2019

BNSP
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

JANA DHARMA
INDONESIA

Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia

SKEMA SERTIFIKASI KOMPETENSI OKUPASI *ROOM ATTENDANT*

Skema Sertifikasi Kompetensi Profesi Okupasi Nasional Berdasarkan Accstp Dan Catc Sektor Pariwisata Bidang Tata Graha *(Housekeeping)* dan dengan acuan pembanding Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Nomor KEP. 281/LATTAS/VII/2019 tentang Registrasi Standar Internasional ASEAN *Common Competency Standards for Tourism Professionals* (ACCSTP).

National Occupational Certification Schemes Referencing To Accstp And Catc On Tourism Professional In The Area Of Housekeeping

JANA DHARMA INDONESIA

Ditetapkan Oleh :

Istidjab M. Danunagoro
Komite Skema

Disahkan Oleh :
LSPP JANA DHARMA INDONESIA

Hairulllah Gazali
Ketua

Nomor Dokumen :
Nomor Salinan :
Status Distribusi :

√	Terkendali
	Tak Terkendali

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas disahkannya buku tentang Skema Sertifikasi Sertifikat Kualifikasi II Bidang Tata Graha *(Housekeeping)* yang dapat digunakan sebagai panduan atau pedoman dalam melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi tenaga kerja Tata Graha *(Housekeeping)*.

Skema sertifikasi ini disusun berdasarkan ACCSTP (ASEAN *Common Competency Standards for Tourism Professionals*) dan CATC (*Common* ASEAN *Tourism Curriculum*) dari MRA ASEAN di bidang pariwisata yang ditandatangani pada tanggal 9 Nopember 2012 di Bangkok, Thailand.

Skema ini untuk digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan paket pembelajaran dalam pelatihan kerja dan pendidikan pariwisata khususnya Tata Graha *(Housekeeping)*, dan dalam pelaksanaan sertifikasi. Skema sertifikasi ini juga telah didukung dengan adanya perangkat asesmen kompetensi yang mencakupi pedoman bagi para peserta uji kompetensi dan panduan bagi asesor dalam melaksanakan asesmen.

Dengan skema sertifikasi Kualifikasi II Bidang Tata Graha *(Housekeeping)* yang berharmonisasi dengan AQRF (*ASEAN Qualifications Reference Framework*) sesuai dengan ACCSTP dan CATC ini, diharapkan tenaga kerja bersertifikat kompetensi dapat diakui secara nasional maupun internasional khususnya ASEAN.

JANA DHARMA INDONESIA

SKEMA SERTIFIKASI KOMPETENSI OKUPASI *ROOM ATTENDANT*

1. LATAR BELAKANG

1.1. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan dan telah ditandatanganinya *ASEAN MRA (Mutual Recognition Arrangement) on Tourism Professionals* pada tahun 2012 yang di dalamnya mencakup penetapan standar kompetensi bidang pariwisata ACCSTP (*ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals*) dan CATC (*Common ASEAN Tourism Curriculum* yang menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi;

1.2. Skema ini ditetapkan dengan tujuan untuk digunakan sebagai acuan dalam sertifikasi kompetensi di bidang Tata Graha *(Housekeeping)* bagi tenaga kerja yang telah mendapatkan kompetensinya melalui proses pembelajaran baik formal, non formal, pelatihan kerja, ataupun pengalaman kerja, yang mengacu kepada standar kompetensi pariwisata hasil MRA diantara negara-negara ASEAN yakni ACCSTP, CATC yang mengacu kepada AQRF (*ASEAN Qualifications Reference Framework*). Skema ini ditetapkan dalam kerangka harmonisasi rekognisi ASEAN khususnya dan internasional pada umumnya;

1.3. Dengan skema sertifikasi yang mengacu langsung pada ASEAN MRA ini diharapkan dapat memberi manfaat langsung para pemangku kepentingan;

1.4. Skema ini disusun untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang bersertifikasi kompetensi bidang Tata Graha *(Housekeeping)*.

