



MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

**KEPUTUSAN MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : KEP. 195/MEN/IV/2007**

**TENTANG**

**PENETAPAN SKKNI  
SEKTOR JASA PERUSAHAAN  
SUB SEKTOR JASA PERUSAHAAN LAINNYA  
BIDANG JASA ADMINISTRASI PERKANTORAN**



MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

**KEPUTUSAN  
MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : KEP. 195/MEN/IV/2007**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
SEKTOR JASA PERUSAHAAN  
SUB SEKTOR JASA PERUSAHAAN LAINNYA  
BIDANG JASA ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK  
INDONESIA,**

**Menimbang** : bahwa dalam rangka sertifikasi kompetensi kerja dan pengembangan pendidikan dan pelatihan profesi berbasis kompetensi di Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran, perlu penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran 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. Keputusan Presiden Nomor 187/M Tahun 2004 sebagaimana telah diubah yang terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 20/P Tahun 2005;
4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP. 227/MEN/2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP.69 / MEN / V / 2004;
5. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP. 14/MEN/VII/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi R.I;

**Memperhatikan :** Hasil Konvensi Nasional RSKKNI Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran yang diselenggarakan tanggal 27 Desember 2006 di Jakarta;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**KESATU :** Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA :** Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.

**KETIGA :** Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU ditinjau setiap lima tahun atau sesuai dengan kebutuhan.

**KEEMPAT**

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal  
ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 23 April 2007



**LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : KEP. 195/MEN/IV/2007**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
SEKTOR JASA PERUSAHAAN  
SUB SEKTOR JASA PERUSAHAAN LAINNYA  
BIDANG JASA ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Kemajuan perekonomian dan teknologi dalam era globalisasi semakin menuntut tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten di segala sektor usaha, agar mampu menghadapi persaingan yang semakin tajam menyebabkan perlunya peningkatan kemampuan SDM setempat agar diakui memiliki kompetensi pada bidangnya masing-masing untuk menghindari marginalisasi tenaga kerja lokal.

Untuk menyiapkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar kerja atau dunia usaha dan industri di era globalisasi ini, perlu adanya hubungan timbal balik antara dunia usaha/industri dengan lembaga pendidikan dan pelatihan baik pendidikan formal, informal maupun yang dikelola oleh industri itu sendiri.

Salah satu bentuk hubungan timbal balik tersebut adalah pihak dunia usaha/industri harus dapat merumuskan standar kebutuhan kualifikasi SDM yang diinginkan, untuk menjamin kesinambungan usaha atau industri tersebut. Sedangkan lembaga pendidikan dan pelatihan akan menggunakan standar tersebut sebagai acuan dalam mengembangkan program dan kurikulum, dan pihak birokrat akan

menggunakannya sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan dalam pengembangan SDM secara makro.

Standar kebutuhan kualifikasi SDM tersebut diwujudkan ke dalam standar kompetensi bidang keahlian yang merupakan refleksi atas kompetensi yang diharapkan dimiliki orang-orang atau seseorang yang akan bekerja di bidang tersebut. Di samping itu standar tersebut harus memiliki kesamaan dan kesetaraan dengan standar-standar relevan yang berlaku pada sektor industri di negara lain bahkan berlaku secara internasional.

Sejalan dengan pemikiran di atas, Pemerintah melalui salah satu instansi yang menandatangani kesepakatan diperlukannya peningkatan kompetensi profesi bagi SDM Indonesia yaitu Departemen Pendidikan Nasional, telah merumuskan standar kompetensi bidang keahlian yang telah dimulai sejak tahun 1998, yang salah satu di antaranya adalah Standar Kompetensi Nasional pada Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran yang disusun melalui proses panjang berupa pengumpulan informasi data dari lapangan, mengenai kegiatan proses dan pekerjaannya, baik dari perusahaan-perusahaan kecil hingga besar, organisasi profesi serta pengumpulan standar kompetensi dari manca negara.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan kegiatan Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang Administrasi Perkantoran/Kesekretarian adalah :

1. Mendapatkan gambaran mengenai kompetensi kerja, berupa keahlian di bidang layanan Administrasi Perkantoran/Kesekretarian.
2. Tersusunnya RSKKNI Bidang Administrasi Perkantoran/Kesekretarian dengan mengacu kepada Kepmenakertrans Nomor : KEP - 227/MEN/2003 dan Nomor : KEP - 69/MEN/V/2004 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional, yang berorientasi kepada kebutuhan riil di industri.
3. Dimilikinya SKKNI Bidang Administrasi Perkantoran/Kesekretarian yang selaras dan sesuai dengan *best practice* layanan Administrasi Perkantoran/Kesekretarian dan peraturan /perundangan yang terkait.

## **C. PENGERTIAN**

### **1. Kompetensi Kerja**

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

## **2. Konsep SKKNI**

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

## **3. Office Administrative (Administrasi Kantor)**

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

## **4. Junior Administrative Assistant (Sekretaris Yunior)**

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

## **5. Administrative Assistant (Sekretaris)**

Menjalankan tugas-tugas yang mendukung administrasi bisnis dan memerlukan pengalaman tambahan serta yang dibawahi oleh beberapa

penyelia. Tugas-tugas antara lain dan aktifitas pendukung seperti penggunaan internet untuk analisa, membuat dokumen, lembar kerja dan bahan presentasi melalui pemakaian *software* yang sesuai, menerima dan meneruskan telpon masuk kepada yang dituju, menerima dan mengantar tamu, pengarsipan, *word processing*, menerima dan meneruskan surat/dokumen kepada yang dituju, pengarsipan dan memasukan data, menggunakan peralatan kantor seperti faksimili, mesin *photo copy*, LCD, OHP, *Scanner*, dan lain-lain.

Diperlukan keterampilan yang ekstensif dalam menggunakan beberapa jenis *software* serta kemampuan menganalisa informasi menggunakan internet. Harus memiliki kemampuan tinggi dalam menggunakan komputer, serta memiliki kepemimpinan tinggi, kemampuan berkomunikasi tinggi, memiliki kemampuan layanan pelanggan yang tinggi, dan mampu berinteraksi dengan seluruh staf / manajemen. Dapat membawahi beberapa staf administrasi.

#### **D. MODEL STANDAR KOMPETENSI**

Standar kompetensi kerja bidang Administrasi Perkantoran/Kesekretarian disusun dan dikembangkan mengacu kepada *Regional Model of Competency Standard (RMCS)* sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenakertrans Nomor : KEP - 227/MEN/2003 dan Nomor : KEP - 69/MEN/V/2004 tentang Tata Cara Penetapan SKKNI.

#### **E. MENGAPA STANDAR KOMPETENSI DIBUTUHKAN**

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. Dipakai untuk membuat uraian jabatan.
- d. Untuk mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha / industri.

**3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi**

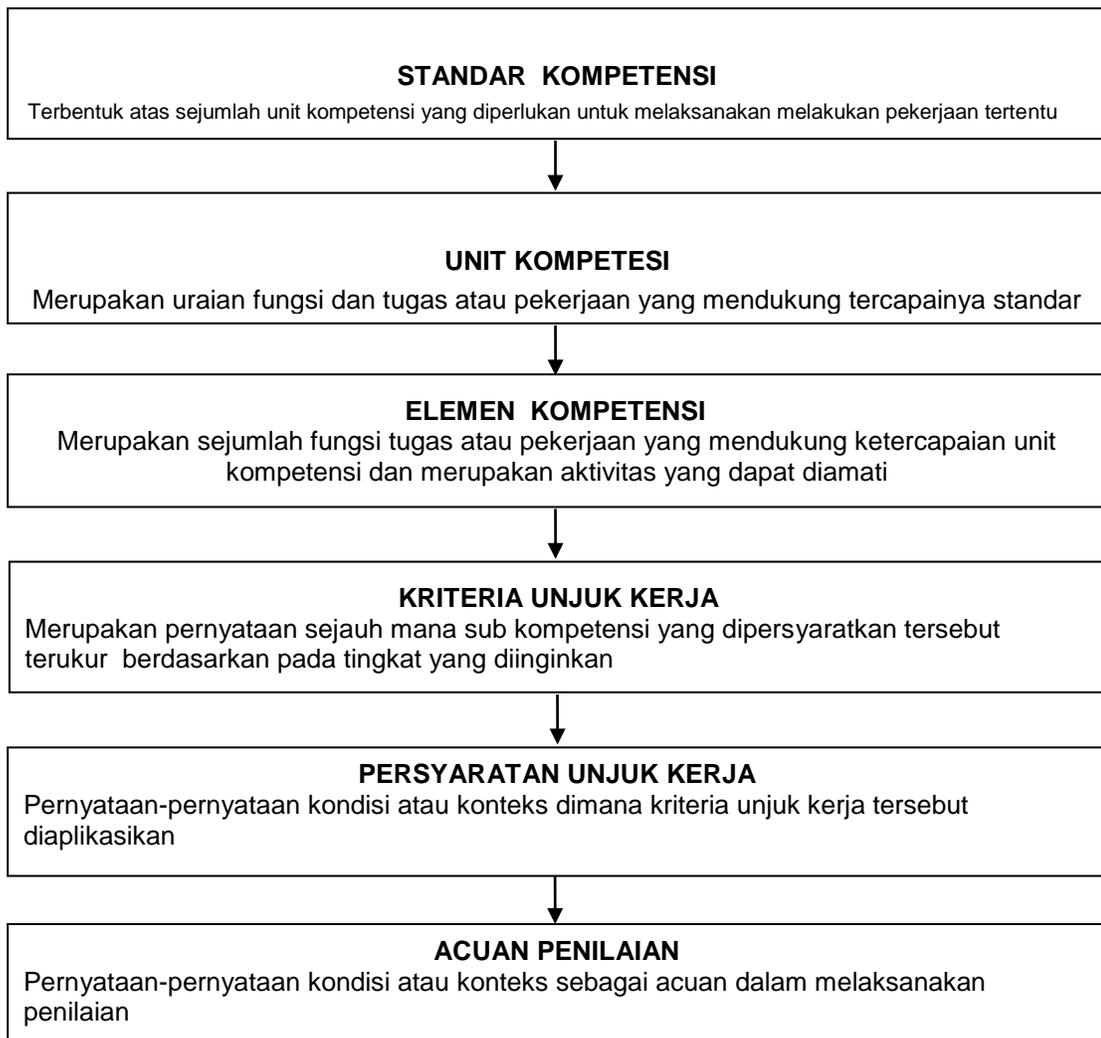
- a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.
- b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan penilaian dan sertifikasi.

**F. STRUKTUR DAN SKEMA STANDAR KOMPETENSI**

**1. Struktur Standar Kompetensi**

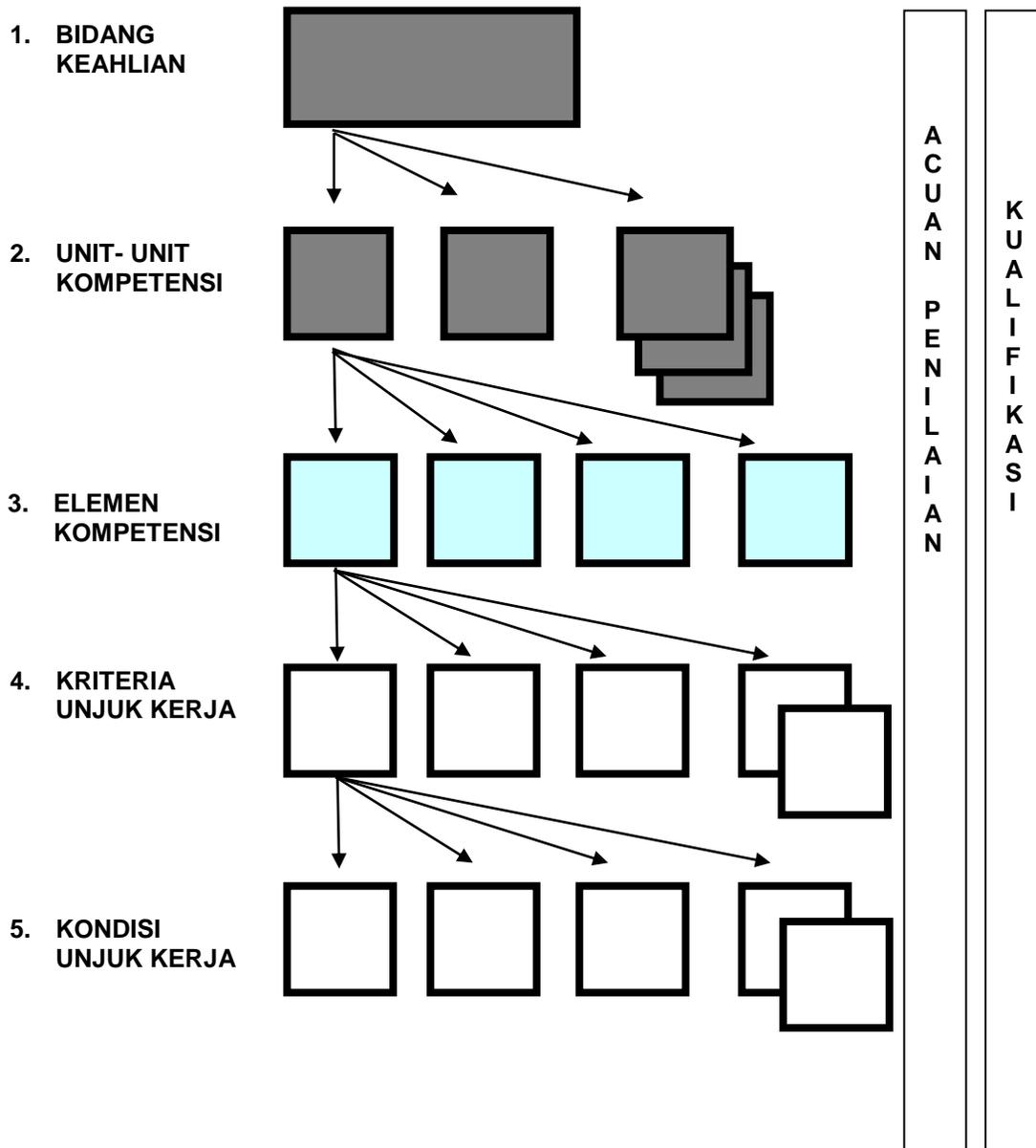
Standar Kompetensi suatu bidang keahlian distrukturkan dengan bentuk seperti di bawah ini (bentuk ini diterapkan secara luas di dunia internasional) :

**STRUKTUR STANDAR KOMPETENSI**



## 2. Skema Standar Kompetensi

Sedangkan skema bagaimana standar kompetensi dikembangkan diperlihatkan pada diagram di bawah ini.



### 3. Format Standar Kompetensi

#### FORMAT UNIT KOMPETENSI

<p><b>Kode Unit :</b> Terdiri dari beberapa huruf dan angka yang disepakati oleh para pengembang dan industri/usaha terkait dengan tujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan. (merujuk pada Kepmenakertrans No. KEP-227/MEN/2003 tanggal 31 Oktober 2003 dan Kepmenakertrans No. KEP-69/MEN/V/2004 )</p> <p style="text-align: center;">XXX . XX 00 . 000 . 00 Sektor Sub sektor Bidang/Grup Nomor Unit Versi</p>	
<p><b>Judul Unit :</b> Merupakan fungsi tugas / pekerjaan yang akan dilakukan, dinyatakan sebagai suatu unit kompetensi yang menggambarkan sebagian atau keseluruhan standar kompetensi. Judul unit biasanya menggunakan kalimat aktif yang diawali dengan kata kerja aktif yang dapat terobservasi.</p>	
<p><b>Deskripsi Unit :</b> Penjelasan lebih lanjut tentang judul unit yang mendeskripsikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam mencapai standar kompetensi.</p>	
<b>Elemen Kompetensi</b>	<b>Kriteria Unjuk Kerja</b>
<p>Merupakan elemen – elemen yang dibutuhkan untuk tercapainya unit kompetensi tersebut di atas (untuk setiap unit biasanya terdiri dari 3 hingga 5 elemen Kompetensi)</p>	<p>Pernyataan – pernyataan tentang hasil atau <i>output</i> yang diharapkan untuk setiap elemen / sub kompetensi yang dinyatakan dalam kalimat pasif dan terukur. Untuk setiap elemen kompetensi sebaiknya mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap (KSA)</p>
<p><b>Batasan Variabel :</b> Ruang lingkup, situasi dan kondisi dimana kriteria unjuk kerja diterapkan. Mendefinisikan situasi dari unit dan memberikan informasi lebih jauh tentang tingkat otonomi perlengkapan dan materi yang mungkin digunakan dan mengacu pada syarat-syarat yang ditetapkan, termasuk peraturan dan produk atau jasa yang dihasilkan.</p>	
<p><b>Panduan Penilaian :</b> Membantu menginterpretasikan dan menilai unit dengan menghususkan petunjuk nyata yang perlu dikumpulkan, untuk memperagakan kompetensi sesuai tingkat keterampilan yang digambarkan dalam kriteria unjuk kerja, yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk seseorang dinyatakan kompeten pada tingkatan tertentu.</li> <li>2. Ruang lingkup pengujian menyatakan dimana, bagaimana dan dengan metode apa pengujian seharusnya dilakukan.</li> <li>3. Aspek penting dari pengujian menjelaskan hal-hal pokok dari pengujian dan kunci pokok yang perlu dilihat pada waktu pengujian.</li> </ol>	

## KOMPETENSI KUNCI

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

### a. Kompetensi Kunci

Yang dimaksud dengan kompetensi kunci adalah kemampuan kunci atau generik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Kompetensi kunci tersebut terkandung pada setiap unit-unit kompetensi.

Berikut ini adalah 7 (tujuh) kunci kompetensi :

- a. Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan informasi.
- b. Mengkomunikasikan ide dan informasi.
- c. Merencanakan dan mengatur kegiatan.
- d. Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok.
- e. Menggunakan ide dan teknik matematika.
- f. Memecahkan persoalan / masalah.
- g. Menggunakan teknologi.

(Sumber: *Key Competencies*, William Hall & Mark C. Werner)

### b. Level/Tingkat unjuk kerja kompetensi kunci

Kompetensi Kunci dibagi menjadi 3 level/tingkat berdasarkan tingkat kesulitan pekerjaan.

**Tingkat 1** : Kemampuan untuk mengerjakan tugas rutin menurut cara yang telah ditentukan, bersifat sederhana dan merupakan pengu-langan, serta sewaktu-waktu sering diperiksa perkembangannya. Maka unjuk kerja tingkat-1 adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menjelaskan pekerjaan sederhana berulang-ulang secara efisien dan memuaskan berdasar pada kriteria atau prosedur

yang telah ditetapkan dengan kemampuan mandiri. Untuk itu tingkat 1 ini harus mampu :

- Melakukan proses yang sederhana dan telah ditentukan.
- Menilai mutu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

**Tingkat 2** : Kemampuan untuk mengerjakan tugas yang lebih luas dan lebih rumit yang ditandai dengan peningkatan otonomi pribadi terhadap pekerjaannya sendiri dan pekerjaan tersebut kemudian diperiksa oleh atasan setelah pekerjaan selesai. Maka unjuk kerja tingkat-2 merupakan tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas / pekerjaan yang menentukan pilihan, aplikasi dan integrasi dari sejumlah elemen atau data / informasi untuk membuat penilaian atas kesulitan proses dan hasil. Untuk itu, tingkat-2 ini harus mampu :

- Mengelola atau menyelesaikan suatu proses.
- Menentukan kriteria penilaian terhadap suatu proses atau kerja evaluasi terhadap suatu proses.

**Tingkat 3** : Kemampuan untuk mengerjakan kegiatan rumit dan tidak rutin yang dikerjakan sendiri dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain. Unjuk kerja tingkat-3 merupakan tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk mengevaluasi dan merancang kembali proses, menetapkan dan menggunakan prinsip-prinsip dalam rangka menentukan cara yang terbaik dan tepat untuk menetapkan kriteria penilaian kualitas. Untuk itu, pada tingkat-3 ini harus mampu :

- Menentukan prinsip dasar dan proses.
- Mengevaluasi dan mengubah bentuk proses atau membentuk ulang proses.
- Menentukan kriteria untuk mengevaluasi dan / atau penilaian proses.

### c. Pengkategorian Unit-unit Kompetensi Dalam Standar Kompetensi

Unit-unit kompetensi dalam Standar Kompetensi suatu bidang pekerjaan dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kategori, yaitu : kelompok umum, kelompok utama dan kelompok khusus/pilihan.

#### 1. Kelompok umum

Pada kelompok ini mencakup unit-unit kompetensi yang berlaku dan dibutuhkan pada hampir semua sub-sub bidang keahlian, misal yang berkait dengan berkomunikasi di tempat kerja dan menggunakan komputer.

#### 2. Kelompok utama / inti

Pada kelompok ini mencakup unit-unit kompetensi yang berlaku dan dibutuhkan hanya untuk spesifik sub bidang keahlian (*stream*) tertentu dan merupakan unit yang wajib (*compulsary*) sub bidang keahlian dimaksud.

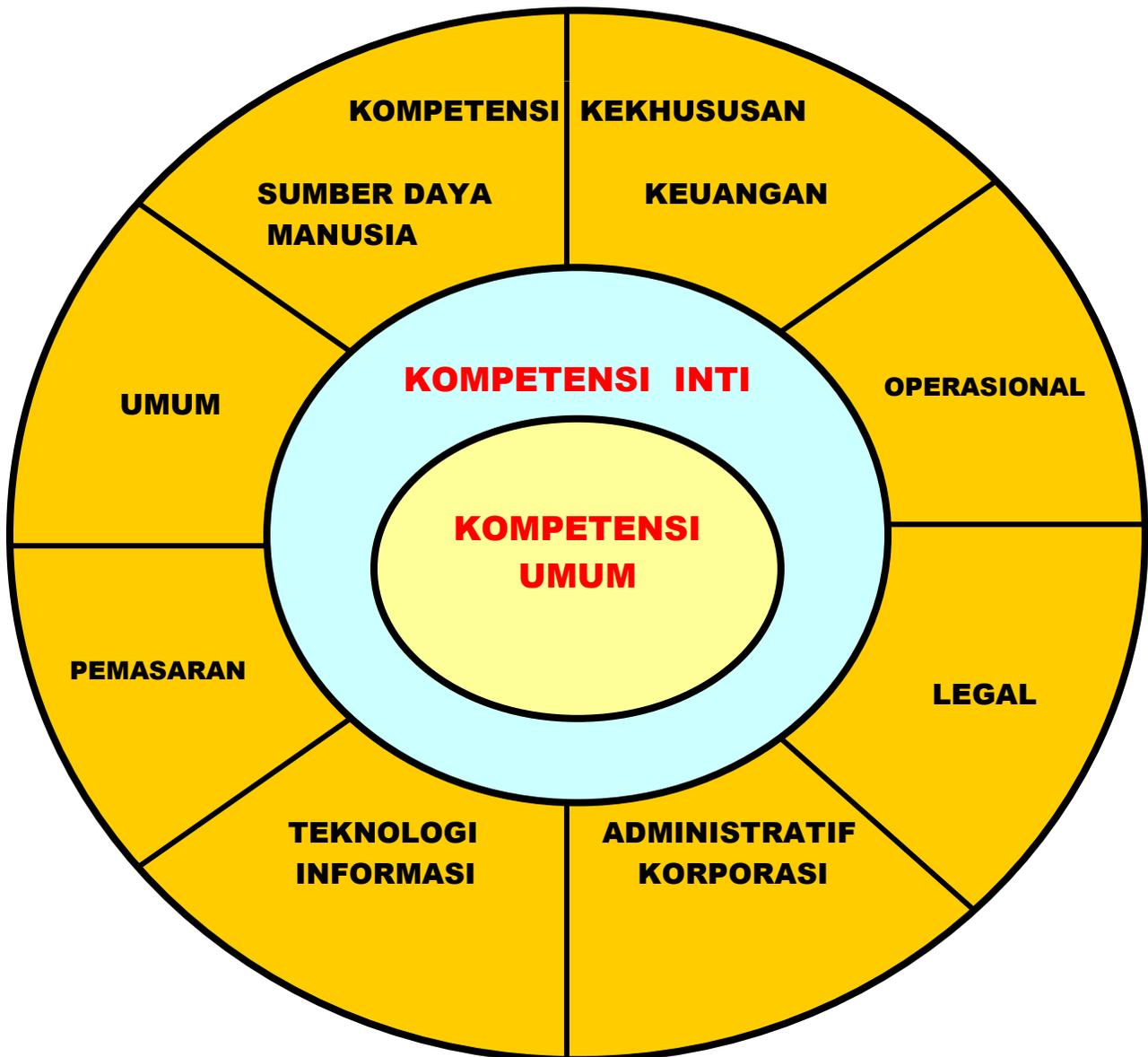
#### 3. Kelompok khusus/pilihan

Pada kelompok ini mencakup unit-unit kompetensi yang dapat ditambahkan kedalam sub bidang keahlian tertentu, sebagai pelengkap dan bersifat pilihan.

**BAB II**  
**STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA**  
**BIDANG ADMINISTRASI PERKANTORAN/KESEKRETARISAN**

**A. Peta Administrasi Bisnis Indonesia**

Berdasarkan pemetaan dari berbagai jenis kegiatan yang ada pada perusahaan di Indonesia, kompetensi untuk bidang Administrasi Perkantoran dapat dibagi menjadi 3 (tiga) jenis pengelompokan, sebagaimana diagram dibawah ini :



*The information in this table reflects the day to day operations of the business services industry in Indonesia  
It does not indicate areas of Government responsibility or the administrative structure of the industry.*

## 1. Kompetensi Umum

Adalah Kompetensi dasar yang secara umum harus dimiliki oleh tenaga kerja bidang Administrasi Perkantoran/Kesekretarian yang mencakup unit-unit di bawah ini :

- a. **Komunikasi** merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki dalam berinteraksi untuk menyelesaikan pekerjaan, seperti mengaplikasikan keterampilan dasar komunikasi dan berkomunikasi melalui media lainnya.
- b. **Pelayanan Prima** merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan/kolega dalam seluruh proses kegiatan pekerjaan yaitu bekerjasama dengan kolega/pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- c. **Teknologi Informasi** merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh karena setiap kegiatan Administrasi Perkantoran berdasarkan pada teknologi informasi seperti mengoperasikan komputer/perangkat keras dan menggunakan peralatan kantor.

## 2. Kompetensi Inti

Kompetensi Inti mencakup unit-unit kompetensi yang berlaku dan dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas pekerjaan inti pada bidang keahlian/pekerjaan Administrasi Perkantoran/Kesekretarian dan merupakan unit-unit yang wajib (*compulsary*) dari sub bidang keahlian/pekerjaan administrasi perkantoran/kesekretarian dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan tertentu. Kompetensi Inti terdiri atas unit-unit kompetensi dengan pengelompokan sebagai berikut :

- a. **Teknologi Informasi** terdiri dari unit-unit kompetensi praktis dan berhubungan dengan informasi baik merupakan data tertulis maupun lisan serta mampu mengoperasikan peralatan yang menggunakan komputer dan elektronik serta teknik mutakhir sesuai dengan fasilitas dan keperuntukannya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan administrasi perkantoran di bidang teknologi informasi pada umumnya.

- b. **Administrasi** terdiri dari unit-unit kompetensi bidang administrasi, yang berhubungan dengan tugas administrasi perkantoran mulai dari proses pembuatan, penerimaan, pengumpulan, pendataan dan penggandaan serta pendokumentasian data/informasi dan lainnya yang diperoleh unit kerja untuk suatu tindak lanjut kebijakan.
  
- c. **Pelayanan Prima** terdiri dari unit-unit kompetensi bidang pelayanan kepada pelanggan/kolega, yang berhubungan dengan proses penyelesaian pekerjaan mulai dari proses internal maupun eksternal dari unit kerja yang terkait dengan atau kepada pelanggan, atasan maupun rekan kerja sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan secara maksimal berdasarkan SOP.
  
- d. **Bahasa Inggris** terdiri dari unit-unit kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan penggunaan berbahasa Inggris dengan baik dan benar dalam berkomunikasi pada tingkat dasar dan menengah yang meliputi berbicara, membaca dan menulis sesuai dengan kaidah dan tata bahasa dalam berbahasa Inggris.
  
- e. **Kas Kecil** terdiri dari unit-unit kompetensi untuk mendukung pekerjaan pengelolaan keuangan pada lingkup pengelolaan keuangan berskala kecil dan hanya digunakan untuk unit kerja yang bersangkutan sesuai dengan peraturan yang diterapkan pada unit kerja dan atau perusahaan yang bersangkutan.
  
- f. **Pengembangan Diri** terdiri dari unit-unit kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan pengelolaan pekerjaan secara efektif dan efisien, dalam melaksanakan setiap pekerjaan/tugas yang dikerjakan sesuai dengan jabatan dan jenjang klasifikasi dalam pencapaian kompetensinya, meliputi : sikap, disiplin, loyalitas, kejujuran, kesetiaan, dan tanggung jawab terhadap setiap pekerjaan yang dikerjakannya dengan memiliki pengetahuan, keterampilan yang sesuai dengan materi bidang kegiatannya.

### 3. Kompetensi Khusus

Kompetensi Kekhususan mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan sebagai pelengkap kompetensi inti untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan spesifikasi pekerjaan pada sektor dan atau sub sektor tertentu, seperti :

- a. **K3 Perkantoran** adalah unit kompetensi pelengkap yang diperlukan bagi tenaga kerja bidang Administrasi Perkantoran untuk melaksanakan pekerjaan dengan memperhatikan prosedur Keselamatan, Keamanan dan Kesehatan Kerja di kantor.
- b. **Teknologi Informasi** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti kelompok teknologi informasi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau di bidang penanganan informasi tingkat tinggi.
- c. **Operasional** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau di bidang operasional unit kerja.
- d. **Sumber Daya Manusia** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk penanganan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau dibidang ketenagakerjaan.
- e. **Keuangan** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau di bidang pengelolaan keuangan.
- f. **Umum** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau di bidang penanganan pekerjaan penunjang operasional suatu perusahaan.
- g. **Legal** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau di bidang penanganan pekerjaan di bidang hukum.

- h. **Marketing** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan penanganan pekerjaan di bidang pemasaran.
- i. **Administrasi Korporasi** adalah unit kompetensi pelengkap dari kompetensi inti yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan dan atau di bidang pekerjaan administrasi korporasi.

## B. SKKNI ADMINISTRASI PERKANTORAN/KESEKRETARISAN

### Kodefikasi

Kodefikasi unit kompetensi dimaksudkan untuk memudahkan bagi berbagai pihak dalam penggunaan unit kompetensi baik untuk keperluan pendidikan dan pelatihan maupun untuk sertifikasi kompetensi. Kodefikasi unit kompetensi dalam SKKNI Bidang Administrasi Perkantoran/Kesekretarian, menggunakan sejumlah huruf dan angka sesuai dengan ketentuan yang dituangkan dalam Kepmenakertrans Nomor : KEP - 227/MEN/2003 dan Nomor : KEP - 69/MEN/2004 dengan rincian sebagai berikut :

XXX	.	XX		00		.	000		.	00
Sektor		Sub sektor		Bidang/Grup		Nomor	Unit		Versi	

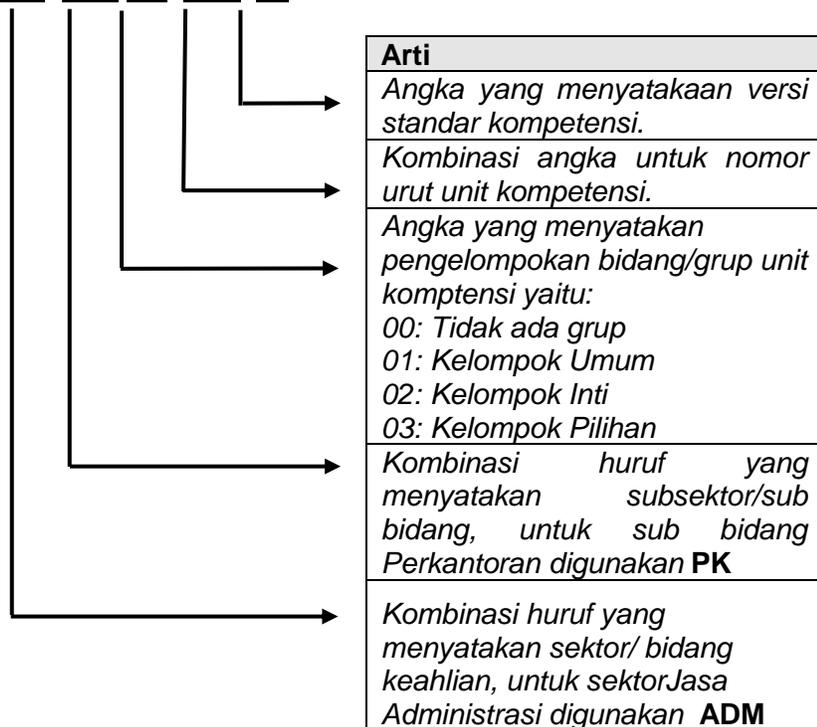
Dimana :

- XXX : menyatakan sektor dari unit kompetensi tersebut
- XX : menyatakan sub sektor dari unit kompetensi
- 00 : menyatakan bidang/grup, dengan pengkodean sebagai berikut
  - 00 → jika tidak mempunyai grup
  - 01 → identifikasi kompetensi umum yang diperlukan untuk dapat bekerja pada sektor ini
  - 02 → identifikasi kompetensi inti yang diperlukan untuk mengerjakan tugas-tugas inti pada sektor ini
  - 03 → identifikasi kompetensi spesialisasi yang diperlukan untuk mengerjakan tugas tugas spesifik pada sektor tertentu
- 000 : menyatakan nomor urut unit kompetensi
- 00 : menyatakan versi dari unit kompetensi yang disusun/dibuat

Aturan untuk penomoran unit kompetensi Administrasi Perkantoran/Kesekretarian adalah sebagai berikut :

**Kode Unit** *Terdiri dari kombinasi huruf dan angka yang memiliki arti khusus sebagai berikut :*

Struktur Kode **ADM . PK 01 . 001 . 01**



Contoh kode unit : **ADM.PK01.001.01**

artinya unit kompetensi sektor **Jasa Administrasi** sub sektor **Perkantoran** bidang/grup **Kelompok Umum** nomor urut **001** versi **01**

### BAB III UNIT KOMPETENSI

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Administrasi Sub Sektor Perkantoran terdiri atas unit-unit kompetensi yang dikelompokkan sebagai berikut :

#### A. Kompetensi Umum

No	No Unit	Unit Kompetensi
1	ADM.PK01.001.01	Mengaplikasikan Ketrampilan Dasar Komunikasi
2	ADM.PK01.002.01	Berkomunikasi Melalui Telpon

No	No Unit	Unit Kompetensi
3	ADM.PK01.003.01	Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
4	ADM.PK01.004.01	Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan
5	ADM.PK01.005.01	Mengoperasikan Komputer / Perangkat Keras
6	ADM.PK01.006.01	Menggunakan Peralatan Kantor

## B. Kompetensi Inti

No	No Unit	Unit Kompetensi
1	ADM.PK02.001.01	Mengoperasikan Aplikasi Perangkat Lunak
2	ADM.PK02.002.01	Mengakses dan Penarikan Data Komputer
3	ADM.PK02.003.01	Menciptakan dan Menggunakan Dokumen dan Lembar Kerja Sederhana
4	ADM.PK02.004.01	Memproduksi Dokumen di Komputer
5	ADM.PK02.005.01	Menghasilkan Dokumen Sederhana
6	ADM.PK02.006.01	Menggunakan Teknologi Kantor
7	ADM.PK02.007.01	Melakukan Prosedur Administrasi
8	ADM.PK02.008.01	Menangani Penerimaan Surat/Dokumen
9	ADM.PK02.009.01	Menangani Pengiriman Surat/Dokumen
10	ADM.PK02.010.01	Mencatat Dikte untuk Menghasilkan Naskah
11	ADM.PK02.011.01	Mengatur Penggandaan dan Pengumpulan Dokumen
12	ADM.PK02.012.01	Mempersiapkan Dokumen
13	ADM.PK02.013.01	Mengelola dan Menjaga Sistem Kearsipan
14	ADM.PK02.014.01	Memelihara Data di Komputer
15	ADM.PK02.015.01	Mengatur Perjalanan Bisnis
16	ADM.PK02.016.01	Mengatur Informasi di Tempat Kerja
17	ADM.PK02.017.01	Mengkoordinir Implementasi Pelayanan Prima
18	ADM.PK02.018.01	Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas
19	ADM.PK02.019.01	Berkomunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
20	ADM.PK02.020.01	Membaca dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
21	ADM.PK02.021.01	Menulis dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar
22	ADM.PK02.022.01	Berkomunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
23	ADM.PK02.023.01	Membaca dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
24	ADM.PK02.024.01	Menulis dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Menengah
25	ADM.PK02.025.01	Membantu Pengelolaan Kas Kecil
26	ADM.PK02.026.01	Mempersiapkan Kas Kecil
27	ADM.PK02.027.01	Mengelola Kas Kecil
28	ADM.PK02.028.01	Melaporkan Aktivitas Kas Kecil
29	ADM.PK02.029.01	Menyiapkan Pekerjaan
30	ADM.PK02.030.01	Menuntaskan Aktifitas Pekerjaan Sehari-hari
31	ADM.PK02.031.01	Bekerja Secara Efektif dengan Orang Lain

No	No Unit	Unit Kompetensi
32	ADM.PK02.032.01	Merencanakan dan Mengelola Pertemuan/Rapat
33	ADM.PK02.033.01	Membuat Presentasi
34	ADM.PK02.034.01	Mengelola Stress

### C. Kompetensi Khusus

No	No Unit	Unit Kompetensi
1	ADM.PK03.001.01	Mejaga Kebersihan Peralatan dan Tempat Kerja
2	ADM.PK03.002.01	Mengikuti Prosedur K3 Perkantoran
3	ADM.PK03.003.01	Menjaga Keamanan K3 Perkantoran
4	ADM.PK03.004.01	Menangani Tindakan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Kantor
5	ADM.PK03.005.01	Meminimalisir Pencurian
6	ADM.PK03.006.01	Mengoperasikan Webside

**KODE UNIT : ADM.PK01.001.01**

**JUDUL UNIT : Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan pengadaan kerangka pelayanan pada pelanggan..

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1. Mengidentifikasi proses komunikasi di tempat kerja</b>	1.1	Persyaratan kemampuan minimal berkomunikasi di tempat kerja diidentifikasi	
	1.2	Sarana untuk berkomunikasi dengan penyelia dan rekan sekerja teridentifikasi sesuai standar di tempat kerja	
	1.3	Informasi dikumpulkan dan disampaikan secara efektif dan efisien	
<b>2. Menerima dan menyampaikan informasi</b>	2.1	Pengamatan efektif dan keterampilan mendengarkan secara aktif digunakan untuk mendapatkan dan menerjemahkan info baik verbal maupun non verbal	
	2.2	Informasi tertulis dan verbal diterima, dipahami dan diketahui	
	2.3	Dokumentasi rutin yang bersifat sederhana ditempat kerja dilengkapi secara akurat dan mudah dibaca	
	2.4	Informasi dan ide didiskusikan dengan cara jelas dan santun menggunakan teknik komunikasi yang tepat.	
<b>3. Membuat Konsep Komunikasi Tertulis sebagai Informasi</b>	3.1	Prosedur dan format penulisan konsep yang relevan diidentifikasi	
	3.2	Konsep tulisan disampaikan untuk diketahui sesuai dengan batas waktu	
	3.3	Menggunakan bahasa verbal dan non verbal dengan tata bahasa yang baik sesuai kebutuhan di tempat kerja	
<b>4. Memilih Media Komunikasi</b>	4.1	Prosedur pemilihan media komunikasi dipilih sesuai dengan kebutuhan dan SOP	
	4.2	Seluruh kegiatan unjuk kerja dilakukan sesuai dengan acuan K3	

## **BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini berlaku di seluruh sektor industri pelayanan.
2. Negosiasi dan pembuatan kontrak termasuk namun tidak terbatas kepada :
  - 2.1 Perusahaan
  - 2.2 Perjanjian
  - 2.3 Kontrak Sewa
  - 2.4 Negosiasi Harga
  - 2.5 Perjanjian Pemasaran
3. Penelitian resmi dan tak resmi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 3.1 Berbicara dengan pelanggan
  - 3.2 Penelitian kualitas dan jumlah
  - 3.3 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran
  - 3.4 Menganalisa persaingan di luar
  - 3.5 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang-bidang sebagai berikut :

- 1.1. Perjanjian Pemasaran
- 1.2. Pengetahuan dan Keterampilan Esensial
  - 1.2.1 Masalah pemasaran dan tantangannya
  - 1.2.2 Pengetahuan tentang hukum dalam suatu perjanjian
  - 1.2.3 Pengetahuan tentang budaya kerja perusahaan termasuk kemampuan dan fokus pemasaran
  - 1.2.4 Keterampilan melakukan negosiasi termasuk negosiasi perdagangan
- 1.3 Pengetahuan umum tentang perjanjian yang sesuai di berbagai macam industri

### **2. Konteks Penilaian**

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, Organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### **3. Aspek Penting untuk Penilaian**

- 3.1 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan dalam konteks industri bisnis pada umumnya

### 3.2 Pengetahuan prinsip/dasar dari kualitas jasa

#### **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK01.002.01**

**Judul Unit** : **Berkomunikasi Melalui Telepon**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dituntut untuk berkomunikasi melalui telepon secara efektif. Ini adalah pengetahuan dasar untuk semua orang yang bekerja di semua sektor industri.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1. Menerima panggilan telepon</b>	1.1	Panggilan dijawab secara cepat, tepat, jelas dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.	
	1.2	Permohonan / permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen / orang yang tepat untuk ditindaklanjuti.	
	1.3	Pesan dicatat secara lengkap	
	1.4	Uraian menelepon diulang secara rinci untuk memperkuat pengertian.	
	1.5	Jika memungkinkan, peluang digunakan untuk dapat menjelaskan produk-produk dan pelayanan perusahaan.	
	1.6	Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dicatat dan ditransfer kepada orang yang berwenang sesuai dengan prosedur perusahaan.	
<b>2. Melakukan panggilan telepon</b>	2.1	Nomor telepon yang akan dituju diidentifikasi secara benar.	
	2.2	Tujuan dari menelepon telah dirancang / dibentuk secara tepat sebelum menelepon / memanggil.	
	2.3	Alat / sarana digunakan secara tepat.	
	2.4	Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan tepat.	
	2.5	Sikap dan etika bertelepon adalah sopan dan ramah setiap saat.	
<b>3. Mengakhiri dan Menutup Pembicaraan Telepon</b>	3.1	Pembicaraan telepon yang akan berakhir dapat diidentifikasi	
	3.2	Salam penutup diucapkan dengan benar	
	3.3	Pesawat telepon ditutup dengan tepat dan benar	

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
4.	Penyampaian Pesan Telepon	4.1	Penulisan pesan dalam lembar pesan telepon dilakukan dengan tepat dan benar
		4.2	Penyampaian pesan kepada yang berkepentingan secara cepat dan tepat.

#### BATASAN VARIABEL

1. Komunikasi telepon mungkin diambil diantara konteks yang termasuk berbeda tetapi tidak terbatas untuk :
  - 1.1 Kantor
  - 1.2 Area Penerimaan
  - 1.3 Di Tempat
  - 1.4 Di Handphone
  - 1.5 Dengan Tamu
  - 1.6 Dengan Teman
  
2. Sumber informasi termasuk tetapi tidak dibatasi pada :
  - 2.1 Media
  - 2.2 Buku referensi
  - 2.3 Perpustakaan
  - 2.4 Serikat
  - 2.5 Asosiasi industri dan organisasi
  - 2.6 Jurnal industri
  - 2.7 Data komputer termasuk internet
  - 2.8 Observasi dan pengalaman pribadi
  
3. Industri termasuk tetapi tidak dibatasi kepada :
  - 3.1 Hiburan
  - 3.2 Seni
  - 3.3 Olah raga
  - 3.4 Pertanian
  - 3.5 Percakapan
  - 3.6 Ilmu pengetahuan dan penelitian
  - 3.7 Pengecer
  - 3.8 Pertambangan
  - 3.9 Hutan
  - 3.10 Laut
  
4. Isu lingkungan termasuk tetapi tidak dibatasi pada :
  - 4.1 Proteksi dari keadaan dan integritas kultur
  - 4.2 Operasi pengaruh minimal
  - 4.3 Kemampuan mendukung lingkungan
  - 4.4 Manajemen limbah
  - 4.5 Operasi energi yang efisien
  - 4.6 Kepemilikan lahan
  - 4.7 Akses dan penggunaan lahan

5. Isu ekonomi dan sosial termasuk tetapi tidak dibatasi pada :
  - 5.1 Pekerjaan
  - 5.2 Efek pada fasilitas lokal
  - 5.3 Perubahan populasi sehubungan dengan perkembangan bisnis
  - 5.4 Peranan komunitas dalam bisnis
  - 5.5 Perkembangan infrastruktur
  - 5.6 Perubahan dalam gaya hidup
  - 5.7 Perubahan dalam telekomunikasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

- 1.1 Untuk menunjukkan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut diperlukan :
  - 1.1.1 Tinjauan bagaimana mengatur waktu dan pekerjaan dalam konteks industri yang berbeda.
  - 1.1.2 Sumber informasi industri
- 1.2 Peraturan-peraturan (provinsi dan nasional) yang diterapkan pada industri dalam bidang berikut :
  - 1.2.1 Proteksi konsumen dan praktek perdagangan (jika diterapkan)
  - 1.2.2 Kesempatan pekerjaan yang sama / setara
  - 1.2.3 Hubungan di pekerjaan
- 1.3 Keterampilan riset dasar :
  - 1.3.1 Identifikasi informasi yang relevan
  - 1.3.2 Teknik pertanyaan untuk memperoleh informasi
  - 1.3.3 Menyusun dan meringkas informasi

### **1. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat diakses di tempat kerja atau diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk bentuk demonstrasi fisik ditambah kisaran metode untuk menilai pengetahuan yang diperlukan.

### **3. Aspek Penting untuk Penilaian :**

Fokus spesifik dari unit ini tergantung pada sektor industri. Program pelatihan pra kejuruan termasuk cakupan dari seluruh sektor industri.

- 3.1 Kemampuan ke sumber informasi industri
- 3.2 Kemampuan umum dari industri termasuk fungsi peranan utama dan antar hubungan dari sektor yang berbeda dengan isu pengetahuan lebih terperinci yang berkaitan dengan sektor atau pekerjaan spesifik.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK01.003.01**
- Judul Unit** : **Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan interpersonal / antar pribadi (berhubungan dengan orang lain), komunikasi dan pengetahuan mengenai pelayanan kepada pelanggan dan sikap yang dibutuhkan bagi setiap orang yang bekerja di semua bidang industri.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Berkomunikasi di Tempat Kerja</b>	1.1	Komunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, profesional dan secara ramah tamah.
		1.2	Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat.
		1.3	Pengaruh bahasa tubuh dipertimbangkan.
		1.4	Kepekaan akan kebudayaan dan kemasyarakatan diperlihatkan.
		1.5	Kemampuan mendengarkan dengan aktif dan bertanya bila perlu, dilakukan untuk memastikan keberhasilan komunikasi dua arah.
		1.6	Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi dan dicari solusinya dengan bantuan dari kolega, bila dibutuhkan.
2.	<b>Memberikan bantuan kepada pelanggan</b>	2.1	Kebutuhan dan tujuan pelanggan, termasuk di dalamnya kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar dan produk-produk serta pelayanan diberikan secara tepat.
		2.2	Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu segera/tidak terlalu lama.
		2.3	Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan.
		2.4	Ketidakpuasan/keluhan pelanggan dapat segera dikenali dan ditindak-lanjuti dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan prosedur perusahaan.
		2.5	Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawabnya.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
3.	<b>Bekerja dalam Satu Tim</b>	3.1	Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam kegiatan sehari-hari.
		3.2	Perbedaan budaya diantara tim diatasi.
		3.3	Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama.
		3.4	Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan dan dilengkapi dalam tenggat waktu.
		3.5	Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan dan dilengkapi dalam tenggat waktu.
		3.6	Bantuan dicari dari anggota tim lainnya bila dibutuhkan.
		3.7	Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diakui.
		3.8	Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja.

### BATASAN VARIABEL

1. Tergantung kepada organisasi dan situasi khusus dari pelanggan dapat termasuk tapi tidak terbatas pada :
  - 1.1 Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam perusahaan.
  - 1.2 Tempat tinggal setempat.
  - 1.3 Tamu-tamu
  - 1.4 Media
  - 1.5 Teman kerja / kolega.
2. Pelanggan-pelanggan dengan kebutuhan-kebutuhan khusus bisa termasuk :
  - 2.1 Mereka yang cacat.
  - 2.2 Kebutuhan-kebutuhan khusus.
  - 2.3 Anak-anak yang tidak ditemani orang tuanya.
  - 2.4 Orang tua-orang tua yang membawa anak-anak kecil.

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Kebutuhan-kebutuhan dan tujuan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sektor industri secara tepat.

- 1.2 Pengetahuan dari komunikasi yang efektif sehubungan dengan mendengarkan, menanyakan dan komunikasi non verbal.
- 1.3 Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama.

## 2. Konteks Penilaian

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

## 3. Aspek Penting Penilaian

Fokus dari unit ini akan bervariasi tergantung dari konteks kebudayaan di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai variasi kebudayaan dan kebutuhan khusus yang dipergunakan di situasi tertentu. Bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks pelayanan kepada pelanggan dan bila dibutuhkan untuk dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan dan kolega (termasuk dengan mereka yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan khusus) di dalam situasi yang berbeda yang dibutuhkan untuk peran pekerjaan yang relevan.
- 3.2 Kemampuan untuk bekerja di dalam suatu tim / kelompok.
- 3.3 Kemampuan untuk menanggapi secara efektif bagi berbagai situasi pelayanan kepada pelanggan.
- 3.4 Pengertian akan komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan dan pentingnya di dalam industri.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK01.004.01**
- Judul Unit** : **Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan serta sikap yang dituntut untuk memberikan jasa pelayanan dengan mengutamakan kualitas dan kepuasan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Memahami Konsep Pelayanan Prima dan Prinsip-prinsip Pelayanan</b>	1.1	Informasi pelayanan yang tersedia, dipilih dan diberikan sesuai kebutuhan yang diinginkan pelanggan.
		1.2	Prinsip-prinsip pelayanan prima dipahami dan diterapkan di unit kerja sesuai dengan SOP
2.	<b>Memahami Unsur-unsur Kualitas Pelayanan Prima</b>	2.1	Unsur-unsur kualitas pelayanan prima dipahami secara cermat dan tepat
		2.2	Kualitas pelayanan pelanggan dijaga dan ditingkatkan secara efektif dan efisien.
3.	<b>Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan</b>	3.1	Kebutuhan Pelayanan diidentifikasi secara tepat, efektif dan efisien sesuai SOP
		3.2	Keluhan pelanggan ditangani secara baik dan tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.
		3.3	Membangun hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan
		3.4	Menggunakan bahasa dan sikap yang baik dan benar

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku di seluruh sektor industri barang dan jasa.
2. Khususnya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkaitan dalam mempromosikan hasil produksi atau pelayanan jasa unit kerja secara rutin
3. Negosiasi dan pembuatan kontrak termasuk namun tidak terbatas kepada :
  - 3.1 Perusahaan
  - 3.2 Perjanjian
  - 3.3 Kontrak Sewa
  - 3.4 Negosiasi harga
  - 3.5 Perjanjian Pemasaran

4. Penelitian resmi dan tak resmi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 4.1 Berbicara dengan pelanggan
  - 4.2 Penelitian kualitas dan jumlah
  - 4.3 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran
  - 4.4 Menganalisa persaingan di luar
  - 4.5 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

- 1.1 Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :
  - 1.1.1 Pengetahuan pendukung
  - 1.1.2 Konsep-konsep pelayanan prima dan prinsip-prinsip dasar pelayanan
  - 1.1.3 Unsur-unsur dari pelayanan prima
  - 1.1.4 Kualitas pelayanan prima
- 1.2 Keterampilan pendukung
  - 1.2.1 Cara kerja dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan penggunaan bahasa dengan tata bahasa yang baik dan benar, baik dalam bahasa Indonesia maupun Asing
  - 1.2.2 Cara menggunakan media komunikasi dengan pelanggan secara tepat dan efisien

### **2. Konteks Penilaian :**

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Secara individu ataupun kelompok. Penilaian harus termasuk peragaan praktis, maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman dan dapat digunakan ditempat kerja. Aktifitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja.

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### **3. Aspek Penting untuk Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk melakukan negosiasi bisnis
- 3.2 Pemahaman tentang situasi dan kondisi industri
- 3.3 Pemahaman tentang perjanjian

- 3.4 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan dalam konteks industri bisnis pada umumnya
- 3.5 Pengetahuan prinsip/dasar dari kualitas jasa.

**KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK01.005.01**

**Judul Unit** : **Mengoperasikan Komputer/Perangkat Keras**

**Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan serta sikap yang dibutuhkan untuk memulai pengoperasian komputer sesuai dengan prosedur.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Memulai pengoperasian komputer dan dasar sistem informasi.</b>	1.1	Komputer dinyalakan sesuai dengan prosedur pemakaian.
		1.2	Fungsi dasar diidentifikasi berdasarkan pemakaian sistem informasi.
		1.3	Susunan perangkat keras disusun dengan benar jika perlu dengan bantuan dari orang-orang yang ahli.
		1.4	Tersedianya fasilitas bantuan yang dapat digunakan jika dibutuhkan.
2.	<b>Menyimpan data di Komputer</b>	2.1	Bagian-bagian desktop sepenuhnya dipilih, dibuka dan ditutup untuk akses keistimewaan dalam komputer (petunjuk/folder, file, perlengkapan network, recycle bin dan waste basket)
		2.2	Peranan yang berbeda dan bagian-bagian dari desktop diidentifikasi untuk fungsi tertentu.
		2.3	Program dibuka, diubah ukurannya dan ditutup untuk tujuan navigasi.
		2.4	Shortcuts dari desktop dibuat, jika perlu dengan bantuan dari orang-orang yang ahli.
3.	<b>Mengatur petunjuk dasar dan struktur folder.</b>	3.1	Petunjuk-petunjuk/folder dengan petunjuk bagian/bagian folder dibuat dan diberi nama yang sesuai.
		3.2	Perlengkapan-perlengkapan petunjuk/folder (ukuran, tanggal, dll) diidentifikasi.
		3.3	Petunjuk bagian/folder dipindahkan diantara petunjuk-petunjuk/folder.
		3.4	Petunjuk-petunjuk/folder diganti namanya apabila diperlukan.
		3.5	Petunjuk-petunjuk/folder dan bagian petunjuk/ folder diakses melalui jalan yang berbeda-beda.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
4.	<b>Mengatur file untuk pemakai (user) dan/atau keperluan pengaturan data</b>	4.1	Model yang lazim dipakai dari file dalam petunjuk/folder diidentifikasi
		4.2	File dibuat dan diberi nama yang sesuai, bila perlu.
		4.3	Kelompok file dipilih dan dibuka serta diganti namanya apabila diperlukan.
		4.4	File dicopy ke tempat penyimpanan data (CD, Flash Disc, dll) atau dipilah dan dipindahkan melalui petunjuk.
		4.5	Penghilangan file dapat diperbaiki/dikembalikan apabila perlu.
		4.6	Alat-alat perangkat lunak digunakan untuk menempatkan file.
5.	<b>Mencetak data/informasi</b>	5.1	Data/Informasi dicetak dari mesin printer yang telah di-install
		5.2	Proses kerja pencetakan dilihat, diperiksa dan dibatalkan jika perlu.
		5.3	Kesalahan dalam pencetakan dapat diubah dalam daftar printer yang diinstalasi jika tersedia.
6.	<b>Mematikan komputer</b>	6.1	Menutup komputer dengan menutup terlebih dahulu semua aplikasi yang telah dibuka.
		6.2	Komputer dimatikan sesuai ketentuan prosedur pemakaian.

### BATASAN VARIABEL

1. Dokumen mungkin termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 1.1 Menu Bantuan pada file.
  - 1.2 Pembuatan file dan aplikasi-aplikasi.
  - 1.3 Sistem pengoperasian, mungkin termasuk
  - 1.4 Baris perintah dan tempat penyimpanan yang jelas.
2. Disket mungkin termasuk tetapi tidak terbatas meliputi :
  - 2.1 Disket
  - 2.2 CD
  - 2.3 Zip disket
3. Komponen IT dapat meliputi :
  - 3.1 Perangkat keras
  - 3.2 Perangkat lunak
  - 3.3 Paket komunikasi

4. K3 standard dapat meliputi :
  - 4.1 Persyaratan menurut undang-undang
  - 4.2 Petunjuk K3 berhubungan dengan pemakaian alat layar, alat komputer dan sejenisnya, serta stasiun kerja ergonomic, prosedur keamanan, syarat-syarat umum.

## **PANDUAN PENILAIAN**

Kemampuan untuk memulai pengoperasian dan prosedur penyimpanan, membuat nama file dan untuk melaksanakan susunan tugas yang diberikan di tempat kerja.

### **1. Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung**

#### 1.1 Pengetahuan pendukung

Dalam tingkat ini harus didemonstrasikan dasar pengetahuan operasional dalam penyusunan yang layak suatu wilayah :

- 1.1.1. Peraturan-peraturan yang relevan dari semua tingkat pemerintahan yang berpengaruh dalam pengoperasian bisnis, khususnya dalam hal Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan masalah lingkungan, kesempatan yang sama, hubungan industri dan anti diskriminasi serta perbedaan.
- 1.1.2. Pengorganisasian benchmarks untuk papan keyboard/tuts
- 1.1.3. Dasar ergonomics dari keyboard dan penggunaan komputer.
- 1.1.4. Model utama dari komputer dan bentuk-bentuk dasar dari sistem operasi yang berbeda.
- 1.1.5. Bagian utama dari omputer.
- 1.1.6. Penyimpanan perlengkapan dan kategori dasar suatu memori.
- 1.1.7. Model relevan dari perangkat lunak.
- 1.1.8. Pemberian nama file yang sesuai.
- 1.1.9. Keamanan umum, virus, kebebasan peraturan dan copyright.

#### 1.2 Keahlian pendukung

- 1.1.1. Keahlian dalam literatur untuk mengidentifikasi syarat-syarat pekerjaan dan untuk memahami dasar dokumen tempat kerja serta dasar interpretasi pemakaian secara manual.
- 1.1.2. Keahlian dalam komunikasi untuk mengidentifikasi jaringan komunikasi, permintaan berita, pertanyaan efektif, mengikuti perintah dan menerima umpan balik.
- 1.1.3. Kemampuan dalam memecahkan masalah-masalah rutin di dalam tempat kerja dan saat berada langsung dibawah supervisi.
- 1.1.4. Kemampuan dalam teknologi pemakaian alat secara aman saat dibawah pimpinan, dasar keyboard dan kemampuan pemakaian mouse serta prosedur log yang berhubungan dengan akses PC.

#### 1.3. Sumber Pengertian

Asesi dan Asesor harus dapat mengakses untuk menyediakan dokumentasi dan sumber-sumber umum yang digunakan didalam tempat kerja.

1.4 Ketentuan pelaksanaan

Dalam hal pencapaian ketentuan pelaksanaan, keterangan harus dikumpulkan berdasarkan periode waktu yang sudah ditetapkan untuk memasukan perjanjian dengan jarak yang cukup dalam bermacam-macam situasi.

**2. Konteks Penilaian**

Unit Kompetensi dapat dinilai di dalam atau diluar tempat kerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui simulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metoda untuk menilai pengetahuan penunjang.

**3. Aspek penting dalam penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan:

- 3.1. Kemampuan mengoperasikan Komputer dengan benar
- 3.2. Kemampuan untuk menggunakan produksi dokumen yang akurat berdasarkan format permintaan dan dalam penerimaan batas waktu perusahaan
- 3.3. Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
- 3.4. Kecepatan dan penampilan yang akurat pada standar perusahaan

**KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK01.006.01**
- Judul Unit** : **Menggunakan Peralatan Kantor**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan untuk menggunakan Peralatan Kantor yang meliputi efektivitas penggunaan keseluruhan peralatan dalam melaksanakan pekerjaan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Memilih Peralatan</b>	1.1	Peralatan untuk melaksanakan pekerjaan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan
		1.2	Jumlah peralatan yang dibutuhkan, dipilih dan dipertimbangkan sesuai kebutuhan
2.	<b>Mengoperasikan Peralatan</b>	2.1	Peralatan dipergunakan sesuai prosedur dan instruksi penggunaan
		2.2	Ketidaksesuaian diidentifikasi secara tepat dan benar
3.	<b>Memelihara Peralatan</b>	3.1	Pemeliharaan peralatan dilakukan sesuai instruksi penggunaan
		3.2	Pencatatan pemeliharaan dilakukan sesuai instruksi penggunaan
		3.3	Peralatan dan sarana disimpan sesuai instruksi penggunaan
		3.4	Perbaikan (peralatan kantor) diluar kewenangan harus dilaporkan kepada orang yang berwenang agar dapat diambil sebuah tindakan.

### BATASAN VARIABEL

Sistem-sistem informasi akan berubah menurut/tergantung pada perusahaan dan sektor dapat mencakup :

- Sistem desain perusahaan
- Internet

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung

Untuk menunjukkan kemampuan bukti kemampuan dan pengetahuan dalam hal ini adalah :

- 1.1 Peranan sistem komputer dalam industri
- 1.2 Keterampilan Dasar Keyboard
- 1.3 Pemahaman menggunakan peralatan kantor

## 2. Konteks Penilaian

Unit ini dapat dinilai ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun simulasi. Ini harusnya didukung dengan metode untuk menilai kompetensi.

## 3. Aspek Penting dalam Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan:

- 3.1 Pengetahuan tentang peranan sistem komputer di dalam industri
- 3.2 Kemampuan untuk mengakses dan mengambil serangkaian informasi dari sebuah sistem komputer otomatis dalam sesuai tenggat batas waktu perusahaan

## 4. Kaitan dengan Unit lain :

Unit ini harus dinilai sesudah atau dengan Unit dibawah ini :

- 4.1 Akses dan Penarikan Data Komputer
- 4.2 Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.001.01**
- Judul Unit** : **Mengoperasikan Aplikasi Perangkat Lunak**
- Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi pengetahuan, keterampilan serta sikap yang dibutuhkan untuk mengoperasikan aplikasi perangkat lunak yang diinginkan untuk pengoperasian otomatis sistem informasi. Sistem yang digunakan akan bervariasi menurut perusahaan dan sektor industri.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengakses aplikasi perangkat lunak</b>	1.1	Pilihan aplikasi yang dibutuhkan diidentifikasi dengan benar.
		1.2	Keperluan sistem benar dan efisien cara penggunaannya
		1.3	Metode pencarian secara tepat, dipilih untuk penggunaan tipe informasi
2.	<b>Menjalankan aplikasi perangkat lunak</b>	2.1	Aplikasi perangkat lunak dipilih sesuai kebutuhan
		2.2	Aplikasi dijalankan sesuai dengan prosedur
		2.3	Peranan yang berbeda dan bagian-bagian dari aplikasi diidentifikasi untuk fungsi tertentu.

### BATASAN VARIABEL

Sistem-sistem informasi akan berubah menurut/tergantung pada perusahaan dan sektor industri yang dapat mencakup :

1. Sistem desain perusahaan
2. Sistem informasi nasional
3. Internet

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan bukti kemampuan dan pengetahuan dalam hal ini adalah :

- 1.1 Peranan sistem komputer dalam industri
- 1.2 Keterampilan Dasar Keyboard

## 2. Konteks Penilaian :

Unit ini dapat dinilai ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun peniruan. Ini harusnya didukung dengan metode untuk menilai kemampuan.

## 3. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pengetahuan tentang peranan sistem komputer di dalam industri
- 3.2 Kemampuan untuk mengakses dan mengambil serangkaian aplikasi perangkat lunak dari sebuah sistem komputer otomatis dalam penerimaan batas waktu perusahaan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

- Kode Unit** : **ADM.PK02.002.01**
- Judul Unit** : **Mengakses dan Penarikan Data Komputer**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diharapkan untuk mengakses dan memasukan data mendasar di komputer.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Membuka File</b>	1.1	Komputer dinyalakan/akses disesuaikan
		1.2	Perangkat lunak yang tepat dipilih atau diambil/dicari dari menu yang tersedia
		1.3	File bisa dikenali secara benar dan dapat dibuka
		1.4	Keyboard/mouse dioperasikan sesuai dengan kecepatan dan keakuratan yang diharapkan
2.	<b>Penarikan dan Perubahan Data</b>	2.1	Data yang ditarik ditempatkan di dalam file
		2.2	Copy data dicetak sesuai permintaan
		2.3	Informasi yang telah diperbaiki diidentifikasi secara benar
		2.4	Informasi dimasukkan, dirubah atau dihapus dengan penggunaan alat pemasukan data yang tepat.
3.	<b>Penyimpanan Data</b>	3.1	Data harus secara rutin disimpan untuk menghindari kehilangan data sesuai dengan prosedur/ketentuan yang berlaku

### BATASAN VARIABEL

Sistem “komputer dan program” perangkat lunak akan berbeda tergantung perusahaan.

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti keahlian dan pengetahuan di bagian ini diharapkan :  
Pemasukan data

## 2. Konteks Penilaian :

Unit ini bisa dinilai ada atau tidaknya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek didemonstrasikan baik di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung oleh batasan metode untuk menilai kemampuan.

## 3. Aspek Penting untuk Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan:

Kemampuan untuk memasukkan data yang benar dan merubah data dalam waktu yang tepat.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.003.01**

**Judul Unit** : **Menciptakan dan Menggunakan Dokumen dan Lembar Kerja Sederhana**

**Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan dalam penciptaan dan penggunaan lembar kerja sederhana dan grafik melalui penggunaan perangkat lunak (software).

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Menggunakan cara kerja praktis</b>	1.1	Lembar kerja, peralatan dan perlengkapan disesuaikan dengan permintaan Ergonomic dari pengguna.
		1.2	Pengaturan pekerjaan memenuhi persyaratan untuk pengoperasian komputer.
		1.3	Bahasa teknis komputer dan program digunakan untuk meminimalkan yang tidak berhubungan dengan pengaturan dan permintaan.
2.	<b>Menciptakan Lembar Kerja Sederhana</b>	2.1	Permintaan pengaturan dan tugas dalam hubungannya dengan pemasukan data, penyimpanan, keluaran dan permintaan presentasi yang sesuai.
		2.2	Menentukan perangkat lunak yang akan dipakai sesuai kebutuhan
		2.3	Tampilan lembar kerja memungkinkan pemasukan data dan presentasi yang efisien. Format lembar kerja dibuat sesuai dengan format permintaan presentasi.
		2.4	Rumus perangkat lunak telah diuji terlebih dahulu untuk mengkonfirmasi hasil yang memenuhi persyaratan.
		2.5	Rumus-rumus perangkat lunak yang akan dipakai dikonsultasikan untuk mendapat konfirmasi dari Penyelia.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
3.	<b>Menghasilkan Lembar Kerja</b>	3.1	Data yang dimasukkan, diperiksa ulang kesesuaiannya
		3.2	Pemasukan data dilakukan secara teliti, cepat dan tepat waktu
		3.3	Buku pedoman, dokumentasi pengguna dan bantuan on-line digunakan untuk mengatasi masalah dengan design lembar kerja dan hasilnya.
		3.4	Lembar kerja sebelum dicetak dipreview dan dicocokkan sesuai permintaan.
		3.5	Lembar kerja diberi nama dan disimpan, sesuai dengan permintaan dan pengaturan aplikasi agar tidak terjadi kehilangan/kerusakan data
4.	<b>Menghasilkan grafik-grafik sederhana</b>	4.1	Permintaan dan tugas pengaturan ditentukan dalam hubungannya dengan pengetikan grafik dan keistimewaan grafik yang dimasukkan.
		4.2	Pilihan dan design dari grafik memungkinkan gambaran yang berlaku dari data numerik dan mempertemukan tugas dan permintaan pengaturan
		4.3	Grafik adalah preview, pencocokkan dan pencetakan yang berhubungan dengan permintaan dan tugas pengaturan.

### BATASAN VARIABEL

1. Kondisi / Persyaratan Unjuk Kerja ini menyediakan penilaian untuk mengartikan wilayah dan konteks dari unit yang berkompeten, menyediakan perbedaan antara perusahaan dan tempat bekerja. Hal ini berhubungan dengan unit sebagai sebuah kumpulan dan fasilitas yang telah dinilai.  
Variabel-variabel berikut ini mungkin ditampilkan untuk unit khusus ini.
2. Undang-undang, kode-kode dan standard nasional yang relevan dengan tempat kerja dapat mencakup :
  - 2.1 Penghargaan dan perjanjian perusahaan dan peralatan yang relevan dengan industri
  - 2.2 Peraturan yang relevan dari semua tingkatan dalam pemerintahan akan mempengaruhi pelaksanaan bisnis, khususnya yang berkenaan dengan masalah-masalah kesehatan dan keselamatan dan lingkungan, sama dengan kesempatan, hubungan industri dan anti-diskriminasi.
  - 2.3 Isi
  - 2.4 Batasan-batasan
  - 2.5 Rumus yang efisien
  - 2.6 Menggunakan alamat sel dalam rumus

3. Data bisa mencakup :
  - 3.1 Angka
  - 3.2 Huruf
4. Pengecekan bisa mencakup :
  - 4.1 Koreksi catatan percobaan
  - 4.2 Data yang akurat
  - 4.3 Pengejaan, dengan elektronik dan manual
  - 4.4 Rumus yang akurat dengan kalkulator
  - 4.5 Memastikan petunjuk yang berhubungan dengan isi dan format yang harus diikuti
5. Design penepatan waktu bisa mencakup :
  - 5.1 Batas waktu yang telah disetujui pengawas / orang yang menyediakan lembar kerja
  - 5.2 Batas waktu yang telah disetujui klien internal / eksternal
  - 5.3 Pengaturan batas waktu seperti contoh Permintaan Keuangan
6. Pencetakan bisa mencakup :
  - 6.1 Dengan nilai-nilai
  - 6.2 Dengan rumus-rumus
  - 6.3 Angka khusus yang cocok pada lembaran
  - 6.4 Satu lembar yang cocok
7. Penyimpanan data bisa mencakup :
  - 7.1 Penyimpanan dalam folder elektronik / sub-folder
  - 7.2 Penyimpanan dalam hard/floopy disk drives, CD ROM, Backup rekaman
  - 7.3 Kebijakan Pengaturan untuk backing up arsip-arsip
  - 7.4 Kebijakan peraturan untuk arsip hard-copy pada lembar kerja
  - 7.5 Tempat arsip
  - 7.6 Keamanan
  - 7.7 Authorise untuk masuk
8. Tipe-tipe grafik bisa mencakup :
  - 8.1 Kolom
  - 8.2 Menumpuk, 3-D kolom
  - 8.3 Batangan
  - 8.4 Menumpuk / Multiple Batangan
  - 8.5 Garis
  - 8.6 Lingkaran dan 3-D Lingkaran
  - 8.7 Lingkaran Letusan
  - 8.8 Menyebar / bergelembung
  - 8.9 Wilayah
9. Grafik Istimewa bisa mencakup :
  - 9.1 Label data
  - 9.2 Nama Axis
  - 9.3 Nama Grafik
  - 9.4 Legend
  - 9.5 Garis grafik
  - 9.6 Axes

- 9.7 Tabel data
- 9.8 Warna
- 9.9 Corak
- 9.10 Garis-garis

## **PANDUAN PENILAIAN**

Panduan penilaian mengidentifikasi aspek-aspek kritis, pengetahuan dan keahlian untuk memperlihatkan dan mengkonfirmasi kompetensi dalam unit ini. Ini adalah sebuah bagian integral dari penilaian kompetensi dan harus dibaca dalam hubungan dengan rentang pernyataan.

### **1. Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung**

- 1.1 Keterampilan Penting
  - 1.1.1 Literatur komputerisasi.
  - 1.1.2 Tombol kunci keahlian
  - 1.1.3 Literatur keahlian yang berhubungan dengan pengejaan yang benar.
  - 1.1.4 Keahlian angka yang berhubungan dengan penciptaan dan penggunaan rumus lembar kerja
  - 1.1.5 Keahlian berkomunikasi untuk mengartikan petunjuk-petunjuk.
  - 1.1.6 Mampu untuk menghubungkan masyarakat dari sebuah tingkatan sosial, budaya dan latar belakang etnik dan kemampuan fisik dan mental.
- 1.2 Implikasi Sumber daya
  - 1.2.1 Pengajar dan pelatih harus mempunyai akses untuk dokumentasi yang pantas dan sumber daya yang digunakan secara normal dalam tempat kerja  
Ini bisa mencakup :
    - 1.2.1.1 Bahan baku referensi tempat kerja seperti penuntun gaya
    - 1.2.1.2 Peralatan komputer dengan Perangkat Lunak lembar kerja
    - 1.2.1.3 Kamus bahasa Inggris

### **2. Konteks Penilaian**

Unit ini dapat dinilai di dalam atau di luar tempat kerja. Penilaian harus mencakup peragaan praktek baik ditempat kerja maupun melalui stimulasi. Unit ini harus didukung oleh serangkaian metoda untuk menilai pengetahuan penunjang.

### **3. Aspek penting Penilaian**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1. Demonstrasi yang digabungkan pada semua elemen dari kompetensi dan kriteria tampilan dokumen
- 3.2. Design yang layak untuk pengetikan dan penggunaan lembar kerja
- 3.3 Penggunaan dari formula sel-basis

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.004.01**
- Judul Unit** : **Memproduksi Dokumen di Komputer**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diharapkan untuk mengakses dan memasukan data mendasar di komputer.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mempersiapkan Peralatan</b>	1.1	Peralatan Komputer dipersiapkan sesuai dengan SOP
		1.2	Perangkat lunak/program dipilih melalui Menu sesuai dengan kebutuhan
		1.3	Media penyimpanan telah diformat
		1.4	Nama file diakses sesuai kebutuhan
		1.5	Dokumen yang akan diproduksi diklarifikasikan dengan unit terkait
2.	<b>Membuat Dokumen dari Konsep atau teks langsung</b>	2.1	Konsep dokumen diedit sesuai dengan format yang dibutuhkan
		2.2	Keyboard/mouse dioperasikan dengan tepat dan cepat
		2.3	Dokumen diedit secara akurat dari teks asli dengan menggunakan bahasa sesuai kebutuhan
		2.4	Editing dokumen dilakukan sesuai batasan waktu yang ditentukan
		2.5	Dokumen disimpan secara teratur untuk menghindari kehilangan data
3.	<b>Menyimpan Dokumen</b>	3.1	Memastikan nama file/folder untuk penyimpanan dokumen yang telah dibuat, disusun dan disimpan di Komputer sesuai dengan SOP
		3.2	File pendukung apabila diperlukan, dibuat berdasarkan prosedur
		3.3	Memastikan file telah disimpan sebelum beralih ke perangkat lunak lain atau sebelum komputer dimatikan sesuai prosedur.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini dapat diaplikasikan untuk semua sektor umum dan perusahaan.
2. Unit ini berhubungan untuk digunakan pada perangkat lunak Word, Excell atau Power Point. Sistem komputer dan program perangkat lunak akan berubah berdasarkan orang yang menggunakan.

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menampilkan kemampuan, pembuktian kemampuan dan pengetahuan berdasarkan permintaan adalah :

- 1.1 Sistem komputer yang tepat
- 1.2 Kemampuan penulisan
- 1.3 Kemampuan mengetik
- 1.4 Kemampuan penggunaan komputer sedikitnya 1 program

### 2. Konteks Penilaian

Unit ini bisa dinilai dari cara bekerja. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun peniruan. Ini harusnya didukung dengan metode untuk menilai kemampuan.

### 3. Aspek Penting dalam Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk menggunakan produksi dokumen yang akurat berdasarkan format
- 3.2 permintaan dan dalam penerimaan batas waktu perusahaan.
- 3.3 Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
- 3.4 Kecepatan dan penampilan yang akurat pada standar perusahaan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.005.01**
- Judul Unit** : **Menghasilkan Dokumen Sederhana**
- Deskripsi Unit** : Unit berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk menyiapkan dan memproduksi surat pendek rutin, catatan, memo dan arsip komputer dengan menggunakan perangkat lunak yang sesuai dalam memproses pengetikan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mempersiapkan Peralatan</b>	1.1	Peralatan Komputer dipersiapkan sesuai dengan SOP
		1.2	Perangkat lunak/program dipilih melalui Menu sesuai dengan kebutuhan
		1.3	Media penyimpanan telah diformat
		1.4	Nama file diakses sesuai kebutuhan
		1.5	Dokumen yang akan diproduksi diklarifikasikan dengan unit terkait
		1.6	Perangkat alat cetak diidentifikasi kelayakannya
		1.7	Bahan untuk mencetak disiapkan sesuai kebutuhan
2.	<b>Memastikan akan kebutuhan Dokumen</b>	2.1	Tujuan dokumen, pembaca dan kebutuhan presentasi diklarifikasi dengan pihak yang memiliki kewenangan sesuai dengan peraturan perusahaan
		2.2	Kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan surat menyurat seperti model surat, seberapa besar untuk menyimpan dan aspek keamanannya teridentifikasi
3.	<b>Memproduksi Dokumen</b>	3.1	Konsep dokumen diedit sesuai dengan format yang dibutuhkan.
		3.2	Dokumen diedit dengan menggunakan bahasa sesuai kebutuhan dengan akurat dari teks asli
		3.3	Editing dokumen dilakukan sesuai batasan waktu yang ditentukan
		3.4	Dokumen disimpan secara teratur untuk menghindari kehilangan data
4.	<b>Mencetak dokumen</b>	4.1.	Dokumen yang akan dicetak diperiksa ulang ketepatan tata bahasa dan formatnya.
		4.2	Memastikan bahwa alat cetak beroperasi dengan baik
		4.3	Dokumen dicetak sesuai dengan instruksi dan kebutuhan
		4.4	Tampilan, penyesuaian, dan pencetakan dokumen-dokumen sesuai dengan kebutuhan organisasi dan tugas.

## **BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini berhubungan untuk digunakan pada perangkat lunak Words Processor
2. Sistem komputer dan program perangkat lunak akan berubah berdasarkan orang yang menggunakan.
3. Dokumen-dokumen secara menyeluruh mencakup :
  - 3.1 dokumen-dokumen panjang
  - 3.2 ruang yang beragam
  - 3.3 catatan atas dan bawah yang beragam
  - 3.4 perbedaan halaman genap dan ganjil
  - 3.5 dokumen-dokumen asli
  - 3.6 bagian dokumen
  - 3.7 pembuatan dokumen surat yang utama
  - 3.8 dokumen-dokumen data pembuatan surat
  - 3.9 kerangka
  - 3.10 bermacam-macam pengguna
  - 3.11 garis miring
  - 3.12 keakuratan file-file
  - 3.13 perlindungan dokumen-dokumen
  - 3.14 penggabungan dan/atau penambahan objek
  - 3.15 judul halaman
  - 3.16 mengerahkan
  - 3.17 menggambar
  - 3.18 seni huruf
  - 3.19 bentuk file
4. Perangkat lunak mencakup :
  - 4.1 pengolahan kata
  - 4.2 penambahan desktop baru
5. Kebijakan dan prosedur organisasi mencakup :
  - 5.1 prosedur baku
  - 5.2 perlindungan password
  - 5.3 pencarian/lokasi dari data
  - 5.4 bentuk yang standar
  - 5.5 perintah pembicara
  - 5.6 penggunaan menyeluruh
6. Syarat-syarat ekonomis mencakup :
  - 6.1 besarnya ruang kerja dan penggambarannya
  - 6.2 penyesuaian berat kursi, tempat duduk dan bagian belakang
  - 6.3 tempat istirahat kaki
  - 6.4 posisi layar
  - 6.5 posisi keyboard dan mouse
  - 6.6 map dokumen
  - 6.7 menghindari radiasi dari layar komputer
  - 6.8 pencahayaan
  - 6.9 meminimalkan kebisingan

7. Organisasi kerja mencakup :
  - 7.1 penggabungan dari pengulangan dan aktivitas lainnya
  - 7.2 waktu istirahat
  - 7.3 menyelesaikan tugas
8. Teknik-teknik perlindungan mencakup :
  - 8.1 penggunaan dua lembar kertas double
  - 8.2 menggunakan kembali kertas untuk menyusun draft (pengamatan kebutuhan secara menyeluruh)
  - 8.3 penggunaan power penyimpanan pilihan untuk perlengkapan
9. Syarat-syarat organisasi mencakup :
  - 9.1 kecocokan image perusahaan
  - 9.2 logo perusahaan
  - 9.3 bentuk warna perusahaan
  - 9.4 menetapkan garis depan dan prosedur untuk menghasilkan dokumen
  - 9.5 bentuk rumah
  - 9.6 bagian pembatas
  - 9.7 kerangka
  - 9.8 nama organisasi, waktu, tanggal, judul dokumen, nama file, dan lain-lain di dalam catatan kepala/kaki
  - 9.9 pengamatan pembuatan copyright
10. Fungsi teknis yang lebih kompleks mencakup :
  - 10.1 bagian tabel
  - 10.2 index
  - 10.3 pemasukan
  - 10.4 pengeluaran
  - 10.5 penggabungan
  - 10.6 menambahkan
  - 10.7 kriteria surat
  - 10.8 file-file
  - 10.9 bentuk file
  - 10.10 formulasi
  - 10.11 kriteria penyortiran
  - 10.12 besar
  - 10.13 kerangka
  - 10.14 bentuk penggambaran
  - 10.15 pemindahan data
11. Struktur dan penggambarannya mencakup :
  - 11.1 ruangan putih
  - 11.2 bentuk muka
  - 11.3 grafik
  - 11.4 foto
  - 11.5 gambar
  - 11.6 box-box
  - 11.7 warna
  - 11.8 penampilan halaman
  - 11.9 bagian atas
  - 11.10 kolom-kolom

- 11.11 bentuk-bentuk surat dan memo
- 12. Pemilihan desain mencakup :
  - 12.1 kemudahan
  - 12.2 beda-beda
  - 12.3 keseimbangan
  - 12.4 bentuk tubuh
  - 12.5 alur teks
  - 12.6 posisi keseimbangan grafik dan bagian atas
- 13. Keberadaan desain dan penggambaran mencakup :
  - 13.1 bentuk lekukan-lekukan
  - 13.2 jarak
  - 13.3 penomoran halaman
  - 13.4 bentuk-bentuk muka dan ukuran
  - 13.5 judul-judul halaman
  - 13.6 pemberian tanda/nomor
  - 13.7 catatan kaki/mengakhiri catatan
  - 13.8 pembatas
  - 13.9 cocok dengan dokumen-dokumen bisnis
- 14. Pencetakan mencakup :
  - 14.1 dengan objek menggambar
  - 14.2 dengan komentar
  - 14.3 dengan teks yang digarisbawahi
  - 14.4 dengan kode-kode file
  - 14.5 untuk memasukkan nomor-nomor secara spesifik pada halaman
  - 14.6 mencetak file
  - 14.7 mencetak surat
- 15. Penamaan dan penempatan khusus dokumen mencakup :
  - 15.1 penamaan file dimana sangat mudah untuk pengenalannya di dalam hubungan antar bagian
  - 15.2 penamaan file/directory dimana pengenalannya dilakukan oleh operator, dosen, bagian, tanggal dan lain-lain
  - 15.3 penamaan file-file sesuai dengan prosedur organisasi seperti nomor-nomor lebih baik daripada nama-nama
  - 15.4 penyimpanan di dalam folder/bagian folder
  - 15.5 penyimpanan pada harddisk/pada disket, CDROM, tape pendukung
  - 15.6 kebijakan organisasi untuk file-file pendukung
  - 15.7 kebijakan organisasi untuk menyusun salinan-salinan kasar dari dokumen-dokumen
  - 15.8 lokasi penyusunan
  - 15.9 keamanan
  - 15.10 kewenangan untuk penghubung
- 16. Perancangan batas waktu mencakup:
  - 16.1 penyetujuan batas waktu dengan pengawas/orang yang menangani lembar kerja
  - 16.2 penyetujuan batas waktu dengan klien dari dalam maupun dari luar
  - 16.3 batas waktu organisasi seperti kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan yang harus dikuasai :**

- 1.1. Pengetahuan Pendukung :
  - 1.1.1. Penambahan fungsi dari pengolahan kata dan/atau penerbitan desktop pada aplikasi perangkat lunak
  - 1.1.2. Berdampak pada pemformatan dan desain pada saat penyuguhan dan kemampuan membaca dokumen-dokumen
  - 1.1.3. Kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur organisasi
- 1.2. Keterampilan-Keterampilan Pendukung
  - 1.2.1. Kemampuan melihat untuk meng-interprestasikan dan menilai tujuan-tujuan dan objek-objek dari bermacam-macam tipe dari perangkat lunak; mempertimbangkan aspek dari konteks kalimat, tujuan dan penonton ketika menghasilkan dan memformat teks-teks; penampilan organisasi logis dari informasi yang ditulis oleh pengguna paragraph yang saling berhubungan; bermacam-macam pengguna dari strategi untuk perencanaan dan mengulang pekerjaan sendiri; memperagakan teknik pendrafan; pengguna yang mudah dan struktur yang syntetic; memilih perbendaharaan kata untuk menciptakan arti yang sama di dalam konteks-konteks.
  - 1.2.2. Keterampilan untuk mengoreksi dan mengedit untuk memastikan kejelasan arti dan kecocokan kebutuhan-kebutuhan organisasi; mengecek akurasi dan ketepatan informasi melalui tenaga tambahan konsultasi.
  - 1.2.3. Keterampilan menyelesaikan masalah untuk pengguna proses yang mudah dipahami dan yang dapat dipertukarkan
  - 1.2.4. Keterampilan memberikan penomoran untuk menghitung dan menggabungkan data, grafik-grafik dan referensi-referensi yang memberikan catatan penjelasan.
  - 1.2.5. Keterampilan menggunakan keyboard / mengetik dengan sepuluh jari

### **2. Konteks Penilaian**

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### **3. Aspek Penting dalam Penilaian**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1. Kemampuan untuk menggunakan produksi dokumen yang akurat berdasarkan format permintaan dan dalam penerimaan batas waktu perusahaan

- 3.2. Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
- 3.3. Kecepatan dan penampilan yang akurat pada standar perusahaan

**KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.006.01**
- Judul Unit** : **Menggunakan Teknologi Kantor**
- Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi ketrampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan untuk menggunakan serta memelihara teknologi kantor. Teknologi ini meliputi efektivitas penggunaan dari perangkat lunak Komputer untuk mengatur informasi dan data.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Menseleksi dan menggunakan teknologi</b>	1.1	Menseleksi teknologi yang sesuai dan aplikasi-aplikasi perangkat lunak dipilih untuk menerima permintaan-permintaan dari tugas
		1.2	Lingkungan kerja, perabotan dan perlengkapan diatur dan disesuaikan dengan permintaan-permintaan dari si pemakai
		1.3	Teknologi digunakan berdasarkan pada permintaan-permintaan organisasi yang menciptakan sebuah lingkungan aman kerja
2.	<b>Memproses dan Mengorganisasikan Data</b>	2.1	File-file diidentifikasi, dibuka, dihasilkan atau diamandemen berdasarkan pada tugas dan permintaan-permintaan organisasi
		2.2	Alat-alat input dioperasikan berdasarkan pada permintaan-permintaan organisasi
		2.3	Data disimpan dengan sesuai, dan aplikasi-aplikasi dikeluarkan tanpa kerusakan atau kehilangan data
		2.4	Manual, brosur-brosur latihan dan/atau bantuan on-line atau buku manual digunakan untuk mengatasi kesulitan dasar dengan aplikasi-aplikasi
3.	<b>Memelihara Teknologi</b>	3.1	Penggunaan teknologi diidentifikasi dan digantikan sesuai dengan instruksi-instruksi dan permintaan-permintaan perusahaan
		3.2	Biaya pemeliharaan dianggarkan untuk kemudian diajukan kepada manajemen
		3.3	Kesalahan-kesalahan perlengkapan secara akurat diidentifikasi dan ditindak-lanjuti atau dengan melaporkan kesalahan kepada Penyelia

### BATASAN VARIABEL

Batasan pernyataan menyediakan saran untuk menterjemahkan bidang dan konteks dari unit ini dari kompetensi, memperhitungkan untuk perbedaan antara perusahaan dan lingkungan kerja. Ini berhubungan pada unit sebagai suatu keseluruhan dan memudahkan penilaian.

Variabel-variabel berikut ini akan menjelaskan untuk unit khusus ini :

1. Pembuatan Undang-undang, praktek-praktek dan standar nasional yang relevan pada lingkungan kerja dimana meliputi :
  - 1.1 Penghargaan dan persetujuan perusahaan dan alat-alat industri yang relevan
  - 1.2 Pembuat Undang-undang yang releval dari semua tingkatan pemerintah dimana mempengaruhi kesempatan yang sama, hubungan industri dan ati diskriminasi
  - 1.3 Sesuai praktek yang terdapat pada industri
2. Teknologi meliputi :
  - 2.1 Teknologi komputer, seperti laptop dan PC
  - 2.2 LCD
  - 2.3 Zip Drivers
  - 2.4 Modem
  - 2.5 Printer
  - 2.6 Mesin Fotocopy
3. Aplikasi-aplikasi perangkat lunak meliputi :
  - 3.1 Email, Internet
  - 3.2 Pengolahan kata, spreadsheets, database, akuntansi atau paket presentasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

- 1.1. Sistem komputer yang tepat
- 1.2. Kemampuan mengetahui lebih awal kondisi peralatan kantor
- 1.3. Mengatasi gangguan kecil pada peralatan kantor

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat dinilai ada atau tidak adanya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun peniruan. Ini harusnya didukung dengan metode untuk menilai kemampuan

### **3. Aspek Penting dalam Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pengetahuan tentang peranan sistem komputer di dalam industri
- 3.2 Kemampuan serangkaian informasi dari sebuah sistem mengatasi gangguan kecil yang ditemukan pada peralatan kantor

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan konsep dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.007.01**
- Judul Unit** : **Melakukan Prosedur Administrasi**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk melengkapi prosedur-prosedur administrasi rutin di kantor.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Proses dokumen-dokumen kantor</b>	1.1	Dokumen diproses sesuai dengan prosedur perusahaan dengan batas waktu.
		1.2	Peralatan kantor dipakai secara benar untuk memproses dokumen.
		1.3	Kerusakan peralatan kantor diidentifikasi secara cepat dan diperbaiki / dilaporkan, sesuai dengan prosedur perusahaan.
2.	<b>Dasar surat - menyurat</b>	2.1	Format surat diidentifikasi sesuai dengan prosedur perusahaan
		2.2	Kalimat/kata-kata ditulis secara tepat dan benar dan menggunakan bahasa yang singkat dan jelas.
		2.3	Ejaan, pemberian tanda baca dan tata bahasa benar.
		2.4	Informasi dicek secara teliti sebelum dikirim.
3.	<b>Mengurus / menjaga sistem dokumen</b>	3.1	Dokumen disimpan / difile sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.
		3.2	Referensi dan sistem indeks dimodifikasi dan diperbaharui sesuai dengan prosedur perusahaan.

### BATASAN VARIABEL

1. Proses dokumen bisa meliputi :
  - 1.1 Mencatat penerimaan atau mengirim dokumen.
  - 1.2 Penyimpanan
  - 1.3 Pengiriman pos (termasuk pengiriman pos penting)
  - 1.4 Fotocopi
  - 1.5 Fax
  - 1.6 Email
  - 1.7 Menyusun, mengumpulkan naskah-naskah
  - 1.8 Penjilidan

2. Dokumen kantor bisa meliputi tapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Surat tamu
  - 2.2 Catatan pelanggan
  - 2.3 Surat-menyurat masuk dan keluar
  - 2.4 Penyimpanan
  - 2.5 Surat-surat
  - 2.6. Faximile
  - 2.7. Memo
  - 2.8. Laporan
  - 2.9. Menu
  - 2.10 Laporan keuangan
  - 2.11 Menu
  - 2.12 Laporan keuangan
  - 2.13 Tagihan
  - 2.14 Penerimaan
  
3. Peralatan kantor bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada :
  - 3.1 Fotocopi
  - 3.2 Fax
  - 3.3 Peralatan pengepakan
  - 3.4 Kalkulator
  - 3.5 Mesin penjawab telepon
  - 3.6 Komputer
  - 3.7 Scanner

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor.
- 1.2 Komunikasi tertulis
- 1.3 Keahlian dasar menghitung
- 1.4 Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis.
- 1.5 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.

### **2. Konteks Penilaian**

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### Aspek Penting Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan persetujuan perusahaan secara tepat waktu / tenggat waktu.
- 3.2 Memahami secara mudah dan kalimat-kalimat bebas dari kesalahan.

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.008.01**
- Judul Unit** : **Menangani Penerimaan Surat / Dokumen**
- Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan dan sikap untuk menerima dan mendistribusikan surat masuk, termasuk surat elektronik (e-mail).

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Meng-identifikasi surat/dokumen masuk</b>	1.1	Surat/dokumen yang diterima diidentifikasi sesuai prosedur perusahaan
		1.2	Surat/Dokumen diseleksi dan disortir sesuai dengan tujuannya
		1.3	Surat yang bersifat penting dan rahasia diidentifikasi
		1.4	Berita dalam surat elektronik diperiksa keakuratannya dan lampiran dipersiapkan secara seksama sesuai prosedur perusahaan
2.	<b>Memproses pencatatan surat/dokumen masuk</b>	2.1	Surat/dokumen dicatat sesuai dengan sistem yang ada pada perusahaan
		2.2	Surat/dokumen dicatat sesuai dengan sistem yang ada pada perusahaan
		2.3	Surat yang rusak, mencurigakan atau hilang, dicatat dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan
		2.4	Jabatan dan lokasi para karyawan dan departemennya diketahui
3.	<b>Mendistribusikan surat / dokumen masuk</b>	3.1	Pendistribusian surat dilakukan dengan batas waktu
		3.2	Penerima surat/dokumen teridentifikasi
		3.3	Salinan surat/dokumen dibuat apabila diperlukan

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Surat masuk termasuk tetapi tidak terbatas kepada :
  - 1.1 E- mail
  - 1.2 internal
  - 1.3 external
  - 1.4 Segera (urgent)
  - 1.5 Rahasia / pribadi
  - 1.6 Surat
  - 1.7 Jurnal / Majalah
  - 1.8 Korespondensi lainnya

2. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor :
  - 2.1 Komunikasi tertulis
  - 2.2 Keahlian dasar menghitung
  - 2.3 Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis.
  - 2.4 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.
  
3. Proses dokumen bisa meliputi :
  - 3.1 Mencatat penerimaan atau mengirim dokumen.
  - 3.2 Penyimpanan
  - 3.3 Pengiriman pos (ternasuk pengiriman pos penting)
  - 3.4 Fotocopi
  - 3.5 Fax
  - 3.6 E-mail
  - 3.7 Menyusun, mengumpulkan naskah-naskah.
  - 3.8 Penjilidan
  
4. Dokumen kantor dapat meliputi tapi tidak terbatas pada :
  - 4.1 Surat tamu
  - 4.2 Catatan pelanggan
  - 4.3 Surat-menyurat masuk dan keluar
  - 4.4 Penyimpanan
  - 4.5 Surat-surat
  - 4.6 Faximile
  - 4.7 Memo
  - 4.8 Laporan
  - 4.9 Menu
  - 4.10 Permintaan banquet
  - 4.11 Laporan keuangan
  - 4.12 Tagihan
  - 4.13. Penerimaan
  
5. Peralatan kantor bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada :
  - 5.1 Fotocopy
  - 5.2 Faximile
  - 5.3 Peralatan Pengepakan
  - 5.4 Kalkulator
  - 5.5 Mesin penerjemah
  - 5.6 Mesin penjawab telpon
  - 5.7 Komputer
  - 5.8 Scan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor.
- 1.2 Komunikasi tertulis

- 1.3 Keahlian dasar menghitung
- 1.4 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.

## 2. Konteks Penilaian

Unit ini bisa dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau secara simulasi. Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 3. Aspek Penting Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan persetujuan perusahaan secara tepat waktu / tenggat waktu.
- 3.2 Memahami secara mudah dan kalimat-kalimat bebas dari kesalahan.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.009.01**

**Judul Unit** : **Menangani Pengiriman Surat / Dokumen**

**Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan dan sikap melakukan proses pengiriman surat/dokumen serta pendistribusiannya termasuk pengiriman surat elektronik.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Meng-identifikasi surat/dokumen untuk dikirim</b>	1.1	Surat/dokumen yang akan dikirim diidentifikasi sesuai prosedur perusahaan
		1.2	Surat/Dokumen diseleksi sesuai dengan tujuannya
		1.3	Surat yang bersifat penting dan rahasia diklasifikasikan sesuai prosedur perusahaan
		1.4	Berita dalam surat elektronik diperiksa keakuratannya dan lampiran dipersiapkan secara seksama sesuai prosedur perusahaan
2.	<b>Memproses surat/dokumen untuk dikirim</b>	2.1	Surat/dokumen dicatat sesuai dengan sistem yang ada pada perusahaan
		2.2	Surat yang bersifat penting/rahasia ditangani untuk didistribusikan sesuai dengan prosedur perusahaan
3.	<b>Mendistribusikan surat / dokumen Masuk</b>	3.1	Pendistribusian surat dilakukan dengan batas waktu yang telah ditentukan
		3.2	Penerima surat/dokumen teridentifikasi
		3.3	Salinan surat/dokumen dibuat
4.	<b>Mengelola surat yang penting dan harus diterima pada hari yang sama</b>	4.1	Surat yang harus tiba pada hari yang sama disiapkan untuk pengiriman sesuai prosedur perusahaan
		4.2	Pilihan pengiriman diseleksi dengan hati-hati dan sesuai prosedur perusahaan
		4.3	Pilihan pengiriman diseleksi dengan benar dan memilih yang terbaik
		4.4	Pengambilan surat surat penting dikelola dan ditindaklanjuti

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
5.	Mengelola dan mengirim e-mail	5.1	Daftar distribusi disiapkan sesuai prosedur perusahaan
		5.2	Berita dalam surat elektronik diperiksa keakuratannya dan lampiran dipersiapkan secara seksama sesuai prosedur perusahaan
		5.3	Surat elektronik keluar di catat dan disimpan sesuai prosedur perusahaan

### BATASAN VARIABEL

1. Surat keluar termasuk tetapi tidak terbatas kepada :
  - 1.1 E- mail
  - 1.2 internal
  - 1.3 external
  - 1.4 Segera (urgent)
  - 1.5 Rahasia / pribadi
  - 1.6 Surat
  - 1.7 Jurnal / Majalah
  - 1.8 Korespondensi lainnya
  
2. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor :
  - 2.1 Komunikasi tertulis
  - 2.2 Keahlian dasar menghitung
  - 2.3 Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis.
  - 2.4 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.
  
3. Proses dokumen bisa meliputi :
  - 3.1 Mencatat penerimaan atau mengirim dokumen.
  - 3.2 Penyimpanan
  - 3.3 Pengiriman pos (ternasuk pengiriman pos penting)
  - 3.4 Fotocopi
  - 3.5 Faximile
  - 3.6 E-mail
  - 3.7 Menyusun, mengumpulkan naskah-naskah.
  - 3.8 Penjilidan
  
4. Dokumen kantor bisa meliputi tapi tidak terbatas pada:
  - 4.1 Surat tamu
  - 4.2 Catatan pelanggan
  - 4.3 Surat-menyurat masuk dan keluar
  - 4.4 Penyimpanan
  - 4.5 Surat-surat
  - 4.6 Faximile

- 4.7 Memo
  - 4.8 Laporan
  - 4.9 Menu
  - 4.10 Permintaan banquet
  - 4.11 Laporan keuangan
  - 4.12 Tagihan
  - 4.13 Penerimaan
5. Peralatan kantor bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:
- 5.1 Fotocopy
  - 5.2 Faximile
  - 5.3 Peralatan pengepakan
  - 5.4 Kalkulator
  - 5.5 Mesin penerjemah
  - 5.6 Mesin penjawab telepon
  - 5.7 Komputer
  - 5.8 Scan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor.
- 1.2 Komunikasi tertulis
- 1.3 Keahlian dasar menghitung
- 1.4 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.

### **2. Konteks Penilaian**

Unit ini bisa dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau secara simulasi. Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### **3. Aspek Penting Penilaian**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan persetujuan perusahaan secara tepat waktu / tenggat waktu.
- 3.2 Memahami secara mudah dan kalimat-kalimat bebas dari kesalahan.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.010.01**

**Judul Unit** : **Mencatat Dikte untuk Menghasilkan Naskah**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan pencatatan (tulisan singkat atau tulisan biasa (*shorthand or longhand*) dari sumbernya dan menghasilkan text yang benar dari catatan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	Mempersiapkan pencatatan	1.1	Bahan untuk keperluan pencatatan diidentifikasi
		1.2	Peralatan disiapkan sesuai dengan kebutuhan
2.	Melakukan pencatatan	2.1	Catatan ditulis dengan singkat, catatan biasa atau rekaman (transcription) dari audio tape yang menggambarkan maksud yang diartikan dari sumber catatan yang direkam
		2.2	Catatan direkam dengan memperhatikan tingkat kebenarannya
		2.3	Catatan diperiksa kebenarannya
3.	Membuat konsep dari naskah pencatatan	3.1	Penulisan naskah menggambarkan maksud dan tujuan dari pencatatan sebelumnya
		3.2	Penyalinan pencatatan kedalam naskah dibuat sesuai dengan waktu yang ditentukan
		3.3	Naskah diteliti kalimatnya baik dari tata bahasanya sesuai tujuan

### BATASAN VARIABEL

1. Menggambarkan maksud yang diartikan dari sumber yang didikte adalah :
  - 1.1 Ketelitian dari catatan / naskah
  - 1.2 Kejelasan dari audio tape
  - 1.3 Pengecekan hubungan antara sumber dan catatan
  - 1.4 Kejelasan maksud yang diartikan dengan keaslian sumbernya
2. Sumber dikte adalah :
  - 2.1 Alat untuk mendikte
  - 2.2 Audio tape
  - 2.3 Tatap muka langsung
3. Penunjukan tingkat ketelitian adalah :
  - 3.1 Pemakaian yang benar dari kata-kata teknik
  - 3.2 Menentukan kecepatan dan ketelitian
  - 3.3 Meningkatkan kecepatan dari dikte tersebut

4. Pengecekan sendiri untuk ketelitian adalah:
  - 4.1 Memakai tape rekaman
  - 4.2 Membaca catatan atau naskah
  - 4.3 Penjelasan pertanyaan kalau diperlukan
  - 4.4 Ejaan
  - 4.5 Ketepatan
  - 4.6 Tatabahasa
  - 4.7 Ilmu kalimat (syntax)
  - 4.8 Alenia
5. Pembacaan naskah adalah:
  - 5.1 Dapat dibaca
  - 5.2 Dapat dimengerti
  - 5.3 Jelas dan
  - 5.4 Benar
6. Maksud yang diartikan dari catatan yang asli adalah:
  - 6.1 Kebenaran dari teks dihasilkan dari pencatatan
  - 6.2 Kejelasan dari kalimat yang dimaksud
7. Menentukan waktu yang tepat adalah:
  - 7.1 Batas waktu yang disetujui dengan supervisor/kolega/perorangan untuk teks dimaksud
  - 7.2 Batas waktu perusahaan (misalnya notulen rapat / agenda)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung**

Pengetahuan dari persyaratan ke organisasi untuk proses dengan kata yang sederhana untuk suatu dokumen :

- 1.1 Keyboard dan ketrampilan teknologi
- 1.2 Ketrampilan menulis untuk dibaca dan dimengerti dari prosedur organisasi sesuai SOP
- 1.3 Metode dasar untuk membuat naskah korespondensi; penggunaan halaman dan tata letak untuk suatu bentuk kalimat
- 1.4 Pembuktian pembacaan dan ketrampilan mengedit untuk memeriksa pekerjaan sendiri dan membaca kembali untuk keakuratan membandingkan dengan teks asli

### **2. Konteks Penilaian**

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### 3. Aspek Penting Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup dan sebagian besar isu-isu dari industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut
- 3.2 Pengetahuan dan pengertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian)
- 3.3 Pengetahuan dari berbagai tarif promosi yang berlaku
- 3.4 Pengetahuan mengenai industri pemasaran dan lingkungan persaingan yang mutahir
- 3.5 Pengetahuan mengenai isu-isu legal yang dipergunakan pada negosiasi dan perjanjian dalam bisnis

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.011.01**
- Judul Unit** : **Mengatur Penggandaan dan Pengumpulan Dokumen**
- Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan dan sikap untuk mengatur penggandaan dan pengumpulan dokumen dengan menggunakan alat serta materi yang tepat.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi peralatan yang sesuai</b>	1.1	Peralatan dan dokumen diidentifikasi dan dipilih untuk melaksanakan tugas menggandakan dan mengumpulkan dokumen sesuai dengan kebutuhan
		1.2	Jumlah dan sumber diperhitungkan secara tepat untuk menyelesaikan pekerjaan
2.	<b>Menggandakan dokumen</b>	2.1	Dokumen digandakan sesuai standar kebutuhan
		2.2	Penggandaan dokumen dijilid sesuai dengan kebutuhan
		2.3	Penggandaan dokumen diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan
3.	<b>Mengumpulkan dokumen</b>	3.1	Dokumen yang telah lengkap disiapkan sesuai dengan klasifikasi sebelum didistribusikan
		3.2	Dokumen yang telah siap dikirim kepada orang/bagian yang terkait untuk didistribusikan dalam waktu yang telah ditetapkan sesuai SOP
		3.3	Dokumen asli disimpan sesuai dengan SOP untuk memastikan integritas dan keamanannya

### BATASAN VARIABEL

1. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor :
  - 1.1 Komunikasi tertulis
  - 1.2 Keahlian dasar menghitung
  - 1.3 Mempersiapkan dan menyusun standar dokumen bisnis.
  - 1.4 Standar prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.
  
2. Materi atau media termasuk tapi tidak terbatas
  - 2.1 Warna
  - 2.2 Ukuran
  - 2.3 Tekstur
  - 2.4 Amplop

3. Kwantitas termasuk tapi tidak terbatas :
  - 3.1 jumlah penggandaan
  - 3.2 materi untuk back up
  - 3.3 penjepit kertas
  - 3.4 Persediaan fotokopi dan peralatan lainnya
  
4. Peralatan termasuk tapi tidak terbatas pada :
  - 4.1 alat pencetak (printer)
  - 4.2 mesin fotokopi
  - 4.3 binder
  - 4.4 pisau
  - 4.5 alat pembolong untuk binder (perforator)
  - 4.6 alat pelipat kertas
  
5. Proses dokumen bisa meliputi :
  - 5.1 Mencatat penerimaan atau mengirim dokumen.
  - 5.2 Penyimpanan
  - 5.3 Pengiriman pos (termasuk pengiriman pos penting)
  - 5.4 Fotocopi
  - 5.5 Faximile
  - 5.6 E-mail
  - 5.7 Menyusun, mengumpulkan naskah-naskah.
  - 5.8 Penjilidan
  
6. Dokumen kantor bisa meliputi tapi tidak terbatas pada:
  - 6.1 Surat tamu
  - 6.2 Catatan pelanggan
  - 6.3 Surat-menyurat masuk dan keluar
  - 6.4 Penyimpanan
  - 6.5 Surat-surat
  - 6.6 Faximile
  - 6.7 Memo
  - 6.8 Laporan
  - 6.9 Menu
  - 6.10 Permintaan banquet
  - 6.11 Laporan keuangan
  - 6.12 Tagihan
  - 6.13 Penerimaan
  
7. Peralatan kantor bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada:
  - 7.1 Fotocopy
  - 7.2 Faximile
  - 7.3 Peralatan pengepakan
  - 7.4 Kalkulator
  - 7.5 Mesin penerjemah
  - 7.6 Mesin penjawab telepon
  - 7.7 Komputer
  - 7.8 Scan

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor.
- 1.2 Komunikasi tertulis
- 1.3 Keahlian dasar menghitung
- 1.4 Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis.
- 1.5 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.
- 1.6 Alat kimia dipakai dalam peralatan kantor.

### 2. Konteks Penilaian

Unit ini bisa dinilai pada saat maupun di luar pekerjaan. Penilaian hendaknya mencakup demonstrasi praktis baik di tempat kerja atau secara simulasi. Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### 3. Aspek Penting Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan persetujuan perusahaan secara tepat waktu / tenggang waktu
- 3.2 Memahami secara mudah dan kalimat-kalimat bebas dari kesalahan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.012.01**

**Judul Unit** : **Mempersiapkan Dokumen**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan kemampuan dan sikap yang diperlukan untuk menyiapkan dokumen dengan konteks yang berbeda. Hal ini biasanya berhubungan dengan dokumen yang disiapkan oleh bagian administrasi di semua sektor industri.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi Dokumen yang Diperlukan</b>	1.1	Dokumen yang diperlukan diidentifikasi sesuai kebutuhan
		1.2	Bantuan dari bagian lain dapat diperoleh apabila diperlukan
2.	<b>Mempersiapkan dokumen</b>	2.1	Struktur dan isi dokumen disiapkan untuk tujuan yang jelas
		2.2	Isu penting dikenali dan dianalisa.
		2.3	Rekomendasi untuk mengambil tindakan disertakan apabila diperlukan
		2.4	Kualitas isi dokumen diperiksa dan ditingkatkan apabila diperlukan
		2.5	Teks di periksa untuk kebenarannya sebelum tahap akhir
		2.6	Data dianalisa dan dinilai sesuai dengan keperluannya untuk digabung dalam dokumen
3.	<b>Mempersiapkan dokumen presentasi</b>	3.1	Dokumen presentasi disiapkan dengan menggunakan teknik presentasi secara efektif dan efisien untuk meningkatkan perhatian
		3.2	Dokumen presentasi dibuat dengan jelas dan tepat sasaran
		3.3.	Dokumen pendukung disiapkan sesuai dengan kebutuhan
4.	<b>Melakukan tindak lanjut terhadap dokumen</b>	4.1	Dokumen ditayangkan / diedarkan sesuai kepentingan
		4.2	Presentasi / edaran diikuti dengan tindakan yang jelas
		4.3	Setiap rekomendasi diperiksa dan tindakan sesuai prioritas yang disetujui
		4.4	Tindakan diambil sesuai dengan kebutuhan
		4.5	Dokumen yang direkomendasi diajukan kepada manajemen untuk dipergunakan sesuai dengan kebutuhan.

## **BATASAN VARIABEL**

Unit ini yang berhubungan dengan pengembangan tingkat kerumitan dokumen yang biasanya disiapkan oleh ahlinya di semua sektor industri

Dokumen bisnis tidak terbatas adalah :

- Laporan
- Pengajuan
- Proposal
- Tender
- Kalkulator
- Mesin penjawab telepon
- Komputer
- Scanner

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Petunjuk pedoman mengidentifikasi dari segi pengetahuan, ketrampilan dan sikap untuk mendemonstrasikan dan mengkonfirmasi kemahiran untuk unit ini. Hal ini perlu untuk melengkapi kemahiran dan hendaknya membaca kata penghubung dan batasan variabel.

- 1.1. Penggabungan presentasi dari seluruh unsur-unsur kompetensi dan kriteria penampilan.
- 1.2. Pengetahuan dari fungsi kata yang sederhana
- 1.3. Pengetahuan dari prinsip-prinsip rancangan dokumen sederhana
- 1.4. Pengetahuan dari persyaratan penyusunan kalimat/kata yang sederhana pada suatu dokumen
- 1.5. Keyboard dan ketrampilan teknologi.
- 1.6. Ketrampilan menulis untuk dibaca dan dimengerti dari prosedur Organisasi; menggunakan SOP
- 1.7. Metode dasar untuk membuat suatu korespondensi; menggunakan halaman dan tata letak sesuai dengan SOP

### **2. Konteks Penilaian :**

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktifitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek daari unit tersebut. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### 3. Aspek Penting untuk Penilaian :

Aspek yang perlu diperhatikan:

- 3.1. Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup dan sebagian besar isu-isu dari Industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut
- 3.2. Pengetahuan dan pengertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian)
- 3.3. Pengetahuan dari berbagai tarif promosi yang berlaku
- 3.4. Pengetahuan mengenai industri pemasaran dan lingkungan persaingan yang mutakhir
- 3.5. Pengetahuan mengenai isu-isu legal yang dipergunakan pada negosiasi dan perjanjian dalam bisnis

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan konsep, ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.013.01**
- Judul Unit** : **Mengelola dan Menjaga Sistem Kearsipan**
- Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk mengelola dan menjaga sistem kearsipan untuk menjamin integritas sesuai dengan kebutuhan organisasi termasuk implementasi sistem dalam memenuhi kebutuhan dan dipakai secara benar.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi Kebutuhan Organisasi</b>	1.1	Sistem yang telah ditentukan oleh organisasi diidentifikasi
		1.2	Sistem dikembangkan agar dikenali sesuai dengan kebutuhan perusahaan
		1.3	Peralatan kantor diidentifikasi untuk dipakai secara benar dalam memproses dokumen.
		1.4	Kerusakan peralatan kantor diidentifikasi secara cepat dan diperbaiki / dilaporkan, sesuai dengan prosedur perusahaan.
2.	<b>Mengelola dokumen sesuai sistem</b>	2.1	Dokumen yang akan disimpan disortir dengan memperhatikan status dokumen yang akan disimpan
		2.2	Dokumen disimpan/diarsip sesuai dengan sistem yang telah ditentukan
3.	<b>Menjaga Sistem Kearsipan</b>	3.1	Dokumen disimpan / difile sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.
		3.2	Pemindahan dokumen dan catatan dimonitor agar terjamin integritasnya
		3.3.	Penggunaan sistem yang diperbarui dimonitor agar sistem diakses sesuai dengan panduan
		3.4	Mengenal dengan baik sistem penyimpanan untuk memudahkan dalam melakukan penyimpanan dan penemuan kembali.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Kebutuhan Perusahaan termasuk :
  - 1.1 Ukuran tingkat kesulitan
  - 1.2 Fasilitas Penyimpanan
  - 1.3 Perangkat lunak pengelolaan data
  - 1.4 Biaya
  - 1.5 Kebutuhan K3
  - 1.6 Aman dan terjaga kerahasiaannya

2. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor :
  - 2.1 Komunikasi tertulis
  - 2.2 Keahlian dasar menghitung
  - 2.3 Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis
  - 2.4 Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri
  
3. Proses dokumen bisa meliputi :
  - 3.1 Mencatat penerimaan atau mengirim dokumen.
  - 3.2 Penyimpanan
  - 3.3 Pengiriman pos (termasuk pengiriman pos penting)
  - 3.4 Fotocopi
  - 3.5 Fax
  - 3.6 Email
  - 3.7 Menyusun, mengumpulkan naskah-naskah.
  - 3.8 Penjilidan
  
4. Dokumen kantor bisa meliputi tapi tidak terbatas pada :
  - 4.1 Surat tamu
  - 4.2 Catatan pelanggan
  - 4.3 Surat-menyurat masuk dan keluar
  - 4.4 Penyimpanan
  - 4.5 Surat-surat
  - 4.6 Faximile
  - 4.7 Memo
  - 4.8 Laporan
  - 4.9 Menu
  - 4.10 Laporan keuangan
  - 4.11 Tagihan
  - 4.12 Penerimaan
  
5. Syarat-syarat pengorganisasian meliputi :
  - 5.1 Struktur organisasi
  - 5.2 Jumlah salinan
  - 5.3 Perintah tertulis
  
6. Peralatan kantor bisa meliputi tetapi tidak terbatas pada :
  - 6.1 Fotocopi
  - 6.2 Fax
  - 6.3 Peralatan pengepakan
  - 6.4 Kalkulator
  - 6.5 Mesin penjawab telepon
  - 6.6 Komputer
  - 6.7 Scanner

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1. Situasi dan kemampuan dari peralatan kantor.
- 1.2. Komunikasi tertulis
- 1.3. Keahlian dasar menghitung
- 1.4. Mempersiapkan dan menyusun ciri khas dokumen bisnis.
- 1.5. Ciri khas prosedur kantor yang tepat untuk sektor industri.

## 2. Konteks Penilaian :

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi Situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktifitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

## 3. Aspek Penting untuk Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan:

- 3.1. Kemampuan untuk memproses secara tepat dokumen kantor sesuai dengan persetujuan perusahaan secara tepat waktu / tenggat waktu.
- 3.2. Memahami secara mudah dan kalimat-kalimat bebas dari kesalahan.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan konsep, ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.014.01**
- Judul Unit** : **Memelihara Data/File di Komputer**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk memindahkan data/file di komputer antara petunjuk dan folder dan memelihara data/file sesuai prosedur. Unit ini dapat berdiri sendiri atau dikombinasikan dengan unit-unit yang lain untuk membuat tugas pekerjaan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi data/file</b>	1.1	Data yang akan disimpan diidentifikasi sesuai dengan klasifikasi
		1.2	Piranti lunak diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan
		1.3	Sistem penyimpanan dipilih sesuai dengan kebutuhan
2.	<b>Memelihara data / file</b>	2.1	Direktori atau folder dibuat sesuai keperluan
		2.2	Pemberian nama data/file dilakukan sesuai dengan pedoman perusahaan
		2.3	Penyimpanan data/file dilakukan dengan tepat dan benar
		2.4	Salinan pendukung dibuat sesuai keperluan
		2.5	Salinan pendukung disimpan ditempat yang telah ditentukan
		2.6	Data/file salinan dipelihara
		2.7	Perlindungan dari virus dilakukan sesuai dengan pedoman perusahaan

### BATASAN VARIABEL

Menyalin (copy), menghapus dan pemberian nama file adalah :

1. Menyalin dan menghapus pada, antara lain :
  - 1.1 hard disc
  - 1.2 flash disc
  - 1.3 floppy disc
  - 1.4 internet
  - 1.5 CD ROM
2. Pemberian nama
  - 2.1 folder
  - 2.2 file

3. Membuat direktori atau folder adalah :
  - 3.1 Logika dan struktur yang rapi untuk folder
  - 3.2 Nama yang singkat untuk direktori atau folder
  - 3.3 Pemasukan nama file dan lokasi dokumen
  - 3.4 Penyimpanan file bersangkutan bersamaan didalam folder
  
4. Pedoman perusahaan adalah :
  - 4.1 Prosedur membuat salinan pendukung
  - 4.2 Pemeliharaan file
  - 4.3 Penyimpanan file
  - 4.4 Prosedur penghapusan/menamakan
  - 4.5 Pembaharuan file index, memberi penunjukan-penunjukan ke kata lain
  
5. Pemeriksaan keamanan dan prosedur adalah :
  - 5.1 Penyimpanan data/file
  - 5.2 Kontrol membuka misalnya, password, file dibaca saja
  - 5.3 Menginstalasi pelindung
  - 5.4 Pelindung floppy disks
  
6. Membuat salinan pendukung adalah :
  - 6.1 Mengenali file untuk dibuat salinan pendukung
  - 6.2 Seringnya salinan pendukung diperlukan
  - 6.3 Tanggung jawab untuk salinan pendukung yang tetap
  - 6.4 Komputer khusus
  
7. Penyimpanan salinan pendukung adalah :
  - 7.1 Hard disk diluar
  - 7.2 floppy disk
  - 7.3 Tape
  - 7.4 CD ROM
  - 7.5 Ditempat kerja/bukan ditempat kerja
  - 7.6 Ruang anti kebakaran (fireproof)
  - 7.7 Di lokasi jauh dari perkantoran
  - 7.8 Di ruang hanya untuk yang berkepentingan
  
8. Salinan pendukung adalah :

Copy dokumen yang telah dibuat sebagai salinan pendukung terkecuali dokumen laporan
  
9. Perlindungan dari virus adalah :
  - 9.1 Software anti-virus
  - 9.2 Mengontrol pemakaian disk
  - 9.3 Pembatasan penggunaan file bersama
  - 9.4 Pembatasan penggunaan lampiran pada e-mail

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Petunjuk pedoman mengidentifikasi dari segi pengetahuan, ketrampilan dan sikap untuk mendemonstrasikan dan mengkonfirmasi kemahiran untuk unit ini. Hal ini perlu untuk melengkapi kemahiran dan hendaknya membaca kata penghubung dan rentang pernyataan.

- 1.1. Penggabungan hasil dari seluruh unsur-unsur kompetensi dan kriteria penampilan
- 1.2. Pengetahuan dari fungsi kata yang sederhana
- 1.3. Pengetahuan dari prinsip-prinsip rancangan dokumen sederhana
- 1.4. Pengetahuan dari persyaratan keorganisasian untuk membuat kata yang sederhana suatu dokumen
- 1.5. Keyboard dan ketrampilan teknologi.
- 1.6. Ketrampilan menulis untuk dibaca dan dimengerti dari prosedur Organisasi; menggunakan SOP
- 1.7. Metode dasar untuk membuat suatu korespondensi; menggunakan halaman dan tata letak sesuai dengan SOP

### 2. Konteks Penilaian :

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### 3. Aspek Penting untuk Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1. Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup dan sebagian besar isu-isu dari industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut.
- 3.2. Pengetahuan dan pengertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian).

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan konsep, ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.015.01**
- Judul Unit** : **Mengatur Perjalanan Bisnis**
- Deskripsi Unit** : Unit ini merupakan pengetahuan, ketrampilan dan sikap untuk melakukan pengaturan perjalanan bisnis dalam negeri dan luar negeri dan berhubungan dengan rencana perjalanan dan menyusun jadwal perjalanan (Itinerary)

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi rencana Perjalanan Bisnis dalam negeri dan luar negeri</b>	1.1	Tujuan perjalanan bisnis diidentifikasi
		1.2	Tujuan dari perjalanan dalam negeri/luar negeri, persiapan biaya, keperluan-keperluan pertemuan/rapat dan perjalanan telah dikonfirmasi
		1.3	Pokok dari hubungan dan nama-nama yang perlu di hubungi telah ditetapkan dan di susun untuk pertemuan-pertemuan yang telah dibuat dan dikonfirmasi sesuai dengan rencana yang telah diuraikan
		1.4	Rencana kegiatan harian telah di persiapkan dengan catatan perjanjian-perjanjian, waktu keberangkatan dan waktu tiba, akomodasi-akomodasi dan perincian lainnya sesuai dengan tujuan perjalanan
		1.5	Dokumen-dokumen dan faktor pendukung untuk pertemuan, rapat atau janji temu telah dipersiapkan dan disesuaikan dengan ketepatan waktu
		1.6	Rencana perjalanan telah dipersiapkan disesuaikan dengan keperluan-keperluan untuk pertemuan, kebutuhan-kebutuhan perjalanan, jaminan kesehatan dan kebutuhan keamanan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
2.	<b>Membuat rencana perjalanan</b>	2.1	Dokumen pendukung rencana perjalanan sesuai tujuan dan jadwal pertemuan dipersiapkan dengan waktu yang tepat
		2.2	Pesanan transportasi dan akomodasi dibuat sesuai dengan ketentuan dan prosedur untuk perjalanan bisnis
		2.3	Jadwal perjalanan telah diidentifikasi dan telah di susun sesuai dengan rencana perjalanan dan sesuai kebutuhan
		2.4	Susunan jadwal perjalanan telah di konfirmasi dan dokumen pendukung telah diperiksa dengan tepat waktu
		2.5	Alternatif jadwal perjalanan telah dikonfirmasi apabila terjadi perubahan
		2.6.	Perincian rencana perjalanan telah dicatat sesuai keperluan/kebutuhan organisasi
		2.7	Dokumen pendukung rencana perjalanan dan jadwal pertemuan dipersiapkan dengan waktu yang tepat
3.	<b>Mempersiapkan fasilitas pembayaran</b>	3.1	Cara-cara pembayaran telah diidentifikasi dan di konfirmasi
		3.2	Pengaturan pembayaran secara kredit di buat sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi

### BATASAN VARIABEL

1. Permintaan-permintaan dalam perjalanan dapat meliputi :
  - 1.1 Jenis perjalanan
  - 1.2 Kelas dalam perjalanan
  - 1.3 Daftar waktu transportasi
  - 1.4 Koneksi-koneksi dan pengiriman
  - 1.5 Perbedaan waktu
  - 1.6 Anggaran
  - 1.7 Akomodasi yang nyaman
  - 1.8 Kelas akomodasi
  - 1.9 Manajemen waktu
  
2. Rincian rencana perjalanan lainnya dapat meliputi :
  - 2.1 Rincian rencana perjalanan harian
  - 2.2 Pengaturan transportasi
  - 2.3 Pengaturan untuk makanan

- 2.4 Permintaan dokumentasi untuk setiap perjanjian
  - 2.5 Menghubungi nama dan nomor semua pegawai yang terlibat
  - 2.6 Mengusulkan kegiatan yang menyenangkan
3. Bahan untuk pertemuan-pertemuan meliputi :
    - 3.1 Plastik transparan
    - 3.2 Elektronik presentasi
    - 3.3 Brosur-brosur promosi
    - 3.4 Contoh-contoh produk
    - 3.5 Catalog-katalog
    - 3.6 Perlengkapan kerja untuk klien
    - 3.7 Bentuk asli / contoh produk
    - 3.8 Proposal bisnis
    - 3.9 Penawaran-penawaran
    - 3.10 Laporan
    - 3.11 Kontrak
    - 3.12 Kerjas
    - 3.13 Alat presentasi
    - 3.14 Peralatan perkantoran
    - 3.15 Informasi teknologi (laptop, computer software)
    - 3.16 Peralatan telekomunikasi (mobile phone, teleconferencing equipment)
  4. Keselamatan dan Kesehatan perjalanan meliputi :
    - 4.1 Jenjang waktu diantara perjanjian-perjanjian
    - 4.2 Batas waktu dari keseluruhan pertemuan dalam satu hari
    - 4.3 Perjalanan untuk Carilah keputusan
    - 4.4 Waktu untuk berkoneksi dan pengiriman
    - 4.5 Batas pengeluaran total perjalanan per hari
    - 4.6 Waktu istirahat
    - 4.7 Waktu makan siang
    - 4.8 Waktu rekreasi
  5. Pemesanan-pemesanan meliputi :
    - 5.1 Online
    - 5.2 Telephone
    - 5.3 Agen perjalanan
  6. Dokumen Perjalanan meliputi :
    - 6.1 Passport
    - 6.2 Visa
    - 6.3 Asuransi
    - 6.4 Dokumen medical / kesehatan
    - 6.5 Rencana perjalanan
    - 6.6 Penentuan waktu
    - 6.7 Peta
    - 6.8 Petunjuk akomodasi
    - 6.9 Voucher perjalanan
    - 6.10 Jadwal bisnis
    - 6.11 Agenda pertemuan dan dokumen lainnya
    - 6.12 Daftar nama yang dapat dihubungi

7. Konfirmasi dokumen meliputi :
  - 7.1 Tiket
  - 7.2 Voucher perjalanan
  - 7.3 Eletronik atau salinan rencana perjalanan
  - 7.4 Rencana perjalanan agen perjalanan
8. Rincian catatan perjalanan meliputi :
  - 8.1 Salinan file untuk setiap perjalanan bisnis
  - 8.2 File perjalanan individual untuk setiap aspek kunci perjalanan
  - 8.3 Menggunakan persiapan pemeriksaan
  - 8.4 Menggunakan standar pemeriksaan Organisasi
  - 8.5 Menggunakan diary
9. Pengaturan komunikasi meliputi :
  - 8.6 Hal yang mudah di hubungi
  - 8.7 Mobile access
  - 8.8 Email dan facsimile access
10. Cara pembayaran meliputi :
  - 10.1 Bukti-bukti catatan pengeluaran untuk Organisasi
  - 10.2 Surat pembelian
  - 10.3 Kartu kredit perusahaan
  - 10.4 Pembayaran perjalanan dan membayar sesuai dengan tanggal jatuh temp
  - 10.5 Organisasi melengkapi pejalan dengan uang tunai
  - 10.6 Pengaturan khusus yang dibuat antara Organisasi dan pemasok individual
11. Pengaturan pembayaran kredit meliputi :
  - 11.1 Permintaan harga
  - 11.2 Kartu kredit / debit
  - 11.3 Mata uang
  - 11.4 Cek perjalanan
  - 11.5 Alat pengiriman elektronik

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

- 1.1. Perundang-undangan yang relevan berasal dari semua tingkat pemerintahan
- 1.2. Kemampuan meneliti untuk mengalokasikan informasi yang spesifik dari penyediaan transportasi, tempat pertemuan, akomodasi, kontak dan lain-lain; analisis
- 1.3. Meringkaskan data untuk menghasilkan jadwal / rencana perjalanan

### **2. Konteks Penilaian :**

Demonstrasi penggabungan dari seluruh elemen-elemen dari kompetensi dan kriteria utama : Pengaturan pertemuan syarat-syarat dan preferensi dari Organisasi

- 2.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan tergantung pada perjalanan
- 2.2 Ketepatan waktu dan forms

- 2.3 Material referensi, seperti akomodasi dan penyediaan transportasi
- 2.4 Buku-buku perjanjian, diary dan sistem pencatatan lainnya
- 2.5 Pemilihan pemasok dan rincian kontrak
- 2.6 Peta
- 2.7 Fasilitas pembayaran kredit

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1. Keterampilan berkomunikasi akan berpartisipasi dengan efektif dalam interaksi lisan
- 3.2. Mendengarkan dengan rinci instruksi oral; pertanyaan untuk mengklarifikasi dan mengevaluasi informasi;
- 3.3. Memberikan opini pada informasi yang telah terkumpul dari berbagai macam sumber
- 3.4. Kemampuan manajemen waktu dalam menyediakan waktu yang cukup untuk mempersiapkan dokumentasi dan perjalanan
- 3.5. Kemampuan dalam perhitungan untuk memperkirakan waktu dan perencanaan; menafsirkan; menggabungkan dan menghitung dengan uang
- 3.6. Keterampilan dalam teknologi untuk mengakses internet dan pemesanan on-line
- 3.7. Kemampuan untuk berhubungan dengan orang-orang dari rentangan social, budaya dan latar belakang etnik
- 3.8. Kemampuan dalam mental dan fisik

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasi kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5.	Menggunakan konsep, ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.016.01**

**Judul Unit** : **Mengatur Informasi Di Tempat Kerja**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan ketrampilan dan sikap yang dituntut untuk mengumpulkan, mengelola dan mengimplementasikan informasi di tempat kerja dalam konteks proses serta system manajemen informasi

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1.</b>	<b>Mengumpulkan dan Melakukan penilaian terhadap informasi</b>	1.1	Informasi tentang produk dan jasa dinilai sesuai dengan persyaratan dari perusahaan
		1.2	Metode pengumpulan dapat dipertanggungjawabkan dan menggunakan sumber daya serta waktu yang efisien
		1.3	Informasi yang dikumpulkan sesuai untuk dianalisa dan pembuatan keputusan serta pengembangan terhadap rencana, strategi dan pilihan
		1.4	Menggunakan ketrampilan interpersonal untuk mendapatkan informasi dari individu dan kelompok
<b>2.</b>	<b>Mengelola informasi</b>	2.1	Mengelola informasi dalam bentuk yang sesuai untuk dianalisa, dipersepsikan dan disebarluaskan sesuai prosedur organisasi
		2.2	Penggunaan peralatan disesuaikan dengan prosedur organisasi
		2.3	Informasi serta materi dikumpulkan dan disampaikan kepada orang yang relevan
		2.4	Kesulitan dalam pengelolaan dan akses terhadap informasi diidentifikasi dan dicarikan jalan keluar baik secara perorangan maupun kelompok
		2.5	Informasi di perbaharui dan disimpan sesuai kebutuhan organisasi

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
3.	<b>Melakukan tinjauan ulang terhadap kebutuhan informasi</b>	3.1	Mendapatkan umpan balik tentang cukup tidaknya informasi yang diterima sesuai kebutuhan organisasi
		3.2	Dampak kontribusi informasi terhadap proses pembuatan keputusan ditinjau kembali untuk dilakukan modifikasi dan perbaikan
		3.3	Kebutuhan informasi dimasa mendatang diidentifikasi dan dimasukkan kedalam perbaikan
		3.4	Informasi masa datang di arsip dan dimasukkan kedalam proses laporan yang diperbaiki

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku di seluruh sektor industri pelayanan :
  - 1.1 Negosiasi dan pembuatan kontrak termasuk Namun tidak terbatas kepada:
  - 1.2 Perusahaan
  - 1.3 Perjanjian
  - 1.4 Kontrak Sewa
  - 1.5 Negosiasi Harga
  - 1.6 Perjanjian Pemasaran
2. Penelitian resmi dan tak resmi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Berbicara dengan pelanggan
  - 2.2 Penelitian kualitas dan jumlah
  - 2.3 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran
  - 2.4 Menganalisa persaingan di luar
  - 2.5 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan ketrampilan diperlukan bidang-bidang sebagai berikut :

- 1.1 Perjanjian Pemasaran
- 2.1 Pengetahuan dan Keterampilan Esensial
  - 2.1 Masalah pemasaran dan tantangannya
  - 2.2 Pengetahuan legal dalam suatu perjanjian
  - 2.3 Pengetahuan tentang budaya kerja perusahaan termasuk kemampuan dan focus pemasaran

- 2.4 Keterampilan melakukan negosiasi termasuk negosiasi perdagangan
- 2.5 Pengetahuan umum tentang perjanjian yang sesuai di berbagai macam industri

## 2. Konteks Penilaian

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, Organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

## 3. Aspek Penting Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan dalam konteks industri bisnis pada umumnya
- 3.2 Pengetahuan prinsip/dasar dari kualitas jasa

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.017.01**

**Judul Unit** : **Mengkoordinir Implementasi Pelayanan Prima**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diisyaratkan dalam strategi pelayanan dan evaluasi untuk peningkatan pelayanan dan pengembangan Berdasarkan umpan balik.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1. Memberikan pelayanan kebutuhan pelanggan</b>	1.1	Pelayanan kebutuhan pelanggan diklarifikasi dan diamati secara tepat dengan menggunakan teknik-teknik berkomunikasi yang benar	
	1.2	Permasalahan dalam pemberian pelayanan ke pelanggan didiagnosis dan pilihan untuk meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan organisasi	
	1.3	Saran yang membangun dan promosi pada peningkatan pelayanan pelanggan	
	1.4	Teknologi Bisnis digunakan untuk membangun informasi terkini pada kebutuhan pelayanan	
<b>2. Dukungan penerapan strategi pelayanan</b>	2.1	Strategi pelayanan dirancang untuk mempromosikan kesempatan perseorangan atau team	
	2.2	Mengidentifikasi Sumber Daya yang tersedia, dan dialokasikan	
	2.3	Prosedur mengatasi pelanggan yang sulit dan keluhan pelanggan dilakukan secara tepat dan benar	
	2.4	Melatih dan memberikan bantuan dalam mengatasi kesulitan <sup>2</sup> dalam melaksanakan standar pelayanan	
	2.5	Keputusan penerapan strategi, rancangan <sup>2</sup> individu atau group dikonsultasikan	
<b>3. Evaluasi dan Laporan pelayanan</b>	3.1	Memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berulang dengan menggunakan variable data dan berhubungan dengan kebutuhan Organisasi	
	3.2	Mengganti segala sesuatu untuk memperbaiki standar pelayanan dan melaporkan baik secara individu maupun kelompok	
	3.3	Menyiapkan kesimpulan dan rekomendasi mulai dari fakta dan saran yang membangun untuk strategi kedepan	
	3.4	Prosedur sistem pelaporan dan pendataan disimpan untuk perbandingan dalam perubahan strategi kepuasan pelayanan pelanggan	

## **BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini berlaku di seluruh sektor industri pelayanan
  - 1.1 Negosiasi dan pembuatan kontrak termasuk namun tidak terbatas pada –
    - 1.1.1 Perusahaan
    - 1.1.2 Perjanjian
    - 1.1.3 Kontrak Sewa
    - 1.1.4 Negosiasi Harga
    - 1.1.5 Perjanjian Pemasaran
  - 1.2 Penelitian resmi dan tak resmi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada:
    - 1.2.1 Berbicara dengan pelanggan
    - 1.2.2 Penelitian kualitas dan jumlah
    - 1.2.3 Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran
    - 1.2.4 Menganalisa persaingan di luar
    - 1.2.5 Menganalisa kecenderungan pasar dan industri

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan keterampilan pendukung**

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang–bidang sebagai berikut :

- 1.1 Perjanjian Pemasaran
- 1.2 Pengetahuan dan Ketrampilan esensial
  - 1.2.1 Masalah pemasaran dan tantangannya
  - 1.2.2 Pengetahuan legal dalam suatu perjanjian
  - 1.2.3 Pengetahuan tentang budaya kerja perusahaan termasuk kemampuan dan focus pemasaran
  - 1.2.4 Ketrampilan melakukan negosiasi termasuk negosiasi perdagangan
  - 1.2.5 Pengetahuan umum tentang perjanjian yang sesuai di berbagai macam industri

### **2. Konteks Penilaian**

Harus diperhatikan bagaimana mengembangkan pelatihan untuk memenuhi persyaratan unit ini. Bagi pelatihan kejuruan yang umum, Organisasi sebaiknya memberikan pelatihan yang mempertimbangkan konteks industri secara menyeluruh tanpa bias pada sektor tertentu. Variasi situasi akan dapat membantu dalam hal ini. Pelatihan untuk sektor tertentu materinya dapat disesuaikan dengan kebutuhan sektor tersebut.

### **3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan melakukan negosiasi bisnis
- 3.2 Pemahaman tentang situasi dan kondisi industri
- 3.3 Pemahaman tentang perjanjian

- 3.4 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan dalam konteks industri bisnis pada umumnya
- 3.5 Pengetahuan prinsip / dasar dari kualitas jasa

**KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.018.01**
- Judul Unit** : **Mengelola Layanan Pelanggan Berkualitas**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan serta sikap yang dituntut untuk mengembangkan dan mengelola standar yang tinggi dari pelayanan pelanggan di tempat kerja.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengembangkan dan melaksanakan pendekatan untuk menambah kualitas pelayanan terhadap pelanggan</b>	1.1	Memperoleh informasi dengan penelitian informal dan formal pada kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan pelanggan
		1.2	Memikirkan perubahan di dalam dan di luar lingkungan dalam perencanaan kualitas jasa
		1.3	Memberi kesempatan rekan kerja untuk berpartisipasi dalam proses rencana kerja untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
		1.4	Mengembangkan dan mengkomunikasikan pendekatan-pendekatan untuk rekan kerja dan pelanggan
2.	<b>Memantau dan merubah pelayanan pelanggan</b>	2.1	Memantau standar pelayanan pelanggan di tempat kerja sesuai dengan peraturan dan prosedur perusahaan
		2.2	Mencari umpan balik secara terus menerus
		2.3	Mengajar rekan kerja untuk membantu yang kaitannya dengan pelayanan pelanggan
		2.4	Mendorong rekan kerja bertanggung jawab untuk pelayanan pelanggan
		2.5	Mengidentifikasi kesulitan-kesulitan pelayanan pelanggan dan membuat perubahan-perubahan dengan tepat untuk meyakinkan kualitas service secara berkesinambungan
		2.6	Memberi informasi kepada semua yang berkepentingan mengenai perubahan-perubahan dalam jasa pengiriman dalam kurun waktu tertentu

### BATASAN VARIABEL

Penelitian resmi dan tak resmi pada kebutuhan pelanggan bisa termasuk tetapi tidak terbatas pada :

1. Berbicara dengan pelanggan
2. Penelitian kualitas dan jumlah
3. Mendapatkan umpan balik dari rekan kerja di bagian pengantaran
4. Menganalisa persaingan di luar
5. Menganalisa kecenderungan pasar dan industri

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Prinsip dari jaminan kualitas dan aplikasi pada industri dalam konteks pimpinan
- 1.2 Industri dan pengetahuan pasar seperti yang diterapkan pada masalah kualitas
- 1.3 Persaingan di sekitarnya
- 1.4 Peninjauan menyeluruh perkembangan produksi dari bidang kualitas servis

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini bisa dinilai pada atau diluar pekerjaan. Pekerjaan harus mencakup demonstrasi sederhana langsung di kantor atau dengan simulasi. Bukti kemampuan suatu jabatan harus sesuai dengan pengalaman kerja. Kegiatan simulasi harus mendekati pencerminan tempat kerja dan mungkin memerlukan waktu yang lama untuk memberikan kesempatan candidate untuk memperagakan kemampuannya seutuhnya. Hal ini harus didukung oleh sejumlah metode penilaian dari pengetahuan

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan dari pelayanan pelanggan dalam konteks industri bisnis pada umumnya
- 3.2 Pengetahuan prinsip/dasar dari kualitas jasa.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	3
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	3
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	3
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.019.01**
- Judul Unit** : **Berkomunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan seluruh industri pada umumnya yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris agar dapat berkomunikasi secara lisan pada tingkat operasional dasar. Unit ini meliputi percakapan dasar dan sehari-hari seperti menyambut tamu, memberikan salam perpisahan, dan melayani tamu, baik secara tatap muka maupun melalui telepon.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega Mengenai Hal-Hal yang Berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Pelanggan</b>	1.1	Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh untuk memperjelas komunikasi secara lisan yang berkaitan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1. mendengarkan permintaan, komentar dan informasi</li> <li>1.1.2. memberikan informasi faktual dan terkini</li> <li>1.1.3. menjawab pertanyaan-pertanyaan sederhana,</li> <li>1.1.4. bertanya untuk memperjelas masalah secara jelas, ringkas dan santun</li> <li>1.1.5. memberikan bantuan dalam lingkup tanggung jawabnya,</li> <li>1.1.6. memberi saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui,</li> <li>1.1.7. memberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana,</li> <li>1.1.8. mencari kebutuhan pelanggan dan kolega secara jelas,</li> <li>1.1.9. mengidentifikasi kebutuhan akan bantuan yang diperlukan dari nara sumber atau orang lain yang tepat,</li> <li>1.1.10. memberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan-lahan dan urutan yang benar,</li> </ul>

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
			1.1.11. memberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega
2.	<b>Mengerti dan menggunakan kalimat yang sopan dan ramah serta mengetahui kapan harus memakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti :</b>	2.1 2.2 2.3 2.4	Menyambut, menyapa dengan sapaan yang baik dan benar Memberikan salam perpisahan dengan tepat Meminta Maaf Mengucapkan terima kasih
3.	<b>Berbicara Melalui Telepon</b>	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5	Memberi salam dengan benar, termasuk menyebutkan nama perusahaan dengan jelas Menawarkan bantuan dan mengutarakan secara baik dan jelas tujuan menelepon Meminta si penelepon untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki Meminta maaf kepada si penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat ataupun tidak dapat memenuhi permintaan penelepon Mencatat data si penelepon dengan lengkap

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat dipergunakan di semua sektor usaha dan meliputi keterampilan berbicara, memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat operasional dasar.
2. Meningkatkan komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Menyambut, berterima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan, kolega maupun siapa saja yang berinteraksi dengannya
  - 2.2 Menjawab permohonan dasar
  - 2.3 Menyiapkan jawaban sederhana sesuai dengan kapasitasnya
3. Komunikasi dapat melalui
  - 3.1 Pesawat telepon maupun media elektronik lainnya
  - 3.2 Tatap muka.
4. Kata kata untuk membuka percakapan dan menunjukkan kesopanan terdiri tapi tidak terbatas :
  - 4.1 Selamat pagi
  - 4.2 Apa kabar?
  - 4.3 Terima kasih

5. Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas :
  - 5.1 Susunan kalimat dan tata bahasa
  - 5.2 Kamus

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

- 1.1 Dapat memberikan instruksi, bertukar informasi, berbicara di telpon dalam bahasa Inggris sehari-hari
- 1.2 Perbendaharaan kata untuk mengungkapkan maksud
- 1.3 Penggunaan Bahasa formal dan informal

### 2. Konteks Penilaian

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

Unit ini sebaiknya diberikan dan dinilai bersama dengan ADM.PK02.020.01 : Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan ADM.PK02.021.01 : Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

### 3. Aspek Penting Penilaian

Aspek yang harus diperhatikan :

- 2.1 Strategi berkomunikasi dalam memberikan perintah, berbicara di telpon
- 2.2 Kemampuan memberikan umpan balik kepada lawan bicara, menjawab dan menjelaskan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.020.01**
- Judul Unit** : **Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- Deskripsi Unit** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh seluruh karyawan industri pada umumnya yang berhubungan dengan pelanggan, kolega dan siapa saja yang berinteraksi dalam bahasa Inggris khususnya membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti membaca laporan, e-mail, facsimile, surat, diagram, dan brosur serta mengenali tanda-tanda umum.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	Mengenali tanda-tanda umum yang biasa digunakan pada Industri	1.1	Memahami arti tanda-tanda baca dan singkatan bahasa Inggris serta dapat menafsirkan maknanya
2.	Membaca dokumen kerja sederhana	2.1	Mengidentifikasi maksud dan isi dokumen
		2.2	Apabila diperlukan, menanggapi maksud yang diidentifikasi dari dokumen
		2.3	Mencari bantuan apabila diperlukan
3.	Membaca teks instruksional sederhana	3.1	Mengidentifikasi tujuan dan inti teks
		3.2	Apabila diperlukan, menanggapi maksud yang diidentifikasi dari teks
		3.3	Mencari bantuan apabila diperlukan
4.	Membaca diagram sederhana	4.1	Mengidentifikasi maksud dan inti diagram/symbol sebagai sarana komunikasi
		4.2	Apabila diperlukan, menanggapi tujuan yang diidentifikasi dari teks
		4.3	Mencari bantuan apabila diperlukan

#### BATASAN VARIABEL

- Unit ini dapat dipergunakan di semua sektor industri dan usaha yang meliputi keterampilan membaca dan mengerti bahasa Inggris di tingkat operasional dasar.
- Meningkatkan pengetahuan akan arti dari kalimat-kalimat dalam bahasa Inggris mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - Memahami apa yang tertulis didalam surat/dokmen sederhana
  - Menjawab permohonan dasar atau penawaran sederhana
  - Membaca laporan sederhana dan mengerti maksudnya

3. Membaca dapat melalui :
  - 3.1 Surat-surat perusahaan
  - 3.2 Dokumen-dokumen perusahaan

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

- 1.1 Mengerti maksud bacaan / teks secara benar
- 1.2 Mampu membedakan makna atau pengertian dari isi bacaan
- 1.3 Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas :
  - 1.3.1 Susunan kalimat dan tata bahasa
  - 1.3.2 Kamus

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

Sebaiknya, unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan ADM.PK02.019.01: "Berkomunikasi secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar" dan ADM.PK02.021.01 : "Menulis dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar".

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 2.1 Kemampuan membaca dan menginterpretasikan bacaan sederhana
- 2.2 Penyetaraan pada TOEIC di angka 250 - 405

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.021.01**
- Judul Unit** : **Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri yang bekerja dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar di tempat kerja. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti menulis laporan dasar, e-mail, faksimile, surat, dan membuat diagram.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Menulis Dokumen Dasar dan sehari-hari di Tempat Kerja</b>	1.1	Mengidentifikasi pembaca dan tujuan dari penulisan teks
		1.2	Memilih jenis dokumen yang tepat untuk dipersiapkan
		1.3	Mengurut ide dengan benar dan menggunakan bahasa yang sesuai dengan tujuan dan format teks
		1.4.	Memberikan pesan telepon secara rinci yang meliputi : 1.4.1. nama penelepon dengan ejaan yang baik dan benar, 1.4.2. perusahaan penelepon dengan jelas dan lengkap 1.4.3. tanggal dan waktu ketika telepon diterima, dan 1.4.4. pesan singkat yang ditulis dalam kalimat-kalimat sederhana
		1.5	Mengetahui kapan menggunakan bahasa resmi dan tidak resmi
		1.6	Menggunakan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
2.	<b>Melengkapi Formulir Standar</b>	2.1	Menulis informasi inti pada tempat yang sesuai secara lengkap
		2.2	Tugas-tugas seperti : 2.2.1. Memberi informasi faktual, 2.2.2. Mengisi data yang berhubungan dengan formulir standar 2.2.3. Menjawab pertanyaan, dan 2.2.4. Menanggapi pertanyaan dengan menjelaskan secara tepat guna
3.	<b>Menulis Petunjuk dan Instruksi Dasar dan Sehari-hari</b>	3.1	Mengidentifikasi pembaca dan tujuan penulisan teks
		3.2	Menggunakan kata kunci, ungkapan, dan kalimat sederhana untuk menyampaikan suatu pengertian agar mudah dipahami dan menghindari salah pengertian
		3.3	Mengurut instruksi dan/atau petunjuk secara benar
		3.4	Menggunakan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis
		3.5	Apabila diperlukan, mendukung komunikasi tertulis dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan formulir

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat dipergunakan di semua sektor usaha dan meliputi keterampilan menulis dan mengerti bahasa Inggris di tingkat operasional dasar.
2. Meningkatkan pengetahuan penggunaan bahasa tulisan mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Memahami kata-kata/kalimat dasar yang akan ditulis
  - 2.2 Menjawab permohonan dasar
  - 2.3 Menyiapkan jawaban sederhana
3. Tulisan dapat melalui
  - 3.1 Surat-surat/dokumen
  - 3.2 Edaran
4. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti
  - 4.1 Menulis laporan dasar
  - 4.2 E-mail
  - 4.3 Facsimile, surat, dan membuat diagram.

5. Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas :
  - 5.1 Susunan kalimat dan tata bahasa
  - 5.2 Kamus

## BATASAN VARIABEL

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

- 1.1 Mengerti maksud bacaan / teks yang ditulis dengan benar
- 1.2 Mampu membedakan makna atau pengertian tulisan

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

Unit ini sebaiknya diberikan dan dinilai bersamaan dengan ADM.PK02.019.01 : "Berkomunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar" dan ADM.PK02.020.01 : "Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar".

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan menulis dan menginterpretasikan dokumen sederhana

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.022.01**
- Judul Unit** : **Berkomunikasi Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan seluruh industri yang bekerja dan perjalanan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah di tempat kerja. Ini meliputi keterampilan berbicara dan mendengarkan mengenai hal-hal yang bersifat rutin dan tidak rutin, melayani pelanggan, bernegosiasi, dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang berkaitan dengan tingkat tanggung jawab yang sesuai dari karyawan bersangkutan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega mengenai Kegiatan Rutin dan Tidak Rutin di Tempat Kerja serta Pelayanan Pelanggan yang harus dilakukan pada Tingkat Penyelia dan Operasional Menengah</b>	1.1	Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan, dan gerak isyarat untuk memperjelas komunikasi lisan dalam menanggapi keluhan pelanggan.
		1.2	Menangani Konflik
		1.3	Mengatasi masalah lain di tempat kerja
		1.4	Menanggapi kejadian atau permintaan tiba-tiba
		1.5	Memberikan informasi factual secara rinci dan memberikan saran
		1.6	Memberikan bantuan yang merupakan tanggung jawabnya
		1.7	Menegosiasi hal-hal yang merupakan tanggung jawabnya
		1.8	Mencari penjelasan mengenai kebutuhan kolega dan pelanggan
		1.9	Mengidentifikasi bantuan yang diperlukan dari sumber yang tepat dan/atau orang lain
		1.10	Memberikan informasi yang jelas dan mudah diikuti dengan kecepatan yang tepat dan urutan yang benar
		1.11	Memberikan informasi tambahan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega, dan memberikan instruksi secara rinci

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
2.	<b>Berperanserta dalam Diskusi Kelompok :</b>	2.1	Membuat penelitian yang sesuai dengan topik
		2.2	Mengamati prosedur dan tata cara yang tepat
		2.3	Memberikan pendapat
		2.4	Berperan serta dalam rapat dengan menggunakan strategi untuk mengkonfirmasi, menjelaskan pengertian, dan membuat Tambahan konstruktif mengenai apa yang dikatakan
		2.5	Memberikan umpan balik dan mendukung peserta lain apabila diperlukan
3.	<b>Membuat Presentasi Lisan</b>	3.1	Membuat presentasi yang sesuai dengan pertemuan atau diskusi
		3.2	Menyiapkan presentasi berdasarkan prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa
		3.3	Menyajikan presentasi
		3.4	Menanggapi umpan balik dan menjawab pertanyaan apabila diperlukan

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat dipergunakan di semua sektor usaha dan meliputi keterampilan berbicara, memahami dan mengerti bahasa Inggris di tingkat penyelia, Ini meliputi
  - 1.1 Keterampilan berbicara dan mendengarkan mengenai hal-hal yang bersifat rutin dan tidak rutin
  - 1.2 Melayani pelanggan
  - 1.3 Bernegosiasi
  - 1.4 Mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang berkaitan
2. Meningkatkan komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Menyambut, berterima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan dan kolega
  - 2.2 Menjawab permohonan dasar
  - 2.3 Menyiapkan jawaban sederhana
3. Komunikasi dapat melalui
  - 3.1 Telephone
  - 3.2 Tatap muka
4. Kata kata untuk membuka percakapan dan menunjukkan kesopanan terdiri tapi tidak terbatas :

- 4.1 Selamat pagi
  - 4.2 Apa kabar?
  - 4.3 Terima kasih
5. Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas :
- 5.1 Susunan kalimat dan tata bahasa
  - 5.2 Kamus

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

- 1.1 Menggunakan bahasa untuk hal seperti memberi instruksi rutin maupun tidak rutin, dalam rapat, untuk melakukan presentasi dan menangani masalah
- 1.2 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik
- 1.3 Pemilihan bahasa formal maupun informal dalam berkomunikasi

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan. Sebaiknya, unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan ADM.PK02.023.01: "Membaca dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah".

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan menggunakan strategi berkomunikasi seperti memberikan petunjuk dan menerima umpan balik
- 3.2 Kemampuan untuk memahami dan menggunakan kata atau kalimat yang spesifik
- 3.3 Kemampuan menggunakan bahasa untuk menyelesaikan permasalahan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

- Kode Unit** : **ADM.PK02.023.01**
- Judul Unit** : **Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan karyawan industri yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk membaca pada tingkat penyelia dan operasional menengah di tempat kerja. Ini meliputi kegiatan rutin maupun tidak rutin seperti membaca laporan, e-mail, facsimile, surat, diagram, dan brosur.

### Elemen dan Kriteria Kinerja

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Membaca dan Mengerti Teks Rutin dan Tidak Rutin Mengenai Bisnis</b>	1.1	Tujuan dan inti dari teks diidentifikasi
		1.2	Intisari uraian khusus dari teks dapat disimpulkan
		1.3	Permasalahan yang diidentifikasi dalam teks apabila diperlukan ditanggapi
		1.4	Bantuan dicari apabila diminta
2.	<b>Membaca dan Mengerti Teks Instruksi Rutin dan Tidak Rutin</b>	2.1	Tujuan dan inti dari teks instruksi diidentifikasi
		2.2	Intisari uraian khusus dari teks instruksi dapat disimpulkan
		2.3	Permasalahan yang diidentifikasi dalam teks instruksi apabila diperlukan ditanggapi
		2.4	Bantuan dicari apabila diminta
3.	<b>Membaca dan Mengerti Diagram Rutin dan Tidak Rutin</b>	3.1	Tujuan dan inti dari diagram diidentifikasi
		3.2	Intisari uraian khusus dari diagram dapat disimpulkan
		3.3	Permasalahan yang diidentifikasi dalam diagram apabila diperlukan ditanggapi
		3.4	Bantuan dicari apabila diminta

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat dipergunakan di semua sektor usaha dan meliputi keterampilan membaca dan mengerti bahasa Inggris di tingkat penyelia, meliputi :
  - 1.1 Keterampilan berbicara dan mendengarkan mengenai hal-hal yang bersifat rutin dan tidak rutin
  - 1.2 Melayani pelanggan
  - 1.3 Bernegosiasi
  - 1.4 Mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang berkaitan

2. Meningkatkan komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Menyambut, berterima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan dan kolega
  - 2.2 Menjawab permohonan dasar
  - 2.3 Menyiapkan jawaban sederhana
3. Komunikasi dapat melalui
  - 3.1 Telephone
  - 3.2 Tatap muka
4. Kata kata untuk membuka percakapan dan menunjukkan kesopanan terdiri tapi tidak terbatas :
  - 4.1 Selamat pagi
  - 4.2 Apa kabar?
  - 4.3 Terima kasih
5. Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas :
  - 5.1 Susunan kalimat dan tata bahasa
  - 5.2 Kamus

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan yang harus dikuasai :**

- 1.1 Menggunakan bahasa Inggris dengan baik untuk hal seperti memberi instruksi rutin maupun tidak rutin, dalam rapat, untuk melakukan presentasi dan menangani masalah
- 1.2 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik
- 1.3 Pemilihan bahasa formal maupun informal dalam berkomunikasi

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan ADM.PK02.022.01: "Berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara Lisan pada Tingkat Operasional Menengah" dan ADM.PK02.024.01: "Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah"

### **3. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :**

Aspek yang diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan menggunakan strategi berkomunikasi seperti memberikan petunjuk dan menerima umpan balik

- 3.2 Kemampuan untuk memahami dan menggunakan kata atau kalimat yang spesifik
- 3.3 Kemampuan menggunakan bahasa untuk menyelesaikan permasalahan

**KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

**Kode Unit** : **ADM.PK02.024.01**

**Judul Unit** : **Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan karyawan yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega berinteraksi dalam bahasa Inggris terutama membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyelia dan operasional menengah ditempat kerja. Unit ini mencakup kegiatan rutin maupun tidak rutin seperti membaca laporan, e-mail, facsimile, surat, diagram, dan brosur.

### Elemen Kompetensi dan Kriteria Kinerja

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Menulis Dokumen Rutin dan Tidak Rutin di Tempat Kerja</b>	1.1	Tujuan penulisan diidentifikasi
		1.2	Jenis dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan
		1.3	Ide secara mendalam untuk memenuhi kebutuhan konteks khusus dikembangkan
		1.4	Bahasa yang tepat digunakan sesuai kebutuhan
		1.5	Tata cara, tata krama, sosial, dan budaya dalam penulisan dokumen diperhatikan
		1.6	Kaidah ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diperhatikan dan diikuti
2.	<b>Menulis Petunjuk dan Instruksi Rutin dan Tidak Rutin</b>	2.1	Pembacaan dan tujuan penulisan diidentifikasi
		2.2	Kata kunci, ungkapan, dan kalimat sederhana digunakan dalam menyampaikan suatu pengertian
		2.3	Instruksi dan/atau petunjuk diruntut dengan benar
		2.4	Kaidah ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang umum dalam bisnis diikuti
		2.5	Komunikasi tertulis dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram, dan tabel didukung apabila diperlukan

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
3.	<b>Menulis Laporan Singkat</b>	3.1	Tujuan penulisan diidentifikasi
		3.2	Jenis dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan
		3.3	Ide-ide disusun dan diruntut secara logis untuk memenuhi tujuan penulisan
		3.4	Kalimat diruntut dengan cara yang tepat
		3.5	Tata cara konvensional standar seperti penulisan alinea, penggunaan tanda titik, dan subjudul digunakan
		3.6	Informasi disampaikan secara objektif
		3.7	Kaidah ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang umum diikuti untuk pembuatan dokumen

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat dipergunakan di semua sektor usaha dan meliputi keterampilan membaca dan mengerti bahasa Inggris di tingkat penyelia, meliputi kegiatan rutin dan tidak rutin seperti :
  - 1.1 Menulis Laporan
  - 1.2 E-mail, Faksimile
  - 1.3 Surat, dan
  - 1.4 Diagram yang sesuai untuk tingkat penyeliaan dan operasional menengah
2. Meningkatkan komunikasi mengenai topik tertentu termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Menyambut, berterima kasih dan mengantar serta berterima kasih kepada pelanggan dan kolega
  - 2.2 Menjawab permohonan dasar
  - 2.3 Menyiapkan jawaban sederhana
3. Komunikasi dapat melalui
  - 3.1 Telephone
  - 3.2 Tatap muka
4. Kata kata untuk membuka percakapan dan menunjukkan kesopanan terdiri tapi tidak terbatas :
  - 4.1 Selamat pagi
  - 4.2 Apa kabar?
  - 4.3 Terima kasih
5. Sumber kepustakaan yang mendukung termasuk tapi tidak terbatas :
  - 5.1 Susunan kalimat dan tata bahasa
  - 5.2 Kamus

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

- 1.1 Menggunakan bahasa untuk hal seperti memberi instruksi rutin maupun tidak rutin, dalam rapat, untuk melakukan presentasi dan menangani masalah
- 1.2 Penggunaan bahasa Inggris untuk negosiasi dan memberikan umpan balik
- 1.3 Pemilihan bahasa formal maupun informal dalam berkomunikasi

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

Sebaiknya unit ini diberikan dan dinilai bersamaan dengan ADM.PK02.022.01: "Berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara Lisan pada Tingkat Operasional Menengah" dan ADM.PK02.023.01: "Membaca Dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Menengah".

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan menggunakan strategi berkomunikasi seperti memberikan petunjuk dan menerima umpan balik
- 3.2 Kemampuan untuk memahami dan menggunakan kata atau kalimat yang spesifik
- 3.3 Kemampuan menggunakan bahasa untuk menyelesaikan permasalahan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

- Kode Unit** : **ADM.PK02.025.01**
- Judul Unit** : **Membantu Pengelolaan Kas Kecil**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk membantu mengelola keuangan tunai yang jumlahnya telah ditentukan dan proses pengelolaan harian operasional keuangan sebagai Kas Kecil.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mencatat proses penerimaan dan pengeluaran uang</b>	1.1	Penerimaan uang tunai secara berkala dicatat kedalam buku kas
		1.2	Setiap pengeluaran dicatat dan diperiksa sesuai dengan dokumen yang benar
		1.3	Bukti pembayaran yang dikeluarkan diperiksa sesuai dengan SOP
		1.4	Sistem pencatatan dapat dilakukan secara manual atau menggunakan komputer
2.	<b>Mengumpulkan bukti-bukti tanda pembayaran</b>	2.1	Bukti pembayaran diidentifikasi sebelum melakukan pembayaran
		2.2	Bukti-bukti pengeluaran uang tunai dikumpulkan
		2.3	Bukti-bukti pembayaran disusun sesuai dengan waktu pengeluaran uang tunai
3.	<b>Mempersiapkan laporan Kas Kecil</b>	2.1	Pencatatan penerimaan dan pengeluaran uang tunai dicocokkan dengan bukti-bukti yang ada
		2.2	Bukti-bukti pembayaran disesuaikan dengan pos-pos biaya sesuai SOP
		2.3	Laporan Kas Kecil dibuat dengan jelas dan akurat

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini digunakan untuk layanan yang terbatas dalam satu departemen/bagian di perusahaan yang besar. Sistem pembukuan Kas Kecil dilakukan dengan pencatatan jumlah uang tunai yang diterima dan disesuaikan dengan pengeluaran uang yang berhubungan dengan :
  - 1.1 Pengeluaran tunai
  - 1.2 Kwitansi atau slip tanda pembayaran
  - 1.3 Pengeluaran disesuaikan dengan keperluan departemen/bagian

2. Transaksi-transaksi yang termasuk dan tidak terbatas pada :
  - 2.1 Kartu Kredit
  - 2.2 Cek
  - 2.3 Kartu Debet
  - 2.4 Deposit
  - 2.5 Pembayaran di muka
  - 2.6 Slip Pembayaran
  - 2.7 Beban Perusahaan
  - 2.8 Penguangan kembali
  - 2.9 Cek Perjalanan
  - 2.10 Mata Uang Asing

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keahlian dan pengetahuan di bidang-bidang di bawah ini menjadi persyaratan, seperti :

- 1.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka
- 1.2 Prosedur penghitungan uang tunai
- 1.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai
- 1.4 Prosedur pengeluaran uang sesuai dengan peraturan perusahaan (SOP)
- 1.5 Penyimpanan uang tunai sesuai dengan prosedur keamanan dan dokumen-dokumen keuangan lainnya

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan. Penilaian harus mengikutsertakan mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun melalui simulasi, hal ini harus didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang menunjang.

### **3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan melakukan transaksi keuangan yang aman dan akurat yang berada dalam batas waktu yang diterima perusahaan
- 3.2 Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya
- 3.3 Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.026.01**

**Judul Unit** : **Mempersiapkan Kas Kecil**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mempersiapkan permintaan uang tunai untuk keperluan Kas Kecil.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Memproses Pengajuan Uang Tunai</b>	1.1	Mengidentifikasi keperluan kas kecil
		1.2	Membuat pengajuan uang tunai dengan menggunakan formulir sesuai SOP
		1.3	Semua transaksi didata dengan benar dan tepat
		1.4	Apabila diperlukan pembayaran, dokumen diperiksa terlebih dahulu dan pengeluaran uang mengikuti prosedur perusahaan
		1.5	Semua transaksi mengikuti tatacara yang sesuai dengan tingkat kecepatan yang ditentukan oleh perusahaan dan standar pelayanan kepada pelanggan
2.	<b>Melakukan rekonsiliasi / pengakuran data</b>	2.1	Prosedur penentuan saldo dilakukan sesuai waktu menurut kebijakan perusahaan
		2.2	Uang yang tersedia (saldo) dipisahkan dari uang yang diterima sebelum terjadi keseimbangan dan mengikuti prosedur keamanan perusahaan
		2.3	Pencatatan transaksi penerimaan uang pada laporan kas harian dilakukan secara akurat
		2.4	Dokumen-dokumen untuk transaksi tunai dan bukan tunai diambil mengikuti prosedur keamanan perusahaan
		2.5	Uang tunai dihitung secara akurat
		2.6	Dokumen-dokumen non tunai dihitung secara akurat
		2.7	Keseimbangan nilai yang tercatat dengan semua transaksi dapat ditunjukkan dengan akurat
		2.8	Semua pengambilan di data mengikuti prosedur perusahaan

## **BATASAN VARIABEL**

Transaksi-transaksi yang termasuk dan tidak terbatas pada :

1. Kartu Kredit
2. Cek
3. Kartu Debet
4. Deposit
5. Pembayaran di muka
6. Slip Pembayaran
7. Beban Perusahaan
8. Penguangan kembali
9. Cek Perjalanan
10. Mata Uang Asing

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keahlian dan pengetahuan di bidang-bidang di bawah ini menjadi persyaratan, seperti :

- 1.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka
- 1.2 Prosedur penghitungan uang tunai
- 1.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai
- 1.4 Prosedur melakukan terhadap uang tunai dan dokumen keuangan lainnya

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan. Penilaian harus mengikutsertakan mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun melalui simulasi, hal ini harus didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang menunjang.

### **3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan melakukan transaksi keuangan yang aman dan akurat yang berada dalam batas waktu yang diterima perusahaan
- 3.2 Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.027.01**

**Judul Unit** : **Mengelola Kas Kecil**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengelola keuangan tunai yang jumlahnya telah ditentukan dan proses pengelolaan harian operasional keuangan sebagai Kas Kecil.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mencatat proses penerimaan uang</b>	1.1	Penerimaan uang tunai secara berkala dicatat kedalam buku kas
		1.2	Penerimaan uang tunai terbatas sesuai dengan kebutuhan harian operasional
		1.3	Kesalahan dan ketidak sesuaian ditindak lanjuti untuk diralat atau dibetulkan
		1.4	Sistem pencatatan dapat dilakukan secara manual atau menggunakan komputer
2.	<b>Memonitor keadaan keuangan</b>	2.1	Pengeluaran uang tunai dihitung sesuai dengan dokumen yang benar
		2.2	Pembayaran hanya dilakukan untuk jumlah yang telah ditentukan
		2.3	Setiap pengeluaran dicatat dan diperiksa sesuai dengan dokumen yang benar
		2.4	Laporan kas kecil disiapkan dengan dokumen yang benar
3.	<b>Melakukan pembayaran uang tunai melalui Kas Kecil</b>	3.1	Pengeluaran terbatas untuk :
		3.1.1	Pengiriman surat tercatat atau surat Kilat
		3.1.2	Pembelian perangko untuk pengiriman surat kedalam dan luar negeri
		3.1.3	Pembayaran parkir
		3.1.4	Pembelian alat tulis
		3.1.5	Pembelian bensin
		3.1.6	Pembelian materai/kertas surat segel
		3.1.7	Pembelian makanan kecil untuk keperluan Pimpinan/Rapat

4. Melakukan rekonsiliasi / pengakuran data	4.1	Prosedur penentuan saldo dilakukan sesuai waktu menurut kebijakan perusahaan
	4.2	Uang yang tersedia (saldo) dipisahkan dari uang yang diterima sebelum terjadi keseimbangan dan mengikuti prosedur keamanan perusahaan
	4.3	Dokumen-dokumen untuk transaksi tunai dan bukan tunai diambil mengikuti prosedur keamanan perusahaan
	4.4	Uang tunai dihitung secara akurat
	4.5	Dokumen-dokumen non tunai dihitung secara akurat
	4.6	Keseimbangan nilai yang tercatat dengan semua transaksi dapat ditunjukkan dengan akurat
	4.7	Semua pengambilan di data mengikuti prosedur perusahaan

#### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini digunakan untuk layanan yang terbatas dalam satu departemen/bagian di perusahaan yang besar. Sistem pembukuan Kas Kecil dilakukan dengan pencatatan jumlah uang tunai yang diterima dan disesuaikan dengan pengeluaran uang yang berhubungan dengan :
  - 1.1 Pengeluaran tunai
  - 1.2 Kwitansi atau slip tanda pembayaran
  - 1.3 Pengeluaran disesuaikan dengan keperluan departemen/bagian
2. Transaksi-transaksi yang termasuk dan tidak terbatas pada :
  - 2.1 Kartu Kredit
  - 2.2 Cek
  - 2.3 Kartu Debet
  - 2.4 Deposit
  - 2.5 Pembayaran di muka
  - 2.6 Slip Pembayaran
  - 2.7 Beban Perusahaan
  - 2.8 Penguangan kembali
  - 2.9 Cek Perjalanan
  - 2.10 Mata Uang Asing

#### PANDUAN PENILAIAN

##### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keahlian dan pengetahuan di bidang-bidang di bawah ini menjadi persyaratan, seperti :

- 1.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka
- 1.2 Prosedur penghitungan uang tunai

- 1.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai
- 1.4 Prosedur pengeluaran uang sesuai dengan peraturan perusahaan (SOP)
- 1.5 Penyimpanan yang tunai sesuai dengan prosedur keamanan dan dokumen-dokumen keuangan lainnya

**2. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan. Penilaian harus mengikutsertakan mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun melalui simulasi, hal ini harus didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang menunjang.

**3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan melakukan transaksi keuangan yang aman dan akurat yang berada dalam batas waktu yang diterima perusahaan
- 3.2 Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya
- 3.3 Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya.

**KOMPETENSI KUNCI**

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.028.01**

**Judul Unit** : **Melaporkan Aktivitas Kas Kecil**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk pembuatan laporan transaksi harian untuk keperluan kas kecil.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi Transaksi Keuangan</b>	1.1	Data transaksi keuangan diidentifikasi sesuai dengan klasifikasi
		1.2	Klasifikasi data transaksi dimasukkan kedalam pos-pos keuangan sesuai dengan SOP
		1.3	Data transaksi keuangan harian dikelola secara baik dan benar dan sesuai dengan tuntutan dan persyaratan organisasi
2.	<b>Mencatat Data Transaksi Keuangan</b>	2.1	Data transaksi keuangan baik kredit maupun debit dicatat dan direkam dalam buku catatan harian kas kecil secara cermat dan tepat waktu, segera setelah terjadi transaksi sesuai dengan keperluan dan kepentingan perusahaan/organisasi
		2.2	Perbedaan atau selisih pada proses dokumentasi diidentifikasi dan diperbaiki atau di referensikan ke pejabat yang berwenang sesuai dengan keperluan dan kepentingan perusahaan/organisasi
		2.3	Setiap transaksi yang terjadi harus dicatat kedalam buku catatan keuangan sesuai dengan kepentingan sistim pelaporan yang berlaku di perusahaan
		2.4	Perkiraan transaksi dipersiapkan dengan cermat dan teliti melalui catatan-catatan yang ada di buku catatan keuangan sesuai dengan keperluan dan kepentingan perusahaan/organisasi
		2.5	Pencatatan setiap pembayaran yang dilakukan dan diterima harus sesuai dengan keperluan dan kepentingan perusahaan/organisasi

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
3.	<b>Pengendalian dan pemantauan uang tunai</b>	3.1	Data transaksi disimpan sesuai dengan kepentingan perusahaan
		3.2	Alur kas diperhitungkan secara cermat dan teliti agar sesuai dengan keperluan dan kepentingan perusahaan / organisasi
		3.3	Rekening tagihan ditagih atau ditindaklanjuti sesuai dengan prinsip ketepatan waktu yang sudah diatur dalam peraturan perusahaan
		3.4	Dokumentasi pembayaran diperiksa ulang secara tertib administrasi, sesuai dengan prinsip ketepatan waktu yang sudah diatur dalam peraturan perusahaan

### BATASAN VARIABEL

Transaksi-transaksi yang termasuk dan tidak terbatas pada :

1. Kartu Kredit
2. Cek
3. Kartu Debet
4. Deposit
5. Pembayaran di muka
6. Slip Pembayaran
7. Beban Perusahaan
8. Penguangan kembali
9. Cek Perjalanan
10. Mata Uang Asing

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Mendemonstrasikan kompetensi, bukti keahlian dan pengetahuan di bidang-bidang di bawah ini menjadi persyaratan, seperti :

- 1.1 Kemampuan dasar mengenai angka-angka
- 1.2 Prosedur penghitungan uang tunai
- 1.3 Prosedur melakukan transaksi selain tunai
- 1.4 Prosedur melakukan terhadap uang tunai dan dokumen keuangan lainnya

#### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini dapat dilakukan penilaiannya pada atau di luar pekerjaan. Penilaian harus mengikutsertakan mendemonstrasikan pekerjaan, baik melalui tempat kerja maupun

melalui simulasi, hal ini harus didukung oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang menunjang.

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan melakukan transaksi keuangan yang aman dan akurat yang berada dalam batas waktu yang diterima perusahaan
- 3.2 Pengetahuan mengenai prinsip dasar penanganan uang tunai dan prosedur keamanannya

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	2

**Kode Unit** : **ADM.PK02.029.01**

**Judul Unit** : **Menyiapkan Pekerjaan**

**Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan untuk orang bekerja secara efektif ditempat kerja. Unit ini meliputi identifikasi peraturan dan tanggungjawab pegawai dan pemberi kerja serta membantu bisnis dengan pengawasan langsung.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1. Identifikasi organisasi / persyaratan kerja</b>	1.1	Persyaratan kerja dan tanggungjawab diidentifikasi dengan nasihat dari orang yang tepat	
	1.2	Peran dan tanggungjawab dari rekan dan orang di atasnya diidentifikasi	
	1.3	Pegawai/peraturan pegawai diidentifikasi dan pengetahuan diterapkan ditempat yang sesuai	
	1.4	Tugas, hukum dan tanggungjawab yang sesuai dengan tujuan organisasi dan diidentifikasi serta diterapkan di tempat yang tepat	
	1.5	Perilaku dimana lingkungan kerja menjadi aman dikenali dan diikuti	
<b>2. Bekerja dalam tim</b>	2.1	Perilaku ramah dan mau membantu diperlihatkan setiap waktu	
	2.2	Alokasi pekerjaan dilengkapi sesuai permintaan	
	2.3	Bantuan diperlihatkan ketika kesulitan muncul	
	2.4	Pertanyaan digunakan untuk mengklarifikasi instruksi atau tanggungjawab	
	2.5	Sikap tidak diskriminasi diidentifikasi dan dilaksanakan	
<b>3. Mengembangkan kebiasaan kerja secara efektif</b>	3.1	Prioritas Kerja pribadi telah diketahui dan diperoleh keseimbangan dengan prioritas lainnya	
	3.2	Strategi manajemen waktu diterapkan dalam kegiatan kerja	
	3.3	Pakaian serta perilaku yang sesuai diperhatikan di tempat kerja	

## **BATASAN VARIABEL**

1. Pernyataan yang disiapkan memberikan bantuan untuk menterjemahkan cakupan dan konteks unit kompetensi ini, memberikan perbedaan diantara lingkungan tempat kerja. Hal ini berkaitan dengan unit sebagai keseluruhan dan penilaian fasilitas secara menyeluruh. Variable berikut dapat disampaikan untuk unit khusus Undang-Undang, Peraturan dan standar nasional yang sesuai dengan tempat kerja, termasuk :
  - 1.1 Penghargaan dan persetujuan perusahaan sesuai dengan peralatan di industri
  - 1.2 Undang-undang sesuai dengan seluruh tingkatan pemerintahan dimana mempengaruhi kegiatan bisnis, khususnya isu dalam memberikan lingkungan kerja yang aman dan sehat, kesempatan yang sama, hubungan industri, anti diskriminasi dan perbedaan
  - 1.3 Kegiatan sesuai dengan peraturan industri
2. Persyaratan organisasi meliputi :
  - 2.1 Kebijakan dan petunjuk Organisasi
  - 2.2 Praktek dari Organisasi yang sering dilaksanakan
  - 2.3 Perencanaan unjuk kerja
  - 2.4 Kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja, prosedur dan program
3. Orang yang sesuai termasuk :
  - 3.1 Pengawas, mentor atau pelatih
  - 3.2 Rekan kerja
4. Peraturan dan tanggungjawab dari pegawai ada hubungannya dengan :
  - 4.1 Kehadiran
  - 4.2 Tepat waktu
  - 4.3 Kepatuhan peraturan atau perintah
  - 4.4 Mandiri dan percaya diri ditempat kerja, klien dan informasi rekan kerja
  - 4.5 Aman dan penuh perhatian terhadap K3
  - 4.6 Mengetahui isitilah dan persyaratan dari kepegawaian
  - 4.7 Peraturan mengenai wakil serikat pekerja
  - 4.8 Melindungi dari diskriminasi dan pelecehan seksual
5. Peraturan dan tanggungjawab pemberi kerja meliputi :
  - 5.1 Peraturan yang diberikan kepada pegawai jika atau seringkali melakukan pencurian barang inventaris kantor, tidak tertib sehingga menimbulkan kecelakaan, tidak loyal terhadap peraturan perusahaan
  - 5.2 Bertanggungjawab untuk menyiapkan tempat kerja yang aman, bebas dari diskriminasi dan pelecehan seksual

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi harus ada bukti-bukti dari keterampilan dan pengetahuan :

- 1.1 Pengetahuan mengenai industri pemasaran dan lingkungan persaingan yang mutakhir
- 1.2 Pengetahuan mengenai isu-isu legal yang dipergunakan pada negosiasi dan perjanjian industri
- 1.3 Pengetahuan mengenai lingkup didalam perusahaan termasuk: kemampuan pelayanan dan focus dari pemasaran yang berlaku / mutakhir
- 1.4 Keterampilan bernegosiasi, termasuk keterampilan untuk memperagakan / mengarahkan cara bernegosiasi yang bernilai komersial secara signifikan
- 1.5 Pengetahuan umum mengenai perjanjian-perjajian yang tepat untuk berbagai sektor industri

## 2. Konteks Penilaian :

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

## 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup dan sebagian besar isu-isu dari industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut.
- 3.2 Pengetahuan dan pengertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian)
- 3.3 Pengetahuan dari berbagai tariff promosi yang berlaku

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	3
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	3
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK02.030.01**
- Judul Unit** : **Menuntaskan Aktivitas Pekerjaan sehari-hari**
- Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan untuk melengkapi aktifitas pekerjaan sehari-hari.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mencari bantuan untuk merencanakan jadwal kerja</b>	1.1	Bantuan didapat dari orang yang tepat dalam mengidentifikasi perencanaan dan tujuan kerja
		1.2	Bantuan didapat untuk merencanakan dan melakukan prioritas dari beban kerja yang dimiliki
2.	<b>Mengikuti Instruksi</b>	2.1	Instruksi dilakukan Berdasarkan kerangka waktu yang telah disetujui
		2.2	Pertanyaan yang efektif digunakan untuk menghadapi adanya salah pengertian
		2.3	Kemajuan pekerjaan dikomunikasikan kepada pengawas atau teman sesuai dengan yang dibutuhkan dan bantuan dari umpan balik diperlukan untuk melanjutkan pekerjaan.

### BATASAN VARIABEL

1. Pembuatan undang-undang, Peraturan dan standar nasional yang relevan dengan lingkungan kerja meliputi :
  - 1.1 Penghargaan dan persetujuan perusahaan sesuai dengan peralatan di industri
  - 1.2 Undang-undang sesuai dengan seluruh tingkatan pemerintahan dimana mempengaruhi kegiatan bisnis, khususnya isu dalam memberikan lingkungan kerja yang aman dan sehat, kesempatan yang sama, hubungan industri, anti diskriminasi dan perbedaan
  - 1.3 Kegiatan sesuai dengan peraturan industri
2. Yang termasuk Orang-orang yang sesuai :
  - 2.1 Pengawas, pelatih dan pembimbing
  - 2.2 Rekan kerja
  - 2.3 Anggota staf lainnya
3. Persyaratan Organisasi meliputi :
  - 3.1 Tujuan, perencanaan, system dan proses
  - 3.2 Hukum dan kebijakan Organisasi /petunjuk kebijakan dan persyaratan
  - 3.3 Bisnis dan perencanaan kerja
  - 3.4 Hubungan dan prinsip yang sama dan sesuai dengan kebijakan

- 3.5 Kebijakan dalam bekerja yang aman dan sehat, program dan prosedur
  - 3.6 Standar etika / etika yang berlaku
  - 3.7 Kualitas dan proses peningkatan yang berkelanjutan dan sesuai standard
4. Faktor yang membantu dalam pekerjaan yang dibutuhkan termasuk :
    - 4.1 Permintaan persaingan kerja
    - 4.2 Teknologi atau kerusakan peralatan
    - 4.3 Faktor lingkungan seperti: waktu, suhu dan lainnya
    - 4.4 Isu sumber daya
    - 4.5 Prosedur yang berubah
  5. Umpan balik termasuk dalam unjuk kerja :
    - 5.1 Penghargaan pekerjaan secara formal / informal
    - 5.2 Umpan balik dari pengawas / atasan dan rekan
    - 5.3 Cerminan pribadi
  6. Standar meliputi :
    - 6.1 Standar yang telah ditetapkan dalam kelompok kerja
    - 6.2 Standar kerja yang khusus telah ditetapkan oleh kebijakan Organisasi atau peraturan pemerintah
  7. Kesempatan untuk berkembang termasuk :
    - 7.1 Pelatihan, Pembinaan dan atau pengawasan
    - 7.2 Pelatihan internal / eksternal yang telah ditetapkan
    - 7.3 Belajar mandiri
    - 7.4 Penilaian keterampilan di tempat kerja
    - 7.5 Belajar mengetahui prioritas atau penilaian awal
  8. Teknologi dalam bisnis meliputi :
    - 8.1 Komputer
    - 8.2 Aplikasi Komputer
    - 8.3 Pencatatan Elektronik
    - 8.4 Scanner
    - 8.5 Email, internet dan intranet
    - 8.6 Photocopy
    - 8.7 Fax dan Printer

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi harus ada bukti-bukti dari keterampilan dan pengetahuan :

- 1.1 Pengetahuan mengenai tujuan, perencanaan, system dan proses
- 1.2 Pengetahuan mengenai Hukum dan kebijakan Organisasi / petunjuk kebijakan dan persyaratan
- 1.3 Pengetahuan mengenai Bisnis dan perencanaan kerja
- 1.4 Pengetahuan mengenai K 3
- 1.5 Penggunaan teknologi

## 2. Konteks Penilaian :

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan. Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

## 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup dan sebagian besar isu-isu dari industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut.
- 3.2 Pengetahuan dan pengertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian)
- 3.3 Pengetahuan dari berbagai tariff promosi yang berlaku

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	3
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	3
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	3
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.031.01**

**Judul Unit** : **Bekerja Secara Efektif Dengan Orang Lain**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan interpersonal (berhubungan dengan orang lain), komunikasi dan pengetahuan untuk dapat bekerjasama secara efektif

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Berkomunikasi di tempat kerja</b>	1.1	Komunikasi dengan kolega dan pelanggan dilakukan secara terbuka, profesional dan santun
		1.2	Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat.
		1.3	Pengaruh bahasa tubuh dipertimbangkan
		1.4	Kepekaan akan kebudayaan dan kemasyarakatan diperlihatkan
		1.5	Aktif mendengarkan dan bertanya dipergunakan untuk memastikan keberhasilan komunikasi dua arah.
		1.6	Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi dan dicari solusinya dengan bantuan dari kolega bila dibutuhkan
2.	<b>Menyediakan bantuan kepada pelanggan-pelanggan di dalam dan di luar perusahaan</b>	2.1	Kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan pelanggan, termasuk di dalamnya kebutuhan khusus, diidentifikasi secara benar dan produk-produk serta pelayanan di berikan secara tepat
		2.2	Semua komunikasi dengan pelanggan dilakukan secara ramah tamah dan sopan
		2.3	Semua kebutuhan-kebutuhan dan permintaan-permintaan yang layak dari pelanggan dipenuhi di dalam jangka waktu yang dapat diterima sesuai tenggat waktu perusahaan.
		2.4	Kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
		2.5	Ketidak puasan pelanggan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan untuk memecahkan situasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan.
		2.6	Keluhan-keluhan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka dan sopan.
		2.7	Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu
3.	<b>Memelihara standar presentasi pribadi</b>	3.1	Standar unggul dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan : 3.1.1. Tempat kerja 3.1.2. Masalah kesehatan dan keselamatan 3.1.3. Pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda-beda. 3.1.4. Kebutuhan-kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.
4.	<b>Bekerja dalam satu tim</b>	4.1	Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim di dalam kegiatan sehari-hari.
		4.2	Perbedaan kebudayaan diantara tim ditampung
		4.3	Tujuan kerja tim diidentifikasi bersama-sama.
		4.4	Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan dan dilengkapi dalam tenggat waktu.
		4.5	Bantuan dicari dari anggota tim lainnya bila dibutuhkan.
		4.6	Bantuan diberikan kepada kolega-kolega untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.
		4.7	Umpan balik dan informasi dari anggota tim lainnya diakui
		4.8	Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja

#### BATASAN VARIABEL

1. Pelanggan
2. Media
3. Teman sekerja / kolega.

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang–bidang sebagai berikut :

Kebutuhan-kebutuhan dan pengharapan dari pelanggan yang berbeda sesuai dengan sektor industri secara tepat.

Pengetahuan dari komunikasi yang efektif sehubungan dengan mendengarkan, menanyakan dan komunikasi non verbal.

Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama.

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.

Ujian harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Fokus dari unit ini akan berubah-ubah tergantung dari konteks kebudayaan di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai variasi kebudayaan dan kebutuhan khusus yang dipergunakan pada situasi tertentu. Bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan konteks-konteks pelayanan kepada pelanggan dan bisa dibutuhkan untuk dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.

Mencari :

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

Kemampuan untuk bekerja di dalam suatu tim.

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

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.032.01**

**Judul Unit** : **Merencanakan dan Mengelola Pertemuan/Rapat**

**Deskripsi Unit** : Unit ini meliputi keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan untuk merencanakan dan mengelola pertemuan/rapat.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Merencanakan dan mempersiapkan pertemuan</b>	1.1	Melakukan pertemuan dan peserta yang hadir sesuai dengan kebutuhan
		1.2	Pengaturan pertemuan dibuat berdasarkan kebutuhan dan dirancang waktunya
		1.3	Agenda dibuat berdasarkan pada tujuan pertemuan yang telah ditetapkan
		1.4	Informasi yang ada dalam agenda adalah hasil yang telah didiskusikan
		1.5	Bahan untuk pertemuan telah disiapkan dan dikirimkan kepada peserta sesuai dengan waktu yang telah dibuat
2.	<b>Menyelenggarakan pertemuan</b>	2.1	Pertemuan dipimpin menurut prosedur perusahaan dan tatacara pertemuan
		2.2	Hubungan antar pribadi dan gaya komunikasi yang dipakai dapat membuka dan mendorong adanya komunikasi yang baik
		2.3	Kesepakatan mengenai tujuan dan penyelenggaraan pertemuan dapat tercapai
		2.4	Gagasan dan informasi yang disampaikan jelas dan lengkap
		2.5	Seluruh peserta memiliki kesempatan untuk memberikan gagasan
		2.6	Pertemuan dikelola secara terarah dalam mencapai tujuan
		2.7	Waktu pertemuan yang akan diselenggarakan berikutnya telah mendapatkan persetujuan dan didasarkan pada kesepakatan dengan peserta
		2.8	Notulen dicatat dengan benar

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
3.	<b>Melakukan tanya jawab dan mengikuti pertemuan</b>	1.1	Dokumen yang dihasilkan dari pertemuan dibuat dengan benar dan didistribusikan pada peserta
		1.2	Staff lain diberikan informasi mengenai hasil pertemuan
		1.3	Pekerjaan yang dihasilkan dari pertemuan dimasukkan ke dalam jadwal kerja yang telah ada dengan memperhatikan prioritas dan dilaksanakan sebagaimana mestinya

### BATASAN VARIABEL

1. Proses negosiasi dan kerjasama (contact) dapat meluas dan termasuk hubungan bisnis yang berarti tetapi tidak terbatas pada:
2. Jenis pertemuan dapat diselenggarakan tetapi tidak terbatas pada:
  - 2.1 Informasi
  - 2.2 Rapat
  - 2.3 Pertemuan individu
  - 2.4 Rutin
  - 2.5 Kepanitiaan

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk mendemonstrasikan kompetensi harus ada bukti-bukti dari keterampilan dan pengetahuan :

- 1.1 Pengetahuan mengenai industri pemasaran dan lingkungan persaingan yang mutakhir
- 1.2 Pengetahuan mengenai isu-isu legal yang dipergunakan pada negosiasi dan perjanjian industri
- 1.3 Pengetahuan mengenai lingkup didalam perusahaan termasuk: kemampuan pelayanan dan focus dari pemasaran yang berlaku / mutakhir
- 1.4 Keterampilan bernegosiasi, termasuk keterampilan untuk memperagakan / mengarahkan cara bernegosiasi yang bernilai komersial secara signifikan
- 1.5 Pengetahuan umum mengenai perjanjian-perjanjian yang tepat untuk berbagai sektor industri

#### 2. Konteks Penilaian :

Penilaian pada unit ini dapat dilakukan ditempat kerja maupun diluar tempat kerja. Penilaian harus termasuk peragaan praktis baik ditempat kerja maupun secara

simulasi. Dokumen-dokumen sebagai bukti yang ada hubungannya dengan pengalaman ditempat kerja dapat digunakan.

Aktivitas simulasi harus mirip dengan tempat kerja dan mungkin diulang sesudah beberapa waktu untuk memberikan kesempatan pada kandidat mengamati implementasi yang sedang terjadi dan memonitor aspek-aspek dari unit tersebut. Ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pengetahuan dan pengertian mengenai ruang lingkup dan sebagian besar isyu-isyu dari industri yang relevan dengan bidang khusus tersebut.
- 3.2 Pengetahuan dan pengertian mengenai kontrak-kontrak (perjanjian-perjanjian)
- 3.3 Pengetahuan dari berbagai tariff promosi yang berlaku

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	3
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	3
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	3
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	3

**Kode Unit** : **ADM.PK02.033.01**

**Judul Unit** : **Membuat Presentasi**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk membuat presentasi secara efektif. Unit ini dapat diterapkan ke berbagai orang pada semua sektor industri

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Persiapan untuk Presentasi</b>	1.1	Presentasi direncanakan sebelumnya
		1.2	Materi diriset / dicari dan dipilih sesuai dengan maksud dan tujuan, karakteristik hadirin, waktu dan tempat presentasi
		1.3	Materi disusun dengan cara yang jelas dan logis
		1.4	Materi-materi pendukung seperti slides, overhead atau program berbasis computer dibuat dan diatur dalam batas waktu yang tepat
2.	<b>Membuat presentasi</b>	2.1	Informasi yang diberikan harus bersifat terkini, akurat dan relevan
		2.2	Informasi dipresentasikan dengan cara yang jelas dan ringkas
		2.3	Protokoler secara tepat harus diperhatikan
		2.4	Teknik berbicara di depan umum yang diakui dipergunakan selama presentasi.
		2.5	Humor digunakan sebagaimana mestinya
		2.6	Alat-alat bantu visual dan peralatan digunakan secara benar
		2.7	Bilamana hadirin adalah pihak luar, perusahaan bisa dipromosikan sepanjang presentasi
		2.8	Bilamana memungkinkan, para hadirin dilibatkan dalam presentasi dan umpan balik diminta
		2.9	Kebutuhan hadirin secara cepat diidentifikasi dan penyesuaian terhadap presentasi dibuat sesuai dengan itu
		2.10	Presentasi ditindak lanjuti dengan tindakan nyata, sebagaimana yang diminta

## **BATASAN VARIABEL**

1. Unit ini diaplikasikan pada semua sektor industri
2. Presentasi bisa saja dilakukan di dalam atau di luar perusahaan dan termasuk di dalamnya tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Presentasi Penjualan
  - 2.2 Pelaksanaan Pelatihan
  - 2.3 Presentasi dalam rapat-rapat
  - 2.4 Pidato dalam suatu konferensi
  - 2.5 Uraian ringkas kepada staf
  - 2.6 Negosiasi Harga
  - 2.7 Perjanjian Pemasaran

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Untuk mendemonstrasikan kompetensi, bukti kemampuan dan pengetahuan di bagian-bagian berikut, maka diperlukan :

- 1.1 Rencana Presentasi
- 1.2 Teknik-teknik berbicara di depan umum
- 1.3 Pengetahuan tentang pokok masalah untuk presentasi

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat dinilai pada saat bekerja atau pada saat tidak sedang bekerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi praktis baik di tempat bekerja atau melalui simulasi. Hal ini harus ditunjang oleh sejumlah metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai

### **3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk melaksanakan teknik-teknik yang sudah ditetapkan dalam persiapan presentasi
- 3.2 Kemampuan untuk menyampaikan suatu presentasi yang terstruktur dengan baik dan logis yang menunjukkan penggunaan secara efektif teknik-teknik berbicara di depan umum
- 3.3 Kemampuan untuk menyesuaikan presentasi bagi kebutuhan hadirin yang spesifik

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK02.034.01**

**Judul Unit** : **Mengelola Stress**

**Deskripsi Unit** : Unit ini menangani pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk menghadapi stress di lingkungan kerja

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Menciptakan upaya agar terhindar dari stress</b>	1.1	Lakukan keseimbangan spiritual, emosional dan sosial
		1.2	Potensi penyebab stress diidentifikasi
		1.3	Ciptakan strategi mengatasi stress
		1.4	Implementasikan strategi mengatasi stress
2.	<b>Mengidentifikasi stress</b>	2.1	Tanda tanda stress diperhatikan
		2.2	Terimalah keadaan stress
		2.3	Lakukan analisa yang menyebabkan stress
		2.4	Ambil tindakan sesuai dengan kemampuan
3.	<b>Mencari bantuan</b>	3.1	Sumber bantuan antara lain dari perusahaan
		3.2	Dukungan keluarga dan masyarakat
		3.3	Pertimbangkan bantuan dari luar
		3.4	Ambil tindakan sesuai dengan kemampuan
4.	<b>Memonitor stress</b>	4.1	Prioritaskan kesehatan
		4.2	Menciptakan upaya untuk menghindari stress

### **BATASAN VARIABEL**

Situasi stress ini dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada :

- Keluhan konsumen
- Konflik diantara kolega pekerjaan
- Masukan yang ditolak
- Orang yang dipengaruhi dengan obat atau alkohol
- Pengeluaran dari tempat
- Konsumen yang tertunda

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kompetensi, bukti keterampilan dan pengetahuan dalam bidang berikut ini diperlukan :

- 1.1 Keterampilan resolusi konflik (keterampilan komunikasi gabungan)
- 1.2 Keterampilan pemecahan masalah
- 1.3 Prosedur untuk keluhan konsumen

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini dijamin pada atau diluar pekerjaan. Penilaian harus mencakup demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Hal ini didukung oleh kisaran metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan keterampilan resolusi konflik
- 3.2 Kemampuan untuk menerapkan teknik resolusi konflik yang memecahkan kisaran dari situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat ke sector dan tempat kerja

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

**Kode Unit** : **ADM.PK03.001.01**

**Judul Unit** : **Menjaga Kebersihan Peralatan dan Tempat Kerja**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berurusan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas kebersihan peralatan dan tempat kerja

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1. Memilih dan menyiapkan peralatan</b>	1.1	Peralatan disiapkan sesuai dengan pekerjaan untuk membersihkan	
	1.2	Seluruh peralatan diperiksa kebersihan dan keamanannya dalam beroperasi sebelum digunakan	
	1.3	Bahan-bahan untuk membersihkan disesuaikan dan disiapkan sesuai dengan petunjuk pabrik dan relevan terhadap persyaratan kesehatan dan keselamatan	
	1.4	Dimanapun diperlukan sebaiknya menggunakan pakaian kerja yang sesuai untuk menghindari kecelakaan kerja	
<b>2. Daerah bersih kering dan daerah berair</b>	2.1	Daerah yang akan dibersihkan diamankan dari bahaya	
	2.2	Dimanapun diperlukan daerah kerja diberi barikade atau tanda untuk memperkecil resiko terhadap kolega kerja maupun pelanggan	
	2.3	Bahan kimia yang sesuai dipilih untuk daerah tertentu dan dipergunakan sesuai dengan persyaratan keamanan	
	2.4	Peralatan dipergunakan secara benar dan sesuai petunjuk pemakaian	
	2.5	Sampah dan kelebihan bahan kimia dibuang sesuai dengan norma higienis, keamanan serta peraturan mengenai lingkungan	
<b>3. Memelihara dan menyimpan peralatan serta bahan kimia</b>	3.1	Peralatan dibersihkan setelah dipakai sesuai dengan petunjuk pabrik	
	3.2	Pemeliharaan rutin dijalankan sesuai dengan ketetapan perusahaan	
	3.3	Kerusakan diidentifikasi dengan benar serta dilaporkan berdasarkan ketetapan perusahaan	

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
		3.4	Peralatan disimpan di daerah penyimpanan dan dalam keadaan siap dipakai kembali
		3.5	Bahan-bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk sektor-sektor industri bisnis.
2. Daerah kering dan basah termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 2.1 Dapur
  - 2.2 Balkon
  - 2.3 Gudang
  - 2.4 Daerah Umum (internal maupun eksternal)
  - 2.5 Perkantoran
3. Bahan kimia termasuk tetapi tidak terbatas :
  - 3.1 Disinfektan
  - 3.2 Pestisida
  - 3.3 Bahan-bahan pembersih

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang-bidang sebagai berikut :

- 1.1 Persyaratan spesifik kesehatan dan keselamatan kerja yang berhubungan mengenai kegiatan membersihkan
- 1.2 Peraturan lingkungan
- 1.3 Penanganan secara aman bahan kimia yang biasa dipakai di tempat-tempat ke bisnisan
- 1.4 Praktek membungkukkan badan dan mengangkat yang aman
- 1.5 Prosedur keamanan perusahaan
- 1.6 Penanganan secara aman dan perawatan akan kecelakaan yang umum terjadi di daerah yang dibersihkan
- 1.7 Daerah
- 1.8 Jarum Suntik
- 1.9 Benda Tajam
- 1.10 Kotoran Manusia
- 1.11 Bekas Perban
- 1.12 Kaca Pecah

## 2. Konteks Penilaian :

Unit ini dapat diassess melalui demonstrasi praktis di tempat kerja atau simulasi di tempat kerja dimana proses pembersihan dapat ditunjukkan

## 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Pemahaman akan pentingnya petugas pembersihan terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan yang disediakan oleh perusahaan
- 3.2 Kemampuan untuk secara aman dan efisien menggunakan peralatan yang relevan dan bahan-bahan pembersih sesuai dengan kerangka waktu perusahaan yang ditetapkan

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK03.002.01**
- Judul Unit** : **Mengikuti Prosedur K3 Perkantoran**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diberlakukan untuk mengikuti prosedur-prosedur mengenai keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di industri. Unit ini tidak termasuk mengenai kebersihan atau pertolongan pertama yang terdapat pada unit yang terpisah.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengikuti prosedur keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja</b>	1.1	Mengikuti prosedur keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja dengan benar sesuai dengan aturan perusahaan dan relevan dengan peraturan pemerintah dan syarat-syarat asuransi.
		1.2	Mengidentifikasi dan melaporkan pelanggaran prosedur keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja.
		1.3	Segala bentuk perilaku dan kejadian-kejadian yang mencurigakan segera dilaporkan pada orang yang berwenang
2.	<b>Menghadapi situasi-situasi darurat/ emergency</b>	2.1	Keadaan darurat dan potensi keadaan darurat dapat segera diketahui dan menentukan tindakan yang dibutuhkan dan melakukannya dalam lingkup tanggungjawabnya.
		2.2	Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan prosedur perusahaan
		2.3	Bantuan segera dicari dari rekan sejawat dan atau orang yang mempunyai wewenang bilamana perlu
		2.4	Melaporkan rincian keadaan darurat dengan benar atau sesuai dengan aturan
3.	<b>Menjaga standar keamanan penampilan pribadi</b>	3.1.	Mempertimbangkan penampilan pribadi terhadap permasalahan lingkungan kerja dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja, termasuk : 3.1.1. Berpakaian dan kesehatan pribadi yang sesuai 3.1.2. Menggunakan pakaian dan bersepatu yang tepat

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
4.	Memberikan umpan balik mengenai keamanan, kesehatan, dan keselamatan kerja	4.1	Mengidentifikasi isu-isu yang membutuhkan perhatian
		4.2	Menyampaikan permasalahan kepada pihak yang berwenang sesuai dengan syarat-syarat perusahaan dan pemerintahan yang harus dipenuhi

### BATASAN VARIABEL

1. Prosedur-prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan termasuk tetapi tidak terbatas pada prosedur untuk :
  - 1.1 Keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
  - 1.2 Mengidentifikasi dan mengawasi sesuatu/barang yang dapat membahayakan
  - 1.3 Pemakaian baju dan alat-alat untuk melindungi diri
  - 1.4 Keamanan waktu duduk, mengangkat dan melaksanakan pekerjaan
  - 1.5 Keamanan untuk dokumen-dokumen, uang tunai, alat bantu kerja dan para pekerja
  - 1.6 Sistem pengawasan kunci
2. Situasi darurat dapat termasuk tapi tidak terbatas untuk :
  - 2.1 Ancaman bom
  - 2.2 Pelanggan yang terganggu mentalnya.
  - 2.3 Kecelakaan
  - 2.4 Perampokan
  - 2.5 Kebakaran
  - 2.6 Penodongan
  - 2.7 Banjir
  - 2.8 Gempa bumi.

### PANDUAN PENILAIAN

#### 1. Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang – bidang sebagai berikut :

- 1.1 Perusahaan/sector asuransi dan syarat-syarat kepercayaan berhubungan dengan tanggung jawab karyawan masing-masing.
- 1.2 Peraturan mengenai kesehatan dan peraturan mengenai keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban dari pihak pemberi kerja dan pekerja relevan secara nasional/provinsi dan regional
- 1.3 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
- 1.4 Akibat kecelakaan ditempat kerja kebanyakan ada relevansinya dengan lingkungan tempat kerja.

## 2. Konteks Penilaian :

Unit ini dapat dinilai didalam atau diluar pekerjaan. Penilaian harus termasuk beberapa cara/metode untuk menilai keterampilan dan pengetahuan.

## 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang ditentukan.
- 3.2 Mengerti akan akibat-akibat bilamana mengabaikan prosedur-prosedur tersebut
- 3.3 Mengerti akan syarat-syarat yang legal untuk bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan.

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK03.003.01**

**Judul Unit** : **Menjaga Keamanan K3 Perkantoran**

**Deskripsi Unit** : Unit ini membahas masalah manajemen keamanan, kesehatan dan keselamatan kerja di industri.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>		<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>	
<b>1. Menetapkan dan mempertahankan Kerangka Kerja Keselamatan dan Keamanan</b>	1.1	Kebijakan-kebijakan kesehatan keselamatan dan keamanan dikembangkan dan diterangkan secara jelas didalam peraturan perusahaan	
	1.2	Tugas dan tanggung jawab kesehatan, keselamatan dan keamanan diterapkan secara jelas termasuk didalamnya uraian kerja disemua tingkat pekerjaan	
	1.3	Keuangan dan SDM dapat teridentifikasi, dicari, dipersiapkan secara tepat waktu dan konsisten	
	1.4	Informasi mengenai sistem kesehatan dan keselamatan kerja serta prosedurnya dipersiapkan dan diterangkan dalam formulir yang dapat diakses oleh semua karyawan/pegawai	
<b>2. Menetapkan dan mempertahankan pranata sukarela untuk memanage Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan</b>	2.1	Proses konsultasi yang sesuai diterapkan dan dipelihara	
	2.2	Masalah-masalah yang timbul melalui forum partisipasi dan konsultasi dapat diatasi secara tepat waktu dan efektif	
	2.3	Informasi mengenai hasil partisipasi dan konsultasi tersebut dapat tersedia bagi seluruh karyawan	
<b>3. Menetapkan dan memelihara prosedur untuk identifikasi dan penilaian bahaya serta ancaman</b>	3.1	Bahaya serta ancaman yang ada serta berpotensi untuk ada diidentifikasi secara benar dan dinilai	
	3.2	Prosedur yang berkesinambungan untuk identifikasi dan penilaian dikembangkan dan terintegrasi didalam sistem kerja dan prosedur	
	3.3	Aktivitas dimonitor untuk memastikan bahwa prosedur tersebut diadopsi secara efektif	

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
		3.4	Identifikasi bahaya dan penilaian ancaman disuarakan pada tahap perencanaan, pembuatan dan evaluasi serta perubahan di tempat kerja untuk memastikan bahwa bahaya serta ancaman baru tidak diciptakan lagi
		3.5	Ancaman melalui bahaya yang teridentifikasi dapat dinilai secara benar sesuai dengan peraturan keselamatan dan kesehatan kerja
4.	<b>Menetapkan dan memelihara prosedur untuk mengendalikan bahaya serta ancaman</b>	4.1	Ukuran / tindakan untuk mengendalikan ancaman dikembangkan dan diimplementasikan
		4.2	Ketika alat ukuran yang mengendalikan ancaman di pusatnya tidak (praktis) sesuai, solusi sementara diimplementasikan sampai dengan tindakan yang tetap dikembangkan
		4.3	Prosedur yang menangani pengendalian ancaman dikembangkan dan terintegrasi didalam sistem kerja dan prosedur
		4.4	Aktivitas termonitor untuk memastikan prosedur pengendalian ancaman dilaksanakan
		4.5	Pengendalian ancaman disebutkan pada saat tahap perencanaan pembuatan serta evaluasi mengenai perubahan dibagian wewenang manajerial untuk memastikan pengendalian telah diikuti sertakan
		4.6	Ketidaklengkapan yang ada distandar pengendalian ancaman teridentifikasi sesuai dengan struktur hirarkis dan sumber-sumber yang memudahkan untuk implementasi standar baru didapatkan disediakan sesuai dengan prosedur yang berlaku
5.	<b>Menetapkan dan memelihara prosedur organisasi yang menangani keadaan bahaya</b>	5.1	Keadaan bahaya yang berpotensi dapat dikendalikan
		5.2	Prosedur yang akan mengendalikan ancaman yang berhubungan dengan keadaan bahaya serta memenuhi persyaratan minimal dari pemerintah dikembangkan melalui konsultasi dengan pelayanan darurat yang sesuai
		5.3	Penyediaan sarana informasi dan pelatihan diberikan kepada seluruh pegawai untuk memudahkan pelaksanaan implementasi prosedur yang sesuai disetiap kondisi

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
6.	Menetapkan dan memelihara program pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja	6.1	Program pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja dikembangkan dan diimplementasikan
7.	Menetapkan dan memelihara sistem Keselamatan dan Kesehatan Kerja	7.1	Sistem keselamatan dan kesehatan kerja dikembangkan dan diimplementasikan
8.	Evaluasi organisasi sistem Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan	8.1	Ketetapan sistem kesehatan, keselamatan dan keamanan serta kebijakan yang terkait prosedur serta program dievaluasi sesuai dengan tujuan organisasi dengan memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja
		8.2	Perbaikan terhadap kesehatan dan keselamatan kerja dikembangkan dan diimplementasikan
		8.3	Kepatuhan terhadap peraturan kesehatan dan keselamatan kerja di evaluasi untuk memastikan norma hukum dan etika standar minimum kesehatan dan kesempatan kerja dipelihara

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini berlaku untuk sektor-sektor industri bisnis.  
Forum partisipasi dan konsultasi prosedur dipimpin oleh seorang supervisor sesuai dengan tugas dan tanggung jawab managerial
2. Kegiatan pemantauan dapat termasuk :
  - 2.1 Meninjau kembali laporan kerja
  - 2.2 Formulir Unjuk Kerja
  - 2.3 Prosedur Pemeriksaan
3. Bahaya dan ancaman termasuk tetapi tidak terbatas pada :
  - 3.1 Penyakit di tempat kerja
  - 3.2 Kebakaran
  - 3.3 Ancaman di tempat ramai
  - 3.4 Kecelakaan
  - 3.5 Ancaman Bom
  - 3.6 Pencuri dan perampokan bersenjata
  - 3.7 Pelanggan ngamuk
  - 3.8 Peralatan yang gagal

- 3.9 Udara darurat
- 3.10 Wabah

## PANDUAN PENILAIAN

### 1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :

Untuk menunjukkan kemampuan, bukti pengetahuan dan keterampilan diperlukan bidang-bidang sebagai berikut :

- 1.1 Pengetahuan secara terperinci mengenai peraturan kesehatan dan keselamatan kerja yang relevan dan berakibat terhadap pelaksanaan di tempat kerja
- 1.2 Pengetahuan mengenai keterkaitan antara sistem dan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja lain
- 1.3 Masalah-masalah legal yang berakibatkan pada kesehatan dan keselamatan di industri

### 2. Konteks Penilaian :

Unit ini dapat diassess ditempat kerja atau diluar kerja. Assessment termasuk demonstrasi yang praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Dokumen yang membuktikan pengalaman kerja akan dipertimbangkan aktivitas pelatihan harus mencerminkan tempat kerja dan mungkin membutuhkan waktu sehingga calon yangbersangkutan dapat menunjukkan implementasi yang berlangsung dan aspek monitoring unit ini. Ini harus ditunjang oleh beberapa metode untuk mengakses pengetahuan kunci

### 3. Aspek Penting Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk mengembangkan kerangka untuk system kesehatan, keselamatan dan keamanan dilingkup bisnis. Ini harus termasuk penciptaan prosedur dan proses untuk memandu system ini

## KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	2
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	2
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	2

- Kode Unit** : **ADM.PK03.004.01**
- Judul Unit** : **Menangani Tindakan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan di Kantor**
- Deskripsi Unit** : Unit ini menjelaskan tentang keterampilan pengetahuan dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani tindakan pertolongan pertama di Kantor. Berhubungan dengan standar praktek dan prosedur dari Palang Merah Indonesia dan badan badan sejenis.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Dapat menilai serta bersikap responsif terhadap keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan pertama</b>	1.1	Tanggap serta pro aktif terhadap keadaan darurat
		1.2	Dalam menghadapi keadaan darurat mampu mengambil langkah secara tepat sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya
		1.3	Dalam menghadapi keadaan darurat mampu mengambil langkah secara tepat sehingga dapat menentukan langkah langkah selanjutnya
2.	<b>Melakukan perawatan yang sesuai</b>	2.1	Mengetahui tanda tanda kehidupan melalui pengamatan fisik korban yang bersangkutan
3.	<b>Memantau keadaan</b>	3.1	Mampu menghubungi serta mendapatkan layanan pendukung yang sesuai dengan keadaan tersebut
		3.2	Segala informasi mengenai si korban dapat disampaikan kepada petugas unit gawat darurat (UGD) secara jelas, tepat dan akurat
4.	<b>Menyiapkan laporan kejadian</b>	4.1	Situasi darurat yang dialami dibakukan dalam bentuk laporan sesuai dengan prosedur dari perusahaan
		4.2	Laporan tersebut harus jelas, akurat serta tepat waktu

#### **BATASAN VARIABEL**

- Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor usaha jasa bisnis pada umumnya. Pertolongan pertama seperti yang tertuang dalam Undang-Undang adalah pertolongan yang sifatnya sementara diberikan kepada pihak kedua yang mengalami kecelakaan sebelum mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang sebenarnya.

2. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pertolongan pertama adalah :
  - 2.1 Masalah hukum yang mengakibatkan terjadinya pertolongan pertama dari semua sector industri
  - 2.2 Keadaan atau tempat terjadinya kecelakaan
  - 2.3 Asal usul kecelakaan dan penyebabnya
  - 2.4 Adanya pertolongan pertama, obat obatan, dan alat bantu lainnya
  - 2.5 Tersedianya petugas kesehatan atau sejenis yang terlatih di lokasi kejadian
  - 2.6 Kondisi cardio vascular korban yang dapat diamati melalui suhu badan, detak pulsa dan ritme pernafasan
  - 2.7 Kontaminasi cairan kimiawi
3. Luka termasuk :
  - 3.1 Kegagalan cardio vascular
  - 3.2 Luka dan infeksi
  - 3.3 Patah tulang atau kerusakan pada tulang belikat
  - 3.4 Luka pada mata
  - 3.5. Luka baker
  - 3.6 Pendarahan diluar
  - 3.7 Tidak sadarkan diri
  - 3.8 Pengaruh suhu yang terlalu tinggi
  - 3.9 Penyakit yang sudah diidap sebelumnya
  - 3.10 Luka gigitan

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Untuk membuktikan kompetensi, mempunyai bukti sudah pernah mengikuti kursus pertolongan pertama serta mempunyai sertifikat kelulusan yang otentik

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini boleh diuji di tempat kerja atau di luar tempat kerja.  
Asesmen harus termasuk demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi.  
Hal ini harus didukung dengan berbagai metode untuk menguji pengetahuan keterampilan.

### **3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan

- 3.1 Kemampuan untuk menerapkan teknik pertolongan pertama pada semua situasi dan kondisi sesuai penjabaran di kondisi / Persyaratan Unjuk Kerja

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

- Kode Unit** : **ADM.PK03.005.01**
- Judul Unit** : **Meminimalisir Pencurian**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang dituntut untuk memelihara suatu tempat kerja yang aman dalam suatu perusahaan.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Menggunakan keamanan sistem penyimpanan secara rutin</b>	1.1	Menggunakan sistem dan prosedur keamanan perusahaan yang sesuai dengan kebijakan perusahaan
		1.2	Menangani dan mengamankan kas/uang tunai sesuai dengan kebijakan perusahaan
		1.3	Mengamati dan menangani perilaku pelanggan yang mencurigakan sesuai dengan kebijakan perusahaan
		1.4	Menangani pencuri dari pihak luar maupun dalam disesuaikan dengan kebijakan perusahaan
		1.5	Menyimpan dokumen, produk-produk dan peralatan dalam cara yang sesuai dan aman
2.	<b>Meminimalisir pencurian</b>	2.1	Mengambil tindakan tepat untuk mengurangi pencurian dengan menggunakan prosedur perusahaan
		2.2	Mencocokkan barang dengan label harganya, jika tersedia
		2.3	Mengawasi barang yang mudah dicuri sesuai dengan kebijakan perusahaan
		2.4	Menjaga keamanan kas/uang tunai, mesin kas dan kunci-kunci sesuai dengan kebijakan perusahaan
		2.5	Menjaga keamanan stok dan peralatan atas pelanggan, staff dan pihak kontraktor luar sesuai dengan kebijakan perusahaan

### BATASAN VARIABEL

Variabel berikut dapat mewakili :

1. Kebijakan dan prosedur perusahaan disesuaikan dengan keamanan
2. Kebijakan perusahaan dimasukkan dalam pelaksanaan peraturan keamanan setempat dan pemerintahan propinsi, jika ada

3. Cakupan dari barang dan jasa perusahaan
4. Peraturan khusus keamanan terhadap barang-barang penjualan
5. Jenis-jenis dari peralatan keamanan
6. Prosedur keamanan dapat berhubungan dengan :
  - 6.1.1 Pelanggan
  - 6.1.2 Staff
  - 6.1.3 Kunci-kunci
  - 6.1.4 Pengunjung, perwakilan penjualan, kontrakan, penjual
  - 6.1.5 Persediaan
  - 6.1.6 Catatan
  - 6.1.7 Dokumen
  - 6.1.8 Kas/Uang Tunai, Kredit
  - 6.1.9 Peralatan
  - 6.1.10 Tempat / Ruang / Gedung
  - 6.1.11 Senjata genggam
7. Menggunakan peralatan keamanan seperti: system alarm, kamera pengintai, kacar, area tertutup dan aman
8. Tingkatan dari karyawan, contoh: karyawan tidak tetap
9. Pelatihan karyawan dari beberapa tingkatan
10. Kondisi transaksi / perdagangan yang rutin atau sibuk
11. Karyawan penuh, paruh waktu atau sementara

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

Pengetahuan dan keterampilan berikut ini sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang digunakan dalam unit ini :

- 1.1 Kebijakan perusahaan mengenai keamanan
- 1.2 Kebijakan perusahaan mengenai pelaporan masalah dan kesalahan-kesalahan
- 1.3 Peraturan yang berkaitan, seperti pemeriksaan tas pelanggan
- 1.4 Sistem penjualan barang-barang perusahaan termasuk label harga, label, kode barang dan daftar/katalog harga, jika ada
- 1.5 Prosedur keamanan yang berhubungan dengan penanganan kas/uang tunai, kartu kredit, kartu debit, serta transaksi dengan cek
- 1.6 Penempatan dan pengoperasian dari alat keamanan, termasuk kamera pengawas, alarm, dll.
- 1.7 Prosedur pelaporan bagi pencurian di dalam maupun di luar serta kondisi yang mencurigakan

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini bisa dinilai pada atau tidak pada pekerjaan. Penilaian harus termasuk praktek demonstrasi baik di tempat kerja ataupun melalui simulasi. Ini harus didukung oleh cakupan dari metode-metode untuk menilai pengetahuan yang harus dikuasai.

### 3. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :

Aspek yang harus diperhatikan :

Bukti dari pengetahuan dan keterampilan berikut dipertimbangkan untuk mendemonstrasikan kompetensi dalam unit ini :

3.1 Kemampuan untuk menindaklanjuti prosedur keamanan

3.2 Pengetahuan akan kadar pencegahan pencurian dalam perusahaan

### KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	1
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	1
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	1
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**Kode Unit** : **ADM.PK03.006.01**

**Judul Unit** : **Mengoperasikan Web Site**

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap untuk mengoperasikan Web Site.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	
1.	<b>Mengidentifikasi organisasi / persyaratan kerja</b>	1.1 1.2 1.3	Permintaan akan informasi yang tepat Metoda pencarian yang sesuai untuk digunakan bagi jenis informasi yang diminta Fitur dari sistem yang digunakan untuk mengakses dan menggerakkan seluruh cakupan tentang informasi tersedia
2.	<b>Menciptakan suatu halaman web</b>	2.1 2.2 2.3 2.4	Memahami konsep dari HTML Memilih dengan benar jenis informasi yang akan dimasuki lokasi web-nya Berdasarkan informasi yang diperlukan dapat memilih perangkat lunak yang sesuai untuk menciptakan ruang web tersebut Menggunakan perangkat lunak untuk menciptakan ruang
3.	<b>Menempatkan informasi di internet</b>	3.1 3.2 3.3 3.4	Menemukan hosting site yang tepat untuk mendapatkan informasi Mendaftarkan ruang (site) tersebut ke Provider yang sesuai dengan kebutuhan Menggunakan peralatan yang sesuai untuk upload informasi Memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses dengan baik di internet
4.	<b>Memperbaharui dan / atau meningkatkan mutu informasi yang dimasukkan di lokasi</b>	4.1 4.2 4.3	Memilih Informasi untuk diperbaharui / diupgrade Melengkapi dan menyudahi perubahan di Master Copy dan menggunakan perkakas yang sesuai untuk melakukan upload perubahan itu Memastikan informasi yang baru kini tercakup di ruang web

#### **BATASAN VARIABEL**

- Unit ini berlaku bagi semua sektor dari sistem jasa bisnis industri. Pemilihan program perangkat lunak akan sangat tergantung pada perusahaan meliputi MS Word, Front Page, Home Site dan lain-lain.

2. Home site yang sesuai bisa didapat dari perusahaan seperti CBN,Centrin, Indonet, INDOSAT.
3. HTML adalah mark-up bahasa hypertext yang meliputi ungkapan, kata-kata, grafik, angka-angka dan/atau animasi.

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Pengetahuan dan Keterampilan Pendukung :**

- 1.1 Sistem komputer yang tepat
- 1.2 Kemampuan penulisan
- 1.3 Kemampuan mengetik
- 1.4 Kemampuan penggunaan komputer sedikitnya 1 program
- 1.5 Akses internet
- 1.6 Pengertian tentang HTML
- 1.7 Penggunaan perangkat lunak untuk menciptakan web site

### **2. Konteks Penilaian :**

Unit ini dapat dinilai ada atau tidaknya adanya pekerjaan. Penilaian harus meliputi praktek demonstrasi di tempat kerja maupun peniruan. Ini harusnya didukung dengan metode untuk menilai kemampuan

### **3. Aspek Penting Penilaian :**

Aspek yang harus diperhatikan :

- 3.1 Kemampuan untuk secara akurat memasuki web dan memperbaharui data di dalamnya
- 3.2 Kemampuan untuk secara efektif dan efisien menggunakan internet

## **KOMPETENSI KUNCI**

<b>NO.</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide dan informasi	3
3.	Merencana dan meng-organisasikan kegiatan	3
4.	Bekerja dengan orang lain dalam tim	3
5.	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	3

## **BAB IV PENUTUP**

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Perusahaan Sub Sektor Jasa Perusahaan Lainnya Bidang Jasa Administrasi Perkantoran, maka SKKNI ini berlaku secara nasional dan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 23 April 2007

**MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**



  
**ERMAN SUPARNO**