pelanggan
- 4.6 Seksama mencari informasi pelanggan untuk digunakan semaksimal mungkin dalam membina hubungan profesional dengan pelanggan
- 4.7 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang telah ditentukan
- 4.8 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku di gerai
- 4.9 Inisiatif mempelajari dokumen-dokumen ritel serta kebijakan dan prosedur gerai

#### 5. Aspek Kritis

- 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi minat pembelian, motif pembelian, dan peluang memaksimalkan peluang penjualan
- 5.2 Kejelasan dalam menyampaikan informasi fitur, keunggulan dan manfaat produk dan pelayanan yang dapat meningkatkan minat pembelian dan fokus pelanggan terhadap produk dan pelayanan
- 5.3 Keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan terutama pada saat menghadapi keluhan pelanggan dan menyampaikan resolusinya
- 5.4 Keakuratan dalam mencatat memperbaharui informasi pelanggan dan transaksi pembelian

**KODE UNIT : G.46RIT.043.1**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Inovasi di Industri Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi inovasi di industri ritel demi kepuasan pelanggan, mengembangkan ide-ide inovatif gerai menjadi rencana kerja yang realistis selama tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah baik di pusat maupun di daerah untuk dieksekusi dan mengkomunikasikan inovasi kepada manajemen untuk mendapat persetujuan implementasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kebutuhan inovasi di industri ritel	1.1 Kebutuhan <b>inovasi</b> di industri ritel diamati 1.2 Asumsi dan persepsi mengenai proses, produk dan pelayanan dikonfirmasi untuk membuat inovasi 1.3 Konteks dan industri lingkungan ritel setelah inovasi digambarkan 1.4 Kebutuhan penjualan, pelayanan dan pelanggan dipahami 1.5 Sumber daya dan keterbatasan diidentifikasi 1.6 <b>Faktor-faktor dan pertimbangan-pertimbangan</b> etis sebuah inovasi dianalisa dengan diteliti 1.7 Pengetahuan organisasi yang berkaitan diidentifikasi
2. Mengembangkan ide inovatif	2.1 <b>Teknik berpikir kreatif</b> digunakan untuk mencari inovasi 2.2 Pengetahuan dan bermacam-macam pendekatan digali 2.3 Berbagai <b>sumber eksternal</b> dimasukkan sebagai alternatif inovasi 2.4 Ide inovatif dianalisa terhadap lingkungan ritel yang relevan 2.5 Opsi-opsi yang memenuhi kriteria dipilih
3. Berkolaborasi dengan sesama industri ritel lainnya	3.1 Inovasi dikembangkan bersama dengan <b>personil terkait</b> 3.2 Umpan balik dan masukan diakomodasi dari orang yang terkait dengan cara yang

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	tepat untuk perbaikan 3.3 Rekan kerja dan tim ritel yang relevan di ikutsertakan dalam diskusi
4. Mengembangkan sebuah inovasi	4.1 Ide inovasi di analisa dari berbagai sudut pandang dan aplikasi ritel. 4.2 Cara dan strategi yang tepat digunakan untuk mencatat hasil analisa dan sudut pandang. 4.3 Inovasi diuji kesesuaian dengan konteks ritel, praktik terbaik, kebutuhan masa depan danoperasional ritel yang terkait. 4.4 Finalisasi usulan inovasi dikerjakan dalam waktu yang ditentukan.
5. Mempresentasikan inovasi	5.1 <b>Teknik komunikasi</b> dipilih sesuai dengan target personil yang dituju. 5.2 <b>Presentasi</b> dikembangkan sesuai dengan konteks ritel dan personil yang dituju. 5.3 Usulan inovasi disampaikan dengan singkat, jelas dan menyeluruh beserta konteks dan manfaat. 5.4 Usulan inovasi dimodifikasi berdasarkan umpan balik yang didapat.
6. Memfinalisasi usulan inovasi	6.1 Usulan inovasi dikaji dengan menggunakan <b>metode-metode evaluasi</b> untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan. 6.2 Usulan dimodifikasi untuk finalisasi.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf *floor/frontliner* pada berbagai macam ukuran gerai dan bisnis ritel yang bekerja berdasarkan panduan operasional dengan pengawasan tidak langsung dan bimbingan dari atasan, bertanggung jawab untuk pekerjaannya sendiri dan dapat memecahkan masalah sederhana dengan metode yang baku sesuai kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Inovasi dapat mencakup (1) Menghasilkan ide-ide atau solusi-solusi baru, (2) Mengembangkan penggunaan baru dari ide-ide lama dan membuatnya menjadi berguna atau digunakan untuk peningkatan

- 1.3 Faktor-faktor dan pertimbangan etis dapat mencakup, persyaratan estetika gerai, fungsi onalitas, informasi dan sumber daya yang tersedia, K3 – Kesehatan dan Keselamatan Kerja serta pertimbangan keamanan lingkungan kerja
- 1.4 Teknik berpikir kreatif(creative thinking) merupakan suatu tingkatan berpikir yang tinggi; kesanggupan seseorang untuk menciptakan ide baru yang berfaedah. Berpikir kreatif tidak selalu menghasilkan sesuatu yang betul-betul baru melainkan bias menghubungkan hal-hal yang sudah kita ketahui menjadi sesuatu yang lebih sempurna. Contoh : Brainstorming, Idea Writing, Mind Mapping, ANGLES (Add, Not in order, Generalize, Lessen, Eliminate, Substitute)
- 1.5 Stimulasi untuk mendapatkan sumber eksternal untuk alternative inovasi dapat berupa membaca buku-buku dan jurnal industri, berbicara dengan rekan kerja dan teman-teman, mengunjungi galeri seni dan museum-museum, mendatangi iloka karya industry dan jaringan pertemanan.
- 1.6 Personil terkait dapat mencakup rekan-rekan kerja, anggota-anggota tim, supervisor, manajer dan klien
- 1.7 Teknik komunikasi dapat mencakup menulis sebuah proposal, menunjukkan sebuah film, mempresentasikan sebuah pembicaraan, menyiapkan sebuah laporan, dan menggambar sebuah bagan.
- 1.8 Presentasi adalah suatu kegiatan berbicara di hadapan banyak hadirin atau salah satu bentuk komunikasi. Presentasi merupakan kegiatan pengajuan suatu topik, pendapat atau informasi kepada orang lain
- 1.9 Metode-metode evaluasi dapat berupa metode kualitatif maupun kuantitatif

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

Sesuai dengan kebutuhan inovasi dan masih dapat difasilitasi gerai

## 2.2 Perlengkapan

Sesuai dengan kebutuhan inovasi dan masih dapat difasilitasi gerai

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik dalam bisnis ritel

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait operasional gerai sesuai dengan perusahaan dan jenis ritel masing-masing

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengetahuan teknis yang terkait

3.1.2 Teknik berpikir kreatif (*creative thinking*)

- 3.1.3 Pengetahuan industri dan pemasaran yang luas
- 3.1.4 Budaya organisasi
- 3.1.5 Dampak sosial, lingkungan, dan budaya kerja
- 3.1.6 Prinsip inovasi
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Keterampilan komunikasi agar dapat bekerjasama dengan orang lain, mengajukan pertanyaan dan mempresentasikan ide.
  - 3.2.2 Mengidentifikasi dan memastikan keperluan-keperluan inovasi
  - 3.2.3 Kemampuan berpikir analitis dan lateral dalam rangka memeriksa faktor-faktor yang datang dari dalam dan juga dari luar
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan
  - 4.2 Kolaboratif saat bekerja sama dengan atasan, rekan kerja, dan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif
  - 4.3 Proaktif mengumpulkan informasi dari berbagai pihak untuk identifikasi peluang inovasi secara tepat
  - 4.4 Kreatif menghasilkan ide-ide inovasi demi perbaikan berkesinambungan dan kemajuan gerai
  - 4.5 Kritis dan cermat mengidentifikasi masalah operasional gerai, anggota tim, pelanggan, manajemen, dan keamanan di dalam gerai
  - 4.6 Mandiri dalam mempelajari kebijakan dan prosedur gerai serta alat-alat teknologi komunikasi seperti *email*, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya
- 5. Aspek Kritis
  - 5.1 Keberhasilan dalam menginterpretasi kebutuhan inovasi di tempat kerja
  - 5.2 Ketepatan dalam mengidentifikasi sumber daya dan batasan ketika menghasilkan ide-ide inovatif

- 5.3 Ketepatan dalam menggunakan teknik-teknik berpikir kreatif dalam menciptakan inovasi
- 5.4 Keberhasilan dalam mempresentasikan ide-ide dengan menggunakan metode-metode komunikasi yang sesuai

**KODE UNIT : G.46RIT00.044.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Penjualan dan pelayanan untuk Meningkatkan Jumlah Transaksi Pelanggan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk memantau, menjaga dan meningkatkan penjualan dan pelayanan pelanggan melalui riset pasar, mengembangkan pasar baru, pemasaran produk dan pelayanan dalam lingkup budaya dan kebijakan gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menanggapi tuntutan dan kebutuhan pelanggan	<p>1.1 Strategi untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dirancang sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>1.2 <b>Kebutuhan pelanggan</b> dianalisa berdasarkan letak geografis dan unsur budaya.</p> <p>1.3 Keluhan <b>pelanggan</b> yang perlu penyelesaian pada tingkat tertentu diselesaikan sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>1.4 Target dan rencana kegiatan penjualan dan pelayanan dipantau agar kebutuhan pelanggan tercapai.</p> <p>1.5 Staff didorong untuk mengambil tanggung jawab dalam pencapaian kebutuhan pelanggan.</p> <p>1.6 Umpan balik dan masukan didapatkan dari pelanggan untuk operasional kedepan yang lebih baik.</p>
2. Menjaga tingkat penjualan dan pelayanan pelanggan	<p>2.1 Secara rutin <b>kebijakan dan prosedur penjualan dan pelayanan</b> dikomunikasikan.</p> <p>2.2 Alokasi sumber daya yang memadai dipertahankan agar sejalan dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai.</b></p> <p>2.3 Target dan rencana penjualan dan pelayanan dipastikan berjalan konsisten kualitas dan <b>spesifikasi</b> fungsional.</p> <p>2.4 Target dan rencana penjualan dan pelayanan dikomunikasikan kepada <b>personil yang relevan.</b></p> <p>2.5 Umpan balik dan masukan seputar implementasi dan hasil penjualan dan pelayanan diinformasikan kepada staf.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>2.6 Langkah-langkah perbaikan diambil untuk meminimalisasi <b>faktor-faktor yang berpotensi menghambat operasional.</b></p> <p>2.7 Efektivitas dari tindakan perbaikan dievaluasi untuk keperluan perencanaan operasional kedepan.</p> <p>2.8 Pencatatan yang akurat dan terkini atas penjualan dapat digunakan oleh personil yang berwenang.</p> <p>2.9 Laporan yang relevan diinterpretasikan, jika perlu ada ditindak lanjuti.</p>
3. Mengelola ketersediaan pasokan barang	<p>3.1 <b>Pengaturan dengan pemasok</b> dinegosiasikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>3.2 Pengaturan harga dan jangka pembayaran khusus disahkan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>3.3 Hasil pengaturan dan negosiasi dikomunikasikan kepada personil yang relevan.</p> <p>3.4 Pendataan pemasok dan stok diawasi agar akurat dan mudah dibaca, jika perlu diambil langkah perbaikan.</p> <p>3.5 Faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada pasokan dikomunikasikan kepada personil yang relevan.</p> <p>3.6 Semua data dan catatan mengenai negosiasi dan pengaturan diserahkan kepada personil yang berwenang pada batas waktu tertentu.</p> <p>3.7 Tindakan perbaikan segera diambil ketika potensi <b>masalah mengenai pasokan</b> barang terindikasi.</p> <p>3.8 Pemasok baru ditambahkan untuk menjaga dan meningkatkan pemenuhan penjualan dan pelayanan.</p>
4. Menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan saling menunjang	<p>4.1 Sumber daya serta tenaga kerja dipertahankan pada jumlah dan kualitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.</p> <p>4.2 Pemakaian sumber daya diatur agar tercapai efisiensi yang maksimum dan keterlanjutan operasional.</p> <p>4.3 Suasana dan kondisi kerja dibuat kondusif sesuai dengan <b>ketentuan legislatif dan kebijakan gerai.</b></p> <p>4.4 Frekuensi pemakaian dan penggunaan peralatan diatur sesuai dengan jadwal</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>kerja dan prosedur.</p> <p>4.5 Sumber daya yang tidak dapat menunjang pemenuhan pekerjaan dan pencapaian target dievaluasi untuk penggantian, perbaikan dan penyesuaian.</p> <p>4.6 <b>Rekomendasi</b> untuk perbaikan suasana kerja dikomunikasikan dalam tenggat waktu tertentu.</p> <p>4.7 Pencatatan yang akurat dipertahankan dan hanya dapat digunakan oleh personil yang sah.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku manajer senior yang bekerja di bisnis ritel dengan pengalaman di bidang penjualan pada berbagai aspek ritel dan konteks berbagai macam bisnis ritel dimana mereka telah dapat bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan peningkatan penjualan dan pelayanan pelanggan.
- 1.2 Metode dalam menganalisa kebutuhan pelanggan dapat berupa metode kualitatif dan kuantitatif.
- 1.3 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga ataupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.
- 1.4 Kebijakan dan prosedur penjualan dan pelayanan meliputi kebijakan dan prosedur mengenai keluhan pelanggan, pelayanan pelanggan dan pelatihan penjualan, standar mutu pelayanan, sesi induksi karyawan, mempresentasikan/mendemonstrasikan produk.
- 1.5 Kebijakan dan prosedur gerai meliputi interaksi kepada pelanggan dan rekan kerja lainnya, program dan prosedur K3, pengendalian mutu kerja, penerimaan produk dan penjualan produk dan pelayanan.

- 1.6 Spesifikasi dapat termasuk kesepakatan pelanggan, sasaran operasional dalam memenuhi syarat kesepakatan, penugasan fungsional khusus.
- 1.7 Personil yang relevan yang dimaksud adalah rekan kerja, atasan, manajer senior yang relevan.
- 1.8 Faktor-faktor yang berpotensi menghambat operasional termasuk pasokan barang dan kualitas dari bahan baku.
- 1.9 Pengaturan dengan pemasok dapat berupa pagu kredit, waktu pengiriman, kerjasama dan penjualan eksklusif, harga. Negosiasi dapat dilakukan dengan cara tatap muka, rapat, email ataupun pembicaraan telepon.
- 1.10 Masalah mengenai pasokan dapat melibatkan biaya, kualitas, jumlah, cakupan dan isi barang, waktu pengiriman. Dimana pasokan bisa didapat baik dari dalam organisasi seperti gerai lainnya, departemen yang sama, atau pihak eksternal seperti pemasok.
- 1.11 Ketentuan legislatif dapat termasuk kebijakan mengenai kesempatan yang sama dalam bekerja, K3, peraturan anti diskriminasi di tempat kerja.
- 1.12 Rekomendasi dapat dikomunikasikan kepada rekan kerja, spesialis, staf dari departemen lain, pihak eksternal dengan ranah K3L, lembaga pemerintahan, manajer senior, anggota tim kerja.

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolahan data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai mengelola penjualan dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah transaksi pelanggan

### 3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.3 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi

### 4. Norma dan Standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai mengelola penjualan dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah transaksi pelanggan

4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai

4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai mengelola penjualan dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah transaksi pelanggan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan Kompetensi

2.1 G.46.RIT.038.01 Mengkoordinasikan pelayanan Pelanggan di Gerai

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Faktor-faktor yang berpotensi menghambat operasional

3.1.2 Rantai distribusi pasokan

3.1.3 Strategi peningkatan pelayanan pelanggan dirancang sesuai dengan kebijakan gerai.

3.1.4 Analisa kebutuhan pelanggan berdasarkan letak geografis dan unsur budaya.

3.1.5 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

a. Berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan

b. Menangani keluhan pelanggan baik kepada produk ataupun personil gerai

c. Promosi citra gerai

d. Program loyalitas pelanggan

3.1.6 Jajaran produk dan pelayanan yang disediakan pada gerai

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan analisa untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan mengenai pasokan, faktor-faktor yang berpotensi menghambat operasional, dan tindakan perbaikan

3.2.2 Mengkoordinasikan sumber daya untuk mengelola penjualan dan pelayanan agar jumlah transaksi pelanggan meningkat

3.2.3 Melakukan komunikasi efektif ketika berkonsultasi dengan pemangku kepentingan

3.2.4 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan aktif

untuk menggali ide, saran, dan masukan dari tim

3.2.5 Memberikan pengarahan dan pengawasan kinerja tim dalam meningkatkan jumlah transaksi pelanggan

3.2.6 Menginterpretasikan Undang-undang, Peraturan Pemerintah baik lokal maupun nasional serta kebijakan dan prosedur perusahaan yang terkait

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait kebutuhan pelanggan, pasokan, faktor-faktor penghambat operasional, dan tindakan perbaikan.

4.2 Cermat mengkoordinasikan sumber daya agar tercapai efisiensi yang maksimum dan keberlanjutan operasional.

4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.

4.4 Teliti dan detail dalam membuat target, rencana dan strategi untuk meningkatkan jumlah transaksi pelanggan.

4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

4.6 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*).

4.7 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya.

#### 5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam mengevaluasi efektivitas dari tindakan perbaikan dan sumber daya yang tidak dapat menunjang pemenuhan pekerjaan dan pencapaian target

5.2 Ketepatan dalam membuat rencana dan strategi meningkatkan jumlah transaksi pelanggan

5.3 Kesigapan dalam mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya apabila terjadi tindakan diluar rencana

5.4 Ketepatan dalam mengkoordinasikan sumber daya agar transaksi pelanggan meningkat

**KODE UNIT : G.46.RIT.045.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Pencahayaan Untuk *Display* Dan *Visual Merchandising***

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk merancang, mengevaluasi dan melaporkan efektivitas dari pengaturan pencahayaan sesuai standar, kebijakan dan prosedur gerai dan organisasi serta mengkomunikasikan aplikasi dan teknologi pencahayaan kepada anggota tim atau perancang *display* untuk kesempurnaan pencahayaan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan rencana pencahayaan <i>display</i> dan <i>visual merchandising</i>	1.1 Pencahayaan <i>display</i> yang telah ada dievaluasi dari sisi efektivitas dan faktor hemat biaya. 1.2 Faktor penghematan biaya atas pencahayaan dianalisa. 1.3 Anggaran biaya <b>perencanaan pencahayaan</b> dikomunikasikan. 1.4 <b>Peninjauan ulang atas perencanaan pencahayaan</b> interior dan eksterior dilakukan bersama dengan <b>desainer</b> untuk mendapatkan masukan 1.5 Perencanaan pencahayaan final didapatkan persetujuannya dari personil yang relevan.
2. Mengatur penyesuaian dan pemeliharaan desain dan aplikasi pencahayaan yang sudah ada	2.1 Penyesuaian atas perencanaan pencahayaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan K3 dan prosedur gerai untuk memastikan keindahan <i>display</i> . 2.2 Kesalahan dan cacat dari pencahayaan diidentifikasi untuk tindak lanjut <b>pemeliharaan dan perbaikan</b> sesuai dengan standar K3 dan prosedur gerai.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk karyawan yang telah berpengalaman di bidang *visual merchandising* sehingga telah

dapat membuat keputusan merancang, mengevaluasi dan melaporkan efektivitas dari pengaturan pencahayaan dengan tepat sesuai standar, kebijakan dan prosedur gerai.

- 1.2 Perencanaan pencahayaan dapat meliputi perangkat keras dan teknologi untuk pencahayaan khusus, persyaratan atas efektivitas pencahayaan, peningkatan suasana gerai, peningkatan produk, area spesifik gerai (pintu masuk, display untuk pameran, eksterior signage gerai, interior gerai, signage gerai, area display jendela).
  - 1.3 Peninjauan ulang atas perencanaan pencahayaan meliputi konsultasi pemangku kepentingan, dampak pada efektivitas suasana dan pencahayaan umum, indikator kinerja, seperti harga, biaya operasional, kualitas, kinerja dan kehandalan pasokan.
  - 1.4 Desainer meliputi namun tidak terbatas kepada karyawan perusahaan pencahayaan, konsultan freelance eksternal, desainer internal organisasi.
  - 1.5 Pemeliharaan dan perbaikan meliputi namun tidak terbatas kepada kegiatan memfasilitasi pelayanan oleh tukang listrik berlisensi dan mengganti bagian-bagian kecil, seperti bola dan tabung.
- 
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Perangkat keras dan teknologi untuk pencahayaan khusus, mis. *Spot light, LED lamps*
      - 2.1.2 Alat kebersihan
      - 2.1.3 Papan tanda area berbahaya
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
      - 2.1.6 Pintu masuk
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 *Display* untuk gerai
      - 2.2.2 *Display* untuk pameran
      - 2.2.3 *Eksterior signage* gerai
      - 2.2.4 Interior gerai
      - 2.2.5 *Signage* gerai

- 2.2.6 Area *display* jendela
- 2.2.7 Ruang penyimpanan alat kebersihan
- 2.2.8 Ruang penyimpanan *display* dan promosi

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
  - 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pencahayaan *display*

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46.RIT.039.01 Mengkoordinasikan Kegiatan *Visual Merchandising*

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Anggaran untuk perangkat keras pencahayaan dan biaya untuk kegiatan pencahayaan
- 3.1.2 Demografis bisnis dan target pasar
- 3.1.3 Efek cahaya pada warna
- 3.1.4 Aplikasi dan sistem pencahayaan, termasuk kesesuaian dengan lokasi dan efek yang berbeda-beda.
- 3.1.5 Spesifikasi teknis dari produsen untuk produk pencahayaan yang dipakai.
- 3.1.6 Persyaratan K3 sehubungan dengan menyesuaikan dan menjaga pencahayaan yang sudah ada
- 3.1.7 Sumber pasokan pencahayaan
- 3.1.8 Desain gerai dan suasana yang diinginkan

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Mengajukan pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi persyaratan
- 3.2.2 Melakukan komunikasi efektif dalam mendiskusikan persyaratan teknologi dan aplikasi pencahayaan
- 3.2.3 Melakukan negosiasi dengan pihak internal dan eksternal serta desainer pencahayaan
- 3.2.4 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara
- 3.2.5 Membuat keputusan diantara beberapa alternatif solusi saat merencanakan dan mengelola pencahayaan
- 3.2.6 Memecahkan masalah terkait pencahayaan *display* dan *visual merchandising*

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif dalam berdiskusi dan bernegosiasi dengan pihak internal dan eksternal serta desainer pencahayaan
- 4.2 Kreatif dalam menghasilkan ide pencahayaan *display* dan *visual merchandising*

- 4.3 Cermat mengidentifikasi keperluan untuk pencahayaan display dan visual merchandising.
  - 4.4 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik.
  - 4.5 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
5. Aspek kritis
- 5.1 Kecermatan mengidentifikasi keperluan untuk pencahayaan *display* dan *visual merchandising* dalam rangka efektivitas dan efisiensi anggaran
  - 5.2 Ketepatan memilih ide terbaik untuk pencahayaan *display* dan *visual merchandising* sesuai anggaran, kebutuhan organisasi dan minat pelanggan
  - 5.3 Ketepatan membuat keputusan diantara beberapa alternatif solusi saat merencanakan dan mengelola pencahayaan
  - 5.4 Keberhasilan memecahkan masalah terkait pencahayaan *display* dan *visual merchandising*

**KODE UNIT : G.46RIT00.046.1**

**JUDUL UNIT : Mengelola Operasional Pengiriman Barang Dagangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola operasional pengiriman sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan dan gerai.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kebutuhan operasional pengiriman	1.3 Kebutuhan operasional dan dokumentasi pengiriman diidentifikasi 1.4 Keberadaan lokasi penjemputan dan pengiriman telah dipastikan. 1.5 Ukuran, berat dan isi materi yang akan dikirim telah diidentifikasi. 1.6 Peralatan yang diperlukan untuk memfasilitasi penjemputan dan pengiriman telah diidentifikasi.
2. Mempersiapkan operasional pengiriman	2.1 Pengiriman barang direncanakan berdasarkan pada analisis jarak, lamanya waktu perjalanan, kebutuhan pelanggan, implikasi dari sumber daya dan prioritas yang diketahui. 2.2 Rencana kerja disusun sesuai dengan instruksi dan prosedur gerai. 2.3 Urutan kerja disampaikan ke tim.
3. Melaksanakan operasional pengiriman	3.1 Urutan dan langkah kerja dilakukan sesuai dengan rencana kerja, persyaratan mutu, dan kapasitas pengoperasian peralatan. 3.2 Alternatif solusi dicari untuk mengatasi kesulitan atau ketidakpastian yang terjadi selama pelaksanaan. 3.3 Pengambilan dan pengiriman barang dilakukan, sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai.
4. Menyesuaikan dengan perubahan prioritas	4.1 Rencana dan rute disesuaikan untuk memenuhi prioritas dan keadaan-keadaan tertentu. 4.2 Perubahan jalur dan rute pengiriman disampaikan ke tim kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
5. Merapikan pekerjaan setelah operasional pengiriman	5.1 Efektivitas pelaksanaan pengiriman ditinjau terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan dan kualitas kerja 5.2 Dokumen yang terkait dengan pengiriman barang diselesaikan. 5.3 Kapasitas kendaraan dan peralatan pengiriman diperiksa agar dapat dikembalikan ke tempat semula. 5.4 Keamanan barang dipastikan sesuai dengan prosedur dan kebijakan gerai.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk penyelia pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab melakukan proses pengiriman barang secara efisien dan efektif sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai sehingga tercapai optimalisasi biaya.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat angkut barang

2.1.2 Alat pengolah data/alat pencatat persediaan

2.1.3 peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel.

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Peralatan dan perlengkapan K3

2.2.2 Dokumen terkait persediaan barang

2.2.3 Alat Tulis Kantor (ATK)

#### 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja

4.1.2 Kode etik mengenai pengiriman barang

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pengiriman barang

4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai K3

4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai kelayakan makanan

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46RIT00.028.1 Melakukan Pengiriman Produk Retail ke Pelanggan

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berkaitan dengan pengiriman barang di perusahaan

- 3.1.2 Standar kualitas barang
- 3.1.3 Kadaluarsa, persediaan hilang atau rusak
- 3.1.4 Lokasi gerai
- 3.1.5 Metode penyimpanan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mencatat persediaan dan menyampaikan dokumen
  - 3.2.2 Melakukan komunikasi efektif untuk menyampaikan rencana kerja
  - 3.2.3 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara.
  - 3.2.4 Mengembangkan dan menyiapkan jadwal kerja
  - 3.2.5 Mengkoordinasikan aktivitas karyawan
  - 3.2.6 Mengembangkan dan mengimplementasikan prosedur
  - 3.2.7 Menyiapkan umpan balik mengenai unjuk kerja
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Displin dalam mengelola proses pengiriman barang
  - 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan pelanggan atau anggota tim lainnya
  - 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.4 Inovatif dalam menghasilkan alternatif solusi pengiriman barang dagangan
  - 4.5 Mandiri ketika mempelajari kebijakan dan prosedur gerai mengenai pengiriman barang dagangan
  - 4.6 Tegas memimpin tim
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam merencanakan pengiriman barang berdasarkan analisis jarak, waktu perjalanan, kebutuhan pelanggan, implikasi sumber daya dan prioritas yang diketahui
  - 5.2 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan

**KODE UNIT : G.49605.047.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Kegiatan Promosi Khusus untuk Meningkatkan Penjualan Produk Bermerek**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk merencanakan, menerapkan dan melaporkan kegiatan promosi penjualan merek terkenal, di wilayah tertentu, sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan rencana dan target atas program promosi khusus	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Karakteristik dan posisi produk atau pelayanan bermerek pada pasar ditetapkan.</li><li>1.2 Aktivitas pesaing pada area yang sama dilaporkan terutama yang berkaitan dengan promosi produk atau pelayanan bermerek.</li><li>1.3 Rencana dan sasaran penjualan dibuat berdasarkan target dan analisa pasar.</li><li>1.4 <b>Peluang</b> yang dapat menambah nilai dan keuntungan bagi perusahaan secara proaktif dimasukkan ke dalam rencana</li><li>1.5 Rencana <b>kegiatan promosi</b> termasuk peluang tambahan diajukan untuk persetujuan.</li></ul>
2. Mengimplementasikan rencana program untuk memenuhi target penjualan	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Kesiapan persediaan produk atau pelayanan bermerek dan sumber daya penunjang lainnya dikonfirmasi.</li><li>2.2 Aktivitas promosi dijalankan sesuai dengan rencana yang telah disetujui.</li><li>2.3 <b>Strategi</b> digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan.</li><li>2.4 Kerjasama dengan mitra bisnis dimaksimalkan untuk mendorong penjualan produk atau pelayanan bermerek.</li></ul>
3. Melaporkan pencapaian penjualan pasca program	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Laporan kegiatan penjualan dibuat dengan detil dan akurat.</li><li>3.2 Aktivitas kunci per produk merek dan pelayanan bagi pelanggan tertentu dilaporkan.</li><li>3.3 Efektivitas strategi penjualan dianalisa</li><li>3.4 Rekomendasi untuk meningkatkan penjualan diberikan kepada personil yang relevan.</li></ul>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior atau manajer pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab mengelola kegiatan promosi khusus produk bermerek dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba
- 1.2 Peluang yang menambah nilai dan keuntungan dapat diperoleh dari masukan pelanggan, informasi media cetak dan elektronik, tren pasar, fitur produk dan jasa, kebijakan toko, kebiasaan masyarakat setempat, kebiasaan pelanggan dan lain-lain
- 1.3 Kegiatan promosi meliputi namun tidak terbatas kepada iklan, acara khusus, promosi, diskon penjualan, kampanye musiman, *merchandising* dan *display*.
- 1.4 Strategi promosi dapat berupa *co-branding*, rencana kolaborasi dengan pihak lain, kebijakan penjualan, promosi bersama pihak lain, struktur harga, atau acara khusus.