2. RUANG LINGKUP SKEMA SERTIFIKASI

2.1. Ruang lingkup pengguna skema ini melingkupi industri pengguna tenaga kerja bidang Tata Graha *(Housekeeping)*;

2.2. Ruang lingkup isi skema ini yaitu terdiri dari 14 unit kompetensi yang diperlukan dalam rangka melakukan pekerjaan *Room Attendant.*

3. TUJUAN SERTIFIKASI

3.1. Memastikan sertifikasi kinerja ***Room Attendant*** mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia pada bidang Tata Graha *(Housekeeping)* bagi tenaga kerja yang memenuhi persyaratan dan memelihara kompetensinya pada jabatan atau pekerjaannya;

3.2. Mengembangkan kompetensi kerja profesi di ruang lingkup ***Room Attendant*** pada sektor pariwisata;

3.3. Memastikan dan memelihara kompetensi para asesor kompetensi LSP Pariwisata Jana Dharma Indonesia pada ruang lingkup kompetensi ***Room Attendant*** Mengembangkan sistem sertifikasi kompetensi profesi ***Room Attendant*** di sektor pariwisata bidang Tata Graha *(Housekeeping)*.

4. ACUAN NORMATIF

4.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

4.2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.

4.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

4.4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.

4.5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Usaha di Bidang Pariwisata.

4.6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.

4.7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional.

4.8. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.

4.9. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor : 1/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi.

4.10. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor : 2/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Pedoman Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi.

4.11. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor : KEP.494/BNSP/VI/2015 tentang Sistem Sertifikasi Kompetensi Profesi Nasional.

4.12. Pedoman BNSP Nomor 210 Tahun 2017 tentang Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi.

4.13. Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Nomor KEP. 281/LATTAS/VII/2019 tentang Registrasi Standar Internasional ASEAN *Common Competency Standards for Tourism Professionals* (ACCSTP).

4.14. *ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals*, 2012.

4.15. *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals,* 2005.

4.16. *Common ASEAN Tourism Curriculum,* 2007.

5. KEMASAN/PAKET KOMPETENSI

5.1. Jenis kemasan : ~~KKNI~~/OKUPASI/~~KLASTER~~

5.2. Nama skema : *Room Attendant*

5.3. Referensi : ASEAN MRA Job Index Number: HHK.05

5.4. Rincian Unit Kompetensi / Uraian Tugas

Kompetensi Umum/*General*

No.	Kode Unit	Judul Unit
1	D1.HOT.CL1.01	Bekerjasama secara efektif dengan pelanggan dan kolega
		Work effectively with customers and colleagues
2	D1.HOT.CL1.02	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
		Work in a socially diverse environment

3	D1.HOT.CL1.03	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja
		Implement occupational health and safety procedures
4	D1.HOT.CL1.05	Melaksanakan prosedur klerikal
		Perform basic clerical procedures
5	D1.HOT.CL1.08	Memelihara pengetahuan industri perhotelan
		Maintain hospitality industry knowledge
6	D1.HOT.CL1.11	Menangani dan menyelesaikan situasi konflik
		Manage and resolve conflict situations
7	D1.HRS.CL1.12	Melakukan prosedur dasar pertolongan pertama
		Perform basic First Aid procedures
8	D1.HOT.CL1.13	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
		Perform child protection duties relevant to the tourism industry
9	D1.HRS.CL1.17	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
		Converse in english at a basic operational level
10	D1.HOT.CL1.06	Mengakses dan mendapatkan data Berbasis Komputer
		Access and retrieve computer-based data

Kompetensi Fungsional/*Functional*

No.	Kode Unit	Judul Unit
1	D1.HHK.CL3.01	Menyediakan jasa housekeeping untuk tamu
		Provide housekeeping services to guests
2	D1.HHK.CL3.03	Membersihkan dan menyiapkan kamar tamu
		Clean and prepare rooms for in-coming guests
3	D1.HSS.CL4.09	Menyediakan fasilitas kehilangan dan penemuan barang
		Provide a lost and found facility
4	D1.HOT.CL1.09	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal
		Develop and update local knowledge

6. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

6.1. Minimal 12 bulan pengalaman kerja/job training, *atau*

6.2. Pernah mengikuti pelatihan yang relevan dengan unit-unit pada okupasi ini.

7. HAK PEMOHON SERTIFIKASI DAN KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT

7.1. Hak Pemohon

7.1.1. Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi.

7.1.2. Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi.

7.1.3. Memperoleh pemberitahuan tentang kesempatan untuk menyatakan, dengan alasan, permintaan untuk disediakan kebutuhan khusus sepanjang integritas

asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat Nasional.

7.1.4. Memperoleh jaminan kerahasiaan di dalam proses sertifikasi.

7.1.5. Memperoleh hak banding terhadap keputusan sertifikasi.

7.1.6. Memperoleh sertifikat kompetensi jika dinyatakan kompeten.

7.1.7. Menggunakan sertifikat untuk promosi diri.

7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat

7.2.1. Melaksanakan keprofesian dalam pekerjaan Tata Graha *(Housekeeping)* khususnya *Room Attendant.*

7.2.2. Menjaga dan mentaati kode etik profesi secara sungguh-sungguh dan konsekuen.

7.2.3. Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan.

7.2.4. Memberikan informasi kepada LSPP Jana Dharma Indonesia tentang pekerjaan yang dilakukan.

8. BIAYA SERTIFIKASI

Biaya asesmen adalah biaya berlaku yang ditetapkan berdasarkan SK Direktur LSPP Jana Dharma Indonesia, dan tidak termasuk :

- Sewa TUK dan Bahan.
- 10% pajak tambahan.
- Akomodasi dan transport darat/laut/udara serta transport lokal di luar Yogyakarta.
- 3x makan diluar Yogyakarta bagi asesor dan petugas LSPP Jana Dharma Indonesia.
- 1x makan di area Yogyakarta bagi asesor dan petugas LSPP Jana Dharma Indonesia.

9. PROSES SERTIFIKASI

9.1. Persyaratan Pendaftaran

9.1.1. Pemohon mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01) yang dilengkapi dengan bukti:

a. Copy KTP
b. Copy ijazah terakhir;
c. CV *(Curriculum Vitae);*
d. Pas Foto 4x6 sebanyak 4 lembar;
e. Copy sertifikat pelatihan;
f. Surat Bukti keterangan kerja dari perusahaan;
g. *Jobdesk;*
h. Pemohon mengisi formulir APL 02, bukti lain yang mendukung persyaratan kerja / portofolio.

9.2. Proses Asesmen

9.2.1. LSPP Jana Dharma Indonesia menunjuk asesor kompetensi yang sesuai bidangnya

9.2.2. LSPP Jana Dharma Indonesia melakukan verifikasi TUK

9.2.3. Asesor melakukan review Asesmen Mandiri (APL 02) meliputi :

a. Proses Asesmen dimulai oleh Asesor Kompetensi yang ditugaskan oleh LSPP Jana Dharma Indonesia dengan mereview APL 02 yang telah diisi oleh pemohon.

b. Asesor secara objektif dan sistematis akan mengevaluasi dan mengkaji kompetensi yang diakui oleh pemohon berdasarkan bukti-bukti yang dilampirkan.

c. Asesor memilih metode asesmen untuk mengkonfirmasikan bukti-bukti yang akan dikumpulkan dan bagaimana bukti itu dikumpulkan.

d. Asesor menjelaskan, membahas, dan menyepakati rincian rencana serta uji kompetensi dengan peserta sertifikasi

e. Asesor mendokumentasikan hasil asesmen dari bukti-bukti yang memenuhi syarat direkomendasikan kompeten, sedang yang belum akan dilakukan uji kompetensi.

9.2.4. Asesor merekomendasikan hasil asesmen bagi peserta yang memenuhi persyaratan dengan bukti Valid, Akurat, Terkini, Memadai (VATM) sebagai “kompeten” (K) dan bagi yang belum memenuhi persyaratan VATM (BK) untuk mengikuti proses selanjutnya.

9.3. Uji Kompetensi

9.3.1. LSPP Jana Dharma Indonesia menetapkan metode uji antara lain praktek / demonstrasi, tertulis, lisan atau metode lain sesuai kebutuhan.

9.3.2. Dalam melakukan uji kompetensi LSPP Jana Dharma Indonesia menggunakan TUK yang telah di verifikasi.

9.3.3. Asesor menetapkan perangkat asesmen yang akan digunakan pada uji kompetensi sesuai dengan verifikasi tempat uji kompetensi yang telah disepakati.

9.3.4. Materi uji kompetensi, merujuk pada SKKNI sesuai skema yang dipilih dapat berupa checklist observasi, pertanyaan tertulis dan pertanyaan lisan.

9.3.5. Jadwal uji kompetensi berdasarkan pada kesepakatan antara Asesor dan peserta sertifikasi.

9.3.6. Asesor menyampaikan laporan pelaksanaan hasil uji kepada LSPP Jana Dharma Indonesia.

9.4. Keputusan Sertifikasi

9.4.1. LSPP Jana Dharma Indonesia membentuk komite pengambil keputusan yang bertugas memutuskan hasil sertifikasi

9.4.2. Keputusan sertifikasi didasarkan atas seluruh bukti yang dikumpulkan selama proses sertifikasi.

9.4.3. Tim pengambil keputusan terdiri dari personil yang tidak terlibat dalam sertifikasi.

9.4.4. Tim segera mengumumkan hasil keputusan sertifikasi.

9.4.5. Apabila pemohon dinyatakan tidak kompeten pada salah satu unit kompetensi yang diuji, maka pemohon mendapatkan satu kali kesempatan untuk melakukan uji ulang. Dengan hanya mengikuti unit kompetensi yang dinyatakan tidak kompeten saja tanpa dipungut biaya*.

9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikasi

9.5.1. Pembekuan sertifikat dilakukan apabila :

a. Sertifikat dilaporkan hilang atau rusak oleh pemegang sertifikat
b. Sertifikat telah habis masa berlakunya.
c. Sertifikat disalah gunakan oleh pemegang sertifikat.

9.5.2. Pencabutan sertifikat dilakukan apabila :

a. Sertifikat tidak diperpanjang (habis masa berlakunya).
b. Telah terbukti pemegang sertifikat menyalahgunakan sertifikat.
c. Sertifikat yang rusak / hilang tidak diajukan penggantiannya kepada LSPP Jana Dharma Indonesia.

9.6. Sertifikasi Ulang

9.6.1. Sertifikasi ulang dilakukan LSPP Jana Dharma Indonesia dalam rangka memperpanjang masa berlakunya sertifikat.

9.6.2. Proses sertifikasi ulang dilakukan prosedurnya sama dengan permohonan awal.

9.6.3. Periode dan tata cara proses sertifikasi ulang ditetapkan berdasarkan pertimbangan Persyaratan sesuai peraturan perundangan:

a. Perubahan skema sertifikasi yang relevan;
b. Resiko yang timbul akibat orang yang tidak kompeten;
c. Perubahan teknologi, dan persyaratan bagi pemegang sertifikat;
d. Persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan;

9.6.4. Kegiatan sertifikasi ulang dijamin bahwa dalam memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak.

9.6.5. Sertifikat ulang yang ditetapkan disesuaikan dengan penilaian seksama sertifikat awal, dengan minimum mempertimbangkan beberapa hal berikut:

a. Asesmen di tempat kerja;
b. Pengembangan profesional;
c. Wawancara terstruktur;
d. Konfirmasi kinerja yang memuaskan secara konsisten dan catatan pengalaman kerja;
e. Uji kompetensi; dan

9.6.6. Pemeriksaan kemampuan fisik terkait tuntutan kompetensi.

9.7. Penggunaan Sertifikat, Logo dan Penanda

9.7.1. LSPP Jana Dharma Indonesia menggunakan logo dan penanda yang ditetapkan

9.7.2. Pemegang sertifikat kompetensi diwajibkan menandatangani perjanjian dengan LSPP Jana Dharma Indonesia dengan pertimbangan sebagai berikut:

a. Untuk mematuhi ketentuan yang relevan dalam skema sertifikasi;

b. Untuk membuat pernyataan bahwa sertifikasi yang diterima hanya untuk ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan;

c. Untuk tidak menggunakan sertifikat yang nantinya akan memberikan dampak pencemaran organisasi, dan tidak membuat pernyataan terkait yang dianggap menyesatkan dan atau tidak dapat dipertanggungjawabkan;

d. Apabila pemilik sertifikat telah dibekukan atau dicabut, maka hak yang bersangkutan telah gugur dan semua sertifikat yang dimiliki sudah dinyatakan tidak berlaku lagi sejak tanggal ditetapkan.

9.9. Banding

9.9.1. LSPP Jana Dharma Indonesia memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan banding apabila keputusan sertifikasi kompetensi dirasakan tidak sesuai dengan keinginannya

9.9.2. LSPP Jana Dharma Indonesia menyediakan format / formulir yang digunakan untuk pengajuan banding

9.9.3. LSPP Jana Dharma Indonesia membentuk tim banding yang ditugaskan untuk menangani proses banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat subyek yang dijadikan materi banding.

9.9.4. LSPP Jana Dharma Indonesia menjamin bahwa proses banding dilakukan secara obyektif dan tidak memihak.

9.9.5. Proses banding dilakukan oleh LSP selambat lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSPP Jana Dharma Indonesia.

9.9.6. Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak.