



**MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

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

**NOMOR : KEP. 55 / MEN / III / 2009**

**TENTANG**

**PENETAPAN SKKNI  
SEKTOR PARIWISATA  
BIDANG JASA PRAMUWISATA DAN  
PEMIMPIN PERJALANAN WISATA (*TOUR LEADER*)**



MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR KEP. 55 / MEN/ III/2009

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
SEKTOR PARIWISATA BIDANG JASA PRAMUWISATA DAN  
PEMIMPIN PERJALANAN WISATA (*TOUR LEADER*)

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** : bahwa dalam rangka sertifikasi kompetensi kerja dan pengembangan pendidikan dan pelatihan kerja berbasis kompetensi di Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*), perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 31/P Tahun 2007;
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER. 21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.
- Memperhatikan** : 1. Hasil Konvensi Nasional RSKKNI Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) yang diselenggarakan tanggal 27 Oktober 2008 bertempat di Jakarta;
2. Surat Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata Nomor: PW.101/III/DPDP/DKP/2009 tanggal 4 Februari 2009 perihal penetapan SKKNI Pariwisata.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** :  
**KESATU** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*), sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Menteri ini.

- KEDUA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kerja serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.
- KETIGA** : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU ditinjau setiap lima tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KEEMPAT** : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 5 Maret 2009

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



**Dr. Ir. ERMAN SUPARNO, MBA., M.Si.**

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

**NOMOR KEP. 55 / MEN / III / 2009**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
SEKTOR PARIWISATA  
BIDANG PIMPINAN PERJALANAN WISATA (*TOUR LEADER*)**

---

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Dalam mengantisipasi era global, salah satu solusi utama dalam menghadapinya, mempertahankan kedudukan dalam bisnis pariwisata Indonesia dan blantika perdagangan global, terlebih dalam kondisi krisis moneter saat ini adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya (SDM nya). Dalam mengembangkan kualitas SDM di bidang pelayanan, salah satu diantaranya adalah **Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*)**.

Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) ini dalam melaksanakan salah satu tugas pelayanannya adalah membawa rombongan untuk melakukan perjalanan wisata di dalam dan di luar negeri.

Untuk memperoleh Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) yang berkualitas, yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang kompeten, perlu didukung dengan adanya sistem pendidikan dan pelatihan nasional yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan. Salah satu komponen yang harus ada dalam sistem pendidikan dan pelatihan nasional, adalah adanya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, yang dikembangkan dari kebutuhan dunia usaha di bidang pariwisata maupun kebudayaan.

Berkaitan dengan uraian diatas maka terdapat kecenderungan kebutuhan tuntutan kualifikasi minimal Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*).

Untuk mengantisipasi hal tersebut diatas maka perlu pembinaan Sumber Daya Manusia di bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*), agar dapat bersaing dengan negara-negara lain. Terpenuhinya pembinaan ini dapat memberikan nilai

tambah bagi perkembangan tenaga kerja di Indonesia.

Untuk memberi gambaran dan pedoman yang jelas dan sistematis tentang persyaratan minimal tenaga kerja di bidang Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*), maka perlu disusun **Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*)**. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) disusun untuk menyediakan sebuah pedoman yang baku dapat diaplikasikan dalam rangka memenuhi kebutuhan industri sebagai pengguna.

## **B. TUJUAN**

Tujuan penyusunan/penyempurnaan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*) ini antara lain sebagai acuan bagi penyusun kebijakan dan sebagai persyaratan minimal bagi pelaku serta sebagai langkah pengembangan SDM di bidang Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*). Dengan melalui perumusan dan kesepakatan tentang persyaratan minimal yang harus dipenuhi suatu bidang kerja tertentu dan dokumen yang disusun secara formal dapat dipergunakan sebagai acuan dalam :

1. Menyediakan Standar Kompetensi Kerja Nasional yang komprehensif yang diperlukan oleh tenaga kerja/ calon tenaga kerja, industri, masyarakat umum dan pemerintah yang berkecimpung pada Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*).
2. Meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM bidang Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*).
3. Sebagai acuan dalam rekrutmen tenaga kerja untuk menjadi Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*).
4. Menyediakan dasar untuk menyelenggarakan DIKLAT yang tepat.

## **C. Pengertian SKKNI**

Berdasarkan pada arti bahasa Indonesia, *Standar* diartikan sebagai “ukuran” yang disepakati, sedangkan *Kompetensi Kerja* mempunyai arti sebagai kemampuan kerja seseorang yang dapat teramati yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja seseorang dalam menyelesaikan suatu fungsi tugas atau pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang ditetapkan. Kata *Nasional* mempunyai arti berlaku di seluruh wilayah negara Republik Indonesia dan kata *Indonesia* mempunyai arti nama untuk negara kesatuan Republik Indonesia sebagai pemilik standar tersebut.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disebut SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/ atau keahlian serta sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas/ pekerjaan tertentu yang berlaku secara nasional. Standar yang akan disusun berdasarkan RMCS (*Regional Model Competency Standard*). Beberapa istilah dalam SKKNI antara lain :

1. **Kompetensi kerja** adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. **Standardisasi kompetensi kerja** adalah proses merumuskan, menetapkan dan menerapkan standar kompetensi kerja.
3. **Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)** adalah uraian kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk menduduki jabatan tertentu yang berlaku secara nasional.
4. **Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia** adalah kegiatan menetapkan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia oleh Menteri.
5. **Pengarah** adalah instansi/lembaga/asosiasi terkait yang memfasilitasi pembentukan Panitia Teknis Penyusun SKKNI di sektor/sub sektor kompetensi di bidang keahlian yang berkaitan dengan para pihak pemangku kepentingan (stakeholder).
6. **Panitia Teknis** adalah sekelompok profesi tertentu yang unsur-unsurnya terdiri atas asosiasi profesi, asosiasi perusahaan/ industri, asosiasi lembaga pendidikan dan pelatihan, BNSP, lembaga sertifikasi profesi, pakar/ ahli/ praktisi di bidang standard an di bidang substansi serta instansi teknis terkait.
7. **Tim Teknis** adalah Tim teknis Penyusun Draft Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang dibentuk oleh panitia teknis.
8. **Instansi** teknis adalah departemen, kementerian negara dan/ atau lembaga pemerintah lainnya yang merupakan Pembina teknis sektor/ sub sektor yang bersangkutan.

#### **D. Penggunaan SKKNI**

Dalam pembinaan, peningkatan dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI. Lembaga Pelatihan Tenaga Kerja, Lembaga DIKLAT Profesi dan Lembaga Sertifikasi Profesi bersama-sama dengan pengguna jasa/industri dapat melakukan kesepakatan untuk menggunakan SKKNI sebagai standar kompetensi yang dipergunakan untuk penyelenggaraan program pelatihan kerja dan peningkatan kualitas/ kompetensi tenaga kerja di Indonesia sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan dunia usaha.

Adapun kegunaan SKKNI dalam memenuhi kebutuhan dalam pembinaan, peningkatan dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia antara lain :

1. Lembaga/ Institusi Pendidikan dan Pelatihan Kerja
  - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program kurikulum dan silabus.
  - b. Menjadi acuan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kerja, penilaian peserta pelatihan/ pekerja berpengalaman melalui uji kompetensi dan sertifikasi.
2. Pasar Kerja dan Dunia Usaha/ Industri Serta Pengguna Tenaga Kerja
  - a. Membantu dalam proses rekrutmen tenaga kerja
  - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
  - c. Membantu pembuatan uraian jabatan pekerjaan/ keahlian tenaga kerja.
  - d. Membantu pengembangan program pelatihan kerja spesifik berdasarkan kebutuhan spesifik pasar kerja dan dunia usaha/ industri.
3. Lembaga/ Institusi Penyelenggara Sertifikasi Profesi
  - a. Menjadi acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi dan kompetensi (Skema Sertifikasi) sesuai dengan kualifikasi kompetensinya/ level atau klastering sertifikasi kompetensi.
  - b. Menjadi acuan penyelenggaraan kelembagaan dari LSP di Indonesia.

## E. Format Standar Kompetensi

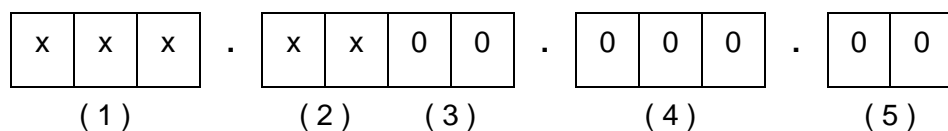
Struktur Standar kompetensi model *Regional Model of Competencies Standards* pada setiap unit kompetensi minimal memuat unsur-unsur sebagai berikut :

- Kode Unit
- Judul Unit
- Deskripsi Unit
- Elemen
- Kriteria Unjuk Kerja
- Batasan Variabel
- Panduan Penilaian

Pada rumusan Unit kompetensi juga dimasukkan Level dan Level terhadap Kompetensi Kunci.

### 1. Kode Unit Kompetensi

Kode unit kompetensi mengacu kepada kodifikasi yang memuat sektor, sub sektor/bidang, kelompok unit kompetensi, nomor urut unit kompetensi dan versi, yaitu :



(1) Sektor/Bidang Lapangan Usaha :

Untuk sektor (1) mengacu kepada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 3 huruf kapital dari nama sektor/bidang lapangan usaha.

(2) Sub Sektor/Sub Bidang Lapangan Usaha :

Untuk sub sektor (2) mengacu kepada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 2 huruf kapital dari nama Sub Sektor/Sub Bidang.

(3) Kelompok Unit Kompetensi :

Untuk kelompok kompetensi (3), diisi dengan 2 digit angka untuk masing-masing kelompok, yaitu :

01 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi umum (general)

02 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi inti (fungsional).

03 : Untuk kode kelompok unit kompetensi khusus (spesifik)

04 : Untuk kode kelompok unit kompetensi pilihan (optional)

(4) Nomor urut unit kompetensi

Untuk nomor urut unit kompetensi (4), diisi dengan nomor urut unit kompetensi dengan menggunakan 3 digit angka, mulai dari angka 001, 002, 003 dan seterusnya pada masing-masing kelompok unit kompetensi. Nomor urut unit kompetensi ini disusun dari angka yang paling rendah ke angka yang lebih tinggi. Hal tersebut untuk menggambarkan bahwa tingkat kesulitan jenis pekerjaan pada unit kompetensi yang paling sederhana tanggung jawabnya ke jenis pekerjaan yang lebih besar tanggung



jawabnya, atau dari jenis pekerjaan yang paling mudah ke jenis pekerjaan yang lebih kompleks.

(5) **Versi unit kompetensi**

Versi unit kompetensi (5), diisi dengan 2 digit angka, mulai dari angka 01, 02 dan seterusnya. Versi merupakan urutan penomoran terhadap urutan penyusunan/penetapan unit kompetensi dalam penyusunan standar kompetensi, apakah standar kompetensi tersebut disusun merupakan yang pertama kali, revisi dan atau seterusnya.

**2. Judul Unit Kompetensi**

Judul unit kompetensi, merupakan bentuk pernyataan terhadap tugas/pekerjaan yang akan dilakukan, menggunakan kalimat aktif yang diawali dengan kata kerja aktif dan terukur.

- Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi contohnya : memperbaiki, mengoperasikan, melakukan, melaksanakan, menjelaskan, mengkomunikasikan, menggunakan, melayani, merawat, merencanakan, membuat dan lain-lain.
- Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi sedapat mungkin dihindari penggunaan kata kerja seperti : memahami, mengetahui, menerangkan, mempelajari, menguraikan, mengerti.

**3. Diskripsi Unit Kompetensi**

Diskripsi unit kompetensi merupakan bentuk kalimat yang menjelaskan secara singkat isi dari judul unit kompetensi yang mendiskripsikan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyelesaikan satu tugas pekerjaan yang dipersyaratkan dalam judul unit kompetensi.

**4. Elemen Kompetensi**

Elemen kompetensi adalah merupakan bagian kecil dari unit kompetensi yang mengidentifikasi aktivitas yang harus dikerjakan untuk mencapai unit kompetensi tersebut. Elemen kompetensi ditulis menggunakan kalimat aktif dan jumlah elemen kompetensi untuk setiap unit kompetensi terdiri dari 2 sampai 5 elemen kompetensi.

Kandungan dari keseluruhan elemen kompetensi pada setiap unit kompetensi harus mencerminkan unsur : "merencanakan, menyiapkan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan".

**5. Kriteria Unjuk Kerja**

Kriteria unjuk kerja merupakan bentuk pernyataan yang menggambarkan kegiatan yang harus dikerjakan untuk memperagakan hasil kerja/karya pada setiap elemen kompetensi. Kriteria unjuk kerja harus mencerminkan aktivitas yang dapat menggambarkan 3 aspek yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Untuk setiap elemen kompetensi dapat terdiri dari 2 sampai 5 kriteria unjuk kerja dan dirumuskan dalam kalimat terukur dengan bentuk pasif.

Pemilihan kosakata dalam menulis kalimat KUK harus memperhatikan keterukuran aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, yang

ditulis dengan memperhatikan level taksonomi Bloom dan pengembangannya yang terkait dengan aspek-aspek psikomotorik, kognitif dan afektif sesuai dengan tingkat kesulitan pelaksanaan tugas pada tingkatan/urutan unit kompetensi.

## **6. Batasan Variabel**

Batasan variabel untuk unit kompetensi minimal dapat menjelaskan :

- (1) Kontek variabel yang dapat mendukung atau menambah kejelasan tentang isi dari sejumlah elemen unit kompetensi pada satu unit kompetensi tertentu, dan kondisi lainnya yang diperlukan dalam melaksanakan tugas.
- (2) Perlengkapan yang diperlukan seperti peralatan, bahan atau fasilitas dan materi yang digunakan sesuai dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan unit kompetensi.
- (3) Tugas yang harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan unit kompetensi.
- (4) Peraturan-peraturan yang diperlukan sebagai dasar atau acuan dalam melaksanakan tugas untuk memenuhi persyaratan kompetensi.

## **7. Panduan Penilaian**

Panduan penilaian ini digunakan untuk membantu penilai dalam melakukan penilaian/pengujian pada unit kompetensi antara lain meliputi :

- a. Penjelasan tentang hal-hal yang diperlukan dalam penilaian antara lain : prosedur, alat, bahan dan tempat penilaian serta penguasaan unit kompetensi tertentu, dan unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya sebagai persyaratan awal yang diperlukan dalam melanjutkan penguasaan unit kompetensi yang sedang dinilai serta keterkaitannya dengan unit kompetensi lain.
- b. Kondisi pengujian merupakan suatu kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi kerja, dimana, apa dan bagaimana serta lingkup penilaian mana yang seharusnya dilakukan, sebagai contoh pengujian dilakukan dengan metode test tertulis, wawancara, demonstrasi, praktek di tempat kerja dan menggunakan alat simulator.
- c. Pengetahuan yang dibutuhkan, merupakan informasi pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- d. Keterampilan yang dibutuhkan, merupakan informasi keterampilan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- e. Aspek kritis merupakan aspek atau kondisi yang harus dimiliki seseorang untuk menemukenali sikap kerja untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.

## **8. Kompetensi Kunci**

Yang dimaksud dengan Kompetensi Kunci adalah keterampilan umum atau generik yang diperlukan agar kriteria unjuk kerja tercapai pada tingkatan kinerja yang dipersyaratkan untuk peran / fungsi pada suatu pekerjaan.

Kompetensi kunci merupakan persyaratan kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai unjuk kerja yang dipersyaratkan dalam

pelaksanaan tugas pada unit kompetensi tertentu, yang terdistribusi dalam 7 (tujuh) kriteria kompetensi kunci yaitu :

- 1) Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisir informasi.
- 2) Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide
- 3) Merencanakan dan mengorganisir aktivitas/kegiatan.
- 4) Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok
- 5) Menggunakan ide-ide dan teknik matematika
- 6) Memecahkan masalah
- 7) Menggunakan teknologi

Penjelasan dari Kompetensi kunci tersebut adalah sebagai berikut :

- **Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi**, artinya dapat mencari, mengelola, dan memilah informasi secara teratur untuk memilih apa yang dibutuhkan, dan menyajikannya dengan tepat; mengevaluasi informasi yang diperoleh beserta sumber.sumbernya dan metoda yang digunakan untuk memperolehnya.
- **Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi**, artinya dapat berkomunikasi dengan orang lain dengan baik menggunakan pidato, tulisan, grafik dan cara-cara non verbal lain.
- **Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas**, artinya dapat merencanakan dan mengelola sendiri aktifitas kerja, termasuk penggunaan waktu dan sumber daya dengan sebaik-baiknya serta menentukan prioritas dan memantau sendiri pekerjaan dilakukan.
- **Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok**, artinya kompetensi seseorang untuk dapat rukun dengan orang lain secara pribadi atau kelompok termasuk bekeja dengan baik sebagai anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Situasi dimana kompetensi kunci ini dibutuhkan misalnya bekerja sebagai anggota tim.
- **Menggunakan ide-ide dan teknik matematika**, artinya dapat memakai ide-ide matematika, seperti angka dan ruang; serta teknik matematika, seperti perhitungan dan perkiraan untuk tujuan-tujuan praktis, Contoh penggunaan kompetensi kunci ini diantaranya mengecek perhitungan.
- **Memecahkan masalah**, artinya dapat menggunakan strategi penyelesaian masalah dengan arah yang jelas, baik dalam keadaan di mana masalah serta penyelesaian yang diinginkan jelas terlihat maupun dalam situasi dimana diperlukan pemikiran yang mendalam serta pendekatan yang kreatif untuk memperoleh hasil. Situasi dimana kompetensi kunci ini dibutuhkan misalnya dalam mengidentifikasi alternatif penyelesaian terhadap keluhan atas lambannya kinerja sistem informasi teknologi yang baru.
- **Menggunakan teknologi**, artinya dapat menggunakan teknologi dan mengoperasikan alat-alat teknologi dengan pemahaman prinsip-prinsip ilmu dan teknologi yang cukup untuk mencoba dan beradaptasi dengan sistem. Kompetensi kunci ini misalnya kemampuan untuk mengoperasikan komputer.

## Gradasi Kompetensi Kunci

Selanjutnya ketujuh kompetensi kunci tersebut, ditentukan tingkat/ gradasinya berdasarkan kemampuan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan sesuai dengan tingkat kesulitan dan atau kompleksitas pekerjaan.

Tingkat atau gardasi dari kompetensi kunci tersebut dibagi menjadi tiga tingkatan / level, sebagaimana tabel dibawah ini.

### 1. Tabel Gradasi Kompetensi Kunci

<b>Kompetensi Kunci</b>	<b>Level/Tingkat I</b> <b>“Melakukan Kegiatan”</b>	<b>Level/Tingkat 2</b> <b>”Mengelola Kegiatan”</b>	<b>Level/Tingkat 3</b> <b>”Mengevaluasi dan Memodifikasi Proses”</b>
<b>1. Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan informasi</b>	Mengakses dan merekam dari satu sumber	Mengakses, memilih&merekam lebih dari satu sumber	Mengakses, mengevaluasi, mengorganisasikan berbagai sumber
<b>2. mengkoordinasikan ide dan informasi</b>	Pengaturan sederhana yang telah lazim/familier	Berisi hal yang kompleks	Mengakses, mengevaluasi dan mengorganisasikan berbagai sumber
<b>3. Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan</b>	Di bawah pengawasan atau supervisi	Dengan bimbingan /panduan	Inisiasi mandiri dan mengevaluasi kegiatan kompleks dan cara mandiri
<b>4. Bekerjasama dengan orang lain &amp; kelompok</b>	Kegiatan-kegiatan yang sudah dipahami/aktivitas rutin	Membantu merumuskan tujuan	Berkolaborasi dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang kompleks
<b>5. Menggunakan ide-ide dan teknik matematika</b>	Tugas-tugas yang sederhana dan telah ditetapkan	Memilih ide dan teknik yang tepat untuk tugas yang kompleks	Berkolaborasi dalam menyelesaikan tugas yang kompleks

<b>6. Memecahkan masalah</b>	Rutin di bawah pengawasan	Rutin dan dilaku-kan sendiri berda-sarkan pada pan-duan	Problem/masal ah yang kompleks dengan mengguna-kan pendekatan yang sistimatis, serta mampu mengatasi pro-plemnya
<b>7. Menggunakan teknologi</b>	Membuat kembali/ memproduksi / memberikan jasa/ yang berulang pa-da tingkat dasar.	Mengkonstruksi, mengorganisasikan atau menjalankan produk atau jasa	Merancang, menggabungk an atau memodifikasi produk atau jasa.

## **F. Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)**

### **1. Kerangka Kualifikasi**

Kerangka kualifikasi adalah suatu kerangka kerja (framework) dari sistem sertifikasi yang dapat menyandingkan dan mengintegrasikan sistem sertifikasi bidang higiene industri dengan sistem pendidikan dan pelatihan dalam rangka pemberian pengakuan terhadap kompetensi tenaga kerja.

Dalam rangka untuk menyandingkan antar sistem tersebut, KKNI dideskripsikan ke dalam matrik penjenjangan. Dengan penjenjangan, unit-unit kompetensi yang telah tersusun dapat dipaketkan atau dikemas kedalam kualifikasi sesuai dengan kebutuhan di industri.

Pemaketan / pengemasan unit-unit kompetensi sesuai dengan jenjang pekerjaan, level sertifikat maupun kualifikasi pendidikan, didasarkan atas beberapa pertimbangan. Pertimbangan tersebut mencakup antara lain : hasil identifikasi judul dan jumlah kebutuhan unit kompetensi berdasarkan pada kelompok unitnya, lama waktu pengalaman kerja (bila diperlukan/dipersyaratkan) dan persyaratan lainnya.

Berdasarkan pada deskripsi masing-masing kualifikasi, unit-unit kompetensi dipaketkan berdasarkan pada analisis karakteristik masing-masing unit mencakup:

- . Kelompok umum, inti dan pilihan
- . Tingkat (level) kompetensi kunci yang dimiliki
- . Tingkat kesulitan yang tertuang dalam KUK
- . Tanggung jawab dan persyaratan yang tersirat dan tersurat pada uraian batasan variabel.

## 2. Rumusan KKNi

KUALIFI KASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
I	<p>Melaksanakan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingkup terbatas</li> <li>• Berulang dan sudah biasa.</li> <li>• Dalam konteks yang terbatas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengungkap kembali.</li> <li>• Menggunakan pengetahuan yang terbatas.</li> <li>• Tidak memerlukan gagasan baru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terhadap kegiatan sesuai arahan.</li> <li>• Dibawah pengawasan langsung.</li> <li>• Tidak ada tanggung jawab terhadap pekerjaan orang lain.</li> </ul>
II	<p>Melaksanakan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingkup agak luas.</li> <li>• Mapan dan sudah biasa.</li> <li>• Dengan pilihan-pilihan yang terbatas terhadap sejumlah tanggapan rutin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pengetahuan dasar operasional.</li> <li>• Memanfaatkan informasi yang tersedia.</li> <li>• Menerapkan pemecahan masalah yang sudah baku.</li> <li>• Memerlukan sedikit gagasan baru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terhadap kegiatan sesuai arahan.</li> <li>• Dibawah pengawasan tidak langsung dan pengendalian mutu.</li> <li>• Punya tanggung jawab terbatas terhadap kuantitas dan mutu.</li> <li>• Dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain.</li> </ul>
III	<p>Melaksanakan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan yang sudah baku.</li> <li>• Dengan pilihan-pilihan terhadap sejumlah prosedur.</li> <li>• Dalam sejumlah konteks yang sudah biasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pengetahuan-pengetahuan teoritis yang relevan.</li> <li>• Menginterpretasikan informasi yang tersedia.</li> <li>• Menggunakan perhitungan dan pertimbangan.</li> <li>• Menerapkan sejumlah pemecahan masalah yang sudah baku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terhadap kegiatan sesuai arahan dengan otonomi terbatas.</li> <li>• Dibawah pengawasan tidak langsung dan pemeriksaan mutu</li> <li>• Bertanggungjawab secara memadai terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja.</li> <li>• Dapat diberi tanggung jawab terhadap hasil kerja orang lain.</li> </ul>
IV	<p>Melakukan kegiatan:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan basis pengetahuan yang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terhadap kegiatan yang direncanakan</li> </ul>

KUALIFI KASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis.</li> <li>• Dengan pilihan-pilihan yang banyak terhadap sejumlah prosedur.</li> <li>• Dalam berbagai konteks yang sudah biasa maupun yang tidak biasa.</li> </ul>	<p>luas dengan mengaitkan sejumlah konsep teoritis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat interpretasi analitis terhadap data yang tersedia.</li> <li>• Pengambilan keputusan berdasarkan kaidah-kaidah yang berlaku.</li> <li>• Menerapkan sejumlah pemecahan masalah yang bersifat inovatif terhadap masalah-masalah yang konkrit dan kadang-kadang tidak biasa</li> </ul>	<p>sendiri.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dibawah bimbingan dan evaluasi yang luas.</li> <li>• Bertanggung jawab penuh terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja.</li> <li>• Dapat diberi tanggungjawab terhadap kuantitas dan mutu hasil kerja orang lain.</li> </ul>
V	<p>Melakukan kegiatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam lingkup yang luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis khusus (spesialisasi).</li> <li>• Dengan pilihan-pilihan yang sangat luas terhadap sejumlah prosedur yang baku dan tidak baku.</li> <li>• Yang memerlukan banyak pilihan prosedur standar maupun non standar.</li> <li>• Dalam konteks yang rutin maupun tidak rutin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerapkan basis pengetahuan yang luas dengan pendalaman yang cukup di beberapa area.</li> <li>• Membuat interpretasi analitik terhadap sejumlah data yang tersedia yang memiliki cakupan yang luas.</li> <li>• Menentukan metoda-metoda dan procedure yang tepat-guna, dalam pemecahan sejumlah masalah yang konkrit yang mengandung unsur-unsur teoritis.</li> </ul>	<p>Melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kegiatan yang diarah-kan sendiri dan kadang-kadang memberikan arahan kepada orang lain.</li> <li>• Dengan pedoman atau fungsi umum yang luas.</li> <li>• Kegiatan yang memerlukan tanggung jawab penuh baik sifat, jumlah maupun mutu dari hasil kerja.</li> <li>• Dapat diberi tanggungjawab terhadap pencapaian hasil kerja</li> </ul>
VI	Melakukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan</li> </ul>	Melaksanakan:

KUALIFI KASI	PARAMETER		
	KEGIATAN	PENGETAHUAN	TANGGUNG JAWAB
	kegiatan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam lingkup yang sangat luas dan memerlukan keterampilan penalaran teknis khusus.</li> <li>• Dengan pilihan-pilihan yang sangat luas terhadap sejumlah prosedur yang baku dan tidak baku serta kombinasi prosedur yang tidak baku.</li> <li>• Dalam konteks rutin dan tidak rutin yang berubah-ubah sangat tajam.</li> </ul>	pengetahuan khusus yang mendalam pada beberapa bidang. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan analisis, mem-format ulang dan mengevaluasi informasi-informasi yang cakupannya luas.</li> <li>• Merumuskan langkah-langkah pemecahan yang tepat, baik untuk masalah yang konkrit maupun abstrak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelolaan kegiatan/proses kegiatan.</li> <li>• Dengan parameter yang luas untuk kegiatan-kegiatan yang sudah tertentu</li> <li>• Kegiatan dengan penuh akuntabilitas untuk menentukan tercapainya hasil kerja pribadi dan atau kelompok.</li> <li>• Dapat diberi tanggungjawab terhadap pencapaian hasil kerja organisasi.</li> </ul>
VII	Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjelaskan secara sistematis dan koheren atas prinsip-prinsip utama dari suatu bidang dan,</li> <li>• Melaksanakan kajian, penelitian dan kegiatan intelektual secara mandiri disuatu bidang, menunjukkan kemandirian intelektual serta analisis yang tajam dan komunikasi yang baik.</li> </ul>		
VIII	Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjukkan penguasaan suatu bidang dan,</li> <li>• Merencanakan dan melaksanakan proyek penelitian dan kegiatan intelektual secara original berdasarkan standar-standar yang diakui secara internasional.</li> </ul>		
IX	Mencakup keterampilan, pengetahuan dan tanggungjawab yang memungkinkan seseorang untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyumbangkan pengetahuan original melalui penelitian dan kegiatan intelektual yang dinilai oleh ahli independen berdasarkan standar internasional</li> </ul>		



**G. Panitia Teknis Penyusunan RSKKNI bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (Tour Leader)**

<b>No.</b>	<b>N a m a</b>	<b>Jabatan/Instansi</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Firmansyah Rahim	Dirjen Pengembangan Destinasi Pariwisata	Pengarah
2.	Yan Simanjuntak	Ketua DPD HPI DKI Jakarta	Nara Sumnber
3.	Iman Kadarisman	Dosen UI	Nara Sumber
4.	Tetty Ariyanto	BNSP	Nara Sumber
5.	Heben Ezer	Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader) Freelance	Nara Sumber
6.	Krisno Wardoyo	Direktur Standardisasi Pariwisata	Penanggungjawab
7.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Ketua
8.	Lucky Sunarwati	Kasi Evaluasi Standar Kompetensi	Sekretaris
9.	Tigor Tambunan	DPD HPI	Anggota
10.	Marhono	Ketua Forum Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)	Anggota
11.	Tonny Syariel	Biro Perjalanan Wisata	Anggota
12.	Budi	Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)	Anggota
13.	Erick	Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)	Anggota
14.	Ambar Rukmi	Kasi Penyusunan Standar Kompetensi	Anggota

**Tim Penyusun RSKKNI bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (Tour Leader)**

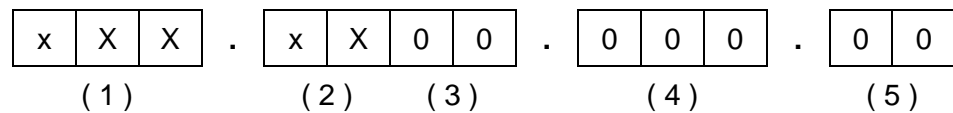
<b>No.</b>	<b>N a m a</b>	<b>Jabatan/Instansi</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Yan Simanjuntak	Ketua DPD HPI DKI Jakarta	Ketua Tim Pengembangan Standar
2.	Iman Kadarisman	Dosen UI	Tim Pengembangan Standar
3.	Tetty Ariyanto	BNSP	Verifikator
4.	Heben Ezer	Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader) Freelance	Tim Pengembangan Standar
5.	Tigor Tambunan	DPD HPI	Sekretaris

<b>No.</b>	<b>N a m a</b>	<b>Jabatan/Instansi</b>	<b>Keterangan</b>
6.	Krisno Wardoyo	Direktur Standardisasi Pariwisata	Tim Teknis
7.	Rinto Taufik Simbolon	Kasubdit Standar Kompetensi Pariwisata	Tim Teknis
8.	Lucky Sunarwati	Kasi Evaluasi Standar Kompetensi	Tim Teknis
9.	Ambar Rukmi	Kasi Penyusunan Standar Kompetensi	Tim Teknis
10.	Marhono	Ketua Forum Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)	Nara Sumber
11.	Tonny Syariel	Biro Perjalanan Wisata	Nara Sumber
12.	Erick	Biro Perjalanan Wisata	Nara Sumber
13.	Budi	Biro Perjalanan Wisata	Nara Sumber
14.	Muchlis	DPP HPI	Nara Sumber

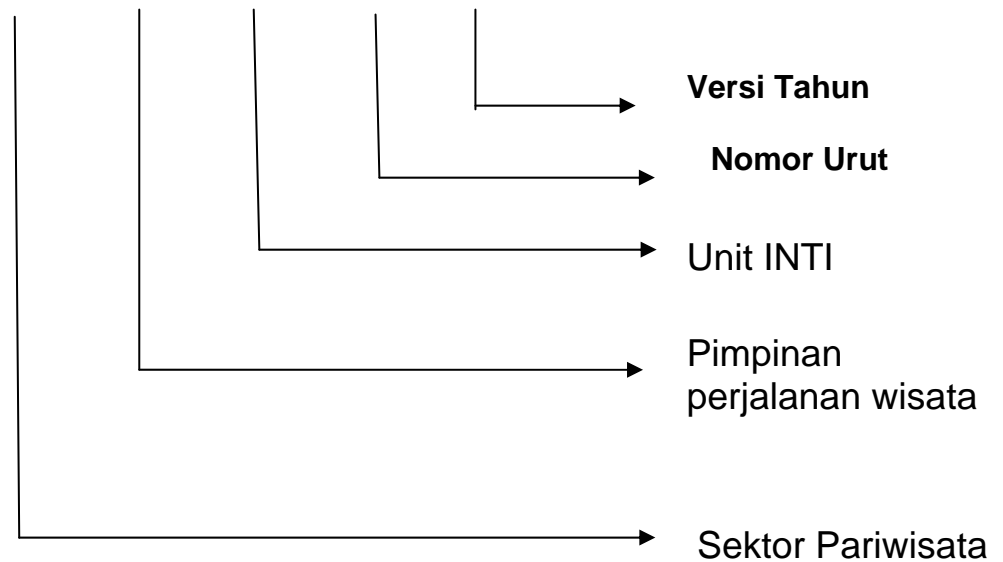
**BAB II**  
**STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA**

**B. Kodifikasi Pekerjaan/Profesi**

Kode unit diisi dan ditetapkan dengan mengacu pada format kodifikasi SKKNI. Kode unit kompetensi mengacu format kodifikasi Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor : Per. 21/Men/X/2007 tentang tata cara penetapan standar kompetensi Kerja Nasional Indonesia, sebagai berikut :



**PAR.TL02.001.01**



**Keterangan:**

UJ01 = Untuk kode Kelompok Umum (general)

PM02 = Untuk Kode Kelompok Inti (Functional)

UJ03 = Untuk kode Kelompok khusus/Spesifik (pendukung)

### C. Pengelompokan Unit-unit dalam SKKNI bagi Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)

Sesuai dengan pedoman penyusun SKKNI, pengelompokan unit-unit kompetensi dalam standar kompetensi bagi Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*), dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu :

#### 1. Kodefikasi kelompok unit kompetensi umum/ General

Pada kelompok unit kompetensi umum terdiri 5 (lima) unit kompetensi meliputi :

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.UJ.01.001.01	Bekerjasama dengan Kolega dan wisatawan
2.	PAR.UJ.01.002.01	Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang berbeda
3.	PAR.UJ.01.003.01	Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
4.	PAR.UJ.01.004.01	Menangani Situasi Konflik
5.	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata

#### 2. Kodefikasi Kelompok unit kompetensi INTI (FUNGSIONAL) (02)

Pada kelompok unit kompetensi terdiri 14 (empat belas) unit kompetensi yang menyangkut operasional Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*), kelompok unit kompetensi ini meliputi

NO	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.TL02.001.01	Melakukan Persiapan Tur
2.	PAR.TL02.002.01	Mengkoordinasikan jadwal persiapan
3.	PAR.TL02.003.01	Mengembangkan Pengetahuan Destinasi
4.	PAR.TL02.004.01	Mengatur saat keberangkatan
5.	PAR.TL02.005.01	Mengatur saat transit
6	PAR.TL02.006.01	Mengatur saat tiba
7	PAR.TL02.007.01	Mengatur saat di kendaraan
8	PAR.TL02.008.01	Mengatur saat check in dan check out di hotel
9	PAR.TL02.009.01	Mengatur peserta saat tur

10	PAR.TL02.010.01	Mengelola tur tambahan
11	PAR.TL02.011.01	Mengatur perpindahan moda transportasi
12	PAR.TL02.012.01	Mengelola permasalahan yang tidak terduga
13	PAR.TL02.013.01	Menangani keluhan peserta selama tur
14	PAR.TL02.014.01	Mengelola laporan tur

### 3. Kodefikasi Kelompok unit kompetensi Khusus /Spesifik Pendukung (03)

Pada kelompok unit kompetensi Khusus terdiri 3 (tiga) unit kompetensi yang menyangkut unit pendukung Pimpinan perjalanan wisata (*Tour Leader*), kelompok unit kompetensi ini meliputi

No	Kodefikasi	Judul Unit Kompetensi
1.	PAR.UJ.03.001.01	Melakukan komunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
2.	PAR.UJ.03.002.01	Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
3.	PAR.UJ.03.003.01	Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar

D Daftar Unit Kompetensi (halaman berikutnya)

**Kode Unit** : PAR.TL01.001.01  
**Judul Unit** : Bekerjasama dengan Mitra Kerja dan Wisatawan  
**Deskripsi Unit** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor kebudayaan dan pariwisata serta *hospitalitas* yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi dan melayani Wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Berkomunikasi di Tempat Kerja</b>	1.1 Berkomunikasi dengan mitra kerja dan Wisatawan yang dilakukan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan 1.2 Bahasa dan intonasi dengan tepat dan jelas 1.3 Penggunaan bahasa tubuh perlu disesuaikan 1.4 Kepekaan terhadap perbedaan kebudayaan dan sosial diperlihatkan 1.5 Efektivitas komunikasi dua arah diterapkan
<b>02 Menyediakan bantuan kepada Wisatawan di dalam dan di luar perusahaan</b>	2.1 Kebutuhan dan harapan Wisatawan diidentifikasi, termasuk kebutuhan khusus, secara benar dan diberikan produk serta layanan yang tepat 2.2 Potensi dan konflik yang ada diidentifikasi serta mencari solusinya dengan bantuan mitra kerja apabila dibutuhkan 2.3 Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan dilakukan bilamana memungkinkan 2.4 Ketidakpuasan Wisatawan diketahui dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggung jawab masing-masing dan tata cara. 2.5 Keluhan Wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka, dan sopan dan disampaikan kepada yang berwenang
<b>03 Memelihara standar kinerja pribadi</b>	3.1 Digunakan standar kerja yang tinggi dengan mempertimbangkan :  3.1.1 tempat kerja 3.1.2 masalah kesehatan dan keselamatan 3.1.3 persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus
<b>04 Bekerja dalam satu tim</b>	4.1 Kepercayaan, dukungan, rasa hormat, dan bantuan diberikan kepada anggota tim / mitra kerja di dalam melakukan kegiatan sehari-hari 4.2 Perbedaan kebudayaan diakomodasi di antara tim 4.3 Tujuan, informasi penunjang kerja tim diidentifikasi bersama-sama dan ditindaklanjuti dengan umpan balik

	4.4 Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan, dan dilengkapi dalam tenggang waktu yang telah ditentukan
	4.5 perubahan tanggung jawab dan bantuan untuk memenuhi tujuan kerja yang telah direvisi dari anggota tim dinegosiasikan kembali apabila diperlukan

## BATASAN VARIABEL

- 1 Konteks Variabel:  
Unit ini berlaku untuk sektor – sektor usaha wisata budaya serta sektor hospitalitas.  
Tergantung pada organisasi dan situasi khusus dari Wisatawan dapat dimasukan tapi tidak terbatas pada :
  - Anggota dari sektor-sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas lainnya
  - Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam .
  - Penduduk setempat
  - Wisatawan
  - Wartawan
  - Teman sekerja / mitra kerja
- 2 Perlengkapan:
  - Perlengkapan audio visual
  - Alat peraga pendukung
  - Brosur
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Menerapkan cara berkomunikasi yang baik di tempat kerja, menyediakan bantuan kepada Wisatawan di dalam dan di luar perusahaan, memelihara standar kinerja pribadi, dan cara-cara bekerja dalam satu tim yang baik.
- 4 Peraturan dan Perundangan :
  - Undang-undang kepariwisataan
  - Undang-Undang tentang Benda Cagar Budaya
  - Peraturan Pemerintah tentang.
  - Kode etik pekerja.
  - Aturan tentang tata tertib Wisatawan .

## PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
  - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu mampu berkomunikasi secara efektif dengan Wisatawan dan mitra kerja (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
  - 1.2. Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
  - 1.3. Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap Wisatawan yang berbeda

- 1.4. Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada Wisatawan dan kepentingannya dalam konteks kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas.
  - 1.5. Unit kompetensi ini terkait dengan unit kompetensi PAR.UJ01.002.01, "Bekerja dalam Lingkungan Sosial Yang Berbeda".
- 2 Kondisi Penilaian:
    - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
    - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
    - 2.3. Menunjukkan sertifikat pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti atau bukti-bukti pencapaian prestasi
  - 3 Pengetahuan yang dibutuhkan:
    - Cara Berkomunikasi yang baik
    - Customer Service (Pelayanan pelanggan/Wisatawan)
    - Pengetahuan tentang kebudayaan dan benda cagar budaya
  - 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
    - Melakukan komunikasi dengan baik
    - Melayani Wisatawan
    - Memahami pengetahuan kebudayaan dan benda cagar budaya
  - 5 Aspek Kritis / Penting untuk Penilaian :
    - 5.1 Fokus dari unit ini akan bervariasi tergantung dari konteks kebiasaan (adat istiadat) setempat di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai ragam adat istiadat dan kebutuhan khusus yang bias digunakan pada situasi tertentu.
    - 5.2 bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi yang berbeda dan suasana pelayanan kepada Wisatawan dan dapat dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.
    - 5.3 Menemukanali :
      - 5.3.1 Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan Wisatawan dan mitra kerja (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
      - 5.3.2 Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
      - 5.3.3 Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap Wisatawan yang berbeda
      - 5.3.4 Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada Wisatawan dan kepentingannya dalam konteks kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas.



No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi, tugas itu masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL01.002.01  
**Judul Unit** : **Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini berkenaan dengan kepedulian terhadap budaya yang diperlukan bagi semua orang yang bekerja pada sektor kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas, termasuk kepedulian akan budaya yang diperlukan dalam melayani Wisatawan dan mitra kerja di tempat kerja yang datang dari berbagai latar belakang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Komunikasi dengan Wisatawan dan Mitra Kerja dari Berbagai Latar Belakang</b>	1.1 Para Wisatawan dan mitra kerja dari berbagai latar belakang budaya dihargai dan diperlakukan dengan hormat dan tenggang rasa 1.2 Adanya perbedaan budaya dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun secara tertulis dipahami. 1.3 Diupayakan penggunaan komunikasi melalui bahasa isyarat atau memakai kata-kata sederhana dalam bahasa orang yang diajak bicara bilamana terdapat hambatan 1.4 Bantuan dari mitra kerja, buku referensi, atau organisasi luar diupayakan bilamana diperlukan
<b>02 Menghadapi Kesalahpahaman Antarbudaya</b>	2.1 Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja 2.2 Kesulitan disampaikan kepada orang yang tepat dan mencari bantuan dari pimpinan tim/atasan 2.3 Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan apabila ditemui kesulitan atau kesalahpahaman 2.4 Berupaya memecahkan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan budaya 2.5 Persoalan dan masalah yang timbul diserahkan kepada pimpinan tim / penyelia untuk ditindaklanjuti

### BATASAN VARIABEL

- 1 Konteks Variabel:  
 Unit ini berlaku untuk sektor – sektor usaha wisata budaya.  
 Tergantung pada organisasi dan situasi khusus dari Wisatawan dapat dimasukan tapi tidak terbatas pada :
  - Anggota dari sektor-sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas lainnya
  - Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam .
  - Penduduk setempat
  - Wisatawan
  - Wartawan
  - Teman sekerja / mitra kerja
- 2 Perlengkapan: -

- 3 Tugas Pekerjaan:  
Menerapkan cara berkomunikasi yang baik dengan Wisatawan dan mitra kerja dari berbagai latar belakang, serta memecahkan masalah yang berhubungan dengan kesalahpahaman antarbudaya
- 4 Peraturan dan Perundangan :
  - Kode etik pekerja.
  - Aturan tentang tata tertib Wisatawan .

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
  - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu mampu berkomunikasi secara efektif dengan Wisatawan dan mitra kerja (termasuk bagi mereka yang mempunyai kebutuhan khusus) dalam batas-batas situasi yang dibutuhkan untuk tugas pekerjaan yang relevan
  - 1.2. Kemampuan untuk bekerja dalam satu tim
  - 1.3. Kemampuan untuk memberikan tanggapan secara efektif terhadap berbagai situasi pelayanan terhadap Wisatawan yang berbeda
  - 1.4. Pengertian tentang komunikasi dan pelayanan kepada Wisatawan dan kepentingannya dalam konteks kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas.
  - 1.5. Unit kompetensi ini terkait dengan unit kompetensi PAR.UJ01.001.01, "Bekerjasama Dengan Mitra Kerja Dan Wisatawan"
- 2 Kondisi Penilaian:
  - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan:
  - Cara Berkomunikasi yang baik
  - Budaya Organisasi
  - Pengetahuan tentang kebudayaan daerah, nasional, dan internasional (antar bangsa)
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
  - Melakukan komunikasi dengan baik
  - Menerapkan toleransi terhadap perbedaan budaya dan perilaku terhadap rekan kerja, Wisatawan, dan pihak terkait lainnya
  - Memperkenalkan dan mempromosikan kebudayaan Indonesia
- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
  - 5.1 Fokus dari unit ini akan bervariasi tergantung dari konteks kebiasaan (adat istiadat) setempat di tempat kerja. Pengujian harus mempertimbangkan berbagai ragam adat istiadat dan kebutuhan khusus yang bias digunakan pada situasi tertentu.

- 5.2 bukti dari kompetensi harus berhubungan dengan komunikasi antarbudaya dan suasana pelayanan kepada Wisatawan dan dapat dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu.
- 5.3 Menemukanali :
- 5.3.1 Kemampuan untuk berkomunikasi efektif dengan mitra kerja dan Wisatawan dengan latar belakang / budaya yang sangat berbeda
- 5.3.2 Kemampuan untuk menerapkan budaya organisasi tempat pemandu bekerja
- 5.3.3 Kemampuan menerapkan, memperkenalkan, dan mempromosikan budaya daerah serta nasional yang berbeda-beda sebagai kekayaan bangsa kepada mitra kerja dan Wisatawan

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi, tugas itu masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL01.003.01  
**Judul Unit** : Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan di Tempat Kerja  
**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di bidang kebudayaan dan pariwisata serta hospitalitas. Unit ini tidak membahas kebersihan atau pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang akan dibahas pada unit tersendiri.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
<b>01 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan (K3) di Tempat Kerja</b>	1.1 Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diikuti dengan benar, sesuai dengan peraturan . dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi 1.2 Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan diidentifikasi dan dilaporkan 1.3 Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada yang berwenang
<b>02 Mengantisipasi dan Menangani Keadaan Darurat</b>	2.1 Keadaan darurat dikenali dan diambil tindakan yang tepat untuk dilaksanakan oleh yang bertanggung jawab 2.2 Prosedur keadaan darurat diikuti sesuai dengan ketentuan . 2.3 Bantuan dari mitra kerja dan/atau orang berwenang dicari bilamana diperlukan 2.4 Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan peraturan .
<b>03 Memperhatikan Penampilan Pribadi</b>	3.1 Penampilan pribadi di tempat kerja harus senantiasa memperhatikan hal-hal mengenai lingkungan kerja, kesehatan ,dan keselamatan kerja, seperti berpenampilan rapih sesuai dengan etika dan kesehatan serta berpakaian yang tepat
<b>04 Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan</b>	4.1 Hal-hal yang perlu diperhatikan diidentifikasi 4.2 Hal-hal tersebut disampaikan kepada orang yang ditunjuk, sesuai dengan ketentuan yang berlaku

## BATASAN VARIABEL

- 1 Konteks Variabel:
  - 1.1 Meliputi prosedur-prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan tetapi tidak terbatas pada :
    - 1.1.1 keadaan darurat, kebakaran dan kecelakaan
    - 1.1.2 mengidentifikasi dan mengontrol kemungkinan timbulnya bahaya
    - 1.1.3 memakai baju dan alat-alat pelindung bahaya
    - 1.1.4 meletakkan, mengangkat dan menangani barang dengan aman
    - 1.1.5 Keamanan atas dokumen-dokumen, uang tunai, alat bantu kerja dan para pekerja
    - 1.1.6 sistem pengawasan kunci
  - 1.2 Meliputi situasi darurat tetapi tidak terbatas pada :
    - 1.2.1 ancaman bom
    - 1.2.2 Wisatawan yang terganggu mentalnya (kurang waras)
    - 1.2.3 Kecelakaan
    - 1.2.4 Perampokan
    - 1.2.5 Kebakaran
    - 1.2.6 Penodongan
    - 1.2.7 Banjir
    - 1.2.8 gempa bumi
- 2 Perlengkapan:

Meliputi tapi tidak terbatas pada:

  - 2.1. Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
  - 2.2 Tabung Pemadam Kebakaran
  - 2.3. Buku atau pedoman penyelamatan diri dan aset-aset penting . pada keadaan darurat
  - 2.4. Alat komunikasi
- 3 Tugas Pekerjaan:
  - Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan (K3) di tempat Kerja
  - Mengantisipasi dan Menangani Keadaan Darurat
  - Memperhatikan Penampilan Pribadi
  - Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan
- 4 Peraturan dan Perundangan:
  - 4.1. Undang-Undang dan peraturan pemerintah tentang Kesehatan, Keamanan, dan Keselamatan Kerja
  - 4.2. Peraturan K3 Perusahaan / Organisasi
  - 4.3. Pedoman Penyelamatan diri dan aset . dalam keadaan darurat

## PANDUAN PENILAIAN

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
  - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu menguasai dan mampu mempraktekkan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja.
- 2 Kondisi Penilaian, dapat dilakukan minimal 2 dari 3 kondisi berikut:
  - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
  - 2.3. Tes tertulis
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan:
  - 3.1 Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku secara nasional/provinsi dan regional
  - 3.2 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
  - 3.3 Penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan ditempat kerja.
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
  - 4.1. - Melaksanakan Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan
  - 4.2. dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku
  - 4.3. - Menerapkan prosedur mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja  
- Mengerti dan menguasai penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan ditempat kerja.
- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :  
Menemukanali :
  - 5.3.1 Kemampuan untuk mengikuti prosedur yang ditentukan
  - 5.3.2 Mengerti akan akibat-akibat bilamana mengabaikan prosedur-prosedur tersebut
  - 5.3.3 Mengerti akan syarat-syarat yang legal untuk bekerja sesuai dengan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	1
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.



**Kode Unit** : PAR.TL01.004.01  
**Judul Unit** : **Menangani Situasi Konflik**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini berkenaan dengan pengetahuan keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk menangani situasi konflik yang berhubungan dengan orang lain, baik dengan Wisatawan maupun dengan mitra kerja.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mengidentifikasi Situasi Konflik</b>	1.1 Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk 1.2 Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi Wisatawan atau mitra kerja diidentifikasi dengan cepat dan segera dicari bantuan yang tepat
<b>02 Mengatasi Situasi Konflik</b>	2.1 Bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing 2.2 Pandangan orang lain diterima dan ditampung serta diperlakukan dengan hormat 2.3 Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi 2.4 Teknik pemecahan konflik yang telah disepakati digunakan untuk menangani situasi konflik dan mengembangkan solusi.
<b>03 Menangani Keluhan Wisatawan</b>	3.1 Keluhan ditangani secara sungguh-sungguh, sopan, dan bijaksana 3.2 Bertanggung jawab untuk menangani keluhan 3.3 Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan Wisatawan 3.4 Diambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan Wisatawan sejauh hal itu memungkinkan 3.5 Teknik digunakan untuk mengalihkan keluhan menjadi pujian untuk menunjukkan pelayanan berkualitas tinggi kepada Wisatawan. 3.6 Setiap dokumentasi yang diperlukan dilengkapi dengan akurat dan dalam batas waktu tertentu.

#### BATASAN VARIABEL

1 Konteks Variabel:

Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas. Situasi konflik ini dapat dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada :

- 1.1.1 Keluhan konsumen
- 1.1.2 Konflik di antara mitra kerja kerja
- 1.1.3 Tamu yang ditolak
- 1.1.4 Pecandu obat atau alkohol

- 1.1.5 Pengusiran dari tempat kerja
  - 1.1.6 Wisatawan yang menunda-nunda kedatangannya.
- 2 Perlengkapan:
    - Meliputi tapi tidak terbatas pada:
    - 2.1. Alat komunikasi
    - 2.2 Standar Prosedur operasional (SOP) pemandu
    - 2.3. Buku atau pedoman penyelamatan diri dan aset-aset penting . pada keadaan darurat
  - 3 Tugas Pekerjaan:
    - Mengidentifikasi dan mengatasi Situasi Konflik serta menangani keluhan Wisatawan
  - 4 Peraturan dan Perundangan:
    - 4.1. Undang-Undang tentang Benda Cagar Budaya
    - 4.2. Peraturan Pemerintah tentang .
    - 4.3. Kode etik pekerja .
    - 4.4. Aturan tentang tata tertib Wisatawan .

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
  - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan mampu menangani situasi konflik yang terkait dengan orang lain, baik dengan Wisatawan, mitra kerja, maupun pihak lain
  - 1.2. Unit ini terkait dengan seluruh unit yang melibatkan hubungan interpersonal pemandu dengan mitra kerja, Wisatawan, dan pihak lain.
- 2 Kondisi Penilaian:
  - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi / simulasi secara praktik di tempat kerja
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan, meliputi tapi tidak terbatas pada:
  - Cara Berkomunikasi yang baik
  - Pemecahan masalah (*problem solving*)
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
  - Melakukan komunikasi dengan baik
  - Menerapkan Prosedur penanganan komplain / keluhan Wisatawan
  - Memecahkan masalah
- 5 Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian :
  - Menemukenali :
  - 5.1 Pengetahuan keterampilan menangani konflik
  - 5.2 Kemampuan untuk menerapkan teknik penanganan konflik untuk memecahkan berbagai ragam situasi konflik yang berbeda dalam konteks yang tepat bagi sektor dan tempat kerja.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	3
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	3
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan Masalah	3
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL01.005.01  
**Judul Unit** : **Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Kebudayaan dan Kepariwisata**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan tentang kebudayaan dan pariwisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor usaha wisata budaya, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor kebudayaan dan pariwisata, sehingga diperlukan pengetahuan yang mendalam.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
<b>01 Mencari Informasi tentang Budaya dan Pariwisata</b>	1.1 Sumber informasi koleksi . diidentifikasi dan didapatkan dengan benar 1.2 Didapatkan informasi koleksi spesifik 1.3 Diterapkan informasi usaha wisata budaya dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari 1.4 Informasi koleksi didapatkan untuk membantu kinerja pekerjaan yang efektif dalam usaha wisata budaya, termasuk informasi mengenai : 1.4.1 kepentingan ekonomi dan sosial bagi usaha wisata budaya dan peranan masyarakat setempat; 1.4.2 pasar pariwisata yang berbeda dan relevansinya terhadap sektor usaha wisata budaya; 1.4.3 hubungan antara usaha wisata budaya dan usaha wisata lainnya; 1.4.4 berbagai sektor usaha wisata budaya, hubungan antar mereka dan pelayanan yang ada dalam setiap sektor; 1.4.5 Lembaga-lembaga usaha wisata budaya yang besar; 1.4.6 isu lingkungan untuk kebudayaan dan pariwisata; 1.4.7 keunggulan spesifik dari usaha wisata budaya lokal/regional; 1.4.8 kesempatan karier dalam usaha wisata budaya; 1.4.9 Peranan dan tanggung jawab setiap anggota staf dalam bisnis budaya dan pariwisata yang berhasil; 1.4.10 organisasi pekerjaan dan manajemen waktu; 1.4.11 Jaminan mutu.
<b>02 Memperbarui Pengetahuan Budaya dan Pariwisata</b>	2.1 Hasil penelitian, baik secara formal maupun informal digunakan untuk memperbaharui pengetahuan umum di bidang budaya (7 unsur budaya) dan kepariwisataan 2.2 Pengetahuan yang baru dibagikan kepada Wisatawan dan mitra kerja diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari

## **BATASAN VARIABEL**

- 1 Konteks Variabel:  
Unit ini dapat diterapkan di seluruh sektor kebudayaan dan pariwisata dan sektor hospitalitas, meliputi tetapi tidak dibatasi pada :
  - 1.1. Sumber –sumber koleksi .:
    - 1.1.1 Buku dan referensi media cetak lainnya
    - 1.1.2 Perserikatan dan asosiasi wisata budaya lainnya
    - 1.1.3 Data elektronik (komputer, internet, dan lainnya)
    - 1.1.4 Observasi lapangan dan pengalaman pribadi
    - 1.1.5 Data hasil penelitian lainnya.
  - 1.2. Isu-Isu terkait dengan budaya antara lain, tidak terbatas pada:
    - 1.2.1 Ekonomi, bisnis, dan manajemen
    - 1.2.2 Kepariwisataaan
    - 1.2.3 Sejarah dan politik
    - 1.2.4 Ilmu Pengetahuan Alam terkait (geografi, fisika, kimia, dan matematik)
    - 1.2.5 Hukum terutama hukum hak kekayaan intelektual dan budaya, serta perlindungan barang-barang peninggalan purbakala dan cagar budaya.
- 2 Perlengkapan:  
Meliputi tapi tidak terbatas pada:
  - 2.1. Buku-buku dan referensi hasil penelitian kebudayaan
  - 2.2 Sumber-sumber informasi lainnya
  - 2.3. Perangkat komputer dan internet untuk mencari data
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Mencari Informasi dan memperbaharui pengetahuan tentang budaya dan Pariwisata
- 4 Peraturan dan Perundangan, meliputi namun tidak terbatas pada:
  - 4.1. Undang-Undang Kepariwisataaan
  - 4.2 Undang-Undang Perlindungan Hak Kekayaan Intelektual (nasional dan internasional)
  - 4.3. Undang-Undang tentang Benda Cagar Budaya
  - 4.4. Peraturan Pemerintah tentang .
  - 4.5. Kode etik pekerja .
  - 4.6. Aturan tentang tata tertib Wisatawan .

## **PANDUAN PENILAIAN**

- 1 Penjelasan Prosedur Penilaian:
  - 1.1. Penilaian dilakukan untuk membuktikan bahwa pemandu mampu mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan tentang kebudayaan dan pariwisata
  - 1.2. Unit ini berhubungan dengan seluruh unit yang terkait bidang kebudayaan dan kepariwisataan

- 2 Kondisi Penilaian, meliputi:
  - 2.1. Wawancara mengacu pada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Tes tertulis
- 3 Pengetahuan yang dibutuhkan, meliputi tapi tidak terbatas pada:
  - Kebudayaan
  - Kepariwisataa
  - Ilmu sosial terkait (ekonomi, sosiologi, antropologi, arkeologi, sejarah, politik)
  - Ilmu pasti alam terkait (fisika, geografi, kimia, matematika)
  - Ilmu Hukum
- 4 Keterampilan yang dibutuhkan:
  - Mencari sumber-sumber informasi tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
  - Memilah dan mengolah informasi menjadi pengetahuan tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
  - Memperbaharui pengetahuan tentang koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
  - Menyebarkannya dan mempresentasikan pengetahuan koleksi, kebudayaan dan kepariwisataan
- 5 Aspek Kritis / Penting untuk Penilaian :
  - 5.1 Kemampuan ke sumber informasi koleksi usaha wisata budaya
  - 5.2 Kemampuan umum dari usaha wisata budaya termasuk fungsi peranan utama dan hubungan internal dari sektor yang berbeda dengan isu pengetahuan lebih terperinci yang berkaitan dengan sektor atau pekerjaan spesifik.

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, menganalisa, dan mengorganisasikan informasi	2
2.	Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	2
3.	Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.001.01  
**Judul Unit** : Melakukan persiapan tur  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mempelajari isi master file, mempersiapkan dokumen perjalanan, mempersiapkan rooming list, mempersiapkan perlengkapan perjalanan, mempersiapkan biaya operasional sesuai penugasan yang diberikan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mempelajari isi 'master file'	1.1 "Master file" dipelajari dengan seksama 1.2 Hal – hal khusus yang tercantum dalam 'master file' dicatat dan diantisipasi secara benar 1.3 Catatan – catatan khusus dalam 'master file' dikonfirmasi pada pihak yang menangani 1.4 Permintaan dan kondisi khusus dikonfirmasi kepada peserta 1.5 "Master file" dimonitor dan dimutakhirkan secara rutin sebelum keberangkatan
02 Mempersiapkan dokumen perjalanan	2.1 Dokumen perjalanan dipersiapkan berdasarkan data pada 'master file' termasuk persyaratan visa kunjungan ke negara tujuan 2.2 Masa berlaku dokumen perjalanan diperiksa secara tepat dan benar Berbagai kelengkapan perjalanan diperiksa secara benar 2.5 Dokumen – dokumen pendukung perjalanan dipersiapkan dengan lengkap dan benar Surat – surat resmi pendukung perjalanan dipersiapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku
03 Mempersiapkan daftar peserta dan pengaturan kamar (rooming list/name list)	3.1 Daftar pengaturan kamar peserta dipersiapkan secara benar dan seksama 3.2 Permintaan khusus peserta dicatat dan ditindak lanjuti untuk dapat dipenuhi 3.3 Kelengkapan data pada daftar pengaturan kamar peserta dilengkapi 3.4 Catatan – catatan khusus dicantumkan untuk dijadikan acuan tindak lanjut
04 Mempersiapkan perlengkapan perjalanan	4.1 Daftar perlengkapan perjalanan ( <i>check list</i> ) dipersiapkan dan dikonfirmasi kelengkapannya 4.2 Berdasarkan daftar perlengkapan perjalanan ( <i>check list</i> ), berbagai perlengkapan perjalanan dipersiapkan dengan lengkap dan teliti

05 Mempersiapkan biaya pengeluaran operasional	5.1 Biaya pengeluaran operasional perjalanan dihitung dan direncanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan 5.2 Jumlah biaya operasional dan ketentuan nilai tukar diperiksa dengan tepat dan benar
--	---

## A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. *Master File*
  - 2.3. *Passenger list*
  - 2.4. *Rooming list*
  - 2.5. Daftar perlengkapan perjalanan (*Check List*)
  - 2.6. Biaya operasional
  - 2.7. Dokumen lainnya seperti :
    - Tiket, Voucher dll
    - Kartu Imigrasi, Kartu Bea Cukai, Kartu Kesehatan dll
    - Surat Kesehatan, Surat Keterangan barang bawaan dll
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Memimpin Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional  
  
Mempersiapkan / meneliti ulang keberadaan dokumen perjalanan Tiket maupun Non Tiket yang diperlukan dalam melaksanakan perjalanan wisata yang ditugaskan
- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
  - 4.2 Peraturan tentang Tiket baik nasional maupun internasional
  - 4.3 Peraturan tentang Hotel
  - 4.4 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader))

## B. PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan kegiatan – kegiatan sesuai Good Tour Leading Practices
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini
2. Kondisi penilaian
  - 2.1 Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2 Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan



- 2.3 Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
- 2.4 Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
- 3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Pengetahuan tentang destinasi
  - 3.2. Pengetahuan tentang dokumen perjalanan
  - 3.3. Pengetahuan nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana tur
- 4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepimpinanan (leadership)
  - 4.2. Berkomunikasi
  - 4.3. Pembuatan Daftar peserta tur dan pengaturan kamar
- 5. Aspek kritis  
Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait:
  - 5.1. Membaca dan menginterpretasikan file secara benar
  - 5.2. Membuat passenger manifest (rooming list dan passenger list)
  - 5.3. Mempersiapkan dokumen – dokumen pendukung perjalanan
  - 5.4. Mengecek validitas tiket, paspor, visa

### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.002.01  
**Judul Unit** : Mengkoordinasikan jadwal perjalanan  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk memeriksa program acara perjalanan, meneliti distribusi waktu, meneliti penyediaan jasa pemasok (vendor) sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Memeriksa program acara perjalanan</b>	1.1 Dokumen program perjalanan diketahui dan dikonfirmasi secara benar dan tepat 1.2 Acara perjalanan diteliti dan diperiksa kejelasannya 1.3 Berbagai kondisi dan pengaturan dalam program acara perjalanan dimengerti dengan benar dan tepat 1.4 Hal khusus yang timbul dalam program acara perjalanan, hal tersebut dikonfirmasi dengan benar 1.5 Hal yang seharusnya tercantum namun tidak tercantum, dikonfirmasi kembali 1.6 Perbaikan acara perjalanan , hotel , restoran dan kunjungan ke objek wisata dilakukan dan di konfirmasi dengan personil yang terkait
<b>02 Meneliti 'distribusi' waktu</b>	2.1 Pengaturan (pendistribusian) waktu dipelajari dengan teliti dan seksama 2.2 Perencanaan kegiatan dalam pengaturan / acara perjalanan dilakukan dengan seksama
<b>03 Meneliti penyediaan jasa pemasok (vendor)</b>	3.1 Daftar penyedia jasa pemasok (vendor) dikenali dengan tepat 3.2 Keterangan terperinci mengenai pemasok jasa pelayanan dikonfirmasi dengan tepat 3.3 Permintaan khusus diperiksa dan di konfirmasi ke pihak pemasok melalui personil yang terkait

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini digunakan pada saat persiapan seorang pimpinan perjalanan wisata (pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)), baik nasional maupun internasional ketika memperoleh penugasan dari institusi/organisasi.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. Program Acara Perjalanan
  - 2.2. *D.O.T List (Distribution of Time List)*
  - 2.3. Daftar pemasok (*vendor*)
  - 2.4. Dokumen-dokumen pendukung acara perjalanan
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Memeriksa secara seksama jadwal perjalanan secara detail (*rundown* acara) dan mengetahui secara pasti dan benar bagaimana mengkoordinasikannya kepada rekan terkait

Koordinasi dapat berupa Komunikasi Interpersonal, Konfirmasi / Rekonfirmasi

4. Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Aturan tentang kondisi yang termasuk dan tidak termasuk dalam acara perjalanan
  - 4.2 Aturan tentang pendistribusian waktu tempuh
  - 4.3 Peraturan tentang kerjasama usaha antar *vendor*
  - 4.4 Kode etik/aturan-aturan dalam berkomunikasi

## **B. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Pada dasarnya penilaian diberikan dalam rangka persiapan sebelum tour itu dilaksanakan sehingga pada tahapan ini seorang pimpinan perjalanan wisata (pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) dituntut untuk mampu memeriksa program acara perjalanan, mampu meneliti pendistribusian waktu dan mampu meneliti penyediaan jasa pemasok
  - 1.2 Dapat menganalisa dan berkoordinasi dengan staf Biro Perjalanan Wisata untuk akhirnya mendapatkan Jadwal Program yang pasti (Fixed Itinerary)
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu pada kriteria unjuk kerja
  - 2.2. Simulasi, demonstrasi konsep, dan system kerja perjalanan wisata
  - 2.3. Menunjukkan bukti/hasil kerja berupa dokumen
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan yang pernah diikuti yang berkaitan dengan kriteria unjuk kerja
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Obyek wisata
  - 3.2. Pendistribusian waktu
  - 3.3. Jasa pemasok
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Mampu menganalisa program acara
  - 4.2. Mampu berkoordinasi dengan staf Tour dan staf pemasok untuk mendapatkan program acara yang sudah pasti (Fixed Itinerary)
5. Aspek kritis

Mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan pekerjaan persiapan dalam kaitannya dengan kriteria unjuk kerja yang terkait dengan:

- 5.1. Memeriksa program acara perjalanan
- 5.2. Meneliti pendistribusian waktu
- 5.3. Meneliti penyediaan jasa pemasok

Mampu berkoordinasi dengan staf Biro Perjalanan Wisata ataupun staf perusahaan jasa pemasok untuk mendapatkan program acara yang pasti/tetap (Fixed Itinerary)

### C. KOMPETENSI KUNCI

No	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	3
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok	2
5.	Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	2
6.	Memecahkan Masalah	2
7.	Menggunakan Teknologi	1

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode** : PAR.TL02.003.01  
**Judul Unit** : Mengembangkan Pengetahuan Destinasi  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mencari, mengumpulkan, memelihara serta mengembangkan informasi khusus Negara tujuan, dan mempelajari etika dan budaya internasional sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01. Mencari, Mengumpulkan, Memelihara serta mengembangkan informasi umum negara / kota tujuan	1.1. Sumber-sumber informasi umum tentang Negara / kota tujuan diidentifikasi dengan tepat 1.2. Informasi umum tentang tujuan diidentifikasi dengan tepat 1.3. Informasi umum tentang Negara/ kota tujuan diklarifikasi dan dikembangkan dengan sumber-sumber informasi yang dapat dipercaya. 1.4. Informasi umum tentang Negara /kota tujuan disimpan dalam dokumen dengan tepat.
02. Mencari, Mengumpulkan, Memelihara serta mengembangkan informasi khusus negara / kota tujuan	2.1. Sumber-sumber informasi khusus tentang Negara/ kota tujuan diidentifikasi dengan tepat 2.2. Informasi tentang Negara/ kota tujuan diidentifikasi dengan tepat 2.3. Informasi khusus tentang Negara/ kota tujuan diklarifikasi dan dikembangkan dengan sumber-sumber informasi lainnya. 2.4. Informasi khusus tentang Negara tujuan disimpan dalam dokumen dengan benar
03. Mencari, Mengumpulkan, Memelihara serta mengembangkan informasi Etika dan Budaya Internasional	3.1 Sumber-sumber informasi tentang budaya dan etika internasional diidentifikasi dengan tepat dan benar 3.2. Informasi tentang etika dan budaya internasional diidentifikasi dengan tepat dan benar 3.3. Informasi tentang etika dan budaya internasional diklarifikasi dengan sumber-sumber informasi lainnya. 3.4. Informasi tentang etika dan budaya internasional disimpan dalam dokumen yang benar.

#### A. BATASAN VARIABEL

##### 1. Kontek Variabel

Unit ini berlaku bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional  
 Mengembangkan informasi termasuk memutakhirkan ( Up Date )

Informasi umum antara lain :

- Pemerintahan Negara destinasi
- Geography, Demography, Ekonomi, Sosial
- Hal hal yang menarik dari Destinasi

Informasi Khusus antara lain :

- Obyek Wisata yang menarik di Destinasi
- Produk Pariwisata di Destinasi ( Hotel, Restoran, Transportasi, Entertainment )
- Paradigma Pariwisata dan Produk Pariwisata di Destinasi

#### Informasi Etika dan Budaya Internasional

- Budaya yang ada di Destinasi dan Internasional
- Etika yang ada di Destinasi dan Internasional
- Adat istiadat di Destinasi
- Do and Don't di Destinasi

### 2. Perlengkapan

- 2.1. SOP
- 2.2. Sumber sumber informasi
- 2.3. Buku-buku dan internet
- 2.4. Filing / Pengklasifikasian Informasi

### 3. Tugas Pekerjaan

- Memilih sumber informasi yang dapat dipercaya.
- Memelihara Kuantitas dan Kualitas Informasi tentang destinasi yang diperlukan dalam tugasnya sebagai Pimpinan Rombongan Wisata.
- Memutakhirkan (up date) Informasi destinasi yang akan dikunjungi.

### 4. Peraturan dan Perundangan

- 4.1. Peraturan CIQ Negara yang dituju
- 4.2. Peraturan Industri Pariwisata Negara yang dituju
- 4.3. Peraturan Adat Setempat

## **B. PANDUAN PENILAIAN**

### 1. Penjelasan Prosedur Penilaian

- 1.1. Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan kegiatan-kegiatan sesuai Good Tour Leading Practices
- 1.2. Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini

### 2. Kondisi Penilaian

Penilaian dapat dilakukan saat mempersiapkan informasi destinasi ataupun berupa Test berupa :

- 2.1. Wawancara mengacu kepada kriteria unjuk kerja
- 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
- 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
- 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti atau bukti-bukti pencapaian suatu prestasi

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

- 3.1. destinasi
- 3.2. dokumen perjalanan
- 3.3. tentang mengakses informasi

3.3. sistem pengklasifikasian (*filing system*)

4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepimpinan (Leadership)
  - 4.2. Berkomunikasi
  - 4.3. Pembuatan file
  
5. Aspek Kritis

Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi elemen kompetensi dan criteria unjuk kerja, terutama yang terkait :

  - 5.1. Mengakses informasi destinasi secara benar
  - 5.2. Membaca dan menginterpretasikan file secara benar

C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.004.01  
**Judul Unit** : Mengatur saat keberangkatan  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam rangka mengoperasionalkan perjalanan wisata termasuk mengatur prosedur pelaporan dan melakukan pengaturan sesuai penugasan yang diberikan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
01 Mengatur Prosedur pelaporan	1.1 Tempat dan waktu berkumpul ditentukan. 1.2 Peserta dan bagasi diidentifikasi 1.3 Prosedur check in dilakukan sesuai aturan perusahaan 1.4 Prosedur keberangkatan diinformasikan
02 Mengatur hal yang khusus	2.1 Permintaan khusus peserta diatur sesuai prosedur perusahaan 2.2 Masalah masalah yang timbul diidentifikasi dan diatasi sesuai dengan prosedur dan peraturan CIQ ( <i>Custom, Immigration, and Quarantine</i> ) 2.3 Pengaturan waktu dikelola dan dilaksanakan secara tepat.

#### D. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
 Unit ini berlaku bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.  
 Unit ini berlaku bagi Proses keberangkatan rombongan wisata
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP(*Standar Operational Procedures*)
  - 2.2. Daftar acara perjalanan (itinerary)
  - 2.3. Passenger list / Rooming List
  - 2.4. Hotel List
  - 2.5. Vendor List
  - 2.6. Check List Perjalanan
  - 2.7. Photocopy Passport
- 3 Tugas Pekerjaan:  
 Melaksanakan pengaturan peserta saat keberangkatan
- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ dan security negara tempat keberangkatan



4.2 Peraturan CIQ dan security negara tujuan destinasi

4.3 Peraturan Ticket

- 5 Permintaan khusus antara lain: Boarding pass, Makanan yang spesifik, *Priority Membership*, *Frequent Flyer*, Penumpang dengan kebutuhan khusus, Peserta yang membutuhkan kursi roda

## E. PANDUAN PENILAIAN

### 1. Penjelasan prosedur penilaian

1.1 Penilaian ini pada dasarnya untuk menguji kemampuan pelaku menerapkan prosedur dan peraturan yang terkait saat keberangkatan.

1.2 Dapat menunjukkan teknik pengaturan dan penggunaan alat pendukung yang diperlukan saat keberangkatan.

### 2. Kondisi penilaian

2.1 Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja

2.2 Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan

2.3 Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan

2.4 Melakukan uji lisan dan tertulis

### 3. Pengetahuan yang dibutuhkan

3.1 Perencanaan dan pengelolaan tur/wisata

3.2 Syarat – syarat legal yang berhubungan dengan Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)

3.3 Pengetahuan umum tentang daerah yang dituju

3.4 Pengetahuan khusus tentang daerah yang dituju

3.5 Pengetahuan tentang CIQ

3.6 Pengetahuan tentang fasilitas di tempat keberangkatan

### 4. Keterampilan yang dibutuhkan

4.1 Kepimpinan

4.2 Komunikasi interpersonal

4.3 Pengecekan passenger list dan baggage list saat mengatur proses check in di airport

4.4 Kemampuan untuk memimpin pergerakan rombongan mulai dari tempat berkumpul rombongan hingga ke ruang tunggu

### 5. Aspek kritis

Mampu melakukan pengaturan terhadap peserta, pemasok jasa, dan pihak-pihak terkait lainnya pada saat keberangkatan.

Mampu mengatur tahapan tahapan proses check in termasuk pemeriksaan security dan imigrasi

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.005.01  
**Judul Unit** : Mengatur saat transit  
**Deskripsi Unit** : Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan oleh seorang Pimpinan Perjalanan Wisata saat rombongan melakukan transit di sebuah airport

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
<b>01 Mengelola informasi saat transit</b>	1.1 Informasi transit dicari secara tepat dan disampaikan kepada para peserta 1.2 Informasi transit diidentifikasi untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur 1.3 Perubahan perubahan informasi di kelola dan di 1.4 klarifikasikan Informasi waktu dan tempat kumpul saat transit di koordinasikan
<b>02 Memimpin peserta saat transit</b>	2.1 Peserta diarahkan ke area transit yang telah ditetapkan 2.2 Pergerakan peserta dikelola sesuai prosedur 2.3 Keadaan darurat ditangani dan di koordinasikan secara tepat

#### A. BATASAN VARIABEL

##### 1 Kontek variabel:

Unit ini berlaku bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.

Unit ini berlaku bagi Proses Transit di Airport bagi Rombongan Wisata yang sedang menggunakan Pesawat dari Origin menuju Destinasi

Transit yang di kelola dapat berupa :

- Transit dengan pesawat yang sama
- Transit dengan Bertukar Pesawat
- Transit dengan Bertukar Pesawat dan menginap di dalam Airport
- Transit dengan Bertukar Pesawat dan menginap di Luar Airport
- Transit dengan perpindahan airport

Perpindahan Terminal saat transit dapat berupa perpindahan dari :

- Terminal Internasional ke Terminal Nasional dan sebaliknya
- Terminal Internasional ke Terminal Internasional
- Terminal Nasional ke Terminal Nasional

Informasi Transit yang dibutuhkan antara lain:

- Prosedur transit yang akan dilakukan ( *Security Check, Immigration check, Ticket check* dan lainnya )
- Kartu Transit yang diterima anggota rombongan
- Letak *gate* kedatangan dan *gate* keberangkatan berikutnya
- Transportasi yang dapat digunakan penumpang dan barang, Jika ada perpindahan Ruang tunggu ataupun Terminal keberangkatan lanjutan
- Waktu yang berlaku di airport transit, sebagai dasar penentuan waktu berkumpul, waktu boarding dan waktu keberangkatan.
- Fasilitas Airport yang dapat digunakan rombongan saat menunggu keberangkatan lanjutan ( *Rest room, Ruang tunggu, Restaurant, Shopping area*, transit tour dan fasilitas lainnya )
- Susunan dan Letak Fasilitas Airport yang perlu diketahui dalam melaksanakan proses transit ( Terminal Kedatangan dan Keberangkatan, Ruang tunggu, Counter Airline, Security check, Immigration check point, dan lainnya ) dan waktu pencapaiannya
- Hak-hak Wisatawan yang didapatkan dari airline ( Meals, Akomodasi dan lainnya ) untuk keadaan keadaan tertentu

2 Perlengkapan:

- 2.1. SOP
- 2.2. *Dokumen perjalanan*
- 2.3. Passenger list
- 2.4. Peta Airport
- 2.5. Rencana Waktu dan kegiatan didalam proses transit

3 Tugas Pekerjaan:

- Memimpin Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional
- Memimpin Perpindahan Rombongan dan barang dari Gate Kedatangan menuju Gate Keberangkatan secara tepat waktu dan teratur
- Mengelola waktu selama transit sehingga rombongan merasa nyaman dan menyenangkan
- Menyelesaikan Prosedur transit ( C I Q ) yang berlaku di Airport tersebut

4 Peraturan dan perundangan

- 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
- 4.2 Peraturan tentang Tiket baik nasional maupun internasional
- 4.3 Peraturan tentang Hotel
- 4.4 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader))

5. Keadaan darurat yang mungkin timbul antara lain :

- 5.1 Pesawat Terlambat
- 5.2 Pesawat dibatalkan
- 5.3 Perubahan Terminal keberangkatan
- 5.4 Anggota peserta terkena sanksi Imigrasi

## 5.5 Peserta tidak ada saat boarding

### **B. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku mampu melakukan pengaturan saat transit.
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini.
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Destinasi
  - 3.2. Airport dan fasilitasnya
  - 3.3. Prosedur Prosedur (CIQ, Security Check, Bagasi dan lainnya ) saat transit
  - 3.4. Dokumen perjalanan
  - 3.5. Nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana tur
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepimpinan (leadership)
  - 4.2. Berkomunikasi
  - 4.3. Menyiapkan Daftar peserta tur dan pengaturan kamar
  - 4.4. Mengelola Informasi transit
  - 4.5. Mengelola Waktu transit
  - 4.6. Mengelola pergerakan rombongan dan barang saat transit
  - 4.7. Mengelola Transportasi dan Akomodasi yang dibutuhkan rombongan saat transit
  - 4.8. Mengelola hak-hak rombongan dari pihak ketiga untuk situasi tertentu
  - 4.9. Menyelesaikan masalah masalah darurat yang timbul saat transit
5. Aspek kritis

Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait dengan:

  - 5.1. Mencari informasi transit yang dibutuhkan dan menyampaikannya kepada rombongan dalam bentuk prosedur prosedur
  - 5.2. Menggerakkan Rombongan dari gate kedatangan menuju gate keberangkatan secara tepat waktu dan menyenangkan
  - 5.3. Menyelesaikan prosedur prosedur transit ( CIQ, Security check, Bagasi dan lainnya ) dengan baik
  - 5.4. Mengelola Transportasi, Akomodasi, yang dibutuhkan rombongan saat transit

### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.006.01  
**Judul Unit** : Mengatur saat tiba  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka mengoperasionalkan perjalanan wisata termasuk mengelola prosedur CIQ, menangani bagasi penumpang, mengelola peserta dan bagasi saat memasuki kendaraan sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mengelola prosedur CIQ ( Bea cukai , Imigrasi ,Karantina )</b>	1.1 Informasi prosedur CIQ disampaikan dengan baik dan benar 1.2 benar 1.3 Peserta dipimpin untuk melaksanakan prosedur CIQ Bawaan peserta dengan status <i>Declare</i> dikelola secara baik dan benar
<b>02 Menangani bagasi penumpang</b>	2.1 Informasi <i>conveyor belt</i> diperoleh dan diinformasikan dengan baik dan benar 2.2 Bagasi dihitung dan diidentifikasi secara baik dan benar 2.3 Pengangkutan bagasi dikelola sesuai prosedur 2.4 Bagasi yang ketinggalan atau hilang ditangani sesuai prosedur
<b>03 Mengelola peserta dan bagasi saat memasuki kendaraan</b>	3.1 Kolega kerja diidentifikasi dengan baik dan benar 3.2 Pergerakan peserta dan bagasi diarahkan dengan baik dan benar 3.3 Penempatan peserta dan bagasi diatur dengan baik dan benar

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. *Dokumen perjalanan*
  - 2.3. Passenger list
  - 2.4. Daftar perlengkapan perjalanan (Check List)
  - 2.5. Biaya operasional
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Memimpin Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional.

Memimpin dan mengatur proses pelaksanaan prosedur CIQ pada saat tiba di destinasi.

Memimpin perpindahan rombongan mulai dari Pesawat hingga keluar dari Airport.

- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
  - 4.2 Peraturan tentang Tiket, baik nasional maupun internasional
  - 4.3 Peraturan tentang airport Internasional maupun Nasional
  - 4.4 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader))

## **B. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan pengaturan saat ketibaan
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
  - 2.5. Pengujian secara lisan dan tertulis.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Airport handling di destinasi
  - 3.2. Dokumen dokumen perjalanan
  - 3.3. Prosedur prosedur CIQ
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepimpinanan (leadership)
  - 4.2. Komunikasi interpersonal.
  - 4.3. Memimpin dan mengatur rombongan melewati Pemeriksaan CIQ
  - 4.4. Melaksanakan Airport handling mulai dari pesawat hingga masuk kedalam Bus/Transportasi
5. Aspek kritis

Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait:

  - Airport Handling
  - Baggage handling
  - Pergerakan Rombongan dari pesawat hingga keluar Airport



### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.007.01  
**Judul Unit** : Mengatur saat di kendaraan  
**Deskripsi Unit** : Unit ini menguraikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan oleh seorang Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader) ketika bertugas di kendaraan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mengatur peserta</b>	1.1 Jumlah peserta dipastikan dengan baik dan tepat. 1.2 Rotasi pertukaran tempat duduk peserta dikelola dan dikoordinasikan dengan tepat.
<b>02 Mengelola rute dan <i>itinerary</i></b>	2.1 Rute dan <i>itinerary</i> dikelola dan dikoordinasikan dengan baik 2.2 Alokasi distribusi waktu dikelola secara benar
<b>03 Mengelola informasi dan kegiatan saat di kendaraan</b>	3.1 Ketentuan ketentuan perjalanan yang berlaku dikelola dan di informasikan 3.2 Akurasi informasi dikelola dengan baik 3.3 Kegiatan dikelola sesuai dengan program dan kebutuhan

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pimpinan Perjalanan Wisata (Pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader)) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi saat di kendaraan.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. Daftar acara perjalanan (*itinerary*)
  - 2.3. Rooming List
  - 2.4. Vendor List
  - 2.5. Buku – buku tentang destinasi
  - 2.6. Perlengkapan pendukung kegiatan di kendaraan
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Melaksanakan pengaturan peserta, *itinerary*, informasi dan kegiatan yang dibutuhkan selama di kendaraan
- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
  - 4.2 Peraturan berlalulintas di destinasi
  - 4.3 Peraturan keselamatan, keamanan, dan kesehatan di kendaraan (K3)
  - 4.4 Peraturan mengenai dokumen perjalanan

## **B. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian ini pada dasarnya untuk menguji kemampuan seorang pimpinan perjalanan wisata (Tour Leader) saat di kendaraan.
  - 1.2 Dapat menunjukkan teknik pengaturan dan penggunaan alat pendukung yang diperlukan saat di kendaraan.
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
  - 2.5. Pengujian secara lisan dan tertulis.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Pengetahuan tentang destinasi
  - 3.2. Pengetahuan tentang dokumen perjalanan
  - 3.3. Pengetahuan berlalulintas di destinasi.
  - 3.4. Pengetahuan tentang keselamatan, keamanan, dan kesehatan (K3)
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepimpinanan (leadership)
  - 4.2. Komunikasi interpersonal
  - 4.3. Pelayanan prima
5. Aspek kritis

Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait:

  - 5.1. Mengatur peserta di kendaraan
  - 5.2. Menjalankan itinerary
  - 5.3. Mengelola informasi dan kegiatan selama di kendaraan
  - 5.4. Melaksanakan peraturan berkendara yang berlaku di tiap daerah/negara

### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

Kode : **PAR.TL02.008.01**  
 Judul Unit : **Mengatur Saat *Check in* dan *Check out* Hotel**  
 Deskripsi Unit : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengatur kamar, mengatur bagasi, mengelola informasi dan fasilitas hotel sesuai penugasan yang diberikan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
01. Mengatur Penempatan Kamar	1.1. Informasi penempatan kamar dan fasilitasnya dikelola secara baik dan benar 1.2. Penempatan kamar dikelola dan dikoordinasikan dengan petugas terkait. 1.3. Permintaan khusus mengenai kamar diidentifikasi dan dikoordinasikan dengan personal terkait
02. Mengatur Bagasi	2.1. Penempatan bagasi dikoordinasikan dengan personal terkait secara benar dan baik. 2.2. Bagasi peserta di cek dengan baik dan benar 2.3. Informasi tentang prosedur check out dikelola dengan baik dan benar. 2.4. Pengecekan bagasi dilakukan sesuai prosedur
03. Mengelola Informasi dan fasilitas hotel	3.1 Informasi dan fasilitas hotel dikelola dengan baik dan benar. 3.2. Pembayaran atas penggunaan fasilitas hotel oleh peserta diselesaikan sesuai prosedur

#### **A. BATASAN VARIABEL**

1. Kontek Variabel  
Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional
2. Perlengkapan
  - 2.1. SOP
  - 2.2. Daftar Acara Perjalanan (Itinerary)
  - 2.3. Passenger dan Rooming List
  - 2.4. Hotel List
  - 2.6. Check list Perjalanan
3. Tugas Pekerjaan
  - Memimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional
  - Mengatur proses check in / check out wisatawan di/dari Hotel
  - Mengatur proses pengurusan barang dari bus ke kamar
4. Peraturan dan Perundangan
  - 4.1. Peraturan CIQ Negara yang dituju
  - 4.2. Peraturan Hotel

## B. PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan Prosedur Penilaian
  - 1.1. Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan pengaturan saat check in dan check out
  - 1.2. Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini
2. Kondisi Penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada kriteria unjuk kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti atau bukti-bukti pencapaian suatu prestasi
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Tentang destinasi
  - 3.2. Tentang dokumen perjalanan
  - 3.3. Tentang perhotelan
  - 3.3. Konversi mata uang dan pengalokasian dana tur
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepemimpinan (Leadership)
  - 4.2. Komunikasi interpersonal
  - 4.3. Pembuatan Daftar Peserta Tur dan pengaturan kamar dan bagasi
5. Aspek Kritis

Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi elemen kompetensi dan criteria unjuk kerja, terutama yang terkait :

  - 5.1. Membaca dan menginterpretasikan file secara benar
  - 5.2. Membuat passenger manifest (rooming dan passenger list)
  - 5.3. Penyampaian informasi yang dibutuhkan wisatawan selama menginap, check in dan check out.

## C. KOMPETENSI KUNCI

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

<b>Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini</b>	
<b>Tingkat</b>	<b>Karakteristik</b>
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.009.01  
**Judul Unit** : **Mengatur peserta saat tur**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan dalam rangka **memimpin perjalanan wisata** termasuk mengatur peserta saat di kendaraan, mengatur peserta saat di obyek wisata, mengatur peserta saat di makan di restoran, mengatur peserta saat berbelanja sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mengatur peserta saat di kendaraan</b>	1.1 Informasi tentang pengaturan tempat duduk disampaikan dengan baik dan benar. 1.2 Pengaturan tempat duduk dilaksanakan dan di koordinasikan dengan peserta. 1.3 Pengecekan jumlah peserta dilaksanakan secara teliti dan benar
<b>02 Mengatur peserta saat di obyek wisata</b>	2.1 Alur kunjungan peserta saat di obyek wisata diinformasikan dengan benar. 2.2 Peserta diatur dengan baik dan benar saat di obyek wisata Tata tertib kunjungan di informasikan dengan baik 2.3 Alokasi waktu dikelola dengan tepat.
<b>03 Mengatur peserta saat makan di restoran</b>	3.1 Menu diidentifikasi dan diinformasikan secara baik 3.2 Pengaturan tempat duduk dilaksanakan dan di koordinasikan dengan peserta. 3.3 Permintaan menu khusus dikelola secara baik 3.4 Penambahan makanan dan minuman diluar paket diinformasikan menjadi tanggungan pemesan. 3.5 Alokasi waktu makan dikelola dengan tepat
<b>04 Mengatur peserta saat berbelanja</b>	3.1 Informasi umum mengenai kunjungan ketempat belanja dikelola dengan baik. 3.2 Peserta belanja diidentifikasi dengan baik dan benar 3.3 Alokasi waktu belanja dikelola dengan tepat.

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. *Master File*
  - 2.3. Passenger list



- 2.4. Rooming list
- 2.5. Daftar perlengkapan perjalanan (Check List)
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Memimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional
- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Kepatutan, protokoler
  - 4.2 Peraturan tentang kunjungan di obyek wisata (pertunjukan, obyek wisata tertentu)
  - 4.3 Peraturan tentang etika di restoran
  - 4.4 Peraturan (petunjuk – petunjuk) berbelanja
  - 4.5 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader)

## **B. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan kegiatan – kegiatan sesuai Good Tour Leading Practices
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini
2. Kondisi penilaian
  - 2.1 Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2 Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3 Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4 Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti-bukti pencapaian suatu prestasi.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Pengetahuan tentang destinasi
  - 3.2. Pengetahuan tentang peraturan kunjungan obyek wisata
  - 3.3. Pengetahuan tentang etika di restoran
  - 3.4. Pengetahuan nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana tur
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepemimpinan (leadership)
  - 4.2. Berkomunikasi
  - 4.3. Pembuatan Daftar peserta tur
5. Aspek kritis  
Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait:
  - 5.1. Menjelaskan dan mengelola pengaturan tempat duduk peserta
  - 5.2. Membuat passenger manifest (rooming list dan passenger list)
  - 5.3. Mengetahui dan menjelaskan peraturan dan etika di obyek wisata, restoran
  - 5.4. Mengetahui dan menjelaskan informasi belanja

### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.010.01  
**Judul Unit** : **Mengelola tur tambahan**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh seorang Tour Leader saat mempersiapkan aktifitas optional / tambahan dan melaksanakannya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mempersiapkan tur tambahan</b>	1.1 Informasi mengenai kegiatan tur tambahan diidentifikasi dan di koordinasi secara baik dan tepat.  1.2 Jumlah peserta tur tambahan diidentifikasi dan dikelola dengan baik.  1.3 Koordinasi tur tambahan dilakukan dengan pihak terkait
<b>02 Melaksanakan tur tambahan</b>	2.1 Program tur tambahan dilaksanakan dengan baik dan benar 2.2 Biaya pengeluaran tur tambahan dikelola secara baik sesuai dengan standar perusahaan 2.3 Alokasi waktu tur tambahan dilaksanakan tanpa mengganggu jadwal perjalanan utama

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. *Dokumen perjalanan*
  - 2.3. Passenger list
  - 2.4. Pedoman harga tur tambahan (brosur, daftar harga, dll)
- 3 Tugas Pekerjaan:
  - 3.1 Memimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional
  - 3.2 Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk merencanakan tur tambahan
  - 3.3 Menghitung biaya dan menjual tur tambahan
  - 3.4 Mengoperasikan tur tambahan
- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
  - 4.2 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*)
  - 4.3 Peraturan jam kerja pengemudi khususnya di Eropa (*Driver's Maximum Working Days Regulation*)

## B. PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan kegiatan – kegiatan sesuai *Good Tour Leading Practices*
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini kebijakan perusahaan tentang tur tambahan
2. Kondisi penilaian
  - 2.1 Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2 Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3 Menunjukkan hasil atau bukti-bukti pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4 Test lisan ataupun tertulis
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Tentang destinasi
  - 3.2. Tentang dokumen perjalanan
  - 3.3. Nilai konversi mata uang
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepemimpinan (leadership)
  - 4.2. Berkomunikasi
  - 4.3. Menjual tur tambahan
5. Aspek kritis  
Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait:
  - 5.1. Menjelaskan dan Menjual tur tambahan
  - 5.2. Menghitung komponen pembiayaan tur tambahan
  - 5.3. Mempersiapkan dokumen – dokumen pendukung perjalanan

## C. KOMPETENSI KUNCI

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

<b>Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini</b>	
<b>Tingkat</b>	<b>Karakteristik</b>
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.011.01  
**Judul Unit** : **Mengatur perpindahan moda transportasi**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh seorang Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) saat pelaksanaan perpindahan rombongan dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mempersiapkan perpindahan moda angkutan untuk peserta dan bagasi</b>	1.1 Informasi perpindahan moda angkutan peserta dan barang diidentifikasi 1.2 Negosiasi dikelola dan dikonfirmasi dengan pemasok. 1.3 Prosedur perpindahan peserta dan barang dijelaskan 1.4 Bantuan yang diperlukan dikoordinasikan dengan petugas terkait
<b>02 Mengelola perpindahan peserta dan bagasi</b>	2.1 Perpindahan peserta dikelola sesuai dengan prosedur yang telah dipersiapkan 2.2 Peserta dan bagasi diarahkan dan dibantu saat perpindahan moda transportasi 2.3 Kelengkapan jumlah peserta dan bagasi dipastikan sebelum melanjutkan perjalanan
<b>03 Mengelola administrasi keuangan</b>	3.1 Administrasi keuangan dengan pemasok dikelola sesuai dengan prosedur perusahaan 3.2 Bukti pembayaran disimpan sesuai prosedur perusahaan.

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi

Perpindahan moda angkutan dapat terjadi pada program program perjalanan :

- Full Day Tour
- Half Day Tour
- Inbound Tour
- Outbound Tour
- Domestic Tour
- Inbound tour
- Ekowisata

Perpindahan moda angkutan dapat berupa perpindahan dari :

- Moda transportasi darat ke moda transportasi air dan sebaliknya
- Moda transportasi darat ke darat ( Bus ke Kereta api)
- Darat - Udara – Air (atau sebaliknya)

2. Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. Dokumen perjalanan
  - 2.3. Passenger list
  - 2.4. Daftar perlengkapan perjalanan (Check List)
  - 2.5. Bendera, Spanduk, Baggage Tag,
  - 2.6. Biaya operasional
3. Tugas Pekerjaan:

Memimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional  
Memimpin dan mengatur Rombongan saat berpindah moda transportasi
4. Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
  - 4.2 Peraturan tentang Tiket baik nasional maupun internasional
  - 4.3 Peraturan tentang Hotel
  - 4.4 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader)

## **B. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan kegiatan – kegiatan sesuai Good Tour Leading Practices
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini:
    - a. Menguasai unit kompetensi PAR.PW02.004.01: Mengoordinasikan Perjalanan Wisata
    - b. Menguasai unit kompetensi PAR.PW.02.005.01: Memimpin Rombongan Wisata
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
  - 2.5. Pengujian secara lisan dan tertulis.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Pengetahuan tentang destinasi
  - 3.2. Pengetahuan tentang moda transportasi
  - 3.3. Pengetahuan tentang dokumen perjalanan

3.4. Pengetahuan nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana tur

4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepemimpinan (leadership)
  - 4.2. Berkomunikasi
5. Aspek kritis

Mampu mendemonstrasikan secara terintegrasi seluruh elemen kompetensi dan kriteria unjuk kerja, terutama yang terkait:

  - 5.1. Kemampuan untuk mempersiapkan dan melaksanakan perpindahan moda angkutan
  - 5.2. Kemampuan untuk memimpin pergerakan rombongan wisatawan
  - 5.3. Kemampuan untuk mengarahkan dan mengawasi perpindahan rombongan dan barang bawaan
  - 5.4. Kemampuan bernegosiasi dan bekerja sama dengan staf-staf perusahaan transportasi

### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.



**Kode Unit** : PAR.TL02.012.01  
**Judul Unit** : **Mengelola permasalahan yang tidak terduga**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengelola kehilangan bagasi peserta, mengelola kehilangan dokumen perjalanan, mengelola kehilangan peserta, mengelola peserta yang mengalami kecelakaan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
<b>1 Mengelola kehilangan bagasi peserta</b>	1.1 Informasi bagasi yang hilang diidentifikasi. 1.2 Informasi prosedur pelaporan dikelola dengan baik dan tepat. 1.3 Laporan kehilangan bagasi dikelola dengan pihak terkait. 1.4 Bukti laporan kehilangan bagasi disimpan dengan baik
<b>2 Mengelola kehilangan dokumen perjalanan.</b>	2.1 Informasi kehilangan dokumen perjalanan dikelola dengan baik 2.2 Informasi prosedur pelaporan dikelola dengan baik dan benar 2.3 Laporan kehilangan dokumen perjalanan dikelola dengan pihak terkait 2.4 Bukti laporan kehilangan dokumen perjalanan ditindaklanjuti
<b>3 Mengelola kehilangan peserta</b>	3.1 Informasi kehilangan peserta diidentifikasi dengan baik 3.2 Kehilangan peserta di tindaklanjuti sesuai dengan prosedur. 3.3 Keputusan tindak lanjut hilangnya peserta dikelola untuk kepentingan tur
<b>4 Mengelola peserta yang mengalami kecelakaan/ sakit</b>	Informasi kecelakaan peserta diidentifikasi dengan baik 4.1 4.2 Peserta yang mengalami kecelakaan / sakit ditindaklanjuti dan dikoordinasikan dengan pihak terkait sesuai dengan prosedur.
<b>5 Mengelola peserta saat force majeure</b>	5.1 <i>Force majeure</i> diidentifikasi 5.2 Alternative solusi dikelola sesuai dengan keadaan dan disetujui oleh peserta dan perusahaan.

## **F. BATASAN VARIABEL**

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. *Dokumen perjalanan*
  - 2.3. Passenger list
  - 2.4. Rooming list
  - 2.5. Daftar perlengkapan perjalanan (Check List)
  - 2.6. Biaya operasional
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Memimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional
- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan CIQ negara yang dituju
  - 4.2 Peraturan tentang Tiket baik nasional maupun internasional
  - 4.3 Peraturan tentang Hotel
  - 4.4 Code of ethics and code of conduct yang berhubungan dengan Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader)
  - 4.5 Peraturan perusahaan dan peraturan industri pariwisata di Negara destinasi

## **G. PANDUAN PENILAIAN**

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku pernah dan mampu melakukan kegiatan – kegiatan sesuai Good Tour Leading Practices
  - 1.2 Alat, bahan dan tempat penilaian yang harus dikuasai sebelumnya oleh pelaku yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit ini
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
  - 2.5. Pengujian secara lisan dan tertulis.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Tentang destinasi
  - 3.2. Tentang dokumen perjalanan
  - 3.3. Nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana tur
  - 3.4. Teknik bernegosiasi untuk menyelesaikan permasalahan

4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepemimpinan (leadership)
  - 4.2. Berkomunikasikan
  - 4.3. Mendapatkan solusi untuk menyelesaikan masalah yang timbul
5. Aspek kritis
  - 5.1. Mampu mencari solusi dan mampu menyelesaikan masalah sesuai dengan kondisi yang ada
  - 5.2. dan sesuai peraturan perusahaan maupun peraturan industri pariwisata di destinasi
  - 5.3. Mampu melanjutkan perjalanan wisata setelah penyelesaian, dengan baik

### C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.013.01  
**Judul Unit** : Menangani keluhan peserta selama tur  
**Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh seorang Tour Leader dalam menangani keluhan peserta pada saat tour.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mengidentifikasi dan mengelola Keluhan peserta</b>	1.1 Jenis keluhan peserta diidentifikasi 1.2 Identifikasi keluhan peserta dikelola 1.3 Solusi terhadap keluhan peserta diidentifikasi
<b>02 Mengatasi dan mengelola keluhan peserta</b>	2.1 Keluhan peserta diatasi sesuai dengan jenisnya. 2.2 Teknik penanganan keluhan peserta digunakan secara tepat. 2.3 Keluhan peserta yang berhubungan dengan pihak lain ditindaklanjuti.
<b>03 Melaporkan keluhan peserta</b>	3.1 Jenis keluhan dan penanganannya dilaporkan sesuai prosedur perusahaan. 3.2 Jenis keluhan dan penanganannya didokumentasikan secara akurat

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
 Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi dalam menangani keluhan peserta selama tour termasuk namun tidak terbatas:
  - 1.1 Keluhan terhadap jasa pemasok
  - 1.2 Keluhan terhadap perubahan jadwal perjalanan
  - 1.3 Keluhan terhadap pelaksana program perjalanan
  - 1.4 Keluhan terhadap perusahaan
  
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. *Itinerary*
  - 2.3. *Hotel list*
  - 2.4. Kuesioner
  - 2.5. Tata tertib peserta tour
  - 2.6. Teknologi Informasi (email, blackberry, messenger)
  
- 3 Tugas Pekerjaan:  
 Memimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional agar perjalanan tersebut lancar dan nyaman.

- 4 Peraturan dan perundangan
  - 4.1 Peraturan perusahaan

## B. PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan prosedur penilaian
  - 1.1 Penilaian pada dasarnya untuk melihat apakah pelaku menguasai teknik penanganan keluhan
2. Kondisi penilaian
  - 2.1 Studi kasus
  - 2.2 Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.3 Melaksanakan pengujian dengan lisan dan tulisan
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Pengetahuan tentang prosedur penanganan keluhan
  - 3.2. Pengetahuan tentang pelayanan prima
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Kepemimpinan (leadership)
  - 4.2. Komunikasi interpersonal
  - 4.3. Teknik penanganan keluhan peserta
5. Aspek kritis  
Mampu mendemonstrasikan teknik menangani keluhan.

## C. KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL02.014.01  
**Judul Unit** : **Mengelola Laporan Kegiatan Tour**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengelola laporan kegiatan tour, mengelola laporan keuangan tour

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
<b>01 Mengelola Laporan kegiatan tour</b>	1.1 Format laporan kegiatan tour disesuaikan diisi dengan benar 1.2 Laporan kegiatan tour hari per hari dikelola secara teliti dan benar sesuai prosedur perusahaan. 1.3 Bukti laporan tour disimpan secara benar
<b>02 Mengelola laporan keuangan tour</b>	2.1 Format laporan keuangan tour diisi dengan benar 2.2 Laporan keuangan tour dikelola secara teliti dan sesuai dengan prosedur perusahaan. 2.3 Bukti pengeluaran keuangan tour dilampirkan secara lengkap 2.4 Salinan Bukti laporan keuangan tour disimpan dengan baik.

#### A. BATASAN VARIABEL

- 1 Kontek variabel:  
Unit ini berlaku bagi Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader) baik Nasional maupun Internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi dalam rangka mengelola laporan tour.
- 2 Perlengkapan:
  - 2.1. SOP
  - 2.2. Biaya operasional
  - 2.3. Kuesioner
  - 2.4. Formulir laporan
- 3 Tugas Pekerjaan:  
Membuat laporan perjalanan wisata baik nasional maupun internasional secara akurat.
- 4 Peraturan dan perundangan  
Laporan dibuat berdasarkan peraturan perusahaan yang berlaku

## B. PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan prosedur penilaian  
Penilaian pada dasarnya untuk melihat dan memahami apakah pelaku mampu membuat laporan kegiatan dan keuangan secara akurat
2. Kondisi penilaian
  - 2.1. Wawancara mengacu kepada Kriteria Unjuk Kerja
  - 2.2. Demonstrasi secara konseptual dalam rangka aktualisasi pelaksanaan pekerjaan
  - 2.3. Menunjukkan hasil pekerjaan yang pernah dilaksanakan
  - 2.4. Menunjukkan sertifikat pelatihan- pelatihan yang pernah diikuti atau bukti- bukti pencapaian suatu prestasi.
  - 2.5. Pengujian secara lisan dan tertulis.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan
  - 3.1. Pengetahuan tentang administrasi keuangan
  - 3.2. Pengetahuan tentang prosedur perusahaan
  - 3.3. Pengetahuan nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana tour
4. Keterampilan yang dibutuhkan
  - 4.1. Teknik penulisan laporan
  - 4.2. Teknik pengisian formulir
5. Aspek kritis  
Mampu membuat laporan kegiatan dan keuangan secara akuntabel.

## C. KOMPETENSI KUNCI

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

<b>Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini</b>	
<b>Tingkat</b>	<b>Karakteristik</b>
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi tugas itu masih harus memeriksanya secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri , dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.



- Kode Unit** : PAR.TL03.044.01
- Judul Unit** : **Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.**
- Deskripsi Unit** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri perjalanan dan pariwisata yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris agar dapat berkomunikasi secara lisan pada tingkat operasional dasar. Ini meliputi percakapan dasar dan sehari-hari seperti menyambut tamu, memberikan salam perpisahan, dan melayani tamu, baik secara tatap muka maupun melalui telepon. Disarankan bahwa unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan PAR.UJ03.044.01: Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan PAR.UJ03.046.01 : Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA KINERJA
<p>1 Berkomunikasi dengan Pelanggan dan Kolega Mengenai Hal-Hal yang berkaitan dengan Kegiatan Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja serta Kegiatan Pelayanan Pelanggan.</p>	<p>1.1 istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh dimengerti dan digunakan untuk memperjelas komunikasi secara lisan yang berkaitan dengan :</p> <p>1.1 Permintaan dan komentar didengarkan,</p> <p>1.2 diberikan informasi faktual,</p> <p>1.3 dilaksanakan transaksi sederhana,</p> <p>1.4 dijawab pertanyaan-pertanyaan sederhana,</p> <p>1.5 bertanya untuk memperjelas masalah,</p> <p>1.6 diberikan bantuan dalam lingkup tanggung jawabnya,</p> <p>1.7 diberikan saran untuk hal-hal tertentu dan/atau yang diketahui,</p> <p>1.8 diberikan petunjuk arah dan/atau penjelasan sederhana,</p> <p>1.9 dicari kebutuhan pelanggan dan kolega secara jelas,</p> <p>1.10 diidentifikasi kebutuhan akan bantuan yang diperlukan dari nara sumber atau orang lain yang tepat,</p> <p>1.11 diberikan penjelasan yang mudah diikuti dengan perlahan-lahan dan urutan yang benar, dan</p> <p>1.12 diberikan informasi tambahan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kolega.</p>

ELEMEN KOMPENTENSI	KRITERIA KINERJA
	<p>1.2 Kalimat yang sopan dan ramah dimengerti dan digunakan serta diketahui kapan harus dipakai kalimat resmi atau tidak resmi dalam kegiatan seperti :</p> <p>2.1 penyambutan,</p> <p>2.2 diberikan salam perpisahan,</p> <p>2.3 meminta maaf, dan</p> <p>2.4 ucapkan terima kasih</p>
2 Berbicara Melalui Telepon	<p>2.1 Salam diberikan dengan benar, termasuk menyebutkan nama perusahaan.</p> <p>2.2 Bantuan ditawarkan dan ditentukan tujuan menelepon.</p> <p>2.3 Si penelepon diminta untuk menunggu ketika mencari orang yang dikehendaki.</p> <p>2.4 Apabila diperlukan, diminta maaf kepada si penelepon ketika orang yang dikehendaki tidak berada di tempat.</p> <p>2.5 Data si penelepon dicatat.</p>

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan meliputi keterampilan berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

2. Meningkatkan komunikasi :

- Menyambut, mengucapkan terima kasih dan mengucapkan selamat jalan kepada pelanggan dan kolega
- Menjawab permintaan
- Memberikan informasi factual

Berkomunikasi dapat melalui :

- Telepon
- Secara tatap muka

3. Menggunakan kalimat yang sopan santun dan mengucapkan :

- Selamat pagi
- Apa kabar
- Memberikan salam perpisahan
- Ada yang dapat saya bantu

- Silakan melalui jalan ini
  - Apakah sudah makan siang
  - Apakah Anda menikmati perjalanan
  - Maaf, saya tidak mengerti. Apakah Anda dapat berbicara bahasa Inggris
4. Bertransaksi sederhana atau memberikan bantuan meliputi :
- Membeli cendera mata
  - Membayar tagihan restoran atau hotel
  - Membayar pelayanan perjalanan
  - Memberikan petunjuk, jadwal, dan aturan lainnya
  - Memilih menu makanan
  - Membantu mengecek prosedur masuk dan keluar
  - Memberikan saran berkaitan dengan waktu
5. Fasilitas dan lokasi, meliputi :
- Fasilitas di dalam
  - Atraksi local
  - Daerah-daerah yang menarik
  - Lokasi belanja
  - Lokasi pendaftaran tur
  - Penjemputan dan pengantaran untuk tur
  - Terminal bus, taksi, pelayanan transportasi
6. Informasi lainnya :
- Lokasi fasilitas
  - Jam buka dan tutup
  - Prosedur tur
  - Menukar uang dan kurs
  - Harga dan biaya
  - Nomor kamar dan lantai
  - Peraturan keamanan
  - Petunjuk perjalanan
  - Kamus
  - Brosur
  - Menu
  - Peta

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Unit ini dapat diasses di tempat kerja atau di luar tempat kerja. Sebaiknya assessment melibatkan demonstrasi praktis di tempat kerja atau melalui simulasi. Kesemuanya didukung oleh beberapa metode untuk mengassess pengetahuan yang essensial.
2. Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian:  
Carilah:
  - Menggunakan komunikasi yang tepat
  - Mengerti dan menggunakan istilah, ungkapan untuk memperjelas komunikasi

- Menggunakan bahasa resmi
- Menggunakan teknik bertelepon yang tepat
- Tingkat TOEIC 250 – 405

3. Kaitan dengan Unit lain:

- PAR.UJ03.047.01 - Berkomunikasi Secara Lisan pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah
- PAR.UJ03.050.01 - Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Tinggi
- PAR.UJ03.045.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar
- PAR.UJ03.046.01 - Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar

**KOMPETENSI KUNCI**

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL03.045.01  
**Judul Unit** : **Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar**  
**Deskripsi Unit** : Unit ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh karyawan industri perjalanan dan pariwisata yang berhubungan dengan pelanggan dan kolega yang berbahasa Inggris untuk membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional. Ini meliputi kegiatan dasar sehari-hari seperti membaca laporan dasar, e-mail, faksimile, surat, diagram, dan brosur serta mengenali tanda-tanda umum. Sebaiknya, unit ini diberikan dan dinilai bersama dengan PAR.UJ03.044.01: Berkomunikasi secara Lisan Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan PAR.UJ03.045.01: Menulis dalam Bahasa Inggris Pada Tingkat Operasional Dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA KINERJA
1 Mengenali Tanda-tanda Umum yang Digunakan pada Industri Pariwisata	1.1 tanda-tanda dilihat dan ditafsirkan artinya
2 Membaca Dokumen Kerja Sederhana	2.1 Tujuan dan inti teks diidentifikasi 2.2 Apabila diperlukan, tujuan ditanggapi dengan diidentifikasi melalui teks. 2.3 Bantuan dicari apabila diperlukan
3 Membaca Teks Instruksional Sederhana	3.1 Tujuan diidentifikasi dan inti teks 3.2 Apabila diperlukan, tujuan ditanggapi dengan diidentifikasi melalui teks 3.3 Bantuan dicari apabila diperlukan
4 Membaca Diagram Sederhana	4.1 Tujuan diidentifikasi dan inti teks 4.2 Apabila diperlukan, tujuan ditanggapi dengan diidentifikasi melalui teks 4.3 Bantuan dicari apabila diperlukan

#### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan melengkapi kecakapan membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat Operasional Dasar.
2. Mengenali tanda-tanda umum tidak terbatas pada:
  - Lambang-lambang

- Tulisan
- Gambar
- Logo
- Membaca teks instruksional sederhana, tidak terbatas pada :
- Surat sebaran
- Pesan sederhana, surat menyurat, e-mail, faksimili
- Instruksi sederhana
- Menulis petunjuk dari pelanggan atau kolega
- Memo
- E-mail

3. Aspek Penting dalam penilaian:

- Kecakapan membaca dan menterjemahkan
- Tingkat TOEIC 250 - 405

4. Kaitan dengan Unit lain:

- PAR.UJ03.048.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah.
- PAR.UJ03.045.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Tinggi.
- PAR.UJ03.047.01 - Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.
- PAR.UJ03.049.01 - Menulis Dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

### KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

**Kode Unit** : PAR.TL03.046.01  
**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 pariwisata 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. Unit ini sebaiknya diberikan dan dinilai bersamaan dengan PAR.UJ03.044.01: Berkomunikasi secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar dan PAR.UJ03.045.01 : Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA KINERJA
1 Menulis Dokumen Dasar dan Sehari-hari di Tempat Kerja	1.1 Pembaca dan tujuan dari teks diidentifikasi 1.2 Jenis dokumen yang tepat dipilih untuk dipersiapkan 1.3 Ide diurut dengan benar dan digunakan bahasa yang sesuai dengan tujuan dan format teks 1.4 Pesan telepon diberikan secara rinci yang meliputi : 1.4.1 nama penelepon, 1.4.2 perusahaan penelepon, 1.4.3 tanggal dan waktu ketika telepon diterima, dan 1.4.4 pesan singkat yang ditulis dalam kalimat-kalimat sederhana 1.5 Penjelasan untuk suatu kegiatan diminta secara tertulis 1.6 Diketahui kapan bahasa resmi dan tidak resmi akan digunakan 1.7 Ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat digunakan untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis
2 Melengkapi Formulir Standar	2.1 Informasi inti ditulis pada tempat yang sesuai agar melengkapi tugas-tugas seperti : 2.1.1 diberi informasi faktual, 2.1.2 diisi data yang berhubungan dengan formulir standar 2.1.3 dijawab pertanyaan, dan 2.1.4 ditanggapi pertanyaan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA KINERJA
3 Menulis Petunjuk dan Instruksi Dasar dan Sehari-hari	3.1 Pembaca dan tujuan teks diidentifikasi. 3.2 Kata kunci, ungkapan, dan kalimat sederhana digunakan untuk menyampaikan suatu pengertian. 3.3 Instruksi dan/atau petunjuk diurut secara benar. 3.4 Ejaan, tanda baca, dan tata bahasa yang tepat digunakan untuk tulisan yang berkaitan dengan bisnis. 3.5 Apabila diperlukan, komunikasi tertulis didukung dengan informasi visual seperti tanda-tanda, peta, diagram dan formulir.

### BATASAN VARIABEL

1. Unit ini dapat diaplikasikan pada seluruh sektor pariwisata dan melengkapi kecakapan menulis dalam bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar.
2. Menulis petunjuk biasa, tidak terbatas pada :
  - Surat
  - Lambang
  - Sifat
  - Gambar
  - Logo
3. Menulis Dokumen Dasar dan sehari-hari di tempat kerja tidak terbatas pada :
  - Surat sebaran
  - Pesan sederhana
  - Surat menyurat
  - E-mail
  - Faksimili
  - Instruksi sederhana
  - Menulis petunjuk dari Pelanggan/kolega
  - Memo
  - Kuitansi
4. Melengkapi formulir standar :
  - Formulir jadual perjalanan
  - Formulir laporan untuk tur
  - Klaim asuransi
  - Formulir visa dan paspor
  - Peta
  - Grafik



5. Aspek Penting dalam penilaian:

- Kecakapan menulis dalam konteks sederhana
- Tingkat TOEIC 250 - 405

6. Kaitan dengan Unit lain:

- PAR.UJ03.049.01 - Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Penyeliaan dan Operasional Menengah
- PAR.UJ03.054.01 - Menulis dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Tinggi
- PAR.UJ03.044.01 - Berkomunikasi Secara Lisan dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional dasar
- PAR.UJ03.045.01 - Membaca dalam Bahasa Inggris pada Tingkat Operasional Dasar

### KOMPETENSI KUNCI

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

Tingkat kemampuan yang harus didemonstrasikan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Karakteristik / ciri
1	Dapat melakukan tugas rutin sesuai dengan prosedur yang berlaku tetapi masih harus diperiksa secara berkala oleh penyelia.
2	Dapat melakukan tugas yang lebih kompleks dan luas dengan peningkatan kemampuan untuk bekerja sendiri dengan tanggung jawab. Pekerjaan diperiksa oleh penyelia setelah selesai.
3	Dapat melakukan kegiatan kompleks dan tidak rutin, mempunyai kemampuan untuk bekerja sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan orang lain.

### BAB III PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*), 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 5 Maret 2009

MENTERI  
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA,



Dr. Ir. ERMAN SUPARNO, MBA., M.Si.