### 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 2.2.3 Pedoman manual
- 2.2.4 *Signage*
- 2.2.5 *Voucher*
- 2.2.6 Materi iklan

- 2.2.7 *Display*
- 2.2.8 Hadiah *merchandise*
- 2.2.9 Hadiah promosi
- 2.2.10 Seragam, lencana dan topi staf
- 2.2.11 Kartu pelanggan loyal
- 2.2.12 *Media social*
- 2.2.13 Brosur, *flyers*, katalog, *leaflet*
- 2.2.14 Banner, spanduk, baliho
- 2.2.15 Price tag
- 2.2.16 POP – *Point of Purchase*
- 2.2.17 Sistem aplikasi dan perangkat lunak

### 3. Peraturan yang Diperlukan

- 3.1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.2 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Berakohol
- 3.4 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 3.5 Peraturan Daerah setempat terkait pemasangan reklame

### 4. Norma dan Standar

- 4.1 Norma
  - 4.1.1 Kode etik mengenai kegiatan promosi produk bermerek
  - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
  - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan

- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi khusus untuk produk bermerek

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan Kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.023.01 Membuat *Signage* untuk Mendukung *Visual Merchandising*

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan rencana, implementasi dan persetujuan penjualan produk bermerek
- 3.1.2 Karakteristik, fitur dan keuntungan produk bermerek yang akan dijual
- 3.1.3 Teknik-teknik komunikasi efektif
- 3.1.4 Metode pengumpulan dan analisa : (1) posisi pangsa pasar saat ini, (2) strategi penjualan yang sukses, (3) posisi pesaing utama, (4) permintaan pelanggan, (5) progress penjualan berdasarkan target, (6) demografi, fitur dan karakteristik pelanggan

- 3.1.5 Sumber daya dan teknik pemasaran dan promosi untuk mendukung pencapaian tujuan pemasaran dan promosi
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif mempromosikan produk dan menarik minat pelanggan
  - 3.2.2 Menjawab pertanyaan pelanggan dan meneruskannya ke pihak yang relevan, jika diperlukan
  - 3.2.3 Menafsirkan kebijakan dan prosedur gerai, serta instruksi dan informasi promosi
  - 3.2.4 Menghasilkan ide-ide terkait kegiatan promosi produk bermerek
  - 3.2.5 Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat
- 4. Sikap Kerja yang diperlukan
  - 4.1 Komunikatif saat berkomunikasi dengan pelanggan atau anggota tim lainnya
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.3 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik
  - 4.4 Inovatif dalam menghasilkan ide-ide terkait kegiatan pemasaran, promosi dan *event* ritel
  - 4.5 Mandiri ketika mempelajari kebijakan dan prosedur gerai, teknik-teknik dalam melakukan penelitian pasar, pengambilan data, dan komunikasi efektif
- 5. Aspek Kritis
  - 5.1 Kecermatan menafsirkan informasi seputar promosi khusus untuk meningkatkan penjualan produk bermerek
  - 5.2 Ketepatan memilih ide promosi khusus untuk meningkatkan penjualan produk bermerek
  - 5.3 Ketepatan memilih sumber daya yang tepat sehingga banyak didatangi pelanggan

**KODE UNIT : G.46RIT00.048.1**

**JUDUL UNIT : Mengelola Administrasi Gerai dan Bisnis Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja untuk mengelola administrasi di bisnis ritel meliputi prosedur administrasi kantor, pemrosesan data untuk menyampaikan informasi, pembuatan laporan, sistem pencatatan, pengelolaan arsip termasuk penyimpanan arsip secara digital dengan Alat pengolah data.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menegakkan prosedur perusahaan	1.1 Ketersediaan barang keperluan kantor <b>dipastikan tersedia sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</b> 1.2 Kebijakan dan prosedur gerai dan/atau perusahaan diterapkan untuk memenuhi <b>permintaan dan kebutuhan khusus</b> sesuai tenggat waktu yang ditetapkan.
2. Mengolah data untuk memenuhi kebutuhan informasi	2.1 Keperluan akan informasi diidentifikasi sesuai dengan kebijakan gerai dan/atau perusahaan. 2.2 <b>Sumber informasi eksternal yang relevan</b> untuk pengolahan informasi diidentifikasi 2.3 Akses untuk memperoleh informasi dari sumber didapatkan. 2.4 Berbagai alternatif pilihan diidentifikasi agar dapat menentukan kesesuaian informasi dengan kebutuhan. 2.5 Informasi yang tersedia disalin agar dapat disimpulkan dengan tepat. 2.6 Informasi disimpan sesuai peraturan untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan.
3. Membuat laporan	3.1 Informasi yang relevan digunakan sesuai keperluan. 3.2 Bahasa yang mudah dimengerti digunakan saat menulis kalimat. 3.3 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar digunakan. 3.4 Draft laporan disusun sesuai dengan kebijakan perusahaan. 3.5 Laporan disunting untuk finalisasi agar dapat dikirimkan ke <b>personil yang</b>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p><b>relevan.</b></p> <p>3.6 Salinan laporan akhir diarsip sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p>
<p>4. Menjaga sistem pencatatan dan pengarsipan yang sudah ada</p>	<p>4.1 <b>Sistem pencatatan dan pengarsipan</b> dikelola sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>4.2 Dokumen baru dialokasikan kedalam kategori yang telah ditentukan.</p> <p>4.3 Permasalahan dokumen dipantau untuk memastikan integritas sistem tetap terjaga.</p> <p>4.4 Pengelolaan dokumen dilakukan untuk memastikan ketersediaan ruang penyimpanan.</p> <p>4.5 Dokumen yang diperlukan diidentifikasi dengan benar agar dapat ditemukan serta dikirimkan ke orang/bagian yang tepat sesuai jangka waktu yang ditentukan.</p> <p>4.6 Pergerakan dan pencatatan dokumen di pantau.</p> <p>4.7 Dokumen dijaga dalam kondisi yang baik di tempat yang benar.</p> <p>4.8 Dokumen rahasia disimpan terpisah dengan dokumen umum dimana hanya orang tertentu yang bisa mengaksesnya.</p> <p>4.9 Sistem keamanan dipantau untuk memastikan dokumen yang dikeluarkan dapat dilacak setiap waktu</p>
<p>5. Menjaga media penyimpanan di Alat pengolah data</p>	<p>5.1 Media penyimpanan dan sistem pengarsipan dijaga sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>5.2 Format <b>media penyimpanan digital</b> digunakan sesuai dengan prosedur yang benar.</p> <p>5.3 <i>File</i> cadangan dibuat untuk memastikan terjaganya keselamatan, keamanan, dan kerahasiaan <i>file</i>.</p> <p>5.4 <i>File</i> cadangan ditentukan cara dan lokasi penyimpanannya.</p> <p>5.5 Pemeriksaan virus dilakukan secara berkala terhadap sistem dan media penyimpanan.</p> <p>5.6 <b>Perangkat keras (hardware)</b> disimpan menurut petunjuk produsen.</p> <p>5.7 <i>File</i> dan perangkat lunak (<i>software</i>) disimpan menurut prosedur organisasi.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
6. Menjaga keamanan sistem pengarsipan di alat pengolah data	6.1 Persyaratan pengarsipan dokumen ditentukan. 6.2 Sistem arsip dibuat sesuai situasi, kondisi dan kompleksitas dari tempat kerja. 6.3 Pemeriksaan keamanan dilakukan di tempat yang diperlukan. 6.4 Sistem arsip yang dibuat diperbaharui secara teratur dengan menghapus atau mengarsipkan <i>file</i> lama. 6.5 Buka tutup program dilakukan sesuai aturan untuk menjaga dan melindungi data dari kerusakan 6.6 <b>Pedoman Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)</b> mengenai ergonomis dan perlengkapan dengan layar harus diperhatikan.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk penyelia atau manajer madya pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab mengelola administrasi di bisnis ritel untuk menunjang operasional gerai ritel.
- 1.2 **Kebijakan dan prosedur gerai dalam hal mengawasi pemakaian, melakukan pencatatan dan melakukan pemesanan barang keperluan kantor.**
- 1.3 Permintaan dan kebutuhan khusus meliputi *email*, pemesanan stok, pembayaran tagihan, perpajakan, pelayanan kurir, moda transportasi seperti taksi, dan prosedur surat menyurat khusus.
- 1.4 Sumber informasi eksternal yang relevan berasal dari distributor, pemasok, produsen, personel pendukung teknis, dan personel perawatan
- 1.5 Alternatif pilihan dibatasi oleh persyaratan hukum, efektivitas biaya, dan kebijakan gerai.
- 1.6 Personil yang relevan meliputi pemimpin tim, *supervisor* ataupun manajer

- 1.7 Sistem pencatatan dan pengarsipan dapat berbentuk kertas ataupun elektronik
- 1.8 Media penyimpanan digital dapat berupa *floppy disk, USB drive, zip disc, CD-ROM, DVD-ROM, digital tape* atau *external hard drive*.
- 1.9 Perangkat keras (*hardware*) mencakup *Alat pengolah data, Alat pencetak, scanner, mouse* dan media penyimpanan.
- 1.10 Pedoman Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) meliputi namun tidak terbatas kepada pencahayaan, posisi duduk, postur tubuh saat bekerja, ventilasi udara, pantulan cahaya, ketegangan mata, radiasi perlengkapan dengan layar, arena kerja (*workstation*).

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Media komunikasi
- 2.1.2 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.3 Alat pengolah data
- 2.1.4 Media penyimpan data
- 2.1.5 Alat penghitung
- 2.1.6 Alat pencetak
- 2.1.7 Scanner
- 2.1.8 Mesin fotokopi
- 2.1.9 Mesin penghancur kertas (*Shredder*)

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 2.2.3 Odner untuk pengarsipan dokumen
- 2.2.4 Ruang penyimpanan dokumen

## 3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai administrasi gerai ritel

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai administrasi gerai ritel

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai terkait dengan :

a. Sistem administrasi dan pengarsipan

b. Sistem-sistem dan metode rutinitas kerja

c. Sistem-sistem dan prosedur untuk pemrosesan informasi

3.1.2 Tipe dan fungsi-fungsi sistem manajemen arsip

3.1.3 Tipe dan fungsi-fungsi teknologi kantor, termasuk:

a. Alat pengolah data

b. Alat pencetak

- c. *Scanner*
  - d. Mesin fotokopi
  - e. Paket perangkat lunak
  - f. Instalasi paket-paket perangkat lunak dan perangkat keras
  - g. Persyaratan lisensi perangkat lunak
- 3.1.4 Persyaratan K3 relevan dalam kaitannya dengan kantor ritel
  - 3.1.5 Prinsip-prinsip dan teknik-teknik keterampilan komunikasi interpersonal
- 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Mengoperasikan Alat pengolah data dan menggunakan perangkat lunak pendukung kegiatan administrasi (Misal: Ms. Word, Ms. Excel, dsb)
    - 3.2.2 Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak yang relevan
    - 3.2.3 Menangani permintaan informasi dari pihak internal maupun eksternal dengan jelas
    - 3.2.4 Membuat laporan sesuai dengan kebijakan gerai
    - 3.2.5 Mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi informasi
    - 3.2.6 Menggunakan bahasa dan konsep-konsep yang sesuai dengan kultur budaya yang berlaku
    - 3.2.7 Melakukan pencatatan dan pengarsipan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Cermat dalam menafsirkan permintaan informasi pihak internal maupun eksternal
    - 4.2 Teliti ketika membuat dokumen dan laporan
    - 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
    - 4.4 Cekatan melakukan pencatatan dan pengarsipan dokumen
    - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (stakeholders)
    - 4.6 Proaktif menangani permintaan informasi
    - 4.7 Mandiri dalam mempelajari administrasi gerai ritel

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan menafsirkan permintaan informasi pihak internal maupun eksternal.
- 5.2 Keberhasilan membuat laporan sesuai permintaan pihak internal maupun eksternal.
- 5.3 Ketepatan mengambil tindakan dalam pencatatan dan pengarsipan dokumen

**KODE UNIT : G.46RIT00.049.1**

**JUDUL UNIT : Mendorong Keselamatan Kerja pada Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mendorong praktek keselamatan ritel, termasuk mengawasi dan memelihara lingkungan kerja yang aman, menerapkan prosedur tanggap darurat, mengidentifikasi pelatihan K3 dan menjaga catatan K3 dalam rangka memaksimalkan keselamatan kerja di gerai ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menginformasikan kepada anggota tim tentang hal-hal K3	1.1 Penjelasan tentang kebijakan dan prosedur <b>tanggapan darurat</b> diberikan kepada <b>anggota tim</b> . 1.2 <b>Prosedur dan kebijakan</b> diakses oleh anggota tim. 1.3 Peraturan yang jelas dan akurat dalam mengenali resiko bahaya disampaikan kepada anggota tim 1.4 Informasi seputar <b>bahaya</b> , resiko dan pengendalian resiko dikomunikasikan dengan akurat kepada anggota tim secara berkala
2. Melibatkan anggota tim dalam hal K3	2.1 <b>Kesempatan untuk berkonsultasi dan berkontribusi</b> diberikan kepada anggota tim untuk penanganan K3. 2.2 Masalah dan isu K3 yang ada, diatasi oleh personil yang relevan
3. Memantau dan menjaga lingkungan kerja yang aman	3.1 Kebijakan dan prosedur diterapkan, untuk mencegah bahaya yang mungkin terjadi dalam penyimpanan barang-barang. 3.2 Tindakan diambil dalam penanganan peristiwa yang berbahaya. 3.3 Keadaan dan peristiwa yang berbahaya beserta penyebabnya diidentifikasi untuk memudahkan pelaporan ketidakcukupan pengendalian dan <b>alokasi sumber daya</b> kepada <b>personil yang relevan</b> . 3.4 Tindakan pencegahan dan pengendalian bahaya diterapkan untuk menghindari kejadian bahaya sesuai dengan kebijakan gerai dan <b>hirarki pengendalian bahaya</b> .

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.5 <b>Zat berbahaya</b> diamankan sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan K3. 3.6 Peralatan K3 dirawat sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan K3. 3.7 Kinerja tim dalam melakukan <b>penanganan keselamatan secara manual</b> dipantau.
4. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan K3	4.1 Kebutuhan pelatihan K3 diidentifikasi dengan menitikberatkan pada penguasaan kompetensi yang diperlukan. 4.2 <b>Pelatihan</b> yang diperlukan anggota tim diselenggarakan sesuai dengan kebijakan gerai.
5. Memelihara catatan K3	5.1 <b>Catatan</b> K3 yang berhubungan dengan kecelakaan kerja diperbaharui sesuai dengan kebijakan gerai dan <b>persyaratan</b> K3. 5.2 Informasi dari catatan K3 digunakan untuk memantau bahaya sesuai kebijakan gerai dan peraturan K3.

#### BATASAN VARIABEL

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior dan madya yang telah berpengalaman di bidang keselamatan kerja sehingga dapat bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan dalam memaksimalkan keselamatan kerja pada gerai.
- 1.2 Tanggapan darurat untuk menghadapi kecelakaan kerja, ancaman bom, bencana alam, perampokan, banjir, kebakaran, wabah penyakit, penarikan dan kontaminasi produk, serta evakuasi yang melibatkan staf dan pelanggan.
- 1.3 Anggota tim yang diberikan penjelasan kebijakan dan prosedur termasuk karyawan tetap, paruh waktu, kontrak, karyawan baru dan lama dari berbagai latarbelakang budaya, sosial dan etika dengan berbagai variasi tingkatan bahasa dan keaksaraan.
- 1.4 Kebijakan dan prosedur yang terkait dengan prosedur keselamatan dasar, keselamatan pelanggan, penanganan benda berbahaya,

prosedur tanggap darurat, perlengkapan dan peralatan K3, prosedur menanggapi isu resolusi wilayah, penanganan laporan, keselamatan mengangkut dan membawa staf dan stok.

- 1.5 Bahaya yang terjadi seperti kerusakan peralatan, tumpahan bahan kimia, kerusakan kemasan atau wadah, kerusakan saluran listrik dan air, kebakaran, penanganan secara manual, instrument dan peralatan pemotong yang tajam, tekanan, peralatan yang tidak terjaga.
- 1.6 Kesempatan untuk berkonsultasi dan berkontribusi untuk mengidentifikasi perwakilan K3.
- 1.7 Alokasi sumber daya dapat meliputi peralatan dan teknologi, keuangan, material, orang dan waktu.
- 1.8 Personil yang relevan termasuk manajer, perwakilan dan pengawas K3, dan pimpinan tim.
- 1.9 Hirarki pengendalian bahaya yang meliputi penggunaan alat pelindung diri dan peralatan yang tepat, menghilangkan bahaya, menjauhi potensi bahaya, ganti rugi akibat bahaya, penggunaan kontrol administrasi dan kontrol engineering.
- 1.10 Barang berbahaya dapat termasuk bahan kimia, peralatan listrik, barang yang mudah terbakar dan limbah.
- 1.11 Teknik penanganan keselamatan secara manual yang meliputi prosedur kerja, praktek pengangkatan dan penggeseran, penggunaan peralatan seperti tangga dan troli.
- 1.12 Pelatihan yang meliputi prosedur darurat, prosedur evakuasi, pertolongan pertama, teknik penanganan secara manual, prosedur pelaporan dan manajemen stress.
- 1.13 Catatan yang termasuk dilakukan secara terpusat, departemen, elektronik dan manual.
- 1.14 Persyaratan yang meliputi peraturan keselamatan kerja dan undang-undang ketenagakerjaan.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 Alat pengolah data

- 2.1.2 Alat pencetak
- 2.1.3 Alat dasar keselamatan dan keamanan kerja sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
  - 2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek keselamatan kerja, penerimaan dan penyimpanan barang
  - 2.2.3 Buku panduan penggunaan atau pengoperasian peralatan kerja
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.2 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
  - 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol
  - 3.4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
  - 3.5 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keselamatan kerja pada gerai ritel
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang
    - 4.2.3 Perjanjian Kerja Sama antara perusahaan dengan pemasok (*supplier*)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Hirarki pengendalian resiko: pencegahan bahaya, kontrol *engineering* untuk mengurangi resiko, kontrol administratif, penggunaan alat pelindung diri
- 3.1.2 Peran dan tanggung jawab pekerjaan
- 3.1.3 Informasi lokasi atau fasilitas pertolongan pertama
- 3.1.4 Teknik membawa dan mengangkat yang aman
- 3.1.5 Identifikasi kemungkinan kebakaran dan keselamatan dari potensi bahaya
- 3.1.6 Prinsip dan teknik dalam komunikasi interpersonal.
- 3.1.7 Undang-undang dan kode etik K3 yang relevan
- 3.1.8 Prosedur penanganan wabah penyakit dan kecelakaan
- 3.1.9 Kebijakan dan prosedur gerai dalam hal: penanganan secara manual, prosedur K3 untuk kondisi darurat, barang yang berbahaya, penanganan dan penyimpanan, pembuangan dan prosedur ancaman bom, dan evakuasi gerai

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Mengkomunikasikan informasi, pelatihan dan memberikan umpan balik kepada anggota tim tentang keselamatan dan kesehatan kerja di gerai
- 3.2.2 Melibatkan anggota tim
- 3.2.3 Menyampaikan laporan K3
- 3.2.4 Menafsirkan dan menerapkan peraturan K3
- 3.2.5 Menerapkan kebijakan dan prosedur gerai
- 3.2.6 Mengidentifikasi peralatan yang rusak, barang-barang dan zat berbahaya
- 3.2.7 Mencari dan menggunakan alarm keamanan, peralatan pemadam kebakaran dan pintu keluar darurat

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam menganalisa dan mengidentifikasi peralatan K3 dan potensi bahaya
- 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.3 Teliti dalam melakukan perawatan peralatan K3
- 4.4 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan K3
- 4.5 Komunikatif saat mengkomunikasikan peraturan K3 kepada seluruh anggota tim

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam memantau kebijakan dan peraturan gerai yang relevan dengan persyaratan dan peraturan K3 dan prosedur penanganan darurat
- 5.2 Keberhasilan melakukan praktek kerja yang aman sesuai dengan undang-undang dan peraturan keselamatan kerja
- 5.3 Ketepatan dalam menggunakan peralatan keselamatan yang relevan
- 5.4 Ketelitian dalam memantau praktek kerja yang aman dalam penanganan, penyimpanan dan pembuangan bahan yang tidak aman atau berbahaya
- 5.5 Ketelitian dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan memantau catatan K3

**KODE UNIT : G.46RIT00.050.1**

**JUDUL UNIT : Mencukupi Kebutuhan Tenaga Kerja Operasional Retail**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja dan mengikuti prosedur organisasi dalam proses rekrutmen untuk karyawan baru berdasarkan panduan operasional perusahaan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja dalam operasional.	<p>1.1 <b>Kebutuhan tenaga kerja</b> dirumuskan berdasarkan analisa kebutuhan tenaga kerja yang disiapkan oleh bagian operasional;</p> <p>1.2 Calon yang memenuhi syarat didiskusikan untuk mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari bagian SDM sesuai kebutuhan.</p> <p>1.3 Uraian jabatan untuk posisi kosong harus segera dibicarakan dengan kepala bagian operasional untuk diinformasikan dikembangkan kebagian lain.</p> <p>1.4 Kriteria seleksi disusun untuk jabatan yang dibutuhkan berdasarkan uraian jabatan</p> <p>1.5 Lowongan diiklankan dipromosikan melalui <b>media yang tepat</b></p>
2. Memilih calon anggota tim ritel	<p>2.1 Data pemohon diseleksi berdasarkan syarat yang ditetapkan dalam daftar calon/kandidat.</p> <p>2.2 Wawancara dengan kandidat dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.</p> <p>2.3 Teknik wawancara disesuaikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan keragaman calon yang diperlukan.</p> <p>2.4 <b>Referensi dan data calon</b> diperiksa sesuai dengan syarat yang diperlukan.</p> <p>2.5 Calon karyawan dipilih dengan menggunakan kriteria penerimaan karyawan sebagai dasar untuk seleksi</p> <p>2.6 Dasar seleksi karyawan dibuat berdasarkan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan.</p> <p>2.7 Keputusan pelamar yang tidak berhasil</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>diinformasikan menurut <b>kebijakan dan prosedur perusahaan.</b></p> <p>2.8 Penawaran kerja dibuat menurut kebijakan dan prosedur organisasi.</p> <p>2.9 Data proses seleksi dan hasilnya dicatat dengan detail dan lengkap.</p>
<p>3. Memberikan penjelasan umum bagi karyawan baru</p>	<p>3.1 Proses penerimaan karyawan baru diikuti sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>3.2 Karyawan baru diberikan <b>informasi yang relevan</b> dengan tugas atau pekerjaan.</p> <p>3.3 Visi, misi dan nilai-nilai perusahaan dijelaskan kepada anggota tim baru.</p> <p>3.4 Tempat kerja, pelatihan keselamatan kerja dan keselamatan kerja diatur sebelum pekerjaan karyawan baru dimulai.</p> <p>3.5 Kesempatan untuk pengembangan dan belajar diberikan agar karyawan dapat mengembangkan kemampuannya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan.</p> <p>3.6 Pertemuan evaluasi kerja berkala dilakukan selama periode masa percobaan agar karyawan menerima umpan balik atas kinerjanya</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab memastikan ketersediaan sumber daya ritel berdasarkan fungsinya sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 1.2 Kebutuhan tenaga kerja dapat meliputi tenaga kerja tetap, patuh waktu, kontrak, sewaktu, baik untuk level manajemen, profesional, maupun operasional di lapangan dengan berbagai latar belakang budaya, sosial, pendidikan dan etnis.
- 1.3 Media yang tepat dapat meliputi sosial media, televisi, radio, dan surat kabar.

- 1.4 Referensi dan data calon dapat meliputi latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, kompetensi yang dimiliki, prestasi yang pernah diraih.
  - 1.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan dapat meliputi standar perekrutan karyawan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di negara Indonesia
  - 1.6 Informasi yang relevan dapat meliputi profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, uraian jabatan, deskripsi pekerjaan, hak dan kewajiban (mencakup gaji dan peraturan lembur).
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Jaringan saluran komunikasi
      - 2.1.2 Alat pengolah data
      - 2.1.3 Media penyimpan data
      - 2.1.4 Media komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
      - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
      - 2.2.3 Alat *test* penerimaan karyawan
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
    - 3.2 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
    - 3.3 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
    - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik dalam bisnis ritel

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai proses rekrutmen karyawan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai standar kebutuhan karyawan magang dan kontrak kerja

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Peraturan dan regulasi mengenai ketenagakerjaan dan standar kualifikasi

3.1.2 Analisa kebutuhan tenaga kerja

3.1.3 Pengembangan uraian jabatan dan deskripsi tugas

3.1.4 Proses rekrutmen karyawan

3.1.5 Perangkat asesmen untuk rekrutmen karyawan

- 3.1.6 Teknik wawancara saat proses rekrutmen karyawan
- 3.1.7 Surat penawaran kerja bagi calon karyawan yang terpilih
- 3.1.8 Pengelolaan induction training untuk karyawan baru
- 3.1.9 Pengelolaan umpan balik karyawan dalam masa percobaan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Kemampuan menafsirkan dokumen terkait proses rekrutmen, ketenagakerjaan, sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku di Indonesia serta kebijakan dan prosedur organisasi
  - 3.2.2 Keterampilan komunikasi oral untuk berkomunikasi secara efektif selama proses rekrutmen
  - 3.2.3 Menggunakan alat elektronik dan teknologi komunikasi
  - 3.2.4 Meninjau kemajuan dan performa diri karyawan baru saat masa percobaan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan calon karyawan
  - 4.2 Proaktif mengumpulkan informasi dari berbagai pihak untuk mencukupi kebutuhan tenaga kerja operasional ritel
  - 4.3 Kreatif menyelesaikan masalah terkait proses rekrutmen karyawan.
  - 4.4 Kritis dan cermat dalam mengidentifikasi masalah terkait mencukupi kebutuhan tenaga kerja operasional ritel
  - 4.5 Mandiri dalam mempelajari alat-alat teknologi komunikasi seperti email, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya
  - 4.6 Adil terhadap seluruh calon karyawan
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan merumuskan kebutuhan tenaga kerja ritel untuk memnuhi tuntutan operasional.
  - 5.2 Keberhasilan mengembangkan uraian jabatan dan deskripsi tugas.
  - 5.3 Ketepatan memilih metode seleksi karyawan yang efektif dan efisien

**KODE UNIT : G.46RIT00.051.1**

**JUDUL UNIT : Menambah Pelanggan Ritel Daring**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk meningkatkan penjualan pelanggan dan hubungan melalui penerapan strategi daring (*online*) yang tepat sesuai kebijakan gerai sehingga tercapai peningkatan penjualan dan maksimalisasi laba.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengembangkan strategi penjualan elektronik	1.1 <b>Strategi penjualan daring</b> ditetapkan. 1.2 Indikator kinerja untuk strategi penjualan daring dikonfirmasi. 1.3 Anggaran penjualan daring ditetapkan. 1.4 <b>Mekanisme dalam menyusun dan melaporkan data penjualan daring</b> ditetapkan. 1.5 Konversi <b>kontak pelanggan</b> ke penjualan ditingkatkan melalui strategi penjualan daring.
2. Mengembangkan sebuah strategi pelayanan elektronik	2.1 Dampak strategi pelayanan daring pada pangsa pasar ditentukan. 2.2 Dampak strategi pelayanan pada <b>pemasok</b> dikaji. 2.3 Kecocokan dan kelayakan profil produk dan pelayanan yang sudah ada sebagai bagian dari strategi pelayanan daring dikaji. 2.4 Cara untuk memperoleh <b>pelanggan</b> secara daring ditetapkan. 2.5 Cara dalam meningkatkan <b>retensi pelanggan daring</b> ditetapkan. 2.6 Keuntungan dari pendapatan atas sebuah strategi pelayanan daring ditentukan. 2.7 Cara untuk menggunakan <b>teknologi informasi dan komunikasi</b> untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Mengoptimalkan kehadiran bisnis ritel di internet (web)	3.1 Strategi penjualan dan pelayanan diintegrasikan. 3.2 Segmentasi pelanggan dikonfirmasi. 3.3 Preferensi pribadi dan kebutuhan pelanggan dalam segmen pasar ditentukan seiring dengan berjalannya waktu. 3.4 Ketetapan aturan harga untuk produk dan pelayanan daring dibuat. 3.5 Bentuk situs web yang menarik dipastikan cocok dengan target pelanggan. 3.6 Bentuk situs web yang menarik dibangun berkelanjutan seiring berjalannya waktu agar sesuai dengan preferensi pelanggan.
4. Membangun hubungan dengan pelanggan daring	4.1 Sistem dan model CRM (Customer Relationship Management) dianalisa. 4.2 Hubungan daring dengan pelanggan dikelola untuk mempertahankan pelanggan. 4.3 Strategi penjualan dan pelayanan dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan daring dikelola. 4.4 <b>Data diagnostik</b> untuk menunjang pelayanan yang memenuhi harapan dan perilaku pelanggan dikumpulkan. 4.5 <b>Data strategis</b> mengenai perilaku konsumen dibagikan kepada kontraktor pembuatan situs web. 4.6 Loyalitas pelanggan daring dioptimalkan.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab menambah pelanggan dan meningkatkan penjualan melalui penerapan strategi daring (*online*).
- 1.2 Strategi penjualan mungkin berbeda-beda menurut jajaran produk atau pelayanan, fokus pemasaran, target pasar, durasi kampanye, kebijakan dan prosedur bisnis dalam penjualan produk dan pelayanan, bentuk web yang tepat dan tingkat kesiapan penerapan

perdagangan daring, aplikasi dan teknologi saat ini dan yang akan muncul, jangkauan wilayah, kode etik industri, posisi pasar, siklus dan pengaturan waktu perencanaan, analisa biaya dan harga.

- 1.3 Mekanisme dalam menyusun dan melaporkan data penjualan daring dapat meliputi pemantauan lalu lintas daring, pendaftaran pelanggan daring, pelacakan inventaris dan manajemen akun pelanggan daring.
- 1.4 Kontak pelanggan mungkin didapat melalui pesan email, newsletters, telepon atau tatap-muka.
- 1.5 Perjanjian dengan pemasok berhubungan dengan perusahaan komersial, lembaga-lembaga atau organisasi publik, pemerintah, masyarakat dan organisasi nirlaba, pengiriman produk, ketentuan pelayanan, perjanjian penunjang dan pemeliharaan, perjanjian dan konsultasi peminjaman serta penelitian dan pengembangan.
- 1.6 Pelanggan secara daring meliputi kontak baru maupun lama, kontak eksternal maupun internal, pelanggan dengan permintaan rutin maupun permintaan khusus, pelanggan bisnis maupun individu, pelanggan domestik maupun internasional, orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, sosial dan etnis dan orang-orang dengan berbagai kemampuan fisik dan mental.
- 1.7 Cara untuk meningkatkan retensi pelanggan daring mempertimbangkan kampanye dan program retensi, perencanaan sumber daya, strategi penjualan, strategi harga, strategi promosi, strategi distribusi, program loyalitas dan retensi pelanggan, pencarian web, kegiatan-kegiatan yang dilancarkan pesaing, serta preferensi dan perilaku membeli pelanggan daring.
- 1.8 Teknologi informasi dan komunikasi meliputi namun tidak terbatas kepada Alat pengolah data pribadi ataupun jaringan, peralatan pemindaian, peralatan barcoding, terminal POS-*Point Of Sale*, peralatan pada tangan (*hand-held equipment*, perangkat lunak (Ms. *Word*, Ms. *Excel*, Ms. *Access*) dan EDI -*Electronic Data Interchange*.
- 1.9 Data diagnostik meliputi kualitatif maupun kuantitatif.

- 1.10 Data strategis mencakup waktu respons, skalabilitas, lalu lintas pengunjung daring, keamanan, demografi pelanggan, kepercayaan pelanggan dan harapan pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 PC, *laptop*
    - 2.1.2 Alat komunikasi
    - 2.1.3 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti *server, modem wifi, router, bridges, driver, switches* dan *hub*
    - 2.1.4 Alat pencetak
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Perangkat lunak untuk teknologi dan aplikasi daring
    - 2.2.2 Alat-alat tulis kantor (ATK)
    - 2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai pelayanan pelanggan daring
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan.

- 4.2.3 kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Sistem dan model CRM (*Customer Relationship Management*)
- 3.1.2 Teknologi, teknik-teknik dan perangkat untuk pengumpulan dan pengolahan data
- 3.1.3 Aplikasi untuk berbagi data dengan pemasok dan mitra bisnis, menurut ketentuan hukum dan kebijakan bisnis
- 3.1.4 Dampak penjualan dan sistem pelayanan terhadap efisiensi biaya operasional

- 3.1.5 Dampak strategi retensi pelanggan daring terhadap pendapatan
- 3.1.6 Persyaratan pelaporan dan analisa untuk strategi penjualan dan pelayanan pelanggan daring
- 3.1.7 Strategi memperkuat pelayanan dan hubungan dengan pelanggan daring
- 3.1.8 Kebijakan bisnis dan prosedur yang dapat menghambat kapasitas sistem daring untuk memenuhi preferensi pelanggan
- 3.1.9 Peraturan, hukum dan perundang-undangan yang relevan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan daring
  - 3.2.2 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis ritel
  - 3.2.3 Menggunakan perangkat daring untuk mendapatkan pelanggan daring secara optimal
  - 3.2.4 Melakukan komunikasi efektif untuk merekomendasikan strategi mendapatkan pelanggan daring secara optimal
  - 3.2.5 Membuat perencanaan dan laporan mendapatkan pelanggan daring secara optimal

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi optimalisasi pelanggan daring
- 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait optimalisasi pelanggan daring
- 4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan laporan optimalisasi pelanggan daring
- 4.4 Kreatif menghasilkan ide-ide mendapatkan pelanggan daring secara optimal
- 4.5 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.6 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait optimalisasi pelanggan daring

4.7 Mandiri ketika mempelajari optimalisasi pelanggan daring

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan daring

5.2 Ketepatan memilih strategi optimalisasi pelanggan daring di bisnis ritel

5.3 Keberhasilan membuat perencanaan dan laporan optimalisasi pelanggan daring

**KODE UNIT : G.46RIT00.052.1**

**JUDUL UNIT : Meminimalkan Kerugian (*Loss*) pada Gerai**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk meminimalkan kerusakan dan kehilangan persediaan di gerai ritel dengan menerapkan kebijakan dan prosedur gerai, serta kode industri terkait keamanan gerai, pencegahan pencurian dan penggunaan barang yang benar, pelaporan pencurian atau perilaku yang mencurigakan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan aktifitas rutin pengamanan gerai	<p>1.1 <b>Sistem pengamanan dan prosedur</b> sesuai peraturan gerai dilakukan.</p> <p>1.2 Kas tunai diamankan sesuai peraturan dan prosedur gerai</p> <p>1.3 Perilaku yang mencurigakan dari pelanggan diamati sesuai peraturan gerai dan legislatif yang berlaku.</p> <p>1.4 Pencuri internal maupun external ditangani sesuai peraturan gerai dan peraturan yang berlaku.</p> <p>1.5 Penyimpanan produk dan <b>peralatan</b> disimpan sesuai dengan peraturan dan prosedur gerai</p>
2. Meminimalkan kehilangan dan pencurian	<p>2.1 Perlakuan tepat sesuai peraturan dan prosedur gerai diterapkan untuk meminimalisir pencurian.</p> <p>2.2 Barang dagangan (produk) dan label harga disesuaikan berdasarkan dengan prosedur gerai</p> <p>2.3 Pengawasan barang dagangan dilakukan sesuai dengan ketentuan gerai dan persyaratan legislatif yang berlaku</p> <p>2.4 Tas pembeli dicek di terminal penjualan (POS) sesuai dengan peraturan dan prosedur gerai.</p> <p>2.5 Keamanan uang tunai, terminal POS dan kunci dijaga sesuai dengan peraturan dan prosedur gerai</p> <p>2.6 Keamanan barang, uang tunai dan peralatan milik pembeli, staf dan pegawai</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>pemasok dijaga sesuai dengan peraturan dan prosedur gerai.</p> <p>2.7 Penanganan terhadap pencuri atau yang dicurigai dilakukan sesuai <b>peraturan</b> dan <b>prosedur</b> gerai</p>
3. Menggunakan persediaan dengan efisien	<p>3.1 Penanganan dan penyimpanan barang yang benar diterapkan untuk meminimalisir adanya kehilangan akibat kerusakan atau penurunan kualitas.</p> <p>3.2 Rotasi barang dilakukan secara efektif untuk meminimalisir kerugian karena pemborosan.</p> <p>3.3 Jumlah barang diperiksa dengan akurat dalam transaksi penjualan untuk meminimalisir kehilangan barang</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab memastikan keamanan gerai dan penggunaan barang gerai sesuai dengan kebijakan dan prosedur sehingga tercapai minimalisasi kehilangan pada gerai.
- 1.2 Sistem dan prosedur keamanan berhubungan dengan senjata, uang tunai dan kartu kredit serta pelanggan
- 1.3 Peralatan meliputi sistem alarm, kaca, tag keamanan, CCTV, kunci, area terkunci dan aman, laporan/ catatan, persediaan, pengunjung, perwakilan penjualan, kontraktor dan vendor.
- 1.4 Peraturan terkait meliputi hukum konsumen, penghargaan dan perjanjian, hukum kredit, hukum kriminal, undang-undang privasi dan kerahasiaan, pelanggaran properti dan prosedur pelaporan.
- 1.5 Prosedur berhubungan dengan pelaporan masalah dan kesalahan, keamanan, pengawasan terhadap barang dagangan

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.2.4 Sistem alarm

- 2.2.5 Kaca
- 2.2.6 Tag keamanan
- 2.2.7 CCTV
- 2.2.8 Kunci
- 2.2.9 Area terkunci dan aman
- 2.2.10 Laporan/ catatan
- 2.2.11 Pengunjung, perwakilan penjualan, kontraktor dan vendor
- 2.2.12 Papan tanda area berbahaya
- 2.2.13 *Display* dan promosi
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Ruang penyimpanan peralatan keamanan
  - 2.2.2 Area terkunci yang aman
  - 2.2.3 Ruang penitipan barang
  - 2.2.4 Ruang *monitoring* CCTV

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 3.4 KUHP Bab XXII tentang Pencurian
- 3.5 KUHP Bab XXIV tentang Penggelapan

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
  - 4.1.1 Kesehatan dan Keselamatan Kerja
  - 4.1.2 Pelaksanaan kerja sesuai prosedur keamanan maupun keselamatan bekerja
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai keamanan gerai

- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai penyusunan rencana strategis pengamanan gerai
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur mengenai privasi dan kerahasiaan
- 4.2.4 Kebijakan dan prosedur mengenai pelanggaran properti

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.020.01Mencapai Standar Kinerja dalam Lingkungan Ritel

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengoperasian peralatan keamanan gerai
- 3.1.2 Prosedur pelaporan untuk pencurian internal dan eksternal atau keadaan yang mencurigakan
- 3.1.3 Prosedur keamanan yang berkaitan dengan transaksi non tunai tunai
- 3.1.4 Kebijakan gerai dan prosedur dalam hal
  - a. Keamanan memeriksa tas pelanggan dan pembelian barang
  - b. Menghitung, mengukur dan menimbang persediaan
  - c. Memeriksa tas pelanggan dan pembelian barang

- d. Perilaku yang mencurigakan
- e. Pencurian yang terjadi
- f. Penanganan dan penyimpanan persediaan
- g. Pelaporan masalah dan kesalahan

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif dengan pelanggan saat melakukan prosedur keamanan rutin , seperti pemeriksaan tas
- 3.2.2 Membaca dan menghitung untuk menafsirkan instruksi penanganan, instruksi penyimpanan dan prosedur gerai, mencatat item yang hilang dan melaporkan pencurian
- 3.2.3 Mengidentifikasi perilaku yang mencurigakan
- 3.2.4 Menangani dan menyimpan persediaan secara manual

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif saat berkomunikasi dengan rekan kerja, pembeli, pelanggan dan penerima barang
- 4.2 Kooperatif saat bekerjasama dalam tim
- 4.3 Aktif mencari informasi terkini yang berhubungan dengan pengiriman, penerimaan, pemindahan dan penyimpanan barang
- 4.4 Seksama merencanakan strategi penyimpanan barang dan keamanan sesuai prosedur gerai
- 4.5 Aktif mempelajari informasi dan dokumen dokumen yang relevan yang menunjang profesionalitas secara mandiri
- 4.6 Bijak menggunakan media informasi dan komunikasi untuk menerima dan mengolah informasi

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan menafsirkan kebijakan dan prosedur gerai dalam hal pelaksanaan prosedur keamanan dan laporan kehilangan atau perilaku yang mencurigakan

- 5.2 Keakuratan dalam memeriksa barang saat transaksi penjualan untuk meminimalisir kehilangan barang karena adanya kelebihan pemberian barang
- 5.3 Kecermatan dalam memonitor persediaan, area kerja, pelanggan dan staf untuk meminimalisir kemungkinan pencurian

**KODE UNIT : G.46RIT00.053.1**

**JUDUL UNIT : Memberdayakan Media Sosial untuk Menarik Pelanggan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola penggunaan platform media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan dan mempromosikan produk dan pelayanan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan untuk menggunakan media sosial	<p>1.1 Persyaratan, kebijakan serta prosedur <b>media sosial</b> organisasi ditinjau.</p> <p>1.2 Penelitian atas berbagai <b>platform</b> media sosial serta analisis perbandingan jumlah akun, fungsi dan jangkauan pengunjung dilakukan</p> <p>1.3 Penelitian terhadap tren baru penggunaan platform media sosial dilakukan.</p> <p>1.4 Platform media sosial yang sesuai dengan kebutuhan merek dagang dan target pelanggan tertentu dipilih.</p> <p>1.5 Informasi dan konten dari sumber internal ataupun eksternal mengenai platform media sosial didapatkan.</p> <p>1.6 <b>Konten media sosial</b> dibuat sesuai dengan target pengunjung, nilai-nilai budaya merek, dan persyaratan media sosial.</p> <p>1.7 Kalender media sosial dibuat.</p>
2. Menggunakan media sosial untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan ritel	<p>2.1 Peluang-peluang untuk mendapatkan konten dari pengguna media sosial diciptakan.</p> <p>2.2 Respon diberikan kepada pelanggan pada waktu yang tepat untuk mengarahkan mereka kepada informasi yang relevan.</p> <p>2.3 Potensi kehancuran merek dikenali agar dapat mengambil tindakan pencegahan secepat mungkin.</p>

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
	2.4 Keluhan dan masalah pelanggan ditindak lanjuti berdasarkan kebijakan dan prosedur media sosial. 2.5 Hukum dan etika penggunaan media sosial dipatuhi.
3. Mempromosikan produk dan pelayanan ritel di media sosial	3.1 Peluang untuk pemasaran dan menulis konten di sosial media diidentifikasi. 3.2 Konten untuk promosi produk dan pelayanan di media sosial disiapkan berdasarkan peluang yang ada. 3.3 Konten media sosial ditayangkan menurut kebijakan dan prosedur media sosial. 3.4 Media sosial diberdayakan untuk mempromosikan penawaran khusus dan promosi lainnya sebagaimana diperlukan.
4. Meninjau penggunaan media sosial	4.1 Aktivitas media sosial dipantau dengan perangkat <i>monitoring</i> yang tepat. 4.2 Peluang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan diidentifikasi untuk diteruskan ke pelanggan oleh personel yang relevan. 4.3 Aktivitas media sosial dipantau dengan perangkat <i>monitoring</i> yang tepat. 4.4 Peluang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan diidentifikasi untuk diteruskan ke pelanggan oleh personel yang relevan. 4.5 Tampilan dan gaya akun media sosial diperbaharui secara berkala untuk memaksimalkan efektifitas. 4.6 Efektivitas penggunaan media sosial dilaporkan kepada personel yang relevan.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggung jawab memberdayakan media sosial dengan tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai untuk meningkatkan penjualan dan memaksimalkan laba.

- 1.2 Media sosial adalah media daring (*online*) dimana para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi berupa blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia *virtual*. *Blog*, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.
- 1.3 Platform media sosial meliputi namun tidak terbatas kepada *Facebook, Blogspot, Instagram, Twitter* dan *Youtube*.
- 1.4 Konten media sosial mencakup berbagai bentuk penayangan seperti blog, wiki, forum diskusi, *chatting, tweet, podcasting*, pin, gambar digital, *video, file audio*, iklan hingga berbagai bentuk konten media lainnya yang dibuat oleh para pengguna sistem atau pelayanan daring.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 PC, *laptop*

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti *server, modem wifi, router, bridges, driver, switches* dan *hub*

2.1.4 Alat pencetak

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat lunak untuk teknologi dan aplikasi daring

2.2.2 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai penggunaan media sosial di industry ritel

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Platform media sosial

3.1.2 Pembuatan konten media sosial

3.1.3 Pengelolaan akun media sosial yang menarik pengunjung

3.1.4 Pemasaran digital

- 3.1.5 Perangkat lunak terbaru untuk mendukung media sosial
- 3.1.6 Komunikasi yang efektif
- 3.1.7 Strategi pemasaran untuk media sosial
- 3.1.8 Pembuatan iklan dan promosi di media sosial
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna media sosial
  - 3.2.2 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis ritel
  - 3.2.3 Menggunakan media sosial untuk mendapatkan pelanggan ritel daring secara optimal
  - 3.2.4 Melakukan komunikasi efektif untuk merekomendasikan strategi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
  - 3.2.5 Membuat perencanaan dan laporan pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
  - 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
  - 4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan laporan pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
  - 4.4 Kreatif menghasilkan ide-ide pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
  - 4.5 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.6 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
  - 4.7 Mandiri ketika mempelajari pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan melakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna media sosial
- 5.2 Ketepatan memilih strategi pemberdayaan media sosial untuk menarik pelanggan ritel
- 5.3 Keberhasilan membuat konten media sosial yang disukai pengunjung dalam jangka waktu tertentu
- 5.4 Keberhasilan menambah jumlah pengunjung akun media sosial gerai ritel dalam jangka waktu tertentu

**KODE UNIT : G.46RIT00.054.1**

**JUDUL UNIT : Memantau Kinerja Penjualan Pada Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk memonitor kebijakan, prosedur dan peraturan gerai yang berhubungan dengan perencanaan, target dan transaksi penjualan, serta memberikan umpan balik kepada manajemen untuk kinerja sales dalam rangka penyusunan perencanaan dan target.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerapkan kebijakan dan prosedur penjualan	<p>1.1 Kepatuhan terhadap <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> yang relevan dengan <b>penjualan</b> diawasi.</p> <p>1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan <b>transaksi penjualan</b> diawasi.</p> <p>1.3 Semua transaksi penjualan dipastikan oleh <b>tim</b> masuk ke dalam peralatan <i>ETPOS (electronic terminal point of sales)</i>.</p> <p>1.4 Cara kerja tim dalam <b>penanganan</b> barang di area <i>ETPOS</i> diawasi.</p> <p>1.5 Cara kerja tim penjualan diawasi agar produk dan pelayanan cocok dengan kebutuhan <b>pelanggan</b>.</p>
2. Menerapkan perbaikan implentasi prosedur dan kebijakan	<p>2.1 Umpan balik mengenai kebijakan dan prosedur penjualan didapatkan.</p> <p>2.2 Pengalaman dan informasi pribadi dipakai dalam memberikan <b>bimbingan</b> kepada tim penjualan.</p> <p>2.3 Pembinaan dalam rangka perbaikan implentasi prosedur dan kebijakan dilaksanakan kepada tim kerja</p>
3. Memantau pencapaian target penjualan	<p>3.1 Target penjualan individu dan unit dicatat sesuai kebijakan gerai.</p> <p>3.2 Hasil penjualan dimonitor untuk disesuaikan dengan target penjualan.</p> <p>3.3 Laporan, saran dan <b>masukan</b> mengenai target dan perencanaan penjualan diberikan kepada staf yang relevan dan manajemen gerai.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior pada berbagai sektor dan konteks bisnis ritel yang telah dapat bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab memantau kinerja penjualan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai sehingga dapat memberikan umpan balik kepada manajemen untuk penyusunan perencanaan dan target berikutnya.
- 1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan pemberian tugas dan tanggung jawab, penggunaan sumber daya dengan efisien, database pelanggan internal dan eksternal, transaksi penjualan, penjualan produk dan pelayanan
- 1.3 Penjualan dapat dilakukan dengan temu muka, daring, telepon
- 1.4 Transaksi penjualan dapat berupa tunai, kartu kredit, cek tunai, ETPOS (*Electronic Terminal Point Of Sales*), kupon, voucher dan kartu loyalitas pelanggan
- 1.5 Tim termasuk tim kerja kecil, tim sesama fungsi atau department atau wilayah, atasan, supervisor dan manajer yang relevan
- 1.6 Teknik penanganan manual harus mematuhi praktik dan prosedur K3 sesuai dengan karakteristik barang
- 1.7 Pelanggan termasuk perorangan, pasangan, keluarga ataupun grup baik dengan keperluan rutin ataupun keperluan khusus. Pelanggan lama ataupun baru baik berasal dari lingkup internal perusahaan maupun umum. Mereka mempunyai latar belakang suku, agama, status sosial, budaya yang berbeda-beda, bahkan mungkin dengan keterbatasan fisik dan mental.
- 1.8 Bimbingan kepada tim penjualan terkait dengan prosedur dan kebijakan gerai serta peraturan legislatif yang berkaitan dengan penjualan, implementasi prosedur transaksi penjualan, teknik penjualan dan mempromosikan produk dan pelayanan.
- 1.9 Masukan kepada staf, atasan dan manajemen dapat disampaikan berupa dokumen, email, laporan keuangan, rapat informal, presentasi, catatan penjualan gerai dan laporan-laporan lainnya.

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolahan data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Media digital
- 2.1.6 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pemantauan kinerja penjualan pada gerai ritel

## 3. Peraturan yang Diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.5 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik mengenai pemantauan kinerja pada gerai ritel
- 4.1.2 Kesehatan dan kebersihan gerai
- 4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan

citra gerai dan budaya setempat

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penjualan dan pelayanan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penggunaan sumber daya yang efisien

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan Kompetensi

2.1 G.46RIT00.011.01 Merekomendasikan Produk dan Jasa untuk Meningkatkan Nilai Transaksi Pelanggan

#### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Transaksi penjualan yang dapat berupa tunai, kartu kredit, cek tunai, *ETPOS (electronic terminal point of sales)*, kupon, *voucher* dan kartu loyalitas pelanggan

3.1.2 Penjualan dengan cara temu muka, daring, telepon

3.1.3 Kerjasama tim

3.1.4 *Coaching* dan *mentoring*

3.1.5 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:

a. Penjualan dan pelayanan

- b. Pemantauan dan pengawasan kinerja tim
  - c. Rapat dan dokumentasi hasil rapat
- 3.1.6 Teknik bertanya dan mendengarkan aktif
- 3.1.7 Persyaratan K3 mengenai pengangkatan manual barang
- 3.2 Ketrampilan
  - 3.2.1 Melakukan analisa kebijakan dan prosedur gerai mengenai kinerja penjualan dan efektivitas cara kerja tim penjualan
  - 3.2.2 Mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja penjualan
  - 3.2.3 Melakukan komunikasi efektif ketika berkonsultasi dengan pemangku kepentingan
  - 3.2.4 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan aktif untuk menggali ide, saran, dan masukan dari tim
  - 3.2.5 Memberikan pengarahan dan pengawasan kinerja tim dalam memaksimalkan kinerja penjualan pada gerai ritel
  - 3.2.6 Mempresentasikan masukan, umpan balik dan laporan tertulis kepada manajemen sesuai prosedur perusahaan
  - 3.2.7 Menginterpretasikan Undang-undang, Peraturan Pemerintah baik lokal maupun nasional serta kebijakan dan prosedur perusahaan yang terkait
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait kebijakan dan prosedur gerai mengenai kinerja penjualan dan efektivitas cara kerja tim penjualan
  - 4.2 Cermat mengkoordinasikan sumber daya untuk memaksimalkan kinerja penjualan pada gerai ritel
  - 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.4 Teliti memantau cara kerja tim penjualan untuk memaksimalkan kinerja penjualan
  - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 4.6 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 4.7 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya

## 5. Aspek Kritis

- 5.1 Kecermatan dalam mengevaluasi kebijakan dan prosedur gerai mengenai kinerja penjualan dan efektivitas cara kerja tim penjualan
- 5.2 Ketepatan dalam membuat rencana kerja untuk memaksimalkan kinerja penjualan
- 5.3 Kesigapan dalam mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya apabila terjadi tindakan diluar rencana
- 5.4 Ketepatan dalam mengkoordinasikan sumber daya agar kinerja penjualan maksimal

**KODE UNIT : G.46RIT00.055.1**

**JUDUL UNIT : Melakukan Aktivitas Pemasaran Digital untuk Bisnis Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam melakukan aktivitas pemasaran digital untuk bisnis ritel, mulai dari riset pasar hingga evaluasi, sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan riset pasar dan tren pemasaran digital	1.1 <b>Riset pasar</b> dari sumber-sumber terpercaya untuk menentukan kebutuhan pelanggan dilakukan. 1.2 Tren perkembangan <b>pemasaran digital</b> dan manfaat penggunaannya bagi bisnis ritel diidentifikasi. 1.3 Hasil penelitian disesuaikan dengan <b>kebijakan dan prosedur perusahaan.</b>
2. Melakukan aktivitas pemasaran digital	2.1 Rencana pemasaran digital disesuaikan dengan prosedur yang relevan dalam perusahaan. 2.2 Rencana pemasaran digital diterapkan. 2.3 Kegiatan pemasaran digital dipastikan patuh pada prosedur, kebijakan perusahaan dan aspek hukum yang berlaku. 2.4 <b>Perangkat daring</b> digunakan untuk meningkatkan sasaran aktivitas pemasaran digital. 2.5 <b>Aktivitas pemasaran digital</b> dipantau untuk mendapatkan rekomendasi perluasan rencana pemasaran digital.
3. Meninjau aktivitas pemasaran digital	3.1 Hasil dari aktivitas pemasaran digital dievaluasi. 3.2 Hasil dari aktifitas pemasaran digital ditinjau. 3.3 Laporan hasil pemasaran digital disiapkan untuk dilanjutkan kepada personel yang relevan.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior yang telah mampu bekerja mandiri serta mempunyai wewenang dan tanggungjawab membuat keputusan terkait aktivitas pemasaran digital sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.
- 1.2 Riset pasar meliputi seluruh kegiatan penelitian pada pangsa pasar yang spesifik untuk mengidentifikasi pelanggan, produk atau pelayanan yang dibutuhkan, pesaing bisnis, sehingga dapat mengoptimalkan perencanaan strategi perusahaan.
- 1.3 Pemasaran digital meliputi seluruh aktivitas pemasaran bertarget, terukur, dan interaktif, dimulai dari mempromosikan merek, membangun preferensi dan meningkatkan penjualan, dengan menggunakan teknologi digital untuk mencapai, mengubah, mengarah ke pelanggan dan mempertahankan mereka, dengan menggunakan media internet, telepon seluler, atau TV.
- 1.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan meliputi peraturan dan perundang-undangan yang harus dipatuhi, kode etik dalam melakukan pemasaran digital, perangkat pemasaran digital yang tepat serta aktivitas pemasaran digital yang efektif.
- 1.5 Perangkat daring untuk pemasaran digital meliputi berbagai perangkat (*tools*) untuk mengoptimalkan aktivitas pemasaran digital. contoh media social *facebook, instagram, tweeter*, atau aplikasi *landing pages design, google adwords, youtube, vimeo, dailymotion*.
- 1.6 Aktivitas pemasaran digital meliputi namun tidak terbatas kepada
  - 1.6.1 *Search Engine Optimization (SEO)* – meningkatkan jumlah pengunjung ke situs *web* organisasi.
  - 1.6.2 *Social Media Marketing* – melibatkan banyak orang melalui jaringan media sosial.
  - 1.6.3 *Search Engine Marketing* – meningkatkan jumlah pengunjung ke situs *web* organisasi baik dengan metode berbayar atau tidak berbayar.

- 1.6.4 *Content Marketing*—mengirimkan informasi seputar penggunaan produk dan deskripsi dan fitur unggulan produk agar dapat menambah nilai produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan
- 1.6.5 *Email Marketing*—mengirim pesan komersial kepada pelanggan secara langsung melalui *email*
- 1.6.6 *Affiliate Marketing*—mempromosikan bisnis orang lain agar mendapatkan imbalan dimana pada akhirnya kedua pihak akan mendapatkan keuntungan
- 1.6.7 *Web Analytics*—memantau lalu lintas di situs web dan aktivitas pengguna (*user*)
- 1.6.8 *Mobile Marketing*—mengirim pesan komersial melalui telepon seluler.

## 2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 PC, laptop
- 2.1.2 Alat komunikasi
- 2.1.3 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti *server, modem wifi, router, bridges, driver, switches* dan *hub*
- 2.1.4 Alat pencetak
- 2.1.5 Teknologi digital seperti *2nd generation digital mobile (GSM), 3rd generation digital mobile (3G), 3G or universal mobile telephone service (UMTS), Short message service (SMS), Wireless application protocol (WAP)* dsb

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Perangkat daring untuk pemasaran digital
- 2.2.2 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

- 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Norma dan standar
- 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai pemasaran digital
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*)

3.1.2 Segmentasi, *targeting*, dan *positioning* produk pemasaran digital

3.1.3 Bauran pemasaran

3.1.4 Perangkat daring untuk pemasaran digital

3.1.5 Aktivitas pemasaran digital

3.1.6 Strategi pemasaran digital

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan alat pengolah data dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan bisnis ritel

3.2.2 Mengevaluasi dan menafsirkan analisis pemasaran digital

3.2.3 Menggunakan perangkat daring untuk pemasaran digital

3.2.4 Melakukan komunikasi efektif untuk mendiskusikan perangkat daring dan aktivitas pemasaran digital yang tepat

3.2.5 Membuat dokumen dan laporan perangkat daring dan aktivitas pemasaran digital yang tepat digunakan

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi aktivitas pemasaran digital bisnis ritel

4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait pemasaran digital bisnis ritel

4.3 Teliti ketika menghasilkan dokumen dan laporan pemasaran digital bisnis ritel yang paling tepat digunakan

4.4 Kreatif menghasilkan ide-ide untuk keberhasilan pemasaran digital bisnis ritel

4.5 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.6 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait pemasaran digital bisnis ritel

4.7 Mandiri ketika mempelajari pemasaran digital bisnis ritel

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan memilih perangkat dan aktivitas pemasaran digital bisnis ritel
- 5.2 Ketepatan merencanakan dan menerapkan pemasaran digital bisnis ritel
- 5.3 Keberhasilan menyiapkan dokumen dan laporan terkait pemasaran digital bisnis ritel

**KODE UNIT : G.46RIT00.056.1**

**JUDUL UNIT : Merencanakan Tingkat Persediaan Barang**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja untuk merencanakan dan mengendalikan tingkat persediaan barang dagangan gerai ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memprakirakan permintaan persediaan barang	1.1 Korelasi antara <b>rencana</b> perusahaan, prakiraan penjualan dan tingkat persediaan diidentifikasi. 1.2 Prakiraan permintaan persediaan barang ditentukan atas dasar Rencana Perusahaan, Prakiraan Penjualan dan Tingkat Persediaan. 1.3 Maksud dan tujuan atas pemantauan tren pasar dan perubahan teknologi ditetapkan dalam pengukuran permintaan barang. 1.4 Dampak adanya <b>acara khusus</b> terhadap permintaan persediaan barang di masa yang akan datang diantisipasi.
2. Menerapkan sistem pengendalian persediaan barang	2.1 Fungsi <b>sistem pengendalian persediaan</b> barang dalam manajemen persediaan barang dijabarkan. 2.2 Standar dan tolak ukur unjuk kerja operasional ditetapkan untuk mengukur dan mengendalikan tingkat persediaan barang. 2.3 Jadwal kebutuhan barang dikelola untuk keperluan perencanaan logistik dan pengendalian tingkat persediaan barang. 2.4 Korelasi antara sistem pendistribusian dan pengendalian persediaan barang dikelola. 2.5 Perbedaan pendekatan pada manajemen serta pengendalian tingkat persediaan barang dibandingkan untuk pencapaian kinerja. 2.6 Pendekatan manajemen operasional dipakai untuk mencapai kinerja bisnis dan perencanaan persediaan barang. 2.7 Rencana atau proses pemeliharaan atas <b>perlengkapan, fasilitas dan peralatan pengelolaan persediaan</b> diperhitungkan 2.8 Sistem pembelian barang ditetapkan 2.9 Pengaturan <b>pasokan persediaan</b> barang dipastikan memenuhi permintaan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
3. Menyesuaikan rencana tingkat persediaan barang	3.1 Korelasi antara sistem pengendalian persediaan barang dan keuntungan kompetitif bisnis ditentukan. 3.2 Prosedur dan alat kontrol dalam pemesanan dan pengendalian tingkat persediaan ditinjau secara berkala. 3.3 Standar industri atau tolok ukur unjuk kerja untuk sistem pengendalian persediaan ditingkatkan. 3.4 Sistem pengendalian dan pengawasan persediaan barang diperbaiki secara berkala. 3.5 Strategi untuk memperbaiki sistem pengendalian persediaan barang diusulkan kepada <b>pihak yang relevan</b> .

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior yang dapat bekerja mandiri di bawah pengawasan dan bimbingan terbatas dari orang lain untuk melakukan perencanaan dan penerapan sistem pengendalian persediaan (stok) agar dapat memenuhi tuntutan operasional dan permintaan pelanggan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 1.2 Rencana perusahaan meliputi namun tidak terbatas kepada penjualan, pemasaran, strategis, bisnis, pembelian dan pengadaan, pembuangan, sumber daya manusia, hubungan masyarakat, kemungkinan, manajemen resiko, dan lingkungan.
- 1.3 Prakiraan mungkin berdasarkan kepada database atau penelusuran internet, permodelan, telepon, *fax*, surat, diskusi formal, dan korespondensi formal dan informal.
- 1.4 Permintaan persediaan barang dapat bervariasi tergantung kepada permintaan pelanggan, siklus musiman, pendekatan penjualan, faktor lingkungan, tuntutan kualitas dan kemajuan teknologi.
- 1.5 Acara khusus dapat berlangsung ketika penjualan dan momentum potongan harga, periode liburan, peluncuran produk dan promosi pemasok dan perusahaan.

- 1.6 Sistem pengendalian persediaan dapat berupa sistem pelacakan persediaan baik elektronik maupun manual, inventarisasi, tingkat pemantauan stok, penghitungan siklus, minimalisasi stok yang kadaluarsa, dan kontrol kualitas.
- 1.7 Standar dan tolak ukur unjuk kerja dapat berupa standar internasional, standar profesional, standar industri, indikator unjuk kerja, ukuran dan kriteria kualitas, tonggak perencanaan dan tenggat waktu, pokok-pokok desain dan standar produsen dan pemasok.
- 1.8 Logistik meliputi fase atau tahapan rantai pasokan dan distribusi, tenggat waktu, tonggak kegiatan, jadwal pembayaran, target, hasil, sumber infrastruktur dan tingkat pelayanan.
- 1.9 Perlengkapan, peralatan dan fasilitas pengelolaan persediaan mencakup namun tidak terbatas kepada peralatan elektronik untuk pelabelan (*barcoding*), mesin timbang, thermometer, pengontrol suhu, unit penyimpanan dingin, perlengkapan penyimpanan, troli, alat input data, peralatan memotong dan pakaian pelindung.
- 1.10 Sistem pembelian meliputi permintaan resmi, tender, tawaran kompetitif, jadwal produksi, *electronic data interchange* (EDI), *just in time* (JIT), pemesanan, *bills of materials* (BOM), kesepakatan stok dan pasokan.
- 1.11 Pengaturan pasokan persediaan meliputi namun tidak terbatas kepada pengiriman produk, penyediaan pelayanan, perjanjian pemeliharaan dan dukungan, perjanjian dan konsultasi sewa beli (*leasing*) serta penelitian dan pengembangan.
- 1.12 Pihak yang relevan meliputi karyawan, penyelia (*supervisor*), personil SDM, manajer tim dan manajer area.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi

- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
  - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
  - 2.2.3 Perangkat lunak atau sistem aplikasi persediaan barang
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
  - 3.5 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai pencatatan dan pengendalian persediaan.
    - 4.1.2 Kode etik mengenai penanganan makanan.
    - 4.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pencatatan dan pengendalian persediaan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembelian dan penerimaan barang dagangan perusahaan
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang
    - 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai perjanjian kerjasama dengan pemasok (*supplier*)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.056.01 Melaksanakan Proses Pembelian Barang Dagangan (*Merchandising*)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengendalian persediaan.
- 3.1.2 Sistem dan perlengkapan untuk pencatatan dan pengendalian persediaan
- 3.1.3 Hubungan antara persediaan dan distribusi
- 3.1.4 Hubungan antara manajemen pemasaran dan persediaan
- 3.1.5 Prakiraan (*forecasting*) karena akan mempengaruhi persediaan
- 3.1.6 Acara khusus yang mempengaruhi operasi bisnis atau siklus perencanaan tertentu
- 3.1.7 Persyaratan hukum, administrasi dan bisnis untuk pasokan (*supply*)
- 3.1.8 Sistem standar industri atau unjuk kerja yang digunakan untuk mengukur dan memonitor tingkat dan kinerja persediaan

- 3.1.9 Kebijakan bisnis dan prosedur dalam hal:
  - a. Pengendalian persediaan dan sistem distribusi
  - b. Keselamatan dan Kesehatan Kerja
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Berkomunikasi dengan seluruh pihak yang terlibat meliputi kegiatan menyampaikan strategi pengendalian persediaan, memberikan informasi, memberikan instruksi, mengkonfirmasi informasi serta melakukan negosiasi
  - 3.2.2 Menafsirkan dokumen-dokumen di lingkungan kerja
  - 3.2.3 Menggunakan teknologi untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
  - 3.2.4 Membuat dokumen kompleks, misal. Laporan Persediaan, Rencana Pengendalian Persediaan
  - 3.2.5 Melakukan analisa mengenai sistem pengendalian persediaan, tingkat persediaan, permintaan persediaan dan tren pasar
  - 3.2.6 Menghitung kebutuhan persediaan untuk perencanaan pembelian
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Inovatif dalam mencari sistem pengendalian persediaan yang cocok bagi perusahaan
  - 4.2 Cermat dalam menganalisa sistem pengendalian persediaan, tingkat persediaan, permintaan persediaan dan tren pasar
  - 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.4 Teliti dalam menghitung persediaan dan stok (*stocktaking*)
  - 4.5 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan-laporan
  - 4.6 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 4.7 Inisiatif mempelajari teknologi yang dipakai di lingkungan kerja guna mendukung penyelesaian pekerjaan

5. Aspek kritis

- 5.4 Kecermatan menganalisa sistem pengendalian persediaan, tingkat persediaan, permintaan persediaan dan tren pasar
- 5.5 Ketepatan memilih sistem pengendalian persediaan yang cocok bagi perusahaan
- 5.6 Ketelitian menghitung persediaan dan stok (*stocktaking*)
- 5.7 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan permintaan

**KODE UNIT : G.46RIT00.057.1**

**JUDUL UNIT : Meningkatkan Efektivitas Pasokan (Supply) Merchandising**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit inimenjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan menerapkan cara-cara untuk meningkatkan pasokan, dan rantai distribusi untuk bisnis ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengkonfirmasi ciri khas dari rantai pasokan ( <i>supply chain</i> ) tertentu.	1.1 Proposisi bisnis di rantai pasokan ( <i>supply chain</i> ) ditentukan. 1.2 Fitur dan dampak <b>hubungan bisnis</b> dengan <b>pemasok</b> dianalisa. 1.3 <b>Tolak ukur</b> atas efisiensi rantai distribusi ditetapkan.
2. Memperbaharui informasi tentang pemasok ( <i>supplier</i> ).	2.1 <b>Informasi mengenai pemasok</b> produk dan pelayanan disimpan menurut <b>kebijakan dan prosedur bisnis</b> . 2.2 Informasi pemasok produk dan pelayanan diperbarui secara berkala. 2.3 <b>Informasi</b> tentang asal mula dan ciri khas hubungan bisnis dengan pemasok <b>disimpan</b> dengan mempertimbangkan faktor kerahasiaan, keamanan, dan kebutuhan bisnis.
3. Meninjau pengaturan distribusi.	3.1 Hasil penjualan dan laporan indikator penjualan dan kepuasan pelanggan dianalisa secara komparatif. 3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pasokan atau produk ditinjau.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
4. Merancang kebijakan dan prosedur untuk pasokan ( <i>supply</i> ) dan distribusi	<p>4.1 Kebijakan dan prosedur untuk distribusi pasokan (<i>supply</i>) ke gerai dan konsumen akhir di tetapkan.</p> <p>4.2. Prosedur pengumpulan dan analisa informasi untuk manajemen rantai distribusi ditetapkan.</p>
5. Memprakirakan isu yang mungkin timbul di kemudian hari yang berdampak pada manajemen rantai distribusi	<p>5.1. Prakiraan permintaan pasar dianalisa untuk memastikan kebutuhan di masa depan.</p> <p>5.2. Kebutuhan produk di masa depan dikomunikasikan kepada pemasok (<i>supplier</i>) sesuai dengan kebijakan dan ketentuan kontrak.</p> <p>5.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian di masa depan dan pengaturan pasokan dikonfirmasi.</p> <p>5.4. Standar acuan untuk penyediaan pasokan pelayanan dan produk dibuat sesuai dengan kriteria kuantitatif dan kualitatif.</p> <p>5.5. Prosedur kepastian kualitas pasokan dikomunikasikan kepada personel internal dan eksternal yang relevan.</p>
6. Meningkatkan efektivitas rantai pasokan ( <i>supply chain</i> ) dan distribusi	<p>6.1 Rantai pasokan (<i>supply chain</i>) dievaluasi terhadap tolak ukur standar (yang telah ditetapkan) dan dampak keseluruhan dari kinerja bisnis.</p> <p>6.2 Kinerja dari rantai pasokan (<i>supply chain</i>) diperbandingkan secara komparatif dengan competitor.</p> <p>6.3 Rantai pasokan (<i>supply chain</i>) dievaluasi terhadap tolak ukur standar (yang telah ditetapkan) dan dampak keseluruhan dari kinerja bisnis.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
6. Meningkatkan efektivitas rantai pasokan ( <i>supply chain</i> ) dan distribusi	<p>6.4 Rantai pasokan (<i>supply chain</i>) dievaluasi terhadap tolak ukur standar (yang telah ditetapkan) dan dampak keseluruhan dari kinerja bisnis.</p> <p>6.5 Kinerja dari rantai pasokan (<i>supply chain</i>) diperbandingkan secara komparatif dengan competitor.</p> <p>6.6 <b>Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap distribusi dan pasokan di masa depan</b> dianalisa.</p> <p>6.7 Rekomendasi atas peluang peningkatan hubungan pemasok dengan pelanggan serta distribusi barang diajukan kepada personil yang relevan.</p> <p>6.8 Usulan kegiatan untuk perbaikan kegiatan distribusi dan pasokan dianalisa dampaknya terhadap anggaran dan rencana operasional</p> <p>6.9 Ketentuan yang berlaku dalam perdagangan diterapkan untuk meningkatkan pengelolaan rantai pasokan dan distribusi barang.</p> <p>6.10 Laporan hubungan bisnis dengan pemasok dibuat dengan bantuan teknologi berdasarkan hasil kinerja.</p> <p>6.11 <b>Laporan ke personel</b> internal dan eksternal <b>yang relevan</b> dibuat untuk mendorong usulan implementasi peningkatan rantai pasokan dan distribusi.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf senior berpengalaman di bidang *supply chain management* yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, mengevaluasi dan menerapkan cara yang berkesinambungan dalam peningkatan distribusi dan pasokan produk atau pelayanan untuk bisnis ritel.
- 1.2 Hubungan bisnis dapat dipengaruhi oleh pembagian risiko, posisi pasar, siklus dan waktu perencanaan, analisis biaya dan harga, syarat dan kondisi yang disepakati, kekayaan intelektual dan hak

cipta teknologi, manajemen nilai, perbaikan terus-menerus, manajemen rantai pasokan, persyaratan infrastruktur dan pengeluaran modal, sistem integrasi dan kompatibilitas organisasi.

- 1.3 Pemasok meliputi namun tidak terbatas kepada perusahaan komersial, lembaga publik atau organisasi, pemerintah, lembaga swadaya masyarakat dan internal.
- 1.4 Tolak ukur meliputi standar internasional, standar profesional, standar industri, indikator unjuk kerja, kriteria dan ukuran kualitas, tonggak perencanaan, tenggat waktu dan standar produsen dan pemasok.
- 1.5 Informasi mengenai pemasok meliputi namun tidak terbatas kepada rincian kontak yang bisa dihubungi, jajaran produk dan pelayanan, catatan transaksi, catatan komunikasi dengan kontak, harga, prosedur pengiriman dan pengiriman, catatan kinerja pemasok, rincian dan item yang disediakan atau dikembalikan.
- 1.6 Kebijakan dan prosedur bisnis berhubungan dengan pembelian, pasokan dan distribusi produk dan pelayanan, proses persetujuan, penyimpanan dan transportasi barang.
- 1.7 Metode yang digunakan dalam penyimpanan informasi dapat dilakukan secara manual maupun elektronik (digital).
- 1.8 Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap distribusi dan pasokan di masa depan meliputi namun tidak terbatas kepada ketersediaan barang, ketersediaan transportasi, persyaratan tenggat waktu, persyaratan anggaran dan logistik.
- 1.9 Laporan dapat berbentuk lisan maupun tulisan yang disampaikan secara berkelompok maupun sendiri.
- 1.10 Personel yang relevan meliputi namun tidak terbatas kepada manajer, staf senior (supervisor), rekan kerja, personil spesialis atau teknis.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
  - 2.2.2 Perangkat lunak atau sistem aplikasi rantai pasokan dan distribusi
  - 2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
  - 3.5 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai pengelolaan rantai pasokan dan distribusi
    - 4.1.2 Kode etik mengenai pengawasan kualitas (*quality control*)
    - 4.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai rantai pasokan dan distribusi
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembelian dan penerimaan barang dagangan perusahaan

- 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang
- 4.2.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai perjanjian kerjasama dengan pemasok (*supplier*)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.059.1 Mengelola Sistem dan Kapasitas Barang Dagangan (*Merchandising*) untuk Memenuhi Permintaan

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Dokumentasi dan kebijakan bisnis yang relevan
- 3.1.2 Prinsip-prinsip dan teknik-teknik analisa, asesmen, pengembangan dan implementasi
- 3.1.3 Proses mendapatkan persetujuan dari personel kunci
- 3.1.4 Manajemen rantai pasokan (*supply chain management*)
- 3.1.5 Prosedur untuk mengumpulkan dan menganalisa manajemen rantai distribusi. Posisi bisnis dalam rantai pasokan
- 3.1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi pasokan dan distribusi manajemen

- 3.1.7 Prioritas kerja
- 3.1.8 Perkiraan dan tren saat ini
- 3.1.9 Pengumpulan informasi dan data pasar
- 3.1.10 Rencana penjualan
- 3.1.11 Prinsip dan teknik untuk mengukur efisiensi rantai pasokan dan standar kualitas
- 3.1.12 Keselamatan dan Kesehatan Kerja di lingkungan kerja
- 3.1.13 Hukum dan perundang-undangan yang komersial
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mengajukan pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi persyaratan atau prosedur
  - 3.2.2 Menggunakan bahasa dan konsep yang tepat untuk berkomunikasi dengan seluruh pemegang kepentingan (*stakeholders*) yang berbeda budaya
  - 3.2.3 Menafsirkan berbagai dokumentasi tempat kerja
  - 3.2.4 Mengakses dan memelihara informasi tentang pemasok
  - 3.2.5 Membuat laporan dan rekomendasi untuk perbaikan rantai distribusi dan pasokan kepada personil yang relevan
  - 3.2.6 Melakukan analisa atas informasi yang diterima
  - 3.2.7 Menyusun kebijakan dan prosedur yang efektif

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan.

- 4.1 Cermat dalam menganalisa informasi yang diterima dan prosedur yang telah ada
- 4.2 Inovatif dalam menyusun prosedur dan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pasokan barang dagangan
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Detail dalam membuat laporan dan rekomendasi terkait peningkatan efektivitas pasokan barang dagangan.
- 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan melakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam kegiatan dsitribusi
- 5.2 Ketepatan memilih solusi dan mengambil keputusan untuk peningkatan efektivitas pasokan barang dagangan
- 5.3 Ketelitian membuat laporan dan rekomendasi terkait peningkatan efektivitas pasokan barang dagangan

**KODE UNIT : G.46RIT00.058.1**

**JUDUL UNIT : Mengendalikan Kinerja Keuangan Ritel Gerai**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola keuangan gerai melalui pengendalian atas biaya-biaya, pengelolaan jadwal kerja, pengelolaan tingkat stok dan meninjau kinerja keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengendalikan biaya tenaga kerja	<p>1.1 <b>Jadwal kerja (Roster)</b> dikembangkan menurut <b>perjanjian kerja</b> yang relevan, anggaran upah serta kebijakan dan prosedur organisasi.</p> <p>1.2 Efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan dimaksimalkan sejalan dengan minimalisasi <b>biaya upah</b>.</p> <p>1.3 Pengaturan jabatan ganda atas anggota tim diberlakukan dengan pantas agar tercipta efektivitas jam kerja personil.</p> <p>1.4 Pengaturan jadwal kerja tim diatur sedemikian rupa dengan kombinasi ketrampilan yang pas untuk memenuhi kebutuhan operasional.</p> <p>1.5 Sistem dan peralatan absensi digunakan untuk mencatat jam kerja anggota tim.</p> <p>1.6 Jadwal kerja dan pemakaian tenaga kerja dirombak jika perlu sesuai kebutuhan.</p>
2. Mengendalikan biaya fasilitas dan utilitas	<p>2.1 <b>Dokumen perjanjian dan kontrak</b> yang berkaitan dengan gedung, fasilitas dan penyediaan utilitas bagi gerai diinterpretasikan.</p> <p>2.2 Poin-poin kunci dalam Dokumen perjanjian dan kontrak dikaji ulang dalam menggali peluang untuk pengendalian biaya secara berkala.</p> <p>2.3 Persyaratan dan ketentuan yang berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan utilitas dinegosiasikan untuk mencapai meminimalkan pembelanjaan (<i>expenditures</i>).</p> <p>2.4 Pengeluaran untuk fasilitas dan utilitas dipantau terhadap tingkat penjualan gerai.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>2.5 Peluang untuk meminalkan biaya fasilitas dan utilitas digali dari berbagi macam sumber informasi bersama dengan para <b>pemangku kepentingan</b>.</p> <p>2.6 Rencana pengendalian biaya disesuaikan dengan tingkat penjualan, musim, kenyamanan berbelanja pelanggan, citra gerai/perusahaan, peraturan legalitas dan kebijakan perusahaan.</p> <p>2.7 Tindak lanjut atas rencana pengendalian biaya fasilitas dan utilitas dikomunikasikan kepada seluruh anggota tim gerai.</p> <p>2.8 <b>Anggota tim</b> didorong berperan aktif dalam mengendalikan biaya fasilitas dan utilitas sesuai dengan area tanggungjawabnya.</p>
3. Mengendalikan tingkat stok	<p>3.1. Tingkat stok disesuaikan dengan permintaan pelanggan, maksimalisasi penjualan dan minimalisasi penyusutan (<i>shrinkage</i>).</p> <p>3.2. Biaya dan tren <b>penyusutan</b> barang (<i>shrinkage</i>) ditindak lanjuti dengan tindakan pencegahan untuk meminimalkannya di masa depan.</p>
4. Menyikapi laporan kinerja keuangan	<p>4.1 Penggunaan <b>anggaran</b>, tingkat pengeluaran dan penerimaan penjualan dianalisa terhadap anggaran dan target.</p> <p>4.2 <b>Data keuangan</b> ditafsirkan untuk dapat mengetahui variasi dari anggaran yang ditetapkan.</p> <p>4.3 Variasi atas anggaran yang terjadi diambil tindakan perbaikan atas penyimpangan terhadap rencana anggaran.</p> <p>4.4 Anggaran yang melebihi pagu/target diambil tindakan untuk mengendalikan pengeluaran dan biaya.</p> <p>4.5 Ukuran atas pengendalian biaya pada tiap bagian dan/atau personil dikomunikasikan dengan jelas dalam lingkup tanggung jawabnya masing-masing.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajemen senior gerai di beragam jenis usaha ritel dan konteks bisnis, yang bekerja secara mandiri dan bertanggungjawab atas kinerja tim dan pengambilan keputusan untuk mengendalikan kinerja keuangan gerai ritel, sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 1.2 Jadwal kerja (*roster*) disusun dengan mempertimbangkan level dan ketrampilan staff, banyaknya ketrampilan yang dikuasai, rutinitas gerai, tren penjualan, musim liburan, status karyawan (permanen, kontrak atau musiman), cakupan tanggung jawab jabatan dan pengalaman kerja.
- 1.3 Perjanjian kerja yang dimaksud dapat berupa Surat Perjanjian Kerja PKWT ataupun PKWTT, apabila ada dapat juga mengacu pada Perjanjian Kerja Bersama dan atau Peraturan Perusahaan.
- 1.4 Biaya upah dapat berupa atau gabungan dari upah kerja minimum yang dibayarkan bulanan, insentif, bonus terhadap penjualan, uang kehadiran, uang makan, honorarium.
- 1.5 Penyusutan barang dagangan termasuk produk yang rusak, hilang, tidak dalam kondisi layak jual, kemasan rusak, habis masa berlakunya, kadaluarsa, bocor. Penyusutan dapat tergantung pada jenis dan karakter barang dagangan, tempat penyimpanan, metode penyimpanan, penanganan barang, keamanan gerai dan kondisi tempat penerimaan barang (*receiving*).
- 1.6 Anggaran dapat termasuk anggaran kas, anggaran kas keluar masuk, anggaran promosi dan acara, anggaran pembelian barang, anggaran penjualan, anggaran upah, anggaran komprehensif gerai.
- 1.7 Data keuangan dapat berkaitan dengan arus kas keluar masuk, transaksi penjualan harian, mingguan dan bulanan, aktivitas pembayaran langsung, pengeluaran harian, mingguan dan bulanan, kas kecil, kinerja penjualan dari bagian, proyek promosi, penjualan khusus, *refund*, biaya upah, tingkat stok, variasi atas pendapatan dan pengeluaran, margin keuntungan, pembuangan produk kadaluarsa.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Media komunikasi

2.1.2 Jaringan saluran komunikasi

2.1.3 Alat pengolah data

2.1.4 Media penyimpan data

2.1.5 Alat penghitung

2.1.6 Mesin absensi

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

3.2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 19 Tahun 2012 tentang *Outsourcing*

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pengelolaan keuangan

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai manajemen keuangan dan penggunaan sumber daya

4.2.2 Standar Akuntansi Keuangan (SAK)

4.2.3 Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek

dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai terkait manajemen keuangan dan pemanfaatan sumber daya
- 3.1.2 Standar Akuntansi Keuangan (SAK)
- 3.1.3 Perangkat lunak untuk pengelolaan keuangan
- 3.1.4 Dampak dan akibat komersial dari keuangan gerai :
  - a. Tingkat pelayanan pelanggan
  - b. Tingkat stok agar dapat memenuhi permintaan pelanggan
  - c. Ratio upah yang dikeluarkan dibandingkan dengan penjualan
  - d. Penurunan harga
  - e. Kemalingan dan pencurian
- 3.1.5 Prinsip-prinsip dan teknik-teknik:
  - a. Komunikasi interpersonal
  - b. Menafsirkan anggaran gerai
  - c. Memantau penggunaan anggaran gerai
  - d. Mengendalikan biaya dan pengeluaran gerai
  - e. Meminimalisasi penyusutan
  - f. Monitoring pemanfaatan sumber daya dan biaya-biaya
  - g. Analisa efisiensi dan efektivitas
  - h. Analisa keuntungan dan biaya
  - i. Analisa diferensial

j. Analisa resiko

3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menafsirkan data dan laporan keuangan ritel, menganalisa rasio dan menetapkan pengukuran untuk memantau kemajuan tindakan yang telah diambil.
- 3.2.2 Melakukan analisa dan membuat laporan kinerja keuangan
- 3.2.3 Mengendalikan anggaran gerai dan tingkat stok barang dalam suatu periode
- 3.2.4 Mengoperasikan Alat pengolah data untuk mengendalikan kinerja keuangan gerai.
- 3.2.5 Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak yang relevan
- 3.2.6 Mengelola waktu untuk menyiapkan, menyesuaikan dan mengawasi jadwal kerja.
- 3.2.7 Merencanakan aktifitas pengendalian tingkat ketersediaan barang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan penjualan

4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam menganalisa data dan memasukkan informasi ke sistem akuntansi gerai
- 4.2 Teliti ketika menyiapkan anggaran dan laporan keuangan
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Konsisten dan disiplin dalam pengendalian anggaran dan penyesuaian jadwal kerja
- 4.5 Cekatan mengatasi penyimpangan anggaran, tenaga kerja yang terlalu tinggi dibanding dengan penjualan, dan tingkat penyusutan yang terlalu tinggi akibat pencurian
- 4.6 Kreatif memberikan solusi pengendalian biaya tenaga kerja, fasilitas dan utilitas serta tingkat stok
- 4.7 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.8 Proaktif mengajak karyawan gerai berpartisipasi mengendalikan penyusutan barang

4.9 Mandiri dalam mempelajari sistem akuntansi gerai, pengendalian biaya tenaga kerja, fasilitas dan utilitas serta tingkat stok

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan menafsirkan data dan laporan keuangan, menganalisa rasio dan menetapkan ukuran kinerja keuangan gerai

5.2 Keberhasilan memberikan saran terkait pengendalian biaya tenaga kerja, fasilitas dan utilitas serta tingkat stok

5.3 Ketepatan mengambil tindakan pengendalian anggaran dan penyesuaian jadwal kerja, terutama dalam mengatasi keengganan karyawan

**KODE UNIT : G.46RIT00.059.1**

**JUDUL UNIT : Mengelola Sistem dan Kapasitas Barang Dagangan (Merchandising) untuk Memenuhi Permintaan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit inimenjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola sistem persediaan barang bisnis ritel yang diperlukan agar dapat memenuhi tuntutan operasional dan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengkaji ulang proses penerimaan dan pengiriman barang.	<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Tanggung jawab untuk penerimaan dan pengiriman produk ditentukan.</li><li>1.2. <b>Kebijakan dan prosedur bisnis</b> untuk penerimaan, pengiriman dan keamanan penyimpanan produk dilaksanakan.</li><li>1.3. Fungsi dan tugas para staf ditinjau agar prosedur bisnis dan <b>dokumentasi</b> berjalan sesuai dengan persyaratan organisasi.</li><li>1.4. Prosedur diterapkan terutama dalam pemeriksaan jumlah dan kualitas dari bukti sirkulasi barang.</li><li>1.5. Tindakan atas perbedaan kuantitas dan kualitas barang masuk dilakukan sesuai kebijakan perusahaan.</li><li>1.6. <b>Penanganan dan penyimpanan yang aman</b> atas produk diawasi sesuai kebijakan perusahaan.</li></ol>
2. Menjaga keakuratan pencatatan stok barang dagangan	<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Tingkat stok dijaga pada level yang dikehendaki.</li><li>2.2. Siklus pemesanan ulang untuk stok disesuaikan sesuai kebutuhan.</li><li>2.3. Tanggung jawab individu dalam pencatatan stok barang diinformasikan ke <b>anggota tim</b>.</li><li>2.4. <b>Catatan</b> penyimpanan dan pergerakan stok barang dipelihara sesuai peraturan.</li><li>2.5. Ketidaksesuaian stok barang dicatat sesuai prosedur dan kebijakan perusahaan.</li><li>2.6. <b>Kinerja stok</b> barang dengan tingkat penjualan tinggi maupun rendah dipantau sesuai dengan kebijakan perusahaan.</li></ol>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memastikan ketersediaan persediaan	3.1 Pengantaran barang dikoordinasikan agar permintaan gerai terpenuhi. 3.2. <b>Logistik</b> pengiriman disesuaikan dengan persyaratan pasokan ( <i>supply</i> ) persediaan. 3.3. Perbaikan untuk manajemen rantai pasokan ( <i>supply chain management</i> ) diimplementasikan sesuai kebutuhan.
4. Memfasilitasi pelaksanaan perhitungan persediaan ( <i>stocktaking</i> )	4.1 Kebijakan dan prosedur untuk perhitungan persediaan ( <i>stocktaking</i> ) dikomunikasikan kepada anggota tim. 4.2 <b>Jadwal kerja staf</b> dibuat sesuai dengan alokasi anggaran dan batasan waktu. 4.3 Tugas perhitungan persediaan ( <i>stocktaking</i> ) dialokasikan ke anggota tim. 4.4. Arahan mengenai unjuk kerja setiap tugas diberikan dengan jelas kepada anggota tim 4.5. Anggota tim ditempatkan secara efektif untuk memaksimalkan penggunaan karyawan 4.6. Laporan mengenai perhitungan persediaan ( <i>stocktaking</i> ) dan ketidaksesuaian dibuat dengan akurat untuk keperluan manajemen.
5. Menindaklanjuti kehilangan stok	5.1 Kehilangan dicatat agar potensi kerugian menjadi terukur dan dapat diprediksi. 5.2 Kehilangan terelakkan ( <i>avoidable losses</i> ) diidentifikasi termasuk penyebabnya agar dapat dihindari. 5.3 Solusi pengendalian persediaan yang hilang diimplementasikan.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer yang telah berpengalaman dalam hal pengelolaan persediaan, baik itu secara prosedur, dokumen dan sistem, sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang demi menjaga stabilitas persediaan.

- 1.2 Kebijakan dan prosedur bisnis berhubungan dengan peran dan tanggung jawab pekerjaan, jajaran produk dan barang dagangan, persyaratan harga, label dan kemasan, proses pengadaan, penerimaan dan pengiriman barang, penghitungan persediaan dan jumlah perputaran, pengiriman, penanganan dan penyimpanan barang.
- 1.3 Dokumentasi meliputi pendaftaran asset, laporan transaksi kartu kredit perusahaan, proses evaluasi, laporan keuangan, faktur dan permintaan pembayaran, dokumen penawaran dan kontrak, permintaan pembelian dan pemesanan, catatan keputusan pejabat yang berwenang, catatan percakapan, catatan kinerja pemasok (*supplier*), serta voucher kas kecil.
- 1.4 Penanganan dan penyimpanan yang aman untuk barang meliputi pemisahan produk, pemeliharaan area penyimpanan (dari segi kebersihan, sanitasi, pencahayaan, pengendalian iklim, pengendalian hama, dan ventilasi), kemasan produk untuk penyimpanan, pemberian label barang, rotasi stok, pembuangan barang yang rusak atau cacat, teknik aman membawa dan mengangkat barang secara manual, penggunaan peralatan seperti tangga dan troli dengan aman, serta penyimpanan di ruangan pendingin, ruangan pembeku dan ruangan pengering.
- 1.5 Teknik penanganan dan penyimpanan yang aman dapat berbeda-beda tergantung dari kode etik industry, kesehatan dan keselamatan kerja dan karakteristik stok.
- 1.6 Anggota tim dapat berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya dan etnis dengan kompetensi yang berbeda-beda.
- 1.7 Catatan dapat berbentuk elektronik atau manual.
- 1.8 Kinerja stok dapat berbeda-beda tergantung kepada kemajuan teknologi, permintaan pelanggan, faktor lingkungan, tuntutan kualitas, siklus musiman dan pendekatan penjualan.
- 1.9 Logistik meliputi namun tidak terbatas kepada sumber daya infrastruktur, tingkat pelayanan, hasil, jadwal pembayaran, fase atau tahapan dalam rantai pasokan dan distribusi, target dan tenggat waktu.

- 1.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi jadwal kerja staf adalah level ketersediaan dan kebutuhan staf, penghargaan dan perjanjian, alokasi anggaran, penuh waktu, paruh waktu, musiman atau kontrak staf, cakupan tanggung jawab staf, kondisi penjualan rutin atau sibuk serta berbagai tingkat pelatihan staf.
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolah data
      - 2.1.2 Media penyimpan data
      - 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
      - 2.2.2 Aplikasi rantai pasokan dan distribusi
      - 2.2.3 Formulir persediaan barang
      - 2.2.4 Dokumen persediaan barang
      - 2.2.5 Perlengkapan pendukung persediaan barang
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
    - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
    - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
    - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
    - 3.5 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai penanganan ketersediaan barang dagangan.

4.1.2 Kode etik mengenai penanganan makanan.

4.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembelian dan penerimaan barang dagangan perusahaan

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kerjasama dengan pemasok (*supplier*)

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Kebijakan bisnis dan prosedur yang berkaitan dengan :

- a. Penerimaan dan pengiriman barang, termasuk inspeksi untuk kuantitas dan kualitas
  - b. Pelaporan perbedaan dan kerusakan stok
  - c. Pengaturan persediaan
  - d. Penambahan stok dan penataan kembali
- 3.1.2 Kode etik industri, termasuk kode etik penanganan makanan
- 3.1.3 Dampak perencanaan bisnis dan perkiraan penjualan terhadap persediaan
- 3.1.4 Pengiriman di dalam gerai atau antar gerai
- 3.1.5 Undang-undang dan persyaratan hukum, termasuk hukum perlindungan konsumen yang relevan dengan pengendalian persediaan.
- 3.1.6 Tren pasar dan dampak kondisi khusus persediaan
- 3.1.7 Kesehatan kerja dan peraturan keselamatan (WHS) dan kode praktek, termasuk:
- e. peraturan dan kode etik membawa barang secara manual.
  - f. peraturan pabrik dan peralatan.
- 3.1.8 Mekanisme organisasi dan rujukan untuk memfasilitasi pemantauan permintaan persediaan
- 3.2 Keterampilan
- 3.2.1 Berkomunikasi dengan seluruh pihak yang terlibat meliputi kegiatan memberikan informasi, memberi instruksi, mengkonfirmasi informasi serta melakukan negosiasi.
- 3.2.2 Menafsirkan dokumen-dokumen di lingkungan kerja.
- 3.2.3 Menggunakan teknologi untuk mendukung penyelesaian pekerjaan
- 3.2.4 Membuat dokumen kompleks, misal. Laporan Permintaan, Laporan Pembelian, dll
- 3.2.5 Melakukan penghitungan stok.
- 3.2.6 Membuat perencanaan pembelian untuk memenuhi permintaan pelanggan.
- 3.2.7 Membuat prioritas kerja

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam menganalisa proses penerimaan dan pengiriman barang
- 4.2 Cermat membaca kebutuhan pelanggan agar seluruh permintaan terpenuhi
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Teliti dalam menghitung persediaan dan stok (*stocktaking*)
- 4.5 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan-laporan
- 4.6 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.7 Proaktif mengkonfirmasi permintaan pelanggan dan spesifikasi produk
- 4.8 Inisiatif mempelajari teknologi yang dipakai di lingkungan kerja guna mendukung penyelesaian pekerjaan

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan menganalisa proses penerimaan dan pengiriman barang
- 5.2 Ketepatan merencanakan dan menjaga tingkat persediaan stok
- 5.3 Ketelitian menghitung persediaan dan stok (*stocktaking*)
- 5.4 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan permintaan

**KODE UNIT : G.46RIT00.060.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Proses *Visual Merchandising* dan Promosi Gerai**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengelola *visual merchandising* di gerai, termasuk rencana untuk kondisi yang tidak terduga, sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengelola proses <i>merchandising</i> gerai	<p>1.1 Standar untuk presentasi gerai dan <i>visual merchandising</i> dikomunikasikan dengan jelas kepada seluruh karyawan.</p> <p>1.2 Tata letak/<i>layout</i> dan presentasi gerai dikelola untuk memaksimalkan peningkatan arus pelanggan sesuai dengan <b>kebijakan dan perencanaan <i>visual merchandising</i></b>.</p> <p>1.3 Pemeriksaan dan evaluasi tata letak (<i>layout assessment check</i>) diterapkan agar hasilnya dapat terpakai untuk masukan bagi karyawan.</p> <p>1.4 Karyawan gerai (<i>floor staff</i>) dilibatkan dalam menilai tanggapan pelanggan atas tata letak/<i>layout</i>.</p>
2. Mengelola tata letak gerai	<p>2.5 Kebijakan dan prosedur gerai mengenai <b>kebersihan dan pemeliharaan gerai</b> diterapkan.</p> <p>2.6 Jadwal kerja dan <i>shift</i> karyawan gerai dibuat untuk memastikan standar kebersihan gerai tetap terpelihara.</p> <p>2.7 <b>Rencana cadangan (<i>contingency plan</i>)</b> terkait masalah presentasi gerai atau <i>visual merchandising</i> disiapkan.</p>
3. Mengelola program promosi gerai	<p>3.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang sehubungan dengan <b>aktivitas promosi</b> gerai diterapkan</p> <p>3.5 Aktivitas promosi gerai dikelola agar sejalan dengan kebutuhan pelanggan tertentu</p> <p>3.6 <b>Promosi-promosi gerai</b> dikelola untuk mencapai dampak yang maksimal bagi</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>pelanggan dilakukan.</p> <p>3.7 Pengaturan yang berkaitan dengan pemasok (<i>supplier</i>) dinegosiasi untuk kegiatan promosi khusus.</p> <p>3.8 Aktivitas promosi gerai sebagai penunjang kegiatan promosi pusat perbelanjaan atau kegiatan operational yang lebih besar dikoordinasikan</p> <p>3.9 <b>Penilaian</b> untuk mengukur efektivitas kegiatan promosi diterapkan.</p> <p>3.10 Aktivitas dan laporan atas kegiatan promosi didokumentasikan.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer yang telah berpengalaman dibidang *visual merchandising* sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan pengelolaan *visual merchadising*, kerapihan dan kebersihan gerai serta kegiatan promosi
- 1.2 Kebijakan dan perencanaan visual merchandising dapat mencakup target pasar, penelitian pasar, penetapan harga, panduan tren sesuai musim, citra gerai, tata ruang gerai dan ketersediaan ruangan.
- 1.3 Kebersihan dan pemeliharaan gerai meliputi namun tidak terbatas kepada perlengkapan, peralatan, pengukuran dan area gerai.
- 1.4 Rencana cadangan (*contingency plan*) meliputi namun tidak terbatas kepada kondisi listrik padam, kerusakan, pembobolan, banjir, badai, dan tumpahan kimia dalam skala besar
- 1.5 Aktivitas promosi dapat mencakup aktivitas perusahaan atau aktivitas berbasis lokal yang diatur oleh agensi periklanan atau konsultan untuk pelaksanaan di dalam atau di luar gerai.
- 1.6 Promosi-promosi gerai meliputi namun tidak terbatas kepada iklan, katalog, internet, koran, poster, radio, televisi atau situs web.

1.7 Penilaian dapat mencakup respon pelanggan atas tata ruang dan dampak *visual merchandising* bagi mereka.

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat *lighting*

2.1.3 Media penyimpan data

2.1.4 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)

2.1.5 Media komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 *Signage*

2.2.3 *Planogram*

2.2.4 *Display box*

2.2.5 *Point of Purchase* (POP)

2.2.6 Perlengkapan kebersihan, misal sapu, pel, lap, dan sebagainya

2.2.7 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang Diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol

3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

## 4. Norma dan Standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelaksanaan promosi

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

## 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penataan produk
- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keamanan, kesehatan dan keselamatan gerai
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan Kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.045.01 Mengelola Pencahayaan Untuk *Display* dan *Visual Merchandising*

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Pengelolaan *visual merchandising*
- 3.1.2 Manajemen pemasaran
- 3.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 3.1.4 Kebijakan dan prosedur gerai sehubungan dengan:
  - a. Standar kualitas produk
  - b. Promosi
  - c. Tata letak untuk gerai

- d. Jajaran produk dan pelayanan
- e. Perlengkapan dan peralatan gerai
- f. Tata ruang dan penataan produk.
- g. Perencanaan *visual merchandising* gerai

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif untuk mengkonfirmasi kebutuhan, menyampaikan standar dan harapan manajemen kepada karyawan dan mendiskusikan *visual merchandising* dan promosi kepada karyawan (*floor staf*).
- 3.2.2 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara.
- 3.2.3 Mengembangkan dan menyiapkan jadwal kerja
- 3.2.4 Mengkoordinasikan aktivitas karyawan
- 3.2.5 Mengembangkan dan mengimplementasikan prosedur.
- 3.2.6 Menyiapkan umpan balik mengenai unjuk kerja.

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Komunikatif saat berkomunikasi dengan anggota tim atau melaporkan hasil kepada manajemen terkait *visual merchandising*, tata letak dan promosi
- 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.3 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik
- 4.4 Inisiatif saat menyelesaikan persoalan terkait *visual merchandising*, pemeliharaan tata letak, dan program promosi di gerai
- 4.5 Inovatif dalam menghasilkan ide untuk tampilan gerai yang lebih baik demi mendukung kinerja penjualan
- 4.6 Disiplin dalam menyelesaikan tampilan gerai sesuai panduan *visual merchandising* dalam waktu yang ditentukan
- 4.7 Mandiri ketika mempelajari panduan *visual merchandising*, tren penjualan, karakteristik pelanggan dan teknologi yang mendukung kinerja

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan menilai efektivitas tata ruang dan penataan produk sesuai kebijakan dan prosedur *visual merchandising* gerai.
- 5.2 Ketepatan menganalisa penerapan aktivitas promosi sesuai panduan serta kebijakan dan prosedur gerai
- 5.3 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan terkait visual merchandising, pemeliharaan tata letak, dan program promosi di gerai
- 5.4 Ketepatan merencanakan aktivitas visual merchandising, pemeliharaan tata letak, dan program promosi sesuai kebijakan dan prosedur gerai serta perundang-undangan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang berlaku

**KODE UNIT : G.46RIT00.061.1**

**JUDUL UNIT : Mengelola Pemasok (Supplier)**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan menetapkan pemasok, serta memelihara hubungan dengan pemasok, agar dapat memenuhi tuntutan operasional dan pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengelola hubungan dengan pemasok ( <i>supplier</i> )	<p>1.1 <b>Indikator kinerja</b> pemasok (<i>supplier</i>) ditetapkan sesuai dengan kebijakan.</p> <p>1.2 Pemasok (<i>supplier</i>) baru yang memenuhi persyaratan jajaran produk dan indikator kinerja diidentifikasi untuk diajak bekerjasama</p> <p>1.3 Kerjasama dengan perwakilan pemasok (<i>supplier</i>) dikembangkan sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>1.4 Kinerja pemasok (<i>supplier</i>) yang sudah ada dipantau berdasarkan indikator kinerja.</p> <p>1.5 Hubungan dengan pemasok (<i>supplier</i>) yang tidak memenuhi indikator kinerja dihentikan sesuai kebijakan gerai</p>
2. Mengelola pasokan ( <i>supply</i> ) barang dagangan	<p>2.1 Pengaturan pasokan (<i>supply</i>) dengan pemasok (<i>supplier</i>) <b>dirundingkan</b> agar implementasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.2 <b>Pengaturan harga</b> khusus dan kesepakatan pembayaran disahkan untuk dikomunikasikan kepada pihak terkait sesuai kebijakan gerai.</p> <p>2.3 Keakuratan dan keterbacaan catatan pasokan (<i>supply</i>) dan stok dipantau untuk mengambil tindakan, jika diperlukan.</p> <p>2.4 <b>Faktor-faktor pasar</b> yang mempengaruhi pasokan diidentifikasi untuk dikomunikasikan kepada pihak terkait.</p> <p>2.5 Catatan lengkap dan akurat mengenai negosiasi serta kesepakatan disampaikan kepada pihak terkait dalam tenggat waktu yang disepakati.</p> <p>2.6. Tindakan koreksi segera diambil ketika ada indikasi potensi masalah atau sedang terjadi</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>masalah dengan pasokan</p> <p>2.7. Rentang persediaan barang dagangan serta sumber pasokan dievaluasi dan jika perlu diubah sesuai dengan umpan balik dari manajemen, staf dan pelanggan.</p>
<p>3. Melakukan pengawasan kualitas (<i>quality control</i>) barang dagangan</p>	<p>3.1 Standar kualitas barang dikonfirmasi dengan pemasok (<i>supplier</i>) sesuai <b>persyaratan hukum</b>, permintaan pelanggan dan kebijakan gerai.</p> <p>3.2. Kualitas barang dagangan diawasi selama proses pemasokan dan pengiriman.</p> <p>3.3. Perbandingan antara angka persediaan barang yang kembali dengan angka yang ditargetkan, dianalisa.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer yang telah berpengalaman dibidang *supply chain management* sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan pengelolaan pemasok mulai dari pemilihan pemasok hingga pemutusan hubungan dengan pemasok.
- 1.2 Indikator unjuk kerja meliputi jajaran produk, kinerja, harga, keuntungan, kualitas, pelayanan, dan ketepatan pasokan.
- 1.3 Proses perundingan meliputi strategi untuk memaksimalkan keuntungan dan persyaratan pembelian dengan pemasok (*supplier*).
- 1.4 Pengaturan harga meliputi namun tidak terbatas kepada bayar di tempat (COD – *cash on delivery*), buku cek, kartu kredit, faktur dan pajak.
- 1.5 Faktor-faktor pasar meliputi tren produk, ketersediaan produk dan kinerja penjualan
- 1.6 Persyaratan hukum meliputi pengaturan lisensi, paten, hak cipta, prosedur pemberian harga termasuk persyaratan pajak, penjualan barang bekas dan undang-undang perlindungan konsumen

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Media penyimpan data

2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)

2.1.4 Media komunikasi

2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Perangkat lunak atau sistem aplikasi pembelian dan penerimaan barang

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

2.2.4 Perlengkapan pendukung penerimaan dan penyimpanan barang

## 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan

3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

3.5 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

## 4. Norma dan standar

### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai hubungan dengan pemasok (*supplier*)

4.1.2 Kode etik mengenai pengawasan kualitas (*quality control*)

4.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

## 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengawasan kualitas
- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembelian dan penerimaan barang dagangan perusahaan
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penyimpanan barang di gudang
- 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai perjanjian kerjasama dengan pemasok (*supplier*)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.032.01Melaksanakan Proses Pembelian Barang Dagangan (*Merchandising*)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Saluran distribusi

3.1.2 Jaringan produk

3.1.3 Pemasok (*supplier*) baru

3.1.4 Jaringan produk yang tersedia di gerai

3.1.5 Undang-undang, persyaratan hukum yang relevan dan kode etik yang berkaitan dengan industri ritel

3.1.6 Kebijakan dan prosedur toko dalam hal pembelian, tingkat persediaan stok saat ini dan prakiraan di masa depan, margin keuntungan, pengawasan kualitas

#### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Melakukan analisa dan pemecahan masalah terkait batasan stok, dan indikator unjuk kerja pemasok

3.2.2 Melakukan komunikasi yang efektif dalam hal mengkonfirmasi permintaan, membangun hubungan dengan pemasok (*supplier*), dan merundingkan pasokan barang

3.2.3 Memberikan instruksi yang mudah dipahami

3.2.4 Menafsirkan undang-undang, peraturan, kebijakan atau dokumen lainnya dengan tepat

3.2.5 Menggunakan kemampuan numerasi untuk menghitung harga, persyaratan pembayaran (seperti pajak), stok dan kinerja pemasok (*supplier*) sesuai indikator yang telah ditetapkan

3.2.6 Mengkaji ulang proses, prosedur atau dokumentasi yang sudah ada

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam menganalisa batasan stok, penerapan indikator unjuk kerja pemasok, pengawasan kualitas dan dokumen pengelolaan pemasok (*supplier*)

4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.

- 4.3 Teliti dalam menghitung harga, persyaratan pembayaran (seperti pajak), stok dan kinerja pemasok (*supplier*) sesuai indikator yang telah ditetapkan
- 4.4 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan terkait pengawasan kualitas
- 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketelitian menghitung harga, persyaratan pembayaran (seperti pajak), stok dan kinerja pemasok (*supplier*)
- 5.2 Ketepatan menganalisa penerapan indikator unjuk kerja pemasok dan pengawasan kualitas
- 5.3 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan terkait pengawasan kualitas

**KODE UNIT : G.46RIT00.062.1**

**JUDUL UNIT : Mengelola Fasilitas pada Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola dan memelihara fasilitas gerai dari sisi kebersihan gerai, kebutuhan ruang fasilitas kerja

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengelola kebijakan dan prosedur pemeliharaan gerai.	<p>1.1 Pemeliharaan gedung, perlengkapan, perkakas dan peralatan dipantau sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai dan peraturan yang relevan.</b></p> <p>1.2 Prosedur pemeliharaan gerai dan tindakan perbaikan yang perlu diidentifikasi.</p> <p>1.3 Saran dari <b>spesialis</b> yang sesuai dijadikan pertimbangan dalam meninjau kebijakan dan prosedur gerai.</p>
2. Mengelola pemeliharaan peralatan ritel.	<p>2.1 Prosedur untuk memastikan peralatan dan aset gerai dikelola sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.2 Pelaksanaan program pemeliharaan untuk peralatan ritel dipantau agar sesuai dengan spesifikasi dan kebijakan gerai.</p> <p>2.3 Perbaikan peralatan dilakukan segera dan tanpa ditunda.</p> <p>2.4 Kerusakan atau kegagalan peralatan <b>dilaporkan</b> sesuai dengan standar pelayanan dan kebijakan gerai.</p>
3. Menegosiasikan kontrak pemeliharaan.	<p>3.2 <b>Kontrak</b> pemeliharaan dinegosiasikan dengan kontraktor dan pemasok sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>3.3 Implementasi kebijakan kontrak dinegosiasikan sesuai dengan kondisi untuk memaksimalkan keuntungan terhadap gerai, dan dikomunikasikan kepada <b>personil yang relevan.</b></p> <p>3.4 Prosedur pemeliharaan dipantau untuk memastikan produk dan pelayanan sesuai dengan spesifikasi dalam kontrak.</p>
4. Mengidentifikasi fasilitas dan kebutuhan ruang.	<p>4.1 Kebutuhan ruang dan fasilitas diidentifikasi untuk menyesuaikan</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>kebutuhan dan volume bisnis sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan anggaran.</p> <p>4.2 Fasilitas dan persyaratan ruangan yang cocok diletakkan untuk memfasilitasi perpindahan atau perubahan yang sejalan dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>4.3 Strategi optimal dalam penggunaan ruangan dan lokasi dikonsultasikan dengan manajemen atau pemilik properti.</p> <p>4.4 Pemanfaatan ruang dimaksimalkan untuk lokasi produk dan <i>visual merchandise</i> yang akan datang.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan konteks ritel sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan pengelolaan bisnis ritel.
- 1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang meliputi pemeliharaan gerai, manajemen fasilitas, mekanisme pelaporan, K3, dan keamanan lingkungan.
- 1.3 Peraturan yang relevan termasuk undang-undang dan peraturan, aturan keamanan makanan dan K3.
- 1.4 Spesialis yang ahli pada titik terminal penjualan, pengoperasian Alat pengolah data, scanner, Alat pencetak, peralatan untuk harga, peralatan bar kode elektronik, data entry secara portabel, peralatan pemesanan elektronik, peralatan pembungkus atau pengemas, peralatan untuk membawa atau memindahkan merchandise, peralatan untuk penyimpanan merchandise termasuk lemari pendingin, mesin timbangan, termometer, sistem tag keamanan, perkakas, dan peralatan untuk persiapan makanan.
- 1.5 Dilaporkan secara lisan, tertulis, melalui email, pelayanan diri, kontraktor, manajer yang relevan dan pengawas.

- 1.6 Kontrak yang dapat dinegosiasikan secara internal maupun eksternal yang meliputi standar kualitas, pelayanan pemeliharaan gedung, kebersihan, keamanan, pelayanan listrik, pelayanan ledeng, dan pemeliharaan peralatan.
  - 1.7 Personil yang relevan meliputi namun tidak terbatas kepada staf *frontline*, manajer yang relevan, penyelia (*supervisor*), pemimpin tim dan staf spesialis.
2. Peralatan dan perlengkapan yang diperlukan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Alat pengolah data
      - 2.1.2 Alat-alat keamanan, keselamatan dan kebersihan
      - 2.1.3 Peralatan lain sesuai dengan sektor dan konteks bisnis ritel
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
      - 2.2.2 Perlengkapan pendukung praktek keselamatan kerja, penerimaan dan penyimpanan barang
      - 2.2.3 Buku panduan penggunaan atau pengoperasian peralatan kerja
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
    - 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
    - 3.3 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
    - 3.4 Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern
    - 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah
    - 3.6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
4. Norma dan standar
    - 4.1 Norma
      - 4.1.1 Kode etik mengenai keselamatan kerja pada gerai ritel

- 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keselamatan kerja pada gerai ritel
  - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pemeliharaan fasilitas gerai

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.049.01 Mendorong Keselamatan Kerja pada Gerai Ritel

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang sesuai dengan pemeliharaan fasilitas dan perlengkapan ritel
- 3.1.2 Kebijakan dan pilihan dalam kontrak pemeliharaan
- 3.1.3 Spesifikasi kontrak
- 3.1.4 Undang-undang dan peraturan mengenai keselamatan dan kesehatan kerja (K3) serta keamanan makanan
- 3.1.5 Kode praktek industri yang relevan mengelola fasilitas gerai
- 3.1.6 Prinsip dan teknik negosiasi dan komunikasi interpersonal

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Berkomunikasi untuk digunakan mengidentifikasi dan mengkonfirmasi persyaratan
- 3.2.2 Menegosiasikan kontrak dan persyaratan kontrak pemeliharaan dengan kontraktor dan pemasok
- 3.2.3 Membagikan informasi kepada pihak yang berwenang
- 3.2.4 Menggunakan dan menerjemahkan komunikasi non-verbal
- 3.2.5 Menggunakan bahasa dan konsep yang tepat pada budaya yang berbeda
- 3.2.6 Menafsirkan proses penghitungan dan pencatatan data
- 3.2.7 Memperkirakan ukuran dan volum
- 3.2.8 Mencatat pemeliharaan
- 3.2.9 Membaca dan menterjemahkan instruksi pabrik

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam menganalisa dan mengidentifikasi pemeliharaan fasilitas gerai
- 4.2 Patuh terhadap prosedur, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4.3 Teliti dalam melakukan pemeliharaan fasilitas gerai
- 4.4 Detail dalam menyiapkan dokumen dan laporan K3
- 4.5 Komunikatif saat mengkomunikasikan peraturan K3 kepada seluruh anggota tim

### 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan dalam merencanakan, mengkoordinasikan dan menerapkan aktivitas pemantauan dan pemeliharaan gedung, peralatan dan perkakas yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 5.2 Ketelitian menginisiasi rencana dalam merespon permasalahan pemeliharaan yang dibutuhkan
- 5.3 Kecermatan dalam bernegosiasi dengan proaktif, pemantauan dan penerapan kontrak pemeliharaan yang sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai

- 5.4 Ketepatan dalam mengidentifikasi dan menggunakan ruang dan fasilitas secara efektif
- 5.5 Kecermatan dalam mengevaluasi dan melaporkan kontrak pemeliharaan secara efektif

**KODE UNIT : G.46RIT00.063.1**

**JUDUL UNIT : Mengelola Kinerja Karyawan Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam merencanakan dan mengelola personil ritel melalui penerapan kebijakan dan prosedur kepegawaian.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menerapkan kepatuhan tentang kebijakan jenjang kepegawaian	<p>1.1 <b>Kebijakan dan prosedur gerai</b> mengenai <b>level kepegawaian</b> dijaga kepatuhannya</p> <p>1.2 Rencana dan struktur organisasi gerai disesuaikan dari waktu ke waktu sesuai kegiatan operasional gerai</p> <p>1.3 Struktur organisasi dan susunan karyawan gerai dibuat secara lengkap, singkat dan jelas untuk seluruh <b>karyawan dan manajemen</b></p> <p>1.4 Struktur pengupahan dan insentif disusun secara akurat berdasarkan informasi dan kebijakan gerai.</p> <p>1.5 <b>Rencana darurat dibuat untuk mengantisipasi situasi yang kurang kondusif</b></p> <p>1.6 Masalah keluar masuk karyawan dianalisa untuk tindakan perbaikan sesuai <b>kebijakan dan prosedur gerai</b></p>
2. Memantau kinerja karyawan	<p>2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal pemantauan kinerja karyawan diterapkan</p> <p>2.2 Penilaian kinerja dan wawancara konseling dilakukan sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>2.3 <b>Umpan balik</b> yang konstruktif atas kinerja karyawan diberikan secara proporsional.</p> <p>2.4 Prestasi dan kinerja individu diakui sehingga anggota tim dapat menilai kinerja mereka sendiri.</p> <p>2.5 Individu didorong untuk memberikan kontribusi dalam perbaikan kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.6 Tindakan kedisiplinan dan konseling diberikan kepada staf menurut kebijakan dan prosedur gerai.</p> <p>2.7 Pemutusan hubungan kerja dilakukan</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>sesuai dengan kebijakan gerai dan peraturan yang berlaku.</p> <p>2.8 Wawancara mengakhiri hubungan kerja dilakukan sesuai prosedur gerai.</p> <p>2.9 Prosedur kepegawaian didokumentasikan agar tersedia bagi personil yang berwenang</p>
<p>3. Meminimalkan potensi masalah hubungan industrial</p>	<p>3.1 <i>Strategi dan cara mengatasi <b>konflik interpersonal dan penyelesaian sengketa</b> dijalankan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.</i></p> <p>3.2 <i>Kerja sama dan konsultasi dalam tim didorong secara aktif.</i></p> <p>3.3 <i>Dukungan konstruktif diberikan untuk menyelesaikan masalah konflik interpersonal yang terjadi</i></p> <p>3.4 <i>Prosedur penyelesaian sengketa dan keluhan karyawan dikomunikasikan dengan akurat, jelas dan tepat</i></p> <p>3.5 Semua catatan, berita acara dan proses penyelesaian konflik didokumentasikan agar tersedia bagi personil yang berwenang</p> <p>3.6 Setiap karyawan diperlakukan dengan penuh integritas, rasa hormat dan perhatian.</p>
<p>4. Menerapkan rencana pelatihan karyawan</p>	<p>4.1 <b>Sasaran dan aktifitas pelatihan disusun berdasarkan analisa kebutuhan pelatihan</b></p> <p>4.2 <b>Rencana impelentasi pelatihan diperbaharui berkala bersama dengan karyawan dan manajemen</b></p> <p>4.3 Sasaran dan rencana pelatihan dipastikan jelas dan <b>realistis</b> dengan memperhatikan optimalisasi sumber daya yang ada pada kegiatan operasional</p> <p>4.4 Kebutuhan pelatihan disusun dengan akurat berdasarkan tuntutan kompetensi setiap jabatan</p> <p>4.5 Informasi jadwal dan implemmentasi pelatihan diberikan kepada seluruh karyawan</p> <p>4.6 Individu dibantu untuk mengevaluasi kebutuhan pengembangan kompetensi dan kebutuhan pelatihan mereka sendiri</p> <p>4.7 Tanggung jawab pelaksanaan pelatihan didelegasikan kepada <b>personil khusus.</b></p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	4.8 Perencanaan dan pelaksanaan pelatihan didokumentasikan. 4.9 Anggaran terkait pelatihan dan asesmen kompetensi dipantau sesuai kebijakan dan prosedur gerai.

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior operasional di berbagai aspek dan konteks ritel yang bekerja secara mandiri dan bertanggung jawab mengambil keputusan mengenai kepegawaian sesuai prosedur dan kebijakan organisasi.
- 1.2 **Kebijakan dan prosedur gerai menyangkut hubungan karyawan, pengembangan** staf, dan mekanisme untuk merekam informasi hubungan karyawan.
- 1.3 Level kepegawaian bervariasi tergantung kepada waktu padat pengunjung, peristiwa khusus, promosi, penghitungan stok, dan pembaharuan kembali.
- 1.4 Karyawan dan manajemen meliputi namun tidak terbatas kepada karyawan tetap, paruh waktu, musiman atau kontrak, orang-orang dengan berbagai tingkat melek huruf dan bahasa, orang-orang dari berbagai budaya, sosial, dan latar belakang etnis dan orang-orang dengan berbagai tanggung jawab dan uraian kerja.
- 1.5 Rencana darurat meliputi namun tidak terbatas kepada kekurangan staf yang tidak menentu, permintaan pelanggan yang tidak menentu dan kecelakaan atau keadaan darurat yang tidak diharapkan.
- 1.6 Teknik untuk memberikan umpan balik yaitu menggunakan bahasa terbuka dan inklusif, berbicara dengan jelas dan seksama dan menggunakan bahasa yang sesuai dengan tingkat pemahaman
- 1.7 Konflik interpersonal dapat terjadi antar individu, di dalam kelompok, di dalam manajemen dimana dapat diredam secara formal maupun non formal agar efektivitas hubungan kerja meningkat, tindakan disiplin berkurang, dan keluhan karyawan (Tidak ada.).

- 1.8 Analisa kebutuhan pelatihan berdasarkan kompetensi yang dimiliki staf saat ini, kompetensi yang diperlukan oleh staf serta alokasi anggaran untuk pelatihan staf.
  - 1.9 Personil khusus yang bertanggungjawab untuk pelaksanaan pelatihan yaitu supervisor dan manager, koordinator pelatihan dan **konsultan eksternal.**
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Jaringan saluran komunikasi
      - 2.1.2 Alat pengolah data
      - 2.1.3 Media penyimpan data
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Alat pencetak
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
      - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
    - 3.2 Peraturan-peraturan yang berlaku di daerah masing-masing terkait UMR (Upah Minimum Regional)
    - 3.3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
    - 3.4 Peraturan-peraturan mengenai BPJS Ketenagakerjaan
4. Norma dan standar
    - 4.1 Norma
      - 4.1.1 Kode etik mengenai ketenagakerjaan dan hubungan industrial
      - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

## 4.2 Standar

### 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai ketenagakerjaan dan hubungan industrial

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.).

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Manajemen penilaian kinerja
- 3.1.2 Hubungan karyawan yang efektif untuk meningkatkan produktivitas kerja
- 3.1.3 Analisa kebutuhan pelatihan
- 3.1.4 Pengembangan kompetensi staf
- 3.1.5 Paket pelatihan dan standar kompetensi
- 3.1.6 *Reward and punishment*
- 3.1.7 Tingkat *turnover* staf

- 3.1.8 Undang-undang yang relevan, hukum dan persyaratan hubungan industri dalam hal:
  - a. Prosedur disiplin kerja
  - b. Prosedur pemecatan
  - c. Kompensasi dan numerasi
  - d. Anti diskriminasi
  - e. Kesempatan yang sama
  - f. Pelecehan Seksual
  - g. Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- 3.1.9 Tanggung jawab dan uraian kerja
- 3.1.10 Rencana kepegawaian dan suksesi
- 3.1.11 Kompetensi yang ada, peta kompetensi, matriks kompetensi
- 3.1.12 Sumber daya yang tersedia untuk pelatihan
- 3.1.13 Prinsip-prinsip dan teknik-teknik dalam pelatihan dan pengembangan
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Komunikasi interpersonal untuk memberikan umpan balik yang konstruktif, menyediakan informasi dan melakukan wawancara mengakhiri hubungan kerja
  - 3.2.2 Merencanakan dan melakukan penilaian kinerja
  - 3.2.3 Melakukan analisa kebutuhan pelatihan
  - 3.2.4 Merencanakan program pengembangan kompetensi karyawan
  - 3.2.5 Melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan
  - 3.2.6 Melakukan negosiasi dalam penyelesaian konflik yang terjadi antar individu, di dalam kelompok, di dalam manajemen
  - 3.2.7 Mengajukan pertanyaan untuk mengkonfirmasi persyaratan
  - 3.2.8 Menggunakan bahasa dan konsep-konsep yang sesuai dengan perbedaan budaya
  - 3.2.9 Menyiapkan laporan dan dokumen kompleks
  - 3.2.10 Menafsirkan dan menganalisa data dan informasi
  - 3.2.11 Menggunakan alat elektronik dan teknologi komunikasi untuk mempermudah komunikasi dengan anggota tim

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan anggota tim.
- 4.2 Seksama mendengarkan dan menganalisa ide, sugesti, dan pendapat dari anggota tim serta memberikan penjelasan apabila masukan dari mereka ditolak.
- 4.3 Kolaboratif saat bekerja sama dengan atasan, rekan kerja, dan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif.
- 4.4 Proaktif mengumpulkan informasi dari berbagai pihak untuk diteruskan secara tepat dan benar kepada anggota tim
- 4.5 Empati mendengarkan keluhan dan kritik untuk dicari solusinya.
- 4.6 Adil menyelesaikan konflik yang terjadi antar individu, di dalam kelompok, di dalam manajemen.
- 4.7 Disiplin dan konsisten menjalankan rencana kerja yang telah dibuat.
- 4.8 Kritis dan cermat dalam mengidentifikasi masalah terkait kepegawaian dalam gerai ritel.
- 4.9 Kreatif menyelesaikan masalah terkait kepegawaian dalam gerai ritel.
- 4.10 Mandiri dalam mempelajari alat-alat teknologi komunikasi seperti *email*, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya.
- 4.11 Rapih dalam berpenampilan karena menjadi teladan dan contoh bagi tim

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Keberhasilan menyelesaikan konflik yang terjadi antar individu, di dalam kelompok, di dalam manajemen secara terbuka, jujur, dan adil sesuai dengan kebijakan dan prosedur
- 5.2 Ketepatan membuat level kepegawaian, struktur pengupahan dan insentif berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan
- 5.3 Kecermatan membuat analisa kebutuhan pelatihan untuk pengembangan kompetensi karyawan

- 5.4 Ketepatan membuat sistem penilaian kinerja, beserta sistem *reward and punishment*
- 5.5 Ketepatan memberi umpan balik yang konstruktif atas kinerja karyawan

**KODE UNIT : G.46RIT00.064.01**

**JUDUL UNIT : Menentukan Aplikasi Perdagangan Daring (e-Commerce) Untuk Meningkatkan Penjualan dan pelayanan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk meneliti dan mengevaluasi aplikasi dan teknologi perdagangan daring (e-commerce) untuk memperkuat keunggulan bisnis ritel sesuai kebijakan dan peraturan legislatif yang berlaku.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengkonfirmasi efektivitas aplikasi perdagangan daring (e-commerce) dan pendekatannya	<p>1.1 Kapabilitas baru yang disediakan oleh <b>teknologi dan aplikasi perdagangan daring (e-commerce)</b> ditentukan.</p> <p>1.2 Dampak aplikasi perdagangan daring (e-commerce) pada proses penjualan dan pelayanan bisnis ritel dikaji.</p> <p>1.3 Dampak <b>solusi perdagangan daring (e-commerce)</b> pada penjualan dan strategi pelayanan saat ini, ditetapkan.</p> <p>1.4 <b>Penilaian atas potensi</b> aplikasi perdagangan daring (e-commerce) untuk meningkatkan penjualan dan pelayanan saat ini, dilakukan.</p>
2. Menganalisa relevansi kehadiran aplikasi perdagangan daring (e-commerce) untuk operasi ritel saat ini	<p>2.6 <b>Permodelan</b> dari aplikasi perdagangan daring (e-commerce) dan proses-proses yang terkait, diselesaikan.</p> <p>2.7 Dampak perdagangan daring (e-commerce) pada pangsa pasar dan <b>pelanggan daring</b> dikonfirmasi.</p> <p>2.8 Fasilitas, infrastruktur dan akses pelanggan yang ada ditinjau kembali untuk mengenali potensi dampak implementasi model perdagangan daring (e-commerce).</p> <p>2.9 Keunggulan solusi perdagangan <i>daring (e-commerce)</i> bagi pemasok dan <b>hubungan bisnis yang ada</b> ditentukan.</p> <p>2.10 Persyaratan kinerja untuk operasi ritel saat ini dan ketika model perdagangan daring (e-commerce) berjalan ditetapkan</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Memantau ujicoba performa aplikasi dan teknologi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> )	3.1 Aplikasi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ) dan proses-proses yang terkait dipilih. 3.2 Aplikasi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ) dan proses-proses yang terkait diuji-coba. 3.3 Hasil ujicoba aplikasi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ) didokumentasikan. 3.4 <b>Evaluasi</b> atas efektivitas aplikasi dan proses perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ) terhadap tujuan kinerja dilakukan. 3.5 Hasil evaluasi digunakan untuk membuat rekomendasi tentang penerapan solusi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ).
4. Menetapkan solusi aplikasi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> )	4.1 Aplikasi perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ) diterapkan sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> . 4.2 Aplikasi dan proses perdagangan daring ( <i>e-commerce</i> ) digabungkan ke sistem bisnis ritel yang sudah ada.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk staf khusus yang bertanggungjawab menganalisa pendekatan baru dalam penggunaan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang lebih efisien bagi bisnis ritel.

1.2 Teknologi **perdagangan** daring (*e-commerce*) dapat berupa:

1.2.1 *2nd generation digital mobile (GSM)*

1.2.2 *3rd generation digital mobile (3G)*

1.2.3 *3G or universal mobile telephone service (UMTS)*

1.2.4 *Code division multiple access (CDMA)*

1.2.5 *General packet radio service (GPRA)*

1.2.6 *Global positioning system (GPS)*

1.2.7 *Personal area network (PAN)*

1.2.8 *Personal digital assistant (PDA)*

1.2.9 *Radio frequency identification device (RFID)*

1.2.10 *Short message service (SMS)*

1.2.11 *Wireless application protocol (WAP)*

- 1.3 **Aplikasi perdagangan daring** (*e-commerce*) mencakup:
  - 1.3.1 Akses ke portal
  - 1.3.2 Akses sistem perusahaan
  - 1.3.3 Otomasi pelayanan di lapangan
  - 1.3.4 pelayanan informasi, seperti sejarah klien, lalu lintas klien, angka-angka penjualan
  - 1.3.5 Perpesanan instan
  - 1.3.6 Pengelolaan logistik
  - 1.3.7 Perdagangan saham secara nirkabel
  - 1.3.8 Otomasi penjualan
  - 1.3.9 Aplikasi keamanan
  - 1.3.10 Perbankan secara nirkabel
  - 1.3.11 pelayanan keuangan dan ritel secara nirkabel
  - 1.3.12 Tiket secara nirkabel
  - 1.3.13 Manajemen perjalanan secara nirkabel
- 1.4 **Solusi perdagangan daring** (*e-commerce*) mungkin melibatkan (1) implementasi dari pengalokasian lahan pertanian, hutan atau lahan berkembang lainnya untuk pembangunan komersial dan proyek-proyek industri (2) integrasi operasi keseluruhan di berbagai tingkat pengembangan bisnis daring yang melibatkan campuran teknologi dan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*), (3) integrasi solusi baru dengan infrastruktur teknologi informasi dan proses bisnis yang sudah ada, dan (4) integrasi dengan solusi perdagangan daring (*e-commerce*) dasar yang menyertakan model bisnis yang berbeda tergantung kepada kebutuhan akhir.
- 1.5 Proses konsultasi untuk **penilaian atas potensi** aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) mungkin melibatkan staf individu, spesialis hubungan industri, spesialis K3, pihak manajemen, profesional lain, staf teknis, perundang-undangan yang berlaku, tim dan perwakilan serikat pekerja.
- 1.6 **Permodelan** mungkin mempertimbangkan jajaran produk ritel, kebijakan dan prosedur gerai terkait penjualan produk atau pelayanan, karakteristik produk atau pelayanan tertentu, aplikasi dan teknologi saat ini, keyakinan dan harapan pelanggan, demografi

pelanggan, model bisnis dan infrastruktur teknologi informasi yang ada, bentuk situs web saat ini dan tingkat kesiapan penerapan perdagangan daring (e-commerce), struktur manajemen dan hubungan komunikasi, perundang-undang dan persyaratan yang relevan, kebijakan dan prosedur gerai yang relevan, ukuran, tipe dan lokasi bisnis, jenis produk dan pelayanan yang disediakan serta berbagai tingkat staf magang.

**1.7 Pelanggan daring meliputi namun tidak terbatas kepada organisasi bisnis maupun individu, pelanggan dengan permintaan rutin maupun permintaan khusus, kontak eksternal maupun internal, pelanggan baru maupun lama, orang-orang dari berbagai latar belakang budaya, sosial dan etnis serta orang-orang dengan berbagai kemampuan fisik dan mental.**

1.8 **Hubungan bisnis** mungkin dipengaruhi oleh peningkatan berkesinambungan, analisa biaya dan harga, pelaporan data untuk tujuan kepatuhan (misal. analisa bahaya dan titik pengendalian kritis atau analisa K3, persyaratan infrastruktur dan pengeluaran modal, kekayaan intelektual dan teknologi, posisi pasar, sistem integrasi organisasi, siklus perencanaan dan pengaturan waktu, pembagian risiko, manajemen rantai pasokan, ketentuan dan persyaratan yang telah disepakati, nilai uang dan nilai-nilai di manajemen.

1.9 Evaluasi mungkin berupa perbandingan penyediaan internal versus *outsourcing*, konfirmasi bahwa sebuah proses pengadaan diperlukan, pengembangan sebuah kasus bisnis, konsultasi pemangku kepentingan dan keputusan untuk membeli atau meminjam.

**1.10 Kebijakan dan prosedur gerai meliputi interaksi dengan pelanggan dan perolehan dan penjualan produk atau pelayanan.**

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

#### 2.1.1 PC, *laptop*

#### 2.1.2 Alat komunikasi

- 2.1.3 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring seperti *server, modem wifi, router, bridges, driver, switches* dan *hub*.
- 2.1.4 Alat pencetak
- 2.1.5 Teknologi perdagangan daring (*e-commerce*)
  - a. *2nd generation digital mobile (GSM)*
  - b. *3rd generation digital mobile (3G)*
  - c. *3G or universal mobile telephone service (UMTS)*
  - d. *Code division multiple access (CDMA)*
  - e. *General packet radio service (GPRA)*
  - f. *Global positioning system (GPS)*
  - g. *Personal area network (PAN)*
  - h. *Personal digital assistant (PDA)*
  - i. *Radio frequency identification device (RFID)*
  - j. *Short message service (SMS)*
  - k. *Wireless application protocol (WAP)*
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Perangkat lunak untuk teknologi dan aplikasi daring.
  - 2.2.2 Alat-alat tulis kantor (ATK).
  - 2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
  - 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*)

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*)

4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan

4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan

4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebutuhan operasional dasar seperti pengenalan pelayanan dan produk atau kebijakan dan prosedur gerai
- 3.1.2 Prosedur untuk menentukan perilaku pelanggan, harapan dan kebutuhan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan
- 3.1.3 Dampak dari aplikasi dan pendekatan perdagangan daring (*e-commerce*) pada pasar yang ada
- 3.1.4 Perubahan-perubahan besar mempengaruhi tempat kerja nirkabel
- 3.1.5 Informasi, sistem dan penelitian terhadap pasar
- 3.1.6 Siklus pengembangan aplikasi dan teknologi perdagangan daring (*e-commerce*)
- 3.1.7 Prakiraan dan kecenderungan perdagangan daring (*e-commerce*)
- 3.1.8 Strategi penyesuaian harga
- 3.1.9 Undang-undang dan persyaratan yang relevan mengenai aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3)
- 3.1.10 Faktor risiko dalam aplikasi tertentu

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif untuk mendiskusikan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang tepat
- 3.2.2 Melakukan analisa data untuk menentukan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang dapat meningkatkan penjualan dan pelayanan
- 3.2.3 Membuat perencanaan uji coba aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) dan mengevaluasi efektivitasnya
- 3.2.4 Mengenali dan menilai risiko dalam penerapan solusi perdagangan daring (*e-commerce*)
- 3.2.5 Membuat keputusan-keputusan mengenai kelayakan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*)
- 3.2.6 Membuat dokumen dan laporan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang paling tepat digunakan

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi atas aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang dapat meningkatkan penjualan dan pelayanan bisnis ritel
- 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*)
- 4.3 Teliti ketika menghasilkan dokumen dan laporan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang paling tepat digunakan
- 4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.5 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait perdagangan daring (*e-commerce*) yang dapat meningkatkan penjualan dan pelayanan bisnis ritel
- 4.6 Mandiri ketika mempelajari teknologi perdagangan daring (*e-commerce*), aplikasi perdagangan daring dan solusi perdagangan daring

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan memilih aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) dalam meningkatkan penjualan dan pelayanan sesuai dengan visi, misi dan kebijakan perusahaan
- 5.2 Ketepatan merencanakan dan menerapkan aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*) yang dapat meningkatkan penjualan dan pelayanan gerai
- 5.3 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan terkait aplikasi perdagangan daring (*e-commerce*)

**KODE UNIT : G.46RIT00.065.1**

**JUDUL UNIT : Mendorong Pencapaian Target Penjualan Pada Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk merancang dan menerapkan rencana dalam mendorong dan mengendalikan target penjualan gerai ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Meninjau kinerja bisnis dan operasional gerai saat ini.	<p>1.1 Analisa dilakukan untuk mengetahui <b>faktor-faktor eksternal</b> yang mempengaruhi penjualan</p> <p>1.2 <b>Strategi penjualan</b> yang sedang berjalan dianalisa.</p> <p>1.3 Penjualan dan <b>kinerja gerai</b> ditinjau kembali agar diketahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan penjualan.</p> <p>1.4 Informasi atau saran didapatkan dari pelanggan mengenai keinginan dan kebutuhan sebagai pertimbangan tim gerai untuk meningkatkan penjualan.</p>
2. Mengembangkan rencana untuk meningkatkan jumlah dan nilai transaksi	<p>2.1 Faktor-faktor yang berdampak positif pada <b>keramaian pengunjung (traffic)</b> dan bertambahnya pengunjung baru diinterpretasikan.</p> <p>2.2 Cara dan strategi untuk memper-tahankan dan meningkatkan <b>transaksi berulang (repeat)</b> dari pelanggan yang sudah ada ditentukan.</p> <p>2.3 Cara dan strategi dikonsultasikan dengan <b>pemangku kepentingan.</b></p> <p>2.4 Rencana dalam meningkatkan penjualan baik dari pelanggan baru dan yang sudah ada, disusun.</p>
3. Melaksanakan rencana penjualan	<p>3.1 Rencana penjualan yang telah ditentukan, dikomunikasikan kepada seluruh tim gerai.</p> <p>3.2 Sasaran kunci implementasi rencana penjualan didelegasikan ke <b>seluruh tim</b> sesuai dengan jabatan dan tingkat tanggung jawabnya.</p> <p>3.3 Aktivitas, kegiatan, <b>sumber daya</b>, personil terkait implementasi rencana penjualan dijadwalkan untuk mendorong tingkat</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	penjualan. 3.4 Kegiatan dan aktivitas dalam rencana penjualan dilaksanakan. 3.5 Seluruh tim gerai didukung dalam menjalankan kegiatan terutama dalam hal menciptakan kultur penjualan. 3.6 Kegiatan penjualan dipantau agar dapat dievaluasi secara berkala untuk memastikan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan konteks ritel sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan bisnis operasional dan pencapaian hasil penjualan.
- 1.2 Faktor-faktor eksternal yang dimaksud dapat berupa lokasi gerai, pemajangan barang, promo atau, pertumbuhan ekonomi, perkembangan tren produk, pelayanan dan penataan gerai, kenaikan standar hidup daerah tertentu, perkembangan pemukiman, perilaku konsumen, persaingan bisnis antar pelaku ritel dalam sebuah bisnis ritel, kebijakan pemerintah, himbuan dari asosiasi, penetapan hari libur nasional dan lain-lain.
- 1.3 Strategi penjualan dapat berbeda-beda berdasarkan jenis produk atau pelayanan, merchandising dan penempatannya, periode potongan harga dan sale, durasi, siklus, cakupan wilayah promosi dimana produk dan pelayanan difokuskan
- 1.4 Kinerja gerai dapat berupa kinerja penjualan, keramaian pengunjung (traffic), indikator transaksi per pelanggan, jumlah kuantitas belanja per pelanggan, produktivitas penjualan dibanding dengan anggaran dan luasan gerai, indikator pelanggan dengan belanja berulang dan lain-lain
- 1.5 Keramaian pengunjung (traffic) dapat dipengaruhi berbagai faktor antara lain promosi, iklan, rentang waktu penurunan harga dan

sale, program promosi pusat perbelanjaan, letak gerai, luasan gerai, kenyamanan berbelanja dan mutu pelayanan pelanggan

- 1.6 Faktor faktor yang mendorong transaksi berulang (repeat) pelanggan dapat beraneka ragam yang dipengaruhi oleh jenis produk dan pelayanan, tingkat dan status sosial, perilaku berbelanja, bauran produk dan pelayanan, harga dan lain-lain
- 1.7 Pemangku kepentingan dapat berupa karyawan internal gerai dan internal perusahaan, ataupun eksternal seperti pelanggan, pemuka masyarakat, pihak kepolisian dan keamanan setempat, perwakilan asosiasi terkait pejabat setempat dan lain-lain
- 1.8 Seluruh tim gerai termasuk tim kerja kecil, tim sesama fungsi atau department atau wilayah, atasan, supervisor dan manajer yang relevan
- 1.9 Sumber daya meliputi ketersediaan anggaran, bahan baku, personil, prosedur, peralatan kerja dan akses untuk mendapatkannya pada saat yang telah ditetapkan

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolahan data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengawasan dan koordinasi pelayanan kepada pelanggan dan citra gerai

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen

- 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 3.4 Peraturan tambahan lainnya yang mungkin dibutuhkan berkaitan dengan penyelenggaraan undian berhadiah, jam kerja gerai ritel, penjualan produk bekas dan logistik, pergudangan dan transportasi

#### 4. Norma dan Standar

##### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik pencapaian target penjualan pada gerai ritel
- 4.1.2 Kesehatan dan Kebersihan Gerai
- 4.1.3 Tata krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat

##### 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pencapaian target penjualan pada gerai ritel
- 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan
- 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan promosi dan program loyalitas pelanggan
- 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan,

dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.).

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

#### 3.1.1 **Strategi penjualan**

#### 3.1.2 Pengukuran kinerja gerai

#### 3.1.3 Pengukuran keramaian pengunjung (*traffic*)

#### 3.1.4 Faktor faktor yang mendorong transaksi berulang (*repeat*)

#### 3.1.5 Penanganan keluhan pelanggan baik kepada produk ataupun personil gerai

#### 3.1.6 Program loyalitas pelanggan

#### 3.1.7 Pemantauan dan pengawasan kinerja tim

### 3.2 Keterampilan

#### 3.2.1 Melakukan analisa untuk mengetahui faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi penjualan, strategi penjualan yang sedang berjalan dan kinerja gerai

#### 3.2.2 Mengkoordinasikan sumber daya untuk mencapai target penjualan pada gerai ritel

#### 3.2.3 Melakukan komunikasi efektif ketika berkonsultasi dengan pemangku kepentingan mengenai strategi pencapaian target penjualan pada gerai ritel

#### 3.2.4 Menggunakan teknik bertanya dan mendengarkan aktif untuk menggali ide, saran, dan masukan dari tim

#### 3.2.5 Memberikan pengarahan dan pengawasan kinerja tim dalam pencapaian target penjualan pada gerai ritel

#### 3.2.6 Mempresentasikan masukan, umpan balik dan laporan tertulis kepada manajemen sesuai prosedur perusahaan

#### 3.2.7 Menginterpretasikan Undang-undang, Peraturan Pemerintah baik lokal maupun nasional serta kebijakan dan prosedur perusahaan yang terkait

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Kritis menggali informasi dan melakukan analisa terkait faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi penjualan, strategi penjualan dan kinerja gerai
- 4.2 Intuitif melihat peluang sesuai momen untuk mencapai target penjualan
- 4.3 Cermat mengkoordinasikan sumber daya untuk mencapai target penjualan
- 4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.5 Teliti dan detail membuat rencana pencapaian target penjualan
- 4.6 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.7 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.8 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya

#### 5. Aspek Kritis

- 5.1 Kecermatan dalam mengevaluasi strategi pencapaian target penjualan yang sedang berjalan ketika target masih jauh dari target
- 5.2 Ketepatan dalam membuat rencana dan strategi pencapaian target penjualan
- 5.3 Kesigapan dalam mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya apabila terjadi tindakan diluar rencana
- 5.4 Ketepatan dalam mengkoordinasikan sumber daya agar target penjualan tercapai

**KODE UNIT : G.46RIT00.066.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Profil Pasar Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengkaji citra gerai, meneliti tuntutan pasar, dan menganalisa profil pelanggan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menginterpretasikan citra ( <i>image &amp; branding</i> ) gerai	1.1 <b>Komponen dan faktor yang mempengaruhi citra gerai</b> dianalisa. 1.2 <b>Dokumen dan catatan gerai</b> yang terkait dengan citra gerai dianalisa. 1.3 Citra gerai dipromosikan dengan cara yang tepat.
2. Melakukan penelitian atas permintaan pasar dan gerai	2.1 <b>Ruang lingkup penelitian</b> untuk permintaan pasar diidentifikasi. 2.2 <b>Teknik penelitian</b> yang tepat diterapkan sesuai dengan <b>kebijakan gerai</b> . 2.3 Aktifitas penelitian pasar direncanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai. 2.4 <b>Data</b> yang didapat dikelola dengan tepat hingga menjadi informasi yang bermanfaat.
3. Membuat profil pelanggan gerai	3.1 Demografi <b>pelanggan</b> di sekitar gerai diteliti. 3.2 <b>Profil demografi</b> dihasilkan. 3.3 Informasi seputar <b>perubahan tren</b> dan hubungannya kepada <b>permintaan pelanggan</b> didapatkan.
4. Menerapkan metode yang tepat untuk menaikkan jumlah kunjungan ( <i>traffic</i> )	4.1 Informasi seputar pelanggan dianalisa. 4.2 <b>Ide-ide</b> untuk pengembangan <b>metode memikat pelanggan</b> dihasilkan 4.3 Ide untuk berkolaborasi dengan bagian lain dalam perusahaan dikembangkan. 4.4 Ide yang berkembang didiskusikan dengan <b>personil yang relevan</b> . 4.5 Ide dievaluasi untuk melihat kecocokan dengan kebutuhan dan target pelanggan.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer yang telah mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab dalam membuat profil pasar ritel sehingga dapat memilih dan menerapkan metode yang tepat untuk menarik pelanggan datang ke gerai.
- 1.2 Komponen dan faktor yang mempengaruhi citra gerai meliputi namun tidak terbatas kepada logo, produk-produk, pelayanan, tata letak, pemajangan, informasi promosi, tampilan produk, konsep dan kegiatan promosi
- 1.3 Dokumen dan catatan gerai dapat berupa laporan-laporan penjualan dan data pelanggan.
- 1.4 Ruang lingkup penelitian untuk permintaan pasar dapat terdiri dari lokasi, pelanggan, produk, merk, harga, tata letak, dan iklan.
- 1.5 Teknik penelitian dapat berbentuk wawancara, pengamatan, survei dan kuesioner.
- 1.6 Kebijakan gerai meliputi pemasaran, peningkatan citra gerai dan produktivitas gerai.
- 1.7 Data dapat berasal dari internal seperti pesanan pelanggan, jajak pendapat acak, dan keluhan pelanggan atau pun eksternal seperti hasil statistik yang valid, buku, jurnal, laporan surat kabar dan informasi dari pemasok.
- 1.8 Pelanggan terdiri dari pelanggan baru atau lama, pelanggan internal atau eksternal, pelanggan bisnis atau individu serta pelanggan yang berasal dari latar belakang sosial, budaya dan etnis serta kemampuan-kemampuan fisik dan mental yang beragam,
- 1.9 Profil demografi dapat mencakup karakteristik pelanggan, pariwisata suatu daerah, latar belakang budaya dan etnis serta tingkat pendapatan.
- 1.10 Perubahan tren dapat disebabkan karena musim, teknologi, pendekatan penjualan, isu-isu lingkungan, dan tuntutan kualitas.
- 1.11 Permintaan pelanggan dapat bervariasi menurut preferensi, faktor kesehatan, karakteristik pelanggan, kelompok budaya dan harga.
- 1.12 Ide-ide dapat dihasilkan dengan teknik seperti asosiasi produk,

tukar pendapat, visualisasi, bercerita, menulis kreatif, berpikir di luar kebiasaan, peta pikiran dan gambar

- 1.13 Metode memikat pelanggan dapat berbentuk iklan, pemajangan di jendela (*window display*) yang menarik sesuai panduan visual merchandising, peluncuran produk baru, publikasi dan kegiatan promosi.
- 1.14 Personil yang relevan meliputi manajer, pimpinan tim (*team leader*), atasan (*supervisor*).

## 2. Peralatan dan Perlengkapan

### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
- 3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.6 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba

3.7 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

4. Norma dan Standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelaksanaan promosi

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penelitian pasar ritel

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Strategi peningkatan citra gerai

3.1.2 Metode-metode penelitian pasar

3.1.3 Metode-metode evaluasi

3.1.4 Teknik berpikir kreatif

3.1.5 Teknik-teknik komunikasi antarpribadi

3.1.6 Penambahan jumlah kunjungan (*traffic*).

## 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menafsirkan kebijakan dan prosedur gerai.

3.2.2 Melakukan komunikasi efektif untuk mengkonfirmasi kebijakan dan prosedur gerai

3.2.3 Menggunakan bahasa dan konsep yang sesuai dengan budaya lawan bicara.

3.2.4 Melakukan penelitian pasar untuk bisnis ritel.

3.2.5 Menganalisa data penelitian pasar untuk bisnis ritel.

3.2.6 Menghasilkan laporan penelitian pasar untuk bisnis ritel.

## 4. Sikap Kerja yang diperlukan

4.1 Kritis saat melakukan penelitian pasar untuk bisnis ritel

4.2 Teliti ketika menghasilkan laporan penelitian pasar ritel

4.3 Komunikatif saat berkomunikasi dengan anggota tim, mengkonfirmasi kebijakan dan prosedur gerai atau melaporkan hasil kepada manajemen terkait penelitian pasar untuk bisnis ritel,

4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.5 Aktif bekerja sama dengan anggota tim dan mendorong anggota tim untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik

4.6 Inovatif dalam menghasilkan ide-ide untuk meningkatkan citra gerai, menemukan strategi memikat pelanggan sehingga jumlah kunjungan (*traffic*) bertambah

4.7 Mandiri ketika mempelajari kebijakan dan prosedur gerai, teknik-teknik dalam melakukan penelitian pasar, pengambilan data, dan komunikasi efektif

## 5. Aspek kritis

5.1 Keberhasilan menemukan ide-ide untuk meningkatkan citra gerai, dan strategi memikat pelanggan sehingga jumlah kunjungan (*traffic*) bertambah

5.2 Ketepatan memilih ide terbaik untuk menambah jumlah kunjungan (*traffic*)

- 5.3 Ketepatan merencanakan dan melakukan penelitian pasar untuk bisnis ritel
- 5.4 Kecermatan menyiapkan dokumen dan laporan terkait profil pasar ritel

**KODE UNIT : G.46RIT00.067.01**

**JUDUL UNIT : Memberikan Bimbingan Kerja (*Coaching*) dalam Lingkungan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan cara memberikan bimbingan (*coaching*) kepada anggota tim untuk meningkatkan kinerjanya.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi kebutuhan bimbingan kinerja ( <i>Coaching</i> ).	1.1 Peluang melakukan <b>bimbingan kerja (<i>Coaching</i>)</b> diidentifikasi untuk meningkatkan <b>kompetensi</b> anggota tim. 1.2 Waktu dan tempat diatur agar terbangun suasana mendukung dan kondusif 1.3 Bentuk, jangka waktu, konten kegiatan bimbingan kerja ( <i>Coaching</i> ) disetujui bersama sebelum dilaksanakan.
2. Melakukan bimbingan kinerja ( <i>coaching</i> ) untuk anggota tim.	2.1 <b>Sasaran</b> dan <b>maksud</b> kegiatan bimbingan kerja ( <i>Coaching</i> ) dijelaskan kepada anggota tim. 2.2 Keterampilan yang menjadi fokus bimbingan kerja ( <i>Coaching</i> ) didemonstrasikan sebagai contoh yang baik 2.3 Pengetahuan yang diperlukan untuk mencapai kinerja tertentu dipahami 2.4 Sikap kerja yang diperlukan didiskusikan 2.5 Anggota tim diberikan kesempatan untuk mempraktekkan kompetensi baru dan mengajukan pertanyaan.
3. Mendorong pencapaian kinerja yang ditetapkan dalam bimbingan ( <i>coaching</i> )	3.1 Kemampuan Anggota tim dalam mengaplikasikan kompetensi yang dinilai 3.2 Sasaran bimbingan ( <i>Coaching</i> ) ditinjau dan <b>umpan balik</b> yang konstruktif diberikan untuk perbaikan 3.3 <b>Kemajuan anggota tim didorong dengan dukungan berkelanjutan</b> 3.4 Kesulitan mencapai kinerja

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	dikonsultasikan kepada orang yang tepat agar dapat dikoreksi dan ditindaklanjuti.

### **BATASAN VARIABEL**

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk individu yang bekerja di tatanan manajemen *frontline* di berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana mereka bekerja secara independen dengan penuh tanggung jawab untuk pengembangan orang lain sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai yang berlaku.
- 1.2 Bimbingan kerja (*Coaching*) merupakan pendampingan situasional dalam waktu yang singkat kepada individu di tempat kerja agar mampu dan terampil mengerjakan tugas tertentu yang spesifik dan akan berakhir ketika individu telah berhasil mencapai keterampilan tersebut.
- 1.3 Kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan karyawan saat melaksanakan fungsinya.
- 1.4 Sasaran kegiatan bimbingan kerja (*Coaching*) bisa siapa saja, dimulai dari karyawan baru yang belum menguasai kompetensi utama bisnis ritel sama sekali ataupun mereka yang sudah lama bekerja namun butuh peningkatan kompetensi.
- 1.5 Maksud kegiatan bimbingan kerja (*Coaching*) biasanya adalah pengenalan atas keterampilan baru sesuai prosedur gerai atau pengembangan keterampilan tertentu yang sudah dimiliki karyawan namun belum optimal, demi peningkatan produktivitas,
- 1.6 Umpan balik harus konstruktif, adil, jujur dan obyektif. Saat memberikan umpan balik, baik itu lisan maupun tulisan, harus memperhatikan kerahasiaan dan integritas. Umpan balik yang kurang tepat disampaikan akan menyebabkan si penerima menjadi demotivasi.

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Disesuaikan dengan area tanggungjawab
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
    - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan
  
3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
  - 3.2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
  
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai ketenagakerjaan dan bimbingan kerja (*coaching*)
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai ketenagakerjaan dan bimbingan kerja (*coaching*)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46RIT00.068.01 Melakukan Pengawasan Terhadap Operasional Ritel

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Pengelolaan operasional gerai sesuai area tanggungjawab dan fungsi kerja

3.1.2 Kebijakan dan prosedur operasional gerai

3.1.3 Teknik dalam melakukan bimbingan kerja (*coaching*)

3.1.4 Analisa kebutuhan pengembangan kompetensi

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sesuai dengan tingkat pemahaman peserta

3.2.2 Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi

3.2.3 Mengajukan pertanyaan untuk mengkonfirmasi pemahaman dari peserta bimbingan kerja (*coaching*)

3.2.4 Komunikasi interpersonal untuk memberikan umpan balik yang konstruktif

3.2.5 Merencanakan sesi bimbingan kerja (*coaching*)

3.2.6 Memberikan penilaian atas pencapaian kompetensi

3.2.7 Melakukan evaluasi pelaksanaan bimbingan kerja (*coaching*)

3.2.8 Menyiapkan laporan dan dokumen yang dibutuhkan

3.2.9 Menggunakan alat elektronik dan teknologi komunikasi untuk mempermudah komunikasi dengan peserta

## 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan peserta

4.2 Proaktif menanyakan pemahaman peserta bimbingan kerja (*coaching*)

4.3 Empati mendengarkan kesulitan peserta bimbingan kerja (*coaching*) untuk dicari solusinya

4.4 Disiplin dan konsisten menjalankan rencana kerja yang telah dibuat

5. Aspek kritis

- 5.1 Keberhasilan mendemonstrasikan suatu pekerjaan kepada peserta bimbingan kerja (*coaching*) sehingga peserta mampu mempraktekkannya
- 5.2 Ketepatan membuat rencana sesi bimbingan kerja (*coaching*) yang efektif sesuai tenggat waktu yang diberikan
- 5.3 Ketepatan mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi

**KODE UNIT : G.46RIT00.068.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pengawasan Terhadap Operasional Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengawasi anggota tim untuk operasional ritel agar mencapai produktivitas yang diharapkan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Berkomunikasi aktif dengan tim.	1.1 Visi misi gerai dan tanggung jawab individu dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota tim 1.2 <b>Standar kerja</b> dan perilaku kerja yang diharapkan diinformasikan kepada tim. 1.3 Informasi yang relevan mengenai target penjualan dan tujuan tim diberikan kepada anggota tim.
2. Memantau kinerja tim	2.1 Tugas yang telah diberikan ditindaklanjuti untuk diperiksa pemenuhan standar kinerjanya. 2.2 Umpan balik atas kinerja diberikan kepada anggota tim ketika standar yang ditetapkan tidak terpenuhi. 2.3 Kebutuhan akan peningkatan kinerja tim diidentifikasi sesuai dengan standar kinerja yang ditunjukkan. 2.4 Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja yang buruk ditentukan untuk dicarikan solusi peningkatan kinerja. 2.5 Kebutuhan pelatihan tim dikenali agar dapat memberitahu personel yang relevan
3. Mendorong semangat tim.	3.1 Motivator tim ditentukan 3.2 Peluang untuk meningkatkan motivasi dicari. 3.3 Tim pendukung dibuat dimana semua anggota akan merasa dihargai. 3.4 Anggota tim didorong untuk berbagi pandangan dan tanggapan mereka mengenai tempat kerja. 3.5 Semua anggota tim diperlakukan sama dan dengan rasa hormat.

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku bagi individu yang bekerja sebagai *frontliner* dalam berbagai sektor dan konteks bisnis ritel dimana dia dapat bekerja mandiri di bawah pengawasan yang terbatas dan bimbingan dari orang lain, sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Standar kerja dapat merujuk kepada SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), SOP (*Standard Operating Procedure*), standar industri yang telah diakui atau pun standar internasional.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.2 Alat pengolah data
- 2.1.3 Media penyimpan data
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Alat pencetak

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.4 Peraturan Pemerintah Nomor 109 Tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
- 3.5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai operasional ritel

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai operasional ritel

### **PANDUAN PENILAIAN**

#### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

#### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

#### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

##### 3.1 Pengetahuan

3.1.1 Perencanaan

3.1.2 Operasional ritel

3.1.3 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

3.1.4 Gaya-gaya kepemimpinan

3.1.5 Keterampilan komunikasi interpersonal

3.1.6 Penyelesaian konflik

3.1.7 Negosiasi

3.1.8 Delegasi

- 3.1.9 Kolaborasi tim untuk mencapai tujuan umum
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Mengkomunikasikan ide dan informasi
  - 3.2.2 Mengambil keputusan saat menghadapi situasi yang sulit
  - 3.2.3 Memotivasi tim untuk selalu memberikan yang terbaik
  - 3.2.4 Meninjau kinerja dengan personel yang berkepentingan
  - 3.2.5 Menyediakan informasi sesuai tanggung jawab
  - 3.2.6 Memberikan instruksi dan umpan balik yang konstruktif
  - 3.2.7 Menggunakan bahasa dan konsep-konsep yang sesuai dengan tingkat pemahaman karyawan
  - 3.2.8 Menyelesaikan konflik
  - 3.2.9 Menggunakan alat elektronik dan teknologi komunikasi untuk mempermudah komunikasi dengan anggota tim
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan anggota tim.
  - 4.2 Seksama mendengarkan ide, sugesti, dan pendapat dari anggota tim serta memberikan penjelasan apabila masukan dari mereka ditolak.
  - 4.3 Proaktif mengumpulkan informasi dari berbagai pihak untuk diteruskan secara tepat dan benar kepada anggota tim
  - 4.4 Empati mendengarkan keluhan dan kritik untuk dicari pemecahannya.
  - 4.5 Adil menyelesaikan konflik yang terjadi dalam anggota tim
  - 4.6 Disiplin dan konsisten menjalankan rencana kerja yang telah dibuat
  - 4.7 Kreatif menyelesaikan masalah terkait operasional gerai, anggota tim, pelanggan, manajemen, dan keamanan di dalam gerai.
  - 4.8 Kritis dan cermat dalam mengidentifikasi masalah terkait operasional gerai.
  - 4.9 Mandiri dalam mempelajari alat-alat teknologi komunikasi seperti email, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya.
  - 4.10 Adil terhadap seluruh karyawan dan pelanggan.
  - 4.11 Rapih dalam berpenampilan karena menjadi teladan dan contoh bagi tim

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Keberhasilan mengkomunikasikan visi misi gerai, tanggung jawab individu, standar kerja, perilaku kerja dan target penjualan
- 5.2 Kecermatan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat peningkatan kinerja tim agar segera dicarikan solusinya
- 5.3 Ketepatan memberikan umpan balik atas kinerja kepada anggota tim ketika standar yang ditetapkan tidak terpenuhi

**KODE UNIT : G.46RIT00.069.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Strategi Peningkatan Penjualan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan strategi penjualan yang mendukung pencapaian sasaran pemasaran.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengevaluasi strategi penjualan yang ada	1.1 <b>Strategi penjualan saat ini</b> untuk semua <b>produk dan pelayanan</b> , ditinjau kembali. 1.2 Strategi penjualan produk dan pelayanan saat ini dibandingkan dengan kontras. 1.3 <b>Strategi penjualan bersama</b> diidentifikasi
2. Merancang strategi penjualan	2.1 Efisiensi Pengambilan keputusan terkait rencana penjualan dipertajam melalui <b>informasi yang relevan</b> . 2.2 <b>Perangkat yang tepat digunakan dalam melengkapi perencanaan dan analisa penjualan untuk pasar tertentu</b> . 2.3 Target Penjualan dirancang. 2.4 Target penjualan ditetapkan dengan melibatkan <b>pihak yang relevan</b> dan menggunakan data terbaru.
3. Menerapkan strategi penjualan	3.1 Target penjualan dipastikan memperkuat <b>tujuan dan hasil usaha</b> . 3.2 Strategi penjualan dipastikan mendukung rencana pemasaran dan promosi.

#### **BATASAN VARIABEL**

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pemimpin tim penjualan atau manajer yang menerapkan dan mengevaluasi strategi penjualan perusahaan saat ini dalam rangka memenuhi tujuan bisnis.
- 1.2 Elemen-elemen penting dari sebuah strategi penjualan mencakup aktivitas promosi, teknik penjualan, pengelolaan wilayah, membina hubungan, pengetahuan produk, penerapan prosedur, manajemen waktu dan keterampilan negosiasi.

- 1.3 Produk dan pelayanan dapat dikelompokkan berdasarkan merek, kategori dan penggolongan merchandise, jajaran produk, pelanggan
- 1.4 Strategi penjualan dapat berbeda beda berdasarkan jenis produk atau pelayanan, merchandising dan penempatannya, periode potongan harga dan sale, durasi, siklus, cakupan wilayah promosi dimana produk dan pelayanan difokuskan
- 1.5 Strategi penjualan bersama dapat berbeda-beda berdsasarkan produk, jajaran/rentang, lini, kategori, kinerja. Dapat juga berdasarkan sasaran seperti harga, keuntungan, pangsa merek dan pangsa pasar.
- 1.6 Informasi yang relevan yang dimaksud berupa data kinerja penjualan saat ini, kontrak penjualan, prakiraan tren dan peluang, kapasitas dan komitmen ketersediaan sumber daya
- 1.7 Aktifitas perencanaan dan analisa untuk pasar tertentu dapat mempertimbangkan lokasi, bauran produk dan pelayanan, penyajian dan kemasan produk, faktor kualitas (waktu, biaya, variasi), akses, kesinambungan
- 1.8 Pihak yang relevan termasuk konsultan internal dan eksternal, karyawan, supervisor dan manajer yang relevan
- 1.9 Tujuan dan hasil usaha termasuk indikator kinerja (KPI - *Key Performance Indicator*), sasaran strategis, harga, indikator penjualan dan pasar, nilai merek, kriteria standar mutu, referensi kinerja, milestone.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Jaringan saluran komunikasi

2.1.2 Alat pengolah data

2.1.3 Media penyimpan data

2.1.4 Media komunikasi

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen mengenai strategi peningkatan penjualan ritel sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 1.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan.
- 1.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- 1.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 1.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern.
- 1.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman.
- 1.6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol.
- 1.7 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba.

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
  - 4.1.1 Kode etik mengenai strategi peningkatan penjualan ritel
  - 4.1.2 K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai strategi peningkatan penjualan ritel

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan,

pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.065.01 Mendorong Pencapaian Target Penjualan pada Gerai Ritel

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Perencanaan strategis yang meliputi tujuan, perencanaan, *milestones*, alokasi peran dan tanggungjawab, strategi untuk mengkomunikasikan rencana strategis demi mendapat dukungan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 3.1.2 Analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat*)
- 3.1.3 Tantangan lingkungan eksternal: ekonomi, social, teknologi dan kompetisi
- 3.1.4 Metode pengukuran keberhasilan proyek
- 3.1.5 Sistem pemantauan dan pengawasan proyek
- 3.1.6 Analisa data sevara kuantitatif maupun kualitatif

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menggunakan jaringan internet untuk mengakses informasi
- 3.2.2 Melakukan analisa data dan informasi terkait strategi peningkatan penjualan ritel
- 3.2.3 Melakukan verifikasi dan validasi dokumen, khususnya yang berkaitan dengan strategi peningkatan penjualan ritel
- 3.2.4 Mengembangkan strategi peningkatan penjualan ritel sesuai SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

- 3.2.5 Membuat analisa SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat*).
- 3.2.6 Berkomunikasi efektif dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- 3.2.7 Melakukan kerjasama baik dengan pihak internal maupun eksternal

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam mengakses data dan informasi terkait strategi peningkatan penjualan ritel.
- 4.2 Kreatif dan inovatif mencari alternatif solusi strategi peningkatan penjualan ritel
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.5 Teliti dan detail dalam membuat analisa SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat*) dan strategi peningkatan penjualan ritel
- 4.6 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.7 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang telah ditentukan
- 4.8 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen ritel serta kebijakan dan prosedur gerai

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam membuat dan menerapkan analisa SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity and Threat*)
- 5.2 Ketepatan dalam membuat strategi peningkatan penjualan ritel yang selaras dengan visi, misi dan nilai-nilai organisasi dalam rangka meningkatkan pangsa pasar, potensi laba, kesetiaan pelanggan, dan diversifikasi produk

**KODE UNIT : G.46RIT00.070.01**

**JUDUL UNIT : Mengembangkan Budaya pelayanan Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola dan memastikan standar pelayanan bagi pelanggan dilakukan dengan baik dan bekerjasama dengan seluruh anggota tim untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam berbelanja.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengkomunikasikan budaya pelayanan ritel	<p>1.1 Komitmen dan interpretasi seluruh tim kerja dipastikan dalam memberikan pelayanan pelanggan dan pengalaman belanja yang berkualitas</p> <p>1.2 <b>Standar pelayanan pelanggan</b> dalam tim didorong terutama rasa memiliki dalam pemenuhan standar pelayanan</p> <p>1.3 <b>Perilaku positif</b> yang mencerminkan pola berpusat pada pelanggan (<i>customer centric</i>) ditunjukkan secara konsisten</p>
2. Mendorong tim untuk memberikan pelayanan ritel terbaik	<p>2.1 Kecukupan <b>sumber daya</b> dipastikan dapat memberikan standar pelayanan terbaik untuk pelanggan</p> <p>2.2 pelayanan pelanggan dimonitor agar mencapai standar, jika belum tercapai perlu adanya tindak lanjut</p> <p>2.3 <b>Umpan balik (feedback)</b> kepada tim diberikan atas kemampuan individu dan/atau tim dalam memenuhi standar pelayanan pelanggan</p> <p>2.4 Bimbingan kerja diberikan kepada tim untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam memenuhi standar pelayanan pelanggan.</p>
3. Melakukan evaluasi pengembangan budaya pelayanan ritel	<p>3.1 Umpan balik dalam hal standar pelayanan pelanggan dari pelanggan dan tim didokumentasikan.</p> <p>3.2 Tren pelayanan dan permintaan pelanggan dikelola untuk identifikasi peluang yang dapat meningkatkan pelayanan pelanggan dan pengalaman berbelanja.</p> <p>3.3 Rencana perbaikan pelayanan pelanggan dikomunikasikan kepada tim untuk pengembangan berkelanjutan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan jenis usaha ritel, agar dapat mengembangkan, mengkomunikasikan dan memberi contoh budaya pelayanan ritel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 1.2 Standar pelayanan pelanggan yang digunakan dapat berupa kebijakan dan prosedur mengenai standar pelayanan, citra gerai, seragam, garansi lokal gerai, pengembalian barang dan uang (refund), penukaran barang, program loyalitas pelanggan, penanganan keluhan pelanggan, batasan wewenang dan tanggung jawab personil floor gerai. Dapat pula dilengkapi dengan surat edaran, pengumuman, arahan atasan dan lain-lain yang berkaitan dengan mutu standar pelayanan kepada pelanggan
- 1.3 Perilaku positif dapat berupa cara kerja, sikap dalam berinteraksi kepada pelanggan, kerjasama dengan rekan sejawat ataupun membimbing tim kerja, tutur kata serta penyampaian bahasa dalam komunikasi lisan ataupun tulisan yang dapat ditunjukkan dengan keramahan, mendengarkan aktif, dan bertanya untuk kejelasan.
- 1.4 Sumber daya yang dimaksud termasuk tetapi tidak terbatas pada kecukupan personil, pengawasan atasan, peralatan dan perlengkapan kerja pelanggan yang mendukung mutu pelayanan pelanggan dan ketersediaan produk dan/atau hadiah dan/atau uang sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 1.5 Umpan balik (feedback) dapat disampaikan baik secara lisan ataupun tulisan dalam bentuk surat, formulir ataupun surat elektronik dengan menggunakan berbagai media komunikasi konvensional maupun media digital.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolahan data

2.1.2 Media penyimpan data

- 2.1.3 Mesin pencetak (misal. Alat pencetak)
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 Jaringan saluran komunikasi
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK).
  - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai budaya pelayanan bisnis dan citra gerai.
  - 2.2.3 Kebijakan garansi produk dari produsen yang terkait dengan produk dan pelayanan tertentu
- 3. Peraturan yang Diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
  - 3.3 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol.
- 4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai budaya pelayanan ritel
    - 4.1.2 Tata Krama, kesopanan dan tutur kata yang sesuai dengan citra gerai dan budaya setempat
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai budaya pelayanan pelanggan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai citra gerai
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai kebersihan dan kenyamanan berbelanja pelanggan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan Kompetensi

(Tidak ada.).

### 3. Pengetahuan dan Keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai yang berhubungan dengan:
  - a. Berinteraksi dan memberikan pelayanan ke pelanggan
  - b. Penukaran dan pengembalian barang dan uang
  - c. Mempromosikan citra gerai
  - d. Program Loyalitas Pelanggan
- 3.1.2 Prinsip-prinsip utama dalam mutu pelayanan pelanggan termasuk harapan pelanggan, kenyamanan berbelanja, pengalaman berbelanja.
- 3.1.3 Dampak komersial dan keuangan atas mutu pelayanan pelanggan, buruknya pelayanan pelanggan, ulasan negatif dan positif dari pelanggan
- 3.1.4 Teknik berpikir kreatif dalam meningkatkan standar pelayanan
- 3.1.5 Teknik dalam memberikan bimbingan kerja, umpan balik, pengawasan kerja
- 3.1.6 Nilai intrinsik dan ekstrinsik dari pendapat konsumen dalam

meningkatkan pelayanan kepada pelanggan

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menganalisa dan mengkaji standar pelayanan pelanggan yang sedang berjalan dan mendokumentasikan rencana tindakan
- 3.2.2 Melakukan komunikasi efektif untuk mendorong implementasi kebijakan dan prosedur gerai terkait standar ayanan pelanggan
- 3.2.3 Memberikan bimbingan pada anggota tim ataupun penyelia dalam meningkatkan pelayanan pelanggan
- 3.2.4 Melakukan pemantauan dan pengawasan dalam implementasi standar pelayanan pelanggan kepada personil
- 3.2.5 Memberikan contoh dan menjadi panutan dalam memberikan pelayanan pelanggan
- 3.2.6 Melakukan pengamatan terhadap standar pelayanan pada gerai-gerai maupun perusahaan sejenis.
- 3.2.7 Mengidentifikasi potensi masalah pelayanan pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat untuk memperbaikinya
- 3.2.8 Mengidentifikasi peluang dalam meningkatkan standar pelayanan pelanggan dan merencanakan langkah pencapaian.

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Kritis menganalisa dan mengamati standar pelayanan pelanggan
- 4.2 Aktif menunjukkan dan memberikan contoh nyata mutu pelayanan pelanggan
- 4.3 Terbuka dan komunikatif dalam menjelaskan pentingnya mutu pelayanan dan mengkonfirmasi standar pelayanan pelanggan kepada pihak eksternal maupun internal
- 4.4 Konsisten mendorong anggota tim agar aktif mengambil bagian dalam meningkatkan standar pelayanan pelanggan sesuai wewenang dan tanggung jawab
- 4.5 Patuh terhadap kebijakan citra gerai dan perusahaan
- 4.6 Mandiri menyelesaikan tugas-tugas sesuai kerangka waktu yang

telah ditentukan

- 4.7 Berinisiatif mempelajari dokumen-dokumen ritel serta kebijakan dan prosedur toko
- 4.8 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menganalisa dan mengkaji standar pelayanan pelanggan serta mendokumentasikannya secara konsisten
- 5.2 Kejelasan berkomunikasi dalam menyampaikan standar pelayanan dan dampaknya terhadap kenyamanan berbelanja
- 5.3 Ketepatan dalam memberikan bimbingan dan umpan balik kepada tim kerja
- 5.4 Kecermatan dalam memilih situasi yang menunjukkan contoh memberikan pelayanan pelanggan

**KODE UNIT : G.46RIT00.071.01**

**JUDUL UNIT : Membuat Perencanaan Strategis Pemasaran Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam menganalisa pemasaran produk ritel dan menggunakan hasil analisa tersebut untuk mengembangkan, menerapkan dan meninjau strategi pemasaran produk ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menganalisa strategi organisasi terkait perencanaan strategis pemasaran	1.1 Strategi pemasaran, sasaran serta arahan tingkat organisasi ditinjau. 1.2. Informasi atas strategi pemasaran di masa lampau maupun yang sedang berjalan beserta hasilnya dianalisa. 1.3. Pendapat dan masukan atas arah pemasaran organisasi saat ini dan di masa depan dimintakan kepada pemangku kepentingan ( <i>stakeholders</i> ).
2. Menganalisa situasi pasar ritel dan lingkungan eksternal bisnis ritel	2.1. Relevansi tren pemasaran saat ini ditelaah terhadap arah strategis pemasaran dan sasaran organisasi. 2.2. Informasi mengenai pertumbuhan negatif atau positif pasar dianalisa dengan mengikut-sertakan faktor resiko terkait. 2.3. Ketentuan hukum, etika, dan kelanggengan usaha serta dampaknya terhadap bisnis dan organisasi dianalisa.
3. Merancang strategi dan rencana pemasaran ritel.	3.1 Peluang pemasaran ditelaah berdasarkan analisis internal dan eksternal 3.2 Strategi pemasaran dikembangkan atas konsistensi terhadap arahan dan sasaran organisasi 3.3 Strategi pemasaran dikembangkan dengan berkonsultasi kepada pemangku kepentingan ( <i>stakeholder</i> ) kunci terutama yang berhubungan dengan ketentuan hukum, etika, dan kelanggengan usaha. 3.4. Perencanaan pemasaran dikembangkan dengan memasukkan prioritas, tanggung jawab, indikator kinerja, tenggat waktu dan anggaran. 3.5 Strategi dan rencana pemasaran dikomunikasikan kepada pihak terkait

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	untuk persetujuan.
4. Menerapkan rencana dan program pemasaran organisasi dan gerai	4.1. Aktivitas pemasaran diterapkan sesuai dengan rencana pemasaran beserta pemantauannya 4.2. Laporan kegiatan pemasaran dibuat sesuai dengan kebijakan perusahaan 4.3. Informasi seputar aktivitas pemasaran dikomunikasikan kepada personil yang relevan untuk menjaga fokus organisasi
5. Meninjau kembali rencana pemasaran	5.1. Aktivitas pemasaran dievaluasi terhadap indikator kinerja agar efektifitas strategi dan perencanaan dapat diketahui 5.2. Penyesuaian terhadap strategi dan rencana pemasaran dilakukan berdasarkan temuan yang ada 5.3. Perubahan yang terjadi dikomunikasikan agar dapat terimplementasi dengan baik

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajemen puncak dengan pengalaman di berbagai aspek ritel dan konteks bisnis ritel dimana mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan bisnis dan perencanaan strategis.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

2.1.1 Jaringan saluran komunikasi

2.1.2 Alat pengolah data

2.1.3 Media penyimpan data

2.1.4 Media komunikasi

2.1.5 Alat pencetak

##### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
- 3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern
- 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 3.6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.7 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba
- 3.8 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

### 4. Norma dan standar

- 4.1 Norma
  - 4.1.1 Kode etik mengenai perencanaan strategis pemasaran produk ritel
  - 4.1.2 K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)
- 4.2 Standar
  - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai perencanaan strategis pemasaran produk ritel

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan,

pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Perencanaan strategis pemasaran.
- 3.1.2 Teknik pengumpulan data dan metodologi penelitian.
- 3.1.3 Indikator keberhasilan pemasaran:
  - a. Pencapaian penjualan,
  - b. Penetrasi pasar
  - c. Efektivitas biaya
- 3.1.4 Isu-isu internal dan eksternal yang berdampak pada rencana strategi pemasaran.
- 3.1.5 Kapabilitas internal dan sumber daya yang relevan dengan perencanaan strategi pemasaran
- 3.1.6 Pengumpulan informasi komparatif (*benchmarking, best practices, competitor*)
- 3.1.7 Pertimbangan etis dalam pemasaran:
  - a. Penggunaan gambar dan teks secara tepat
  - b. Kode praktek
  - c. Penargetan kelompok-kelompok tertentu di masyarakat
- 3.1.8 Pertimbangan keberlanjutan, peluang dan hambatan dalam pemasaran:
  - a. keberlanjutan budaya dan sosial
  - b. keberlanjutan ekonomi inisiatif pemasaran

c. konservasi sumber daya dan minimalisasi limbah.

### 3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan jaringan internet untuk mengakses informasi.

3.2.2 Melakukan analisa data dan informasi terkait perencanaan strategis pemasaran produk ritel.

3.2.3 Melakukan verifikasi dan validasi dokumen, khususnya yang berkaitan dengan rencana strategis pemasaran produk ritel.

3.2.4 Menulis rencana strategis pemasaran produk ritel sesuai SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.

3.2.5 Berkomunikasi efektif dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

3.2.6 Melakukan kerjasama baik dengan pihak internal maupun eksternal

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat dalam mengakses data dan informasi terkait perencanaan strategis pemasaran produk ritel

4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku

4.3 Teliti dan detail dalam membuat analisa dan rencana strategis bisnis ritel

4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

4.5 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)

### 5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan menentukan strategi pemasaran.

5.2 Ketepatan membuat rencana strategis pemasaran produk ritel yang meliputi : prioritas, tanggungjawab, indikator unjuk kerja, tenggat waktu dan anggaran.

5.3 Ketepatan mengevaluasi strategi pemasaran dan rencana strategis pemasaran sesuai indikator unjuk kerja yang telah disepakati, untuk mengukur efektivitas strategi pemasaran.

**KODE UNIT : G.46RIT00.072.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Indikator Keuangan dan Kinerja Operasional Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem kontrol keuangan meliputi pengendalian biaya dan anggaran, mengelola sistem akuntansi serta memperkuat alokasi anggaran.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengendalikan biaya	<p>1.1 Langkah-langkah pengurangan biaya diterapkan sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b>.</p> <p>1.2 <b>Informasi</b> tentang biaya-biaya dan alokasi <b>sumber daya</b> ditafsirkan dengan benar.</p> <p>1.3 <b>Anggota tim</b> didorong berperan aktif dalam mengendalikan biaya sesuai dengan wilayah tanggungjawab.</p> <p>1.4 Rekomendasi perbaikan untuk pengurangan biaya segera diterapkan dengan <b>berkoordinasi dengan pihak yang relevan</b>.</p>
2. Mengendalikan anggaran	<p>2.1 Pengeluaran dikelola dalam kerangka acuan anggaran sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>2.2 Pendapatan dan pengeluaran aktual dibandingkan dengan target anggaran secara berkala sesuai dengan kebijakan gerai.</p> <p>2.3 Angka rugi laba kotor per bagian/divisi/gerai dibandingkan dengan target anggaran.</p> <p>2.4 Angka laba bersih, termasuk produktivitas per m<sup>2</sup>, dianalisa dengan mengacu target anggaran.</p> <p>2.5 Angka perputaran stok dianalisa sesuai target anggaran</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>2.6 Potensi untuk <i>under budget</i> atau <i>over budget</i> segera diinformasikan ke pihak yang relevan.</p> <p>2.7 Tindakan korektif segera diambil manakala terjadi penyimpangan terhadap anggaran</p> <p>2.8 Perubahan alokasi anggaran dinegosiasikan untuk disepakati penerapannya sebelum jatuh tempo.</p> <p>2.9 Perubahan pada anggaran berjalan dipastikan mendapatkan persetujuan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.</p>
<p>3. Mengajukan proposal pembelanjaan</p>	<p>3.1 Perkiraan biaya dan keuntungan dipastikan valid disertai bukti-bukti pendukung yang relevan.</p> <p>3.2 Pengajuan rekomendasi final dipastikan beserta alternatif yang realistis sehingga menjadi proposal yang akurat dan jelas.</p> <p>3.3 <b>Rekomendasi final dipastikan jelas menunjukkan keuntungan/manfaat riil dalam hal waktu dan perbaikan operasional.</b></p> <p>3.4 Masalah yang berpotensi menjadi perdebatan diklarifikasi dengan penjelasan lanjutan.</p> <p>3.5 Biaya estimasi dibandingkan dengan biaya aktual dan manfaat untuk dijadikan bahan masukan proposal berikutnya.</p>
<p>4. Mengelola sistem akuntansi gerai</p>	<p>4.1. Kebijakan dan prosedur gerai terkait dengan <b>sistem pembukuan gerai</b> dijaga pelaksanaannya</p> <p>4.2. Angka penjualan, pendapatan dan pengeluaran gerai dipastikan masuk ke dalam sistem pembukuan gerai.</p> <p>4.3. Pencatatan dan pengambilan data finansial, karyawan, dan penggajian dijaga dari waktu ke waktu sesuai ketentuan dalam kebijakan gerai.</p>
<p>5. Menyiapkan anggaran dan target penjualan gerai</p>	<p>5.1. Kebijakan dan prosedur gerai terkait dengan persiapan <b>anggaran dan target</b> dijaga pelaksanaannya.</p> <p>5.2. Anggaran, aktual pendapatan penjualan dan pengeluaran dikelola sesuai dengan target anggaran dan kebijakan gerai.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	5.3. Akurasi pencatatan anggaran penjualan di masa lalu dijaga. 5.4. Anggaran atau target diusulkan secara akurat dan seksama. 5.5. Variasi atas pengajuan anggaran dan laporannya diberikan alasan yang tepat sesuai kebijakan gerai.
6. Melakukan negosiasi anggaran	6.1. Anggaran dinegosiasi dalam kerangka waktu yang tertentu dengan cara-cara yang mengutamakan hubungan baik. 6.2. Kebijakan gerai secara keseluruhan dan sasaran kerja dan tanggung jawab anggaran tiap manajer dipastikan tercermin dalam negosiasi anggaran 6.3. Poin anggaran yang berpotensi ketidakpastian atau kesimpangsiuran diklarifikasi. 6.4. Keputusan anggaran segera dikomunikasikan kepada semua personel yang relevan. 6.5. Anggaran disajikan dengan jelas, seksama, dan dalam format yang tepat, dengan penekanan kepada keuntungan operasional gerai.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan konteks ritel sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk mengelola sistem akuntansi secara tepat sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai.
- 1.2 Kebijakan dan prosedur gerai yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan manajemen keuangan dan mekanisme pelaporannya.
- 1.3 Informasi meliputi namun tidak terbatas kepada biaya *overhead*, modal, penggunaan sumber daya, tingkat suku bunga, stok, bahan baku, peralatan, golongan dan tingkat jabatan karyawan (*staffing levels*), serta biaya operasional.
- 1.4 Sumber daya mencakup karyawan, bahan baku, peralatan dan teknologi yang digunakan, keuangan, dan waktu.

- 1.5 Anggota tim dapat termasuk
    - karyawan kontrak, tetap, paruh waktu dan musiman.
    - orang dari latar belakang, status sosial dan suku yang berbeda.
    - orang dengan berbagai tingkatan keaksaraan dan pemahaman bahasa.
  - 1.6 Berkoodinasi dengan pihak yang relevan dapat berupa formal, informal dalam bentuk perseorangan ataupun kelompok baik tulisan, lisan, faksimili, email kepada manajer yang relevan, supervisor atau ketua tim.
  - 1.7 Proposal dapat memuat unsur kemampuan menghasilkan laba, tingkat produktivitas, kualitas pelayanan, dampak lingkungan, kondisi kerja, motivasi tim, relasi kerja dan sasaran jangka panjang dan jangka pendek.
  - 1.8 Sistem pembukuan gerai dapat dilakukan secara manual maupun elektronik.
  - 1.9 Anggaran dan target dapat mencakup angka penjualan, arus kas, laba bersih, penggajian, pengeluaran karyawan, permodalan, pemeliharaan, iklan dan promosi
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Media komunikasi
      - 2.1.2 Jaringan saluran komunikasi
      - 2.1.3 Alat pengolah data
      - 2.1.4 Media penyimpan data
      - 2.1.5 Alat pencetak
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
      - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
      - 2.2.3 Perangkat lunak akuntansi dan penyusunan anggaran internal

### 3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan.

### 4. Norma dan standar

#### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pengelolaan keuangan

4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

#### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai manajemen keuangan dan penggunaan sumber daya

4.2.2 Standar Akuntansi Keuangan (SAK)

4.2.3 Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik

## **PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

2.1 G.46RIT00.076.01 Mendorong Potensi Laba (*Profitability*) Bisnis Ritel

2.2. G.46RIT00.065.01 Mendorong Pencapaian Target Penjualan pada Gerai Ritel

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Kebijakan dan prosedur gerai terkait manajemen keuangan dan pemanfaatan sumber daya
- 3.1.2 Standar Akuntansi Keuangan (SAK)
- 3.1.3 Perangkat lunak untuk pengelolaan keuangan
- 3.1.4 Prosedur penerimaan barang di gudang
- 3.1.5 Modal dan biaya lain-lain
- 3.1.6 Suku Bunga
- 3.1.7 Kebijakan harga
- 3.1.8 Biaya pembelian barang, bahan baku, peralatan, tenaga kerja dan operasional
- 3.1.9 Prinsip-prinsip dan teknik-teknik:
  - a. Komunikasi interpersonal
  - b. Monitoring pemanfaatan sumber daya dan biaya-biaya
  - c. Analisa efisiensi dan efektivitas
  - d. Analisa keuntungan dan biaya
  - e. Analisa diferensial
  - f. Analisa resiko

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan analisa keuangan untuk mengendalikan biaya dan anggaran.
- 3.2.2 Mengoperasikan Alat pengolah data untuk mengelola sistem akuntansi gerai.
- 3.2.3 Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait untuk menghasilkan proposal pembelanjaan dan rencana anggaran.
- 3.2.4 Menyiapkan dan menyajikan anggaran dan laporan keuangan.
- 3.2.5 Mengelola waktu untuk menyiapkan, menegosiasikan dan menyelesaikan anggaran dalam jangka waktu tertentu.
- 3.2.6 Menyediakan informasi dan saran terkait potensi *under budget* atau *over budget* kepada personel yang relevan.

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat dalam menganalisa data dan memasukkan informasi ke sistem akuntansi gerai
- 4.2 Teliti ketika menyiapkan anggaran dan laporan keuangan
- 4.3 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
- 4.4 Kreatif memberikan solusi pada tim operasional mengenai tindakan korektif yang diperlukan untuk menjaga anggaran tetap pada target
- 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.6 Proaktif mencari alternatif dan perbandingan biaya-manfaat untuk proposal pembelian yang sesuai dengan kebutuhan operasional
- 4.7 Mandiri dalam mempelajari sistem akuntansi gerai, penyusunan anggaran dan pengendalian biaya

#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan menyiapkan anggaran dan proposal pembelajaran
- 5.2 Keberhasilan memberikan saran terkait potensi *under budget* atau *over budget* kepada personel yang relevan
- 5.3 Kecepatan memberikan solusi pada tim operasional mengenai tindakan korektif yang diperlukan untuk menjaga anggaran tetap pada target

**KODE UNIT** : **G.46RIT00.073.01**

**JUDUL UNIT** : **Menentukan Model Bisnis Daring (*e-business*)**

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengujicoba dan mengevaluasi pendekatan model bisnis daring (*e-business*) sesuai dengan kebutuhan organisasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menilai potensi perkembangan bisnis daring ( <i>e-business</i> ).	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Potensi kapabilitas <b>teknologi &amp; aplikasi daring</b> (<i>e-business</i>) terbaru diidentifikasi pengaruhnya terhadap pertumbuhan penjualan dan pelayanan.</li><li>1.2 Kekuatan, kelemahan, peluang &amp; ancaman (SWOT) <b>solusi bisnis daring</b> (<i>e-business</i>) diidentifikasi untuk menunjang perkembangan bisnis.</li><li>1.3 Dampak penggunaan teknologi daring terhadap <b>faktor-faktor pasar yang kritis</b> dipantau untuk pengambilan keputusan.</li><li>1.4 Kapabilitas bisnis daring (<i>e-business</i>) dikaji hubungannya terhadap <b>kekuatan bisnis</b> saat ini.</li></ul>
2. Memastikan dampak model bisnis B to B atau B to C pada operasional ritel.	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Tren model B to B atau B to C pada operasional ritel dianalisa dampak bisnisnya.</li><li>2.2 Solusi model B to B atau B to C dikaji kemampuannya dalam meningkatkan <b>strategi ritel</b> saat ini.</li><li>2.3 Keunggulan dan keunikan dari berbagai model bisnis B to B atau B to C dievaluasi untuk menentukan pilihan.</li></ul>
3. Menentukan proses dan model bisnis daring ( <i>e-business</i> ).	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 <b>Model bisnis daring</b> (<i>e-business</i>) yang berbeda-beda diujicoba sebagai bahan perbandingan</li><li>3.2 Setiap model bisnis daring (<i>e-business</i>), B to B atau B to C dikaji relevansinya terhadap strategi ritel &amp; pelayanan saat ini</li><li>3.3 Model &amp; proses bisnis daring (<i>e-business</i>) dipilih untuk diterapkan oleh organisasi.</li><li>3.4 Standar kinerja model dan proses bisnis daring (<i>e-business</i>) ditetapkan persyaratannya</li><li>3.5 Bisnis daring (<i>e-business</i>) yang tepat untuk</li></ul>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	perusahaan ditentukan sesuai hasil ujicoba dan kaji ulang.

## BATASAN VARIABEL

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajemen senior yang bertanggungjawab memilih fitur-fitur dan manfaat model-model bisnis daring (*e-business*) sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta melaporkan kepada pemangku kepentingan atas keistimewaan dan keuntungan model yang telah dipilih
- 1.2 Teknologi & aplikasi daring meliputi berbagai macam perangkat keras, seperti router, bridges, server, PC, driver, switches, Alat pencetak, hub, modem, personal organisers, firewalls dan peripherals dan juga berbagai macam perangkat lunak seperti sistem operasi jaringan, perangkat lunak pembayaran, sistem operasi PC, protokol penyandian, perangkat lunak (mis. basis data, akuntansi, browser web, pengembangan situs web dan lembar kerja).
- 1.3 Solusi bisnis daring (*e-business*), berbentuk *Business to Business* (B to B) dan/atau *Business to Customer* (B to C), dapat diartikan:
  - 1.3.1 solusi baru yang mengintegrasikan infrastruktur TI yang ada dengan proses bisnis
  - 1.3.2 integrasi dengan solusi e-commerce dasar yang mencakup model bisnis yang berbeda tergantung pada kebutuhan akhir.
  - 1.3.3 integrasi lintas operasi di berbagai tingkat pengembangan bisnis daring (*e-business*) yang melibatkan campuran yang telah disebutkan di atas.
- 1.4 Faktor-faktor pasar yang kritis meliputi namun tidak terbatas kepada waktu respon, skala prioritas, penambahan jumlah pembelian, pengumpulan dan manajemen data, keamanan, demografi pelanggan, kepercayaan pelanggan dan harapan pelanggan.

- 1.5 Kekuatan bisnis mencakup keuntungan, hubungan dengan pelanggan, manajemen bisnis, hubungan dengan penjual (vendor), manajemen data serta hubungan kolaboratif dan kooperatif.
- 1.6 Strategi ritel mencakup pengurangan biaya, kenaikan produktivitas, peningkatan pendapatan, tingkat respon pemasok, pangsa pasar, penambahan nilai, daya saing bisnis, hubungan dengan pelanggan, hubungan dengan pemasok, pertumbuhan pendapatan dan arus pendapatan.
- 1.7 Model bisnis daring (e-business) berbeda-beda tergantung kepada produk dan pelayanan perusahaan, akses, konten (produk, data dan informasi), pendirian komersial perusahaan perdagangan, aplikasi, infrastruktur, perangkat lunak, pelayanan, pengaturan pasokan dan metode pembayaran.
- 1.8 Evaluasi mencakup konsultasi dengan pemangku kepentingan, konfirmasi bahwa sebuah proses pengadaan diperlukan, pengembangan sebuah kasus bisnis, perbandingan pengadaan internal atau penyediaan eksternal serta pertimbangan apakah membeli atau mengembangkan solusi teknologi informasi.

## 2. Peralatan dan perlengkapan

### 2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat komunikasi

2.1.3 Perangkat keras untuk teknologi dan aplikasi daring

2.1.4 Alat pencetak

### 2.2 Perlengkapan

2.2.1 Perangkat lunak untuk teknologi dan aplikasi daring

2.2.2 Alat-alat tulis kantor (ATK)

2.2.3 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

## 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

- 3.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
4. Norma dan Standar
- 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai penentuan model bisnis daring
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penelitian pasar ritel
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penanganan keluhan pelanggan
    - 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelaksanaan pemasaran

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
  - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.
- 2. Persyaratan Kompetensi  
(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Model bisnis daring (*e-business*).
- 3.1.2 Hubungan perdagangan daring (*e-commerce*) dengan bisnis daring (*e-business*).
- 3.1.3 Pendekatan bisnis dengan bisnis (B to B) dan bisnis dengan konsumen (B to C).
- 3.1.4 Jenis-jenis data.
- 3.1.5 Pengolahan data.
- 3.1.6 Proses dan transaksi elektronik.
- 3.1.7 Peraturan dan persyaratan legal.
- 3.1.8 Prinsip-prinsip dan teknik-teknik komunikasi interpersonal.

#### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Melakukan komunikasi efektif untuk mendiskusikan model, aplikasi bisnis daring dan memastikan persyaratan yang dibutuhkan.
- 3.2.2 Menggunakan bahasa dan konsep-konsep yang sesuai dengan perbedaan budaya.
- 3.2.3 Membaca dan menafsirkan data dari aplikasi bisnis daring.
- 3.2.4 Melakukan analisa strategi bisnis daring yang menghasilkan efisiensi operasional, penjualan dan pelayanan serta kelayakan dari berbagai aplikasi dan sistem bisnis daring.
- 3.2.5 Menentukan model bisnis daring serta aplikasi dan sistem bisnis daring yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, penjualan dan pelayanan.
- 3.2.6 Membuat laporan model bisnis daring dan aplikasi yang paling tepat digunakan.

### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Kritis saat melakukan analisa strategi bisnis daring serta kelayakan berbagai aplikasi dan sistem bisnis daring
- 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait model, aplikasi bisnis daring dan

persyaratan yang dibutuhkan

- 4.3 Teliti ketika menghasilkan laporan model bisnis daring dan aplikasi yang paling tepat digunakan
- 4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 4.5 Aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait model, aplikasi bisnis daring dan persyaratan yang dibutuhkan
- 4.6 Inovatif dalam menghasilkan ide-ide untuk efisiensi operasional, penjualan dan pelayanan
- 4.7 Mandiri ketika mempelajari model bisnis daring ( B to B dan/atau B to C) serta berbagai aplikasi dan sistem bisnis daring

## 5. Aspek Kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang & ancaman (SWOT) solusi bisnis daring (*e-business*) untuk menunjang perkembangan bisnis.
- 5.2 Ketepatan dalam mengevaluasi keunggulan dan keunikan dari berbagai model bisnis B to B atau B to C
- 5.3 Ketepatan dalam menentukan bisnis daring (*e-business*) yang tepat untuk perusahaan sesuai hasil ujicoba dan kaji ulang

**KODE UNIT : G.46RIT00.074.01**

**JUDUL UNIT : Memimpin Tim Operasional Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk memimpin dan mengelola tim untuk mencapai tujuan, rencana dan target gerai ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Memimpin tim	<p>1.1 <b>Citra dan budaya gerai</b> dicerminkan dalam gaya kepemimpinan.</p> <p>1.2 Lingkungan kerja diciptakan untuk memotivasi <b>anggota tim</b> agar mencapai standar kinerja yang tinggi.</p> <p>1.3 Gaya kepemimpinan dievaluasi dampaknya terhadap motivasi dan kinerja anggota tim.</p>
2. Memimpin dengan keteladanan	<p>2.1 Kinerja personal dengan standar tinggi ditunjukkan.</p> <p>2.2 Keinginan kuat menghadapi <b>situasi dan permasalahan yang sulit</b> ditunjukkan</p> <p>2.3 Konsultasi terbuka dan jujur digunakan untuk memfasilitasi komunikasi dengan anggota tim.</p> <p>2.4 Situasi yang sulit diselesaikan secara adil, terbuka dan langsung ditangani sesuai dengan <b>kebijakan dan prosedur gerai</b> yang berlaku.</p>
3. Mengembangkan dan mengkomunikasikan tujuan tim	<p>3.1 Tujuan tim dikembangkan dengan jelas, akurat dan relevan, termasuk standar kinerja yang diharapkan.</p> <p>3.2 Sasaran dipastikan dapat dicapai dalam batas waktu yang ditentukan dan sesuai dengan <b>sumber daya yang</b> tersedia.</p> <p>3.3 Tujuan dijabarkan dengan jelas, sesuai dengan jenjang dan kemampuan penerimaan anggota tim.</p> <p>3.4 Tujuan ditinjau secara teratur, berdasarkan perubahan kebijakan dan anggota tim.</p> <p>3.5 Anggota tim didorong untuk memberikan <b>umpan balik</b> pada tujuan dan bertanya pada bagian yang kurang jelas.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Membangun, mengembangkan dan meningkatkan tim	<p>4.1 <b>Informasi yang relevan</b> diakses untuk mengembangkan rencana berdasarkan penilaian yang akurat atas <b>kompetensi</b> saat ini dan aspirasi karir, berdasarkan kebutuhan gerai saat ini dan masa depan.</p> <p>4.2 Individu didukung untuk mengambil tanggung jawab dalam pengembangan diri mereka.</p> <p>4.3 Pembentukan dan rencana pengembangan tim dipastikan secara jelas beserta tujuan yang realistis.</p> <p>4.4 Gesekan yang tidak produktif antara anggota tim diminimalkan.</p> <p>4.5 Pendekatan kolaboratif diterapkan pada anggota tim, rekan kerja dan manajemen untuk membangun hubungan yang konstruktif.</p> <p>4.6 Anggota tim didorong untuk memberikan pandangan, ide-ide dan saran.</p> <p>4.7 Saran-saran dari anggota tim dihargai dan jika ada yang ditolak, diberikan penjelasan.</p> <p>4.8 Pencapaian yang melebihi harapan dan target dihargai</p> <p>4.9 Komitmen dan usaha tim yang realistis diapresiasi.</p> <p>4.1 Anggota tim diberikan dukungan yang sesuai dengan area kerjanya untuk meningkatkan kinerja dan moral kerja.</p>
5. Mengembangkan diri	<p>5.1 Kompetensi dan kebutuhan pengembangan diri saat ini diidentifikasi berdasarkan uraian jabatan (<i>job desk</i>) dan aspirasi karir di masa depan.</p> <p>5.2 Tujuan yang realistis dapat tercapai dan menantang untuk dikembangkan.</p> <p>5.3 Pencapaian tujuan pengembangan diri diambil sebagai tanggung jawab pribadi.</p> <p>5.4 Kinerja dan kemajuan diri dievaluasi secara teratur bersama <b>orang yang berkepentingan</b>.</p> <p>5.5 Umpan balik digunakan untuk meningkatkan kinerja dimasa depan.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
6. Mendelegasikan tanggung jawab dan kewenangan	<p>6.1 Tanggung jawab tim dan individu serta batasannya didefinisikan dengan jelas sesuai kebijakan.</p> <p>6.2 Informasi disediakan dengan baiksesuai kemampuan penerimaan setiap individu.</p> <p>6.3 Delegasi yang jelas, eksplisit dan dapat dilakukan dalam tenggat waktu yang ditetapkan dipastikan.</p> <p>6.4 Sumber daya dan metode implementasi dinegosiasikan secara efektif dengan tim.</p> <p>6.5 Dukungan dan sumber daya yang tersedia dipastikan dapat akses dan cukup untuk kebutuhan operasi.</p> <p>6.6 Delegasi ditinjau secara teratur dan lakukan revisi sesuai kebutuhan.</p>
7. Berkonsultasi dengan tim	<p>7.1 Kebijakan, rencana, masalah dan solusi-solusi dikomunikasikan secara jelas dan seksama kepada tim berdasarkan kebijakan gerai.</p> <p>7.2 <b>Komunikasi</b> dilakukan ke tim secara aktif dan jelas sesuai dengan kebijakan gerai dan isu operasional.</p> <p>7.3 Tujuan rapat ditetapkan dengan jelas.</p> <p>7.4 Informasi disajikan secara jelas.</p> <p>7.5 Seluruh anggota tim didorong untuk berkontribusi secara positif.</p> <p>7.6 Waktu diskusi dialokasikan berdasarkan kepentingan, tingkat urgensi atau kompleksitasnya.</p> <p>7.7 Gaya kepemimpinan dipastikan sesuai dengan tujuan dan para anggota tim.</p> <p>7.8 <b>Keputusan-keputusan</b> dilaksanakan secara akurat.</p> <p>7.9 Komunikasi verbal dan non-verbal dilakukan dengan cara yang jelas dan ringkas sesuai dengan kebijakan gerai.</p>
8. Mendukung tim	<p>8.1 Staf, rekan-rekan kerja dan manajemen diberikan dukungan secara aktif sesuai dengan kebijakan dan operasional gerai.</p> <p>8.2 Anggota tim diberikan dukungan secara aktif untuk mencapai tujuan yang realistis.</p> <p>8.3 Anggota tim didukung untuk tetap fokus terhadap rencana dan target gerai.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior yang bertanggung jawab dalam mengkomunikasikan tujuan tim, meningkatkan kinerja tim, mendelegasikan tanggung jawab, memberikan konsultasi serta aktif mendukung anggota tim untuk mencapai tujuan, rencana dan target gerai.
- 1.2 Citra dan budaya gerai, meliputi jajaran produk dan jasa, penyajian secara pribadi dan gerai, struktur organisasi, termasuk posisi dan peran pribadi dalam struktur tersebut, rantai komando, kebijakan dan prosedur tempat kerja, nilai-nilai organisasi, pernyataan visi misi dan tujuan tempat kerja.
- 1.3 Anggota tim individu yang berasal dari berbagai sosial, kultur, atau latar belakang etnis, memiliki kemampuan membaca dan berhitung yang bervariasi serta memiliki kompetensi yang berbeda.
- 1.4 *Situasi dan permasalahan yang sulit*, meliputi praktek kerja yang tidak aman, menghadapi konsumen yang sulit, menghadapi keluhan konsumen, menyelesaikan konflik pegawai dan menghadapi situasi darurat.
- 1.5 Kebijakan dan prosedur gerai meliputi namun tidak terbatas kepada pengembangan karyawan, pengelolaan manusia, gaya kepemimpinan, penyelesaian masalah dan prosedur keluhan.
- 1.6 Sumber daya meliputi namun tidak terbatas kepada materi pelatihan, peralatan dan informasi relevan.
- 1.7 Umpan balik dapat berbentuk lisan dan tulisan dalam bahasa selain bahasa Inggris termasuk bahasa komunitas lokal, bahasa lokal dan bahasa visual seperti bahasa isyarat, dan disampaikan secara berkelompok maupun individual.
- 1.8 Informasi yang relevan dapat berasal dari observasi dan pengalaman pribadi, rekan kerja, supervisor, dan manajer, dokumentasi dan file pribadi, serikat buruh, asosiasi industri, publikasi industri, internet, pelayanan informasi, kontak, mentor, dan penasihat industri.

- 1.9 Kompetensi, meliputi namun tidak terbatas kepada keterampilan pelayanan konsumen, keterampilan komunikasi, keterampilan memecahkan masalah, kemampuan membangun tim dan kemampuan industri spesifik.
  - 1.10 Orang yang berkepentingan meliputi namun tidak terbatas kepada supervisor, manajer, dan anggota tim.
  - 1.11 Komunikasi meliputi namun tidak terbatas kepada tulisan maupun lisan, individual maupun grup, pertemuan formal maupun informal, menulis surat korespondensi, memo, email, fax, telepon dengan bahasa selain bahasa Inggris termasuk bahasa komunitas lokal, bahasa pribumi, dan bahasa visual seperti bahasa isyarat.
  - 1.12 Keputusan-keputusan dibuat secara manual ataupun digital.
2. Peralatan dan perlengkapan
    - 2.1 Peralatan
      - 2.1.1 Jaringan saluran komunikasi
      - 2.1.2 Alat pengolah data
      - 2.1.3 Media penyimpan data
      - 2.1.4 Media komunikasi
      - 2.1.5 Alat pencetak
    - 2.2 Perlengkapan
      - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
      - 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
3. Peraturan yang diperlukan
    - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
    - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
    - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
    - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern

- 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
  - 3.6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
  - 3.7 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba
  - 3.8 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
4. Norma dan standar
- 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik dalam bisnis ritel
    - 4.1.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pelayanan pelanggan
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai operasional gerai
    - 4.2.3 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai sumber daya gerai ritel
    - 4.2.4 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai keamanan dan keselamatan gerai
    - 4.2.5 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penerimaan, Penyimpanan, dan Pengiriman Barang
    - 4.2.6 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai penukaran dan pengembalian barang pembelian pelanggan sesuai dengan jenis unit usahanya

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek

dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.065.01Mendorong Pencapaian Target Penjualan Pada Gerai Ritel

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Gaya-gaya kepemimpinan yang mendukung kinerja gerai, budaya organisasi, dan arah strategi bisnis
- 3.1.2 Efektivitas dan kolaborasi tim untuk mencapai tujuan umum.
- 3.1.3 Pengelolaan tim untuk mencapai visi misi organisasi
- 3.1.4 Strategi menciptakan lingkungan kerja dengan standar yang tinggi
- 3.1.5 Paket pelatihan dan standar kompetensi
- 3.1.6 Keterampilan komunikasi interpersonal
- 3.1.7 Penyelesaian konflik
- 3.1.8 Negosiasi dan konsultasi
- 3.1.9 Membangun kekuatan tim
- 3.1.10 Pendelegasian tugas

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Mengkomunikasikan ide dan informasi, terutama untuk pencapaian visi misi gerai
- 3.2.2 Berkonsultasi dengan pemangku kepentingan untuk kinerja yang lebih baik.
- 3.2.3 Mengambil keputusan saat menghadapi situasi yang sulit.
- 3.2.4 Memotivasi tim untuk selalu memberikan yang terbaik.

- 3.2.5 Mendorong ide-ide dan pandangan, dari anggota tim.
- 3.2.6 Meninjau kemajuan dan performa diri dengan personel yang berkepentingan.
- 3.2.7 Menyediakan informasi sesuai tanggung jawab.
- 3.2.8 Mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk mengidentifikasi dan mengkonfirmasi kebutuhan.
- 3.2.9 Memberikan instruksi dan umpan balik yang konstruktif.
- 3.2.10 Menggunakan bahasa dan konsep-konsep yang sesuai dengan perbedaan budaya.
- 3.2.11 Menggunakan dan mengintepretasikan komunikasi tulisan.
- 3.2.12 Menyelesaikan konflik.
- 3.2.13 Menggunakan alat elektronik dan teknologi komunikasi untuk mempermudah komunikasi dengan anggota tim.

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.3 Tegas, lugas, dan sopan saat berkomunikasi dan berinteraksi dengan anggota tim
- 4.4 Seksama mendengarkan dan menganalisa ide, sugesti, dan pendapat dari anggota tim serta memberikan penjelasan apabila masukan dari mereka ditolak
- 4.5 Kolaboratif saat bekerja sama dengan atasan, rekan kerja, dan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif
- 4.6 Proaktif mengumpulkan informasi dari berbagai pihak untuk diteruskan secara tepat dan benar kepada anggota tim
- 4.7 Empati mendengarkan keluhan dan kritik untuk dicari pemecahannya
- 4.8 Adil menyelesaikan konflik yang terjadi dalam anggota tim dan menanyakan kebutuhan tim dalam mencapai tujuan
- 4.9 Disiplin dan konsisten menjalankan rencana kerja yang telah dibuat
- 4.10 Kreatif menyelesaikan masalah terkait operasional gerai, anggota tim, pelanggan, manajemen, dan keamanan di dalam gerai
- 4.11 Kritis dan cermat dalam mengidentifikasi masalah terkait operasional gerai, anggota tim, pelanggan, manajemen, dan keamanan di dalam gerai

- 4.12 Mandiri dalam mempelajari alat-alat teknologi komunikasi seperti email, Alat pengolah data, dan teknologi pendukung lainnya
- 4.13 Adil terhadap seluruh karyawan dan pelanggan
- 4.14 Rapih dalam berpenampilan karena menjadi teladan dan contoh bagi tim

## 5. Aspek kritis

- 5.1 Keberhasilan menunjukkan gaya kepemimpinan yang dapat memotivasi anggota tim dalam mencapai tujuan
- 5.2 Keberhasilan menjadi teladan terhadap anggota tim dalam menyelesaikan masalah secara terbuka, jujur, dan adil sesuai dengan kebijakan dan prosedur
- 5.3 Ketepatan mengkomunikasikan tujuan tim secara jelas, akurat, dan relevan sesuai dengan kebijakan dan prosedur gerai
- 5.4 Kecermatan membangun, mengembangkan, dan meningkatkan kinerja tim melalui pendekatan kolaboratif demi mencapai tujuan tim
- 5.5 Kecepatan menindaklanjuti umpan balik, keluhan atau ide anggota tim demi mencapai tujuan organisasi

**KODE UNIT : G.46RIT00.075.01**

**JUDUL UNIT : Mengelola Proyek Pengembangan Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengelola proyek pengembangan gerai ritel mulai dari perencanaan, pemantauan kemajuan dan evaluasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menentukan ruang lingkup proyek pengembangan gerai ritel	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Sasaran rencana kerja anggaran, ruang lingkup kegiatan, tujuan dan <i>deliverables</i> proyek diidentifikasi.</li><li>1.2 Keterkaitan proyek dengan pihak eksternal dan tujuan umum organisasi diidentifikasi.</li><li>1.3 Syarat-syarat untuk koordinasi dan keterlibatan pemegang kepentingan (stakeholders) ditentukan</li><li>1.4 Struktur administratif untuk proyek, tanggung jawab pribadi, kontraktor (developer) dan hirarki pelaporan ditentukan.</li><li>1.5 Sumber daya untuk pelaksanaan rencana kerja ditentukan.</li></ul>
2. Menyiapkan rencana proyek pengembangan gerai ritel	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Masukan dan persetujuan rencana proyek dikoordinasikan dengan para pemangku kepentingan (stakeholders) sebagai bahan masukan dan untuk keperluan persetujuan.</li><li>2.2 Resiko, perundangan-undangan, konten lokal dan keberlangsungan proyek dituliskan dalam rencana pengembangan gerai ritel</li><li>2.3 Spesifikasi dan kualitas sumber daya keuangan, manusia, dan material fisik diintegrasikan dengan rencana pengembangan gerai ritel</li><li>2.4 Metode pemantauan dan evaluasi proyek diintegrasikan dengan rencana pengembangan gerai ritel</li><li>2.5 Pendekatan pemasaran, hubungan masyarakat dan komunikasi internal/eksternal direncanakan.</li><li>2.6 Rencana terpadu proyek didokumentasikan untuk menyatakan persetujuan.</li></ul>

	<p>2.7 Aktifitas proyek dilaksanakan sesuai rencana, terutama dalam kaitannya dengan pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>), anggota tim proyek agar kontribusi dan dukungan terjaga selama pelaksanaan.</p>
<p>3. Melaksanakan proyek pengembangan gerai ritel</p>	<p>3.1 Aktifitas proyek dilaksanakan sesuai rencana, terutama dalam kaitannya dengan pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>), anggota tim proyek agar kontribusi dan dukungan terjaga selama pelaksanaan.</p> <p>3.2 Sistem pengawasan kualitas (<i>quality control</i>) fisik, visual merchandising dan keuangan dilaksanakan sesuai rencana.</p> <p>3.3 Kemajuan proyek pengembangan dipantau berdasarkan pencapaian sasaran, waktu, anggaran biaya, kualitas dan deliverables.</p> <p>3.4 Penyimpangan yang terjadi diidentifikasi agar proyek tetap berjalan sesuai rencana.</p> <p>3.5 Tindakan diambil untuk mengatasi penyimpangan, penyesuaian, bahkan jika perlu penambahan.</p> <p>3.6 Laporan kemajuan interim &amp; akhir proyek disiapkan sesuai dengan persyaratan rencana</p> <p>3.7 Proyek diselesaikan sesuai pencapaian jadwal.</p> <p>3.8 Serah terima proyek kepada karyawan yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional gerai, didokumentasikan secara efektif.</p>
<p>4. Mengevaluasi proyek pengembangan gerai ritel</p>	<p>4.1 Efektivitas rencana proyek pada tiap tahap dievaluasi dengan metode yang baku.</p> <p>4.2. Proyek yang sudah rampung dievaluasi secara administratif baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan pencapaiannya.</p> <p>4.3. Anggota tim proyek dan para pemegang kepentingan (<i>stakeholders</i>) dijelaskan tentang hasil pencapaian proyek.</p> <p>4.4. Hasil dan <i>deliverables</i> proyek dilaporkan ke pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) keperluan manajemen dan perencanaan proyek pengembangan masa depan.</p>

## **BATASAN VARIABEL**

### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan konteks ritel sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan manajemen proyek dan penerapannya dalam lingkungan ritel.
- 1.2 Pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam proyek ritel meliputi namun tidak terbatas lembaga masyarakat, pelanggan, lembaga pendanaan, departemen pemerintah atau otoritas hukum, asosiasi industri, karyawan internal, media, pihak yang berwenang, sponsor dan pemasok.
- 1.3 *Visual merchandising* adalah segala aktivitas menampilkan produk dan jasa secara 3 dimensi dengan menarik untuk menekankan fitur dan manfaat produk dan jasa. Tujuan dari *visual merchandising* adalah untuk menarik, melibatkan, dan memotivasi pelanggan terhadap pembelian, dimana nantinya dapat memaksimalkan penjualan.

### 2. Peralatan dan perlengkapan

#### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.2 Alat pengolah data
- 2.1.3 Media penyimpan data
- 2.1.4 Media komunikasi
- 2.1.5 *Alat pencetak*
- 2.1.6 Kendaraan operasional

#### 2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
- 2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan

### 3. Peraturan yang diperlukan

- 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan.

- 3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
- 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern
- 3.6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 14/M-DAG/PER/3/2016 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tahun 2013 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Usaha Perdagangan
- 3.7 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 27 tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah
- 3.8 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 3.9 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.10 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba
- 3.11 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

- 4.1.1 Kode etik mengenai bisnis ritel.

##### 4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengembangan gerai ritel.

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

### 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

### 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

#### 3.1 Pengetahuan

##### 3.1.1 Manajemen proyek yang meliputi:

- Anggaran
- Rencana kontinjensi
- Proses komunikasi internal dan eksternal dan saluran
- *Milestones*
- Strategi pemasaran
- Tujuan dan hasil
- Personil
- Prioritas
- Proses jaminan kualitas
- Tenggat waktu
- Persyaratan pelaporan
- Tanggung jawab personil dan *stakeholder*
- Manajemen risiko
- Keselamatan
- Seleksi atau proses tender
- Sponsor
- Tahapan-tahapan
- Pertimbangan keberlanjutan

##### 3.1.2 Perencanaan dan pengawasan anggaran dan keuangan

##### 3.1.3 Rencana kerja yang meliputi tujuan, jadwal kerja, *milestones*, peran dan tanggungjawab

##### 3.1.4 Metode pengukuran keberhasilan proyek

- 3.1.5 Sistem pemantauan dan pengawasan proyek.
- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Menggunakan jaringan internet untuk mengakses informasi
  - 3.2.2 Melakukan analisa data dan informasi terkait perencanaan pengembangan gerai ritel
  - 3.2.3 Melakukan verifikasi dan validasi dokumen, khususnya yang berkaitan dengan pengembangan gerai ritel
  - 3.2.4 Mengelola proyek, rencana kerja dan prioritas kerja
  - 3.2.5 Berkomunikasi efektif dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)
  - 3.2.6 Melakukan kerjasama baik dengan pihak internal maupun eksternal
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat dalam mengakses data dan informasi terkait rencana pengembangan gerai ritel
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku.
  - 4.3 Teliti dan detail dalam membuat analisa dan rencana pengembangan gerai ritel.
  - 4.4 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).
  - 4.5 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan membuat rencana pengembangan gerai ritel yang meliputi keterlibatan komite teknis pengembangan gerai, konsultan, kontraktor, pemasok, pihak internal dan eksternal lainnya.
  - 5.2 Ketepatan memimpin proyek pengembangan gerai ritel dengan tantangan frekuensi rapat dan *briefing* yang sering, serta tenggat waktu dan sumberdaya yang terbatas

**KODE UNIT : G.46RIT00.076.01**

**JUDUL UNIT : Mendorong Potensi Laba (*Profitability*) Bisnis Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk menerjemahkan informasi keuangan bisnis ritel sebagai langkah awal dalam mengidentifikasi dan menerapkan strategi yang berdampak positif pada sektor keuangan ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengevaluasi perencanaan dan anggaran keuangan bisnis ritel	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Rencana anggaran dan keuangan gerai diterjemahkan secara tepat.</li><li>1.2 Pengukuran atas pencapaian finansial dilakukan, termasuk tren dan pola serta penyimpangan (<i>variances</i>) atas anggaran dan rencana keuangan</li><li>1.3 Faktor-faktor yang berdampak positif terhadap kinerja keuangan diidentifikasi</li><li>1.4 Penyimpangan (<i>variances</i>) dari anggaran dan rencana keuangan diberikan batasan.</li><li>1.5 Langkah-langkah penanggulangan disiapkan jika keadaan finansial berubah.</li><li>1.6 Perubahan rencana keuangan dan anggaran dinegosiasikan dengan jelas kepada pihak terkait.</li></ul>
2. Mengendalikan keuangan ritel	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Posisi/keadaan keuangan dipantau secara teratur termasuk pencapaian aktual dan rencana anggaran</li><li>2.2 Tren, pola dan penyimpangan (<i>variances</i>) diidentifikasi</li><li>2.3 Tindakan korektif segera diambil sesuai wewenangnya apabila terjadi penyimpangan keuangan yang berarti.</li><li>2.4 Biaya-biaya variabel dan semi variabel ditinjau untuk peluang penekanan biaya</li><li>2.5 Dokumentasi dan laporan pencatatan kinerja anggaran dan pengeluaran dilaporkan ke pihak yang terkait</li><li>2.6 Segenap aktifitas yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja keuangan dan pembatasan penyimpangan (<i>variances</i>) dari anggaran diterapkan sesuai dengan batas wewenang yang dimiliki</li></ul>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
3. Menerapkan tindakan positif terhadap kondisi keuangan	<p>3.1 Kiat-kiat untuk peningkatan produktivitas dan penekanan biaya tenaga kerja didiskusikan ke pihak internal yang relevan</p> <p>3.2 Strategi yang berdampak positif pada produktivitas dan pengurangan biaya-biaya tenaga kerja didokumentasikan.</p> <p>3.3 Komunikasi atas strategi yang berdampak positif pada produktivitas dan laba digalakkan kepada anggota tim agar bisa berpartisipasi dalam peningkatan kinerja keuangan.</p> <p>3.4 Pelaksanaan strategi penjualan dan pemasaran terus dipantau untuk mendapat dukungan maksimal dari tim terkait peningkatan penjualan dan laba.</p> <p>3.5 Perubahan pada strategi diidentifikasi agar uptake dan hasil maksimal.</p> <p>3.6 Tanggung jawab dan wewenang pencapaian anggaran dan keuangan didelegasikan sesuai dengan kebijakan perusahaan.</p>

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan konteks ritel sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan perencanaan dan pengendalian keuangan.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat pengolah data
- 2.1.2 Media penyimpan data
- 2.1.3 Media komunikasi
- 2.1.4 Jaringan saluran komunikasi
- 2.1.5 Alat pencetak

- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK)
  - 2.2.2 Formulir dan dokumen yang berkaitan dengan kebijakan dan prosedur anggaran dan keuangan perusahaan
  - 2.2.3 Aplikasi pengontrolan keuangan
  
- 3. Peraturan yang diperlukan
  - 3.1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
  - 3.2 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
  - 3.3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3.4 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
  - 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, Dan Penjualan Minuman Beralkohol
  - 3.6 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba
  - 3.7 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif
  
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik mengenai penyusunan rencana keuangan dan potensi laba (*profitability*)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pembuatan rencana keuangan dan potensi laba (*profitability*)

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan,

pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

- 2.1 G.46RIT00.065 Mendorong Pencapaian Target Penjualan pada Gerai Ritel

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.9 Rencana dan laporan keuangan ritel.
- 3.1.10 Faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap keuangan.
- 3.1.11 Kondisi gerai yang berpengaruh terhadap keuangan seperti proses untuk mengubah alokasi saham, rencana promosi, proses rekrutmen dan target penyusutan.
- 3.1.12 Hasil keuangan termasuk yang meliputi penjualan, biaya variabel dan biaya semi variabel.
- 3.1.13 Kontinjensi keuangan dan perencanaan kontingensi yang meliputi pengubahan alokasi saham, promosi penjualan dan strategi perekrutan.
- 3.1.14 Strategi memantau keuangan ritel dengan cara mengidentifikasi tren, dan meninjau biaya variabel dan semi variabel.
- 3.1.15 Strategi manajemen keuangan dengan cara meningkatkan penjualan, mengurangi biaya tenaga kerja dan mengurangi biaya produk.
- 3.1.16 Sistem keuangan gerai ritel
- 3.1.17 Kebijakan keuangan gerai ritel

- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Melakukan analisa keuangan gerai ritel
  - 3.2.2 Mengoperasikan sistem keuangan gerai ritel
  - 3.2.3 Menerapkan kebijakan keuangan gerai
  
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Cermat dalam mengakses data dan informasi terkait perencanaan dan anggaran keuangan bisnis ritel
  - 4.2 Patuh terhadap SOP, peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.3 Teliti dan detail dalam menerapkan tindakan positif terhadap kondisi keuangan
  - 4.4 Berani mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya apabila terjadi penyimpangan keuangan yang berarti
  - 4.5 Proaktif mengkomunikasikan strategi yang berdampak positif pada produktivitas dan laba
  
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan mengevaluasi kinerja keuangan ritel untuk periode waktu tertentu
  - 5.2 Kecermatan mendokumentasikan rencana keuangan gerai yang meliputi strategi meningkatkan penjualan, mengurangi biaya tenaga kerja, mengurangi biaya produk dan rencana kontijensi
  - 5.3 Kecepatan mengambil tindakan korektif sesuai wewenangnya apabila terjadi penyimpangan keuangan yang berarti

**KODE UNIT : G.46RIT00.077.1**

**JUDUL UNIT : Memimpin Pengembangan Gerai Ritel**

**DESKRIPSI UNIT:** Unit ini menerangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan untuk mendorong proyek pengembangan gerai yang akan memberikan peluang bagi pertumbuhan bisnis ritel.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi peluang pengembangan gerai	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Kinerja operasional gerai ditinjau untuk mengidentifikasi peluang bisnis.</li><li>1.2 Tren bisnis dan penjualan gerai untuk mengidentifikasi peluang bisnis.</li><li>1.3 Peluang dan ancaman bisnis dari pihak internal maupun eksternal diidentifikasi.</li><li>1.4 Peluang dan perluasan bisnis dikonsultasikan kepada para konsumen dan pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) termasuk komunitas dan pemerintah.</li><li>1.5 Kapasitas organisasi dalam melihat peluang dipastikan dengan seksama agar tepat memilih peluang-peluang yang ada.</li></ul>
2. Merancang rencana pengembangan gerai	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Studi kelayakan (<i>feasibility studies</i>) dan penilaian peluang yang ada terkait kelangsungan, potensi laba (<i>profitability</i>), dan kekuatan dalam menopang bisnis disiapkan.</li><li>2.2 Resiko terkait peraturan, hukum dan ketentuan masyarakat sekitar yang berlaku dianalisa.</li><li>2.3 Rencana pengembangan gerai disusun termasuk skala prioritas, tanggung jawab, indikator kinerja, tenggat waktu dan anggaran keuangan.</li><li>2.4 Rencana dikomunikasikan kepada pihak yang relevan untuk mendapatkan persetujuan.</li><li>2.5 Inisiatif pengembangan gerai diuji penerimaannya terhadap pasar dan permintaan.</li><li>2.6 Inisiatif pengembangan yang berpotensi besar diprioritaskan untuk tindakan lanjutan.</li></ul>
3. Menerapkan rencana pengembangan gerai	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Rencana pengembangan gerai dikomunikasikan kepada <b>pemangku kepentingan.</b></li></ul>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.2 Sumber daya yang diperlukan untuk pengembangan gerai dialokasikan. 3.3 Penyelenggaraan kegiatan promosi, pemasaran dan komunikasi pemasaran kepada target pembeli diawasi.
4. Mengevaluasi hasil penerapan rencana pengembangan gerai	4.1 Inisiatif pengembangan gerai dievaluasi terhadap harapan hasil dan indikator kinerja. 4.2 Rencana pengembangan gerai dipastikan sesuai dengan arah perubahan organisasi dan persyaratan usaha ritel.

### BATASAN VARIABEL

#### 1. Konteks variabel

1.2 Unit kompetensi ini berlaku bagi manajer senior yang telah berpengalaman di berbagai aspek dan konteks ritel sehingga mereka mampu bekerja mandiri dengan penuh tanggung jawab untuk melakukan serangkaian keputusan pengembangan gerai, operasional dan penjualan.

1.3 Pemangku kepentingan meliputi pihak internal, komunitas dan pemerintah.

#### 2. Peralatan dan perlengkapan

##### 2.3 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data.

2.1.2 Media penyimpan data.

2.1.3 Media komunikasi.

2.1.4 Jaringan saluran komunikasi .

2.1.5 *Alat pencetak*

##### 2.4 Perlengkapan

2.2.1 Alat-alat tulis kantor (ATK).

2.2.2 Formulir dan dokumen sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

#### 3. Peraturan yang diperlukan

3.2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

- 3.3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat
- 3.4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3.5 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 56/M-DAG/PER/9/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern
- 3.6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 14/M-DAG/PER/3/2016 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tahun 2013 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Usaha Perdagangan
- 3.7 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan di Daerah
- 3.8 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 58/2014 tentang Pengembangan Kemitraan dalam Waralaba untuk Jenis Usaha Jasa Makanan dan Minuman
- 3.9 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 20/M-DAG/PER/4/2014 Tahun 2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan Terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol
- 3.10 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung
- 3.11 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba
- 3.12 Peraturan Pemerintah Nomor 109 tahun 2012 tentang Pengamanan Bahan yang Mengandung Zat Adiktif

#### 4. Norma dan standar

##### 4.1 Norma

4.1.1 Kode etik mengenai pelayanan pada bisnis ritel

4.1.2 Kode etik mengenai pengembangan gerai ritel

##### 4.2 Standar

4.2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan mengenai pengembangan gerai ritel

### **PANDUAN PENILAIAN**

## 1. Konteks penilaian

- 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan, pengumpulan portofolio, laporan pihak ketiga, demonstrasi praktek dan/atau simulasi di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mewakili tempat kerja beserta kelengkapan peralatan, bahan, dokumen dan formulir untuk dalam rangka kelancaran demonstrasi praktek.

## 2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

## 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

### 3.1 Pengetahuan

- 3.1.1 Analisa kelayakan bisnis (*feasibility studies*)
- 3.1.2 Manajemen perubahan
- 3.1.3 Pemanfaatan sumber daya dan biaya
- 3.1.4 Analisa efisiensi dan efektivitas
- 3.1.5 Analisa keuangan
- 3.1.6 Tren bisnis
- 3.1.7 Perubahan permintaan pelanggan
- 3.1.8 Perubahan kebijakan organisasi
- 3.1.9 Jaminan dan kontrol kualitas

### 3.2 Keterampilan

- 3.2.1 Menggunakan jaringan internet untuk mengakses informasi
- 3.2.2 Menganalisa kelayakan peluang bisnis yang baru dari perspektif keuangan
- 3.2.3 Menyiapkan dokumen bisnis yang rumit
- 3.2.4 Melakukan presentasi untuk meyakinkan pemangku kepentingan (stakeholders) melakukan pengembangan gerai ritel

- 3.2.5 Menegosiasikan pengembangan gerai ritel kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 3.2.6 Melakukan pengambilan keputusan ketika memilih beberapa alternatif solusi pengembangan gerai ritel
- 3.2.7 Merencanakan dan mengatur pengembangan gerai ritel

#### 4. Sikap kerja yang diperlukan

- 4.1 Cermat mengakses data dan informasi terkait pengembangan ritel
- 4.2 Berani mengambil keputusan pengembangan gerai ritel demi kemajuan bisnis ritel
- 4.3 Kreatif mengidentifikasi alternatif solusi pengembangan gerai ritel
- 4.4 Kritis mengkonfirmasi peraturan dan ketentuan yang berlaku di bisnis ritel
- 4.5 Inisiatif memimpin pelaksanaan pengembangan gerai ritel
- 4.6 Komunikatif saat bernegosiasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)
- 4.7 Teliti dan detail dalam membuat rencana pengembangan gerai ritel
- 4.8 Proaktif berkonsultasi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*)

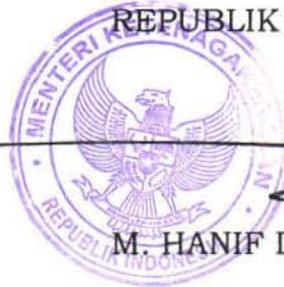
#### 5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan mengidentifikasi alternatif solusi pengembangan gerai ritel
- 5.2 Ketepatan mengambil keputusan untuk pengembangan gerai ritel
- 5.3 Keberhasilan mengkomunikasikan rencana pengembangan gerai ritel hingga mendapat dukungan dari seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*)

BAB III  
PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi dan Perawatan Mobil dan Sepeda Motor Golongan Pokok Perdagangan Besar, Bukan Mobil dan Sepeda Motor Bidang Ritel Modern maka SKKNI ini secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI