

# Melakukan Prosedur Administrasi

**Kode Unit: PARUJPUAU02C**

Standar Kompetensi

Materi Pendukung Bagi Pengajar dan Siswa

Tugas-tugas Penilaian

## Ucapan terima kasih

**Indonesia Australia Partnership for Skills Development Travel and Tourism Project Team (IAPSD) mengucapkan terima kasih atas kontribusi dan dukungannya atas partisipasi terhadap lembaga ini:**

Perhimpunan Biro Perjalanan Seluruh Indonesia (ASITA)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Perhimpunan Pengelola Konferensi Profesional Indonesia (SIPCO)

Asosiasi Kongres dan Konvensi Indonesia (INCCA)

Asosiasi Objek Wisata Indonesia (PUTRI)

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata (Depbudpar)

Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi

Departemen Pendidikan Nasional

Australian National Training Authority (ANTA)

Australian Agency for International Development (AusAID)

Tourism Training Australia (TTA)

PT. Abacus Distribution Systems Indonesia



Sebagai tambahan, Tim Proyek ini mengucapkan terima kasih kepada nama-nama dibawah ini atas masukan mereka dalam penulisan dan pembuatan materi-materi standar Kompetensi:

Ade Soemantri	Lisia Apriyani, SE, Akt
AA. Gede Oka Geria, SS	Maharani Leksmono, SE
Agung DS Daniswara	Mahfuddin Akhyar
Alex Kahu Lantum, Drs., M.S	Melly Selibulgani
Amrullah, Drs	Misbach Malik
Arief Faizal Rachman	MT Sirait
Bambang Gunardjo, BA	Muchlis Anwar
Beatrix L.L.R Marbun	Nani Harsojo
Budi A. Sambas, S.Pd	Ni Ketut Citra Yuni, SS
Dedi Supriyadi	Nila K. Hidayat, SE
Diah Utari B.R., Dra., M.Si	Nurrohmat
Diksa Kuntara, SE	Pisa Ramli
Djamang Ludiro, Drs	R. Felix Hadimulyanto
Edi Kustanto, Drs., MM	Rina Arlianti
Efrin I. Panhar, Drs	Rina Suprina, Dra
Eleanore Lanny	Rochmani Dwiastuty S, S.Pd
Elizabeth Pujianti	Rubiyanto, P., Drs, MM
Erick Y. Pasaribu, BA	Rukiah
Etty Sulistyawati	Santi Palupi, Dra, MM
Eva Mora mangunsong, Dra	Sudiarto
Eveline Adhiyasa	Tetty Ariyanto
Handono Eko Prabowo, T, Drs, MBA	Tigor Tambunan
Heben Ezer	Titus Odong Kusumajati, Drs, MA
Herry Maridjo, H, Drs, M.Si	Tri Harsono Udjiyanto
I Gusti Ayu Waliwati, Dra	Trikarya Satyawan
I Made Wardhana, Drs	Trisnawati Rahayu, M. SE, Akt
I Nyoman Sukasanjaya, SS	Triwanggono, A, Drs, M.S
Joko Prayitno, Drs	Uday Aliwidaya
Joko Priyadi	Wahyu Ari Andriyanto, Chr, Y, SE, Akt
Joko Purwanto, Drs	Wahyu Hadad
Joko Siswanto, FA., Drs, MM, Akt	Yudi Yuniarto, A, SE, MBA
Katamsi Nurrasa	Yuliati, S.Pd
Leo Muda Limbong	Yusef Widya Karsono, SE, MBA

## Daftar Isi

<b>Unit No.</b>	<b>Judul Unit</b>	<b>Hal.</b>
1	Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	5
3	Standar Kompetensi	9
4A	Rencana Isi	12
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	19
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	23
5	Cara Menilai Unit Ini	45

**Menjalankan semua program pengajaran secara efektif untuk tercapainya kompetensi memerlukan level-level berikut berdasarkan angka dan huruf.**

<b>Level</b>	<b>Berdasarkan kemampuan menulis / huruf</b>
1	Kemampuan menginterpretasi dan membuat teks dasar. Kemampuan terbatas untuk menyatukan informasi supaya memperoleh makna.

<b>Level</b>	<b>Berdasarkan kemampuan berhitung</b>
1	Kemampuan menggunakan simbol-simbol dasar diagram dan istilah matematika dalam konteks yang sudah dikenal dan yang tidak dikenal dan bisa berkomunikasi secara matematis.

# Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di Panduan ini

Panduan ini menggunakan pelatihan berdasarkan kompetensi untuk mengajar ketrampilan-ketrampilan di tempat kerja. Pengajaran berdasarkan standar kompetensi yang merupakan pernyataan yang telah disetujui secara nasional untuk ketrampilan, sikap dan penguasaan yang diperlukan untuk satu pekerjaan khusus. Penekanan utama berdasarkan apa yang dapat dilakukan seseorang sebagai hasil pelatihan. Salah satu ciri penting dari pelatihan berdasarkan kompetensi adalah memfokus pelatihan terhadap setiap individu untuk pekerjaan-pekerjaan nyata dalam tempat kerjanya.

Panduan ini akan menolong anda untuk mengajar, menyediakan aktivitas-aktivitas yang berpusat pada siswa dan menilai standar kompetensi yang sejalan dengan judul "Melakukan Prosedur Administrasi." Panduan ini sesuai dengan keahlian, pengetahuan dan sikap yang diperlukan proses dokumen kantor, konsep korespondensi dan memelihara sistem pengarsipan dokumen.

Ada hubungan yang erat antara unit-unit pemandu yang lainnya dan informasi terkini dan dipadukan dengan latihan dan penilaian akan dapat dilakukan dengan tepat.

Ketelitian diperlukan dalam latihan ini untuk memenuhi persyaratan dalam unit ini. Untuk umum dan latihan kejuruan, organisasi yang menyediakan latihan yang berhubungan dengan konteks industri tanpa adanya prasangka terhadap sektor pribadi. Deretan variabel akan membantu dalam hal ini. Untuk bagian pengiriman khusus siswa harus menyesuaikan apa yang diperlukan sesuai sektornya.

Para pelatih sebaiknya menyusun seksi-seksi mereka menurut :

- Kebutuhan siswa
- Yang dibutuhkan organisasi mereka
- Waktu yang tersedia bagi pelatihan
- Situasi pelatihan

Sebuah strategi penyampaian telah disediakan untuk para pelatih isi yang diusulkan memberi indikasi tentang kebutuhan yang perlu di ajar dalam program ini agar dapat memenuhi standar kompetensi.

Strategi penyampaian yang akan digunakan dan cara penilaian yang tersedia dalam unit ini tidak berlaku mutlak dan sebaiknya digunakan sebagai pedoman saja. Pelatih didorong untuk memakai pengetahuan industri mereka, serta pengalaman mereka, contoh-contoh dan produk-produk lokal untuk menyesuaikan materi pelajaran atau mengembangkan narasumber-narasumber mereka sendiri, agar dapat memastikan sejauh mana relevansinya pelatihan ini.

## Defenisi

Dalam materi pengajaran, seorang individu yang ingin mencapai kompetensi disebut sebagai siswa, orang yang ingin belajar, atau peserta.

## Diperlukan berapa lama untuk mencapai keberhasilan standar kompetensi

Menurut pelatihan berdasarkan kompetensi (CBT), ini harus berfokus pada pencapaian kompetensi, tidak sekedar memenuhi kebutuhan waktu tertentu karena waktu yang dibutuhkan setiap siswa untuk mencapai kemampuan tertentu akan berbeda-beda.

## Simbol-simbol

Terdapat berbagai simbol dalam paket pelatihan ini, agar pelatih memahami maksudnya, maka arti masing-masing simbol akan dijabarkan di bawah ini.

Simbol	Arti
	<b>Handout</b> = Lembaran untuk para siswa
	<b>Overhead Transparency</b> = Lembaran <b>transparansi</b> (Lembaran transparansi yang dapat digunakan dengan alat Overhead Proyektor, tapi informasi ini juga dapat ditulis di atas pada 'flipchart' yang disediakan untuk pelatih bila alat OHP tidak ada).
	<b>Assessment Task</b> = <b>Lembaran Kerja Siswa</b> yang harus diselesaikan oleh siswa dan diberikan penilaian
	<b>Task or Activity</b> = <b>Lembaran Tugas</b> yang harus diselesaikan oleh para siswa

## Daftar Istilah

### **Access and Equity = Dapat diikuti segala golongan**

Pelatihan ini dapat diikuti segala golongan tanpa melihat umur, jenis kelamin, sosial budaya, agama ataupun latar belakang pendidikan.

### **Assessment - Evaluasi**

Proses formal yang memastikan bahwa pelatihan yang diadakan memenuhi syarat standar yang ditentukan/dibutuhkan oleh sektor industri ini. Proses ini dilakukan oleh seorang penilai yang sudah pakar dalam hal mengevaluasi bidang-bidang seperti ini secara nasional dalam struktur yang telah disetujui.

### **Competent = Kompeten/Mampu**

Mampu melakukan pekerjaan dan memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif di tempat kerja, berdasarkan standar-standar yang telah disetujui.

### **Competency-Based Training = Pelatihan Berdasarkan kompetensi**

Pelatihan yang menitikberatkan pada apa yang dapat dilakukan oleh seseorang dan mengukur kinerja terhadap standar-standar yang telah disetujui.

### **Critical Aspects of Assessment = Aspek penting dari sebuah evaluasi/penilaian**

Menerangkan inti sebuah evaluasi dan hal-hal kunci saat mengevaluasi sesuatu.

### **Context of Assessment = Kontek Penilaian/Evaluasi**

Menerangkan dimana, bagaimana dan dengan metode apa evaluasi harus terjadi.

**Elements = elemen-elemen**

Keterampilan-keterampilan yang akhirnya akan membentuk sebuah unit kompetensi

**Evidence Guide = panduan/pedoma**

Pedoman bagaimana sebuah unit dapat dievaluasi

**Fair = adil**

Tidak akan mengecewakan beberapa kandidat/siswa tertentu

**Flexible = Fleksibel (mudah disesuaikan)**

Diakui bahwa cara mengajar dan mengevaluasi kinerja berdasarkan sistem kompetensi tak dapat dilakukan hanya dengan satu pendekatan saja.

**Formative Assessment = Evaluasi Formatif**

Evaluasi yang dilakukan sewaktu-waktu selama pelatihan. Evaluasi semacam ini menolong para siswa untuk memastikan bahwa seluruh proses belajar memang sudah/sedang terjadi, evaluasi semacam ini juga dapat memberi umpan balik pada siswa atas kemajuan pelajaran/pelatihan.

**Key Ability = Kemampuan Kunci**

Kemampuan yang mendasari segala macam kinerja. Yang dimaksud dengan kinerja tersebut adalah mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasi ide-ide serta informasi, mengkomunikasikan ide dan informasi, merencanakan dan mengorganisir aktifitas, bekerjasama dengan orang lain dalam kelompok, memecah persoalan, menggunakan teknologi, menggunakan ide-ide dan teknik matematika.

Kemampuan semacam ini dinilai pada tingkat-tingkat berbeda sebagai berikut:

Tingkat kemampuan yang harus dilakukan untuk mencapai kompetensi ini	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas – tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih sering harus dibimbing oleh pelatih/penyedia
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti lebih luas dan kompleks dengan peningkatan otonomi dengan cara berkerja sendiri. Penyedia hanya akan memeriksa saat tugas diselesaikan siswa
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain

**Linkages to Other Units = Hubungan dengan unit-unit lain**

Menerangkan peran unit dan tempat dalam satu set kompetensi penuh yang telah ditentukan oleh industri bersangkutan. Memberi pedoman unit-unit mana yang telah dapat dievaluasi

**National Competency Standards = Standar kompetensi nasional**

Pernyataan yang telah disetujui secara nasional tentang keterampilan dan pengetahuan bahwa manusia perlu berkerja dan bahwa standar kinerja seseorang memang dibutuhkan

**Performance Criteria = Kreteria unjuk kerja**

Kriteria unjuk kerja dipakai untuk menilai apakah seseorang telah mencapai satu unit kompetensi

**Qualified Assessor = Penilai yang memenuhi syarat**

Seseorang yang memang memenuhi syarat untuk menjadi penilai

**Range of Variables = deretan variabel**

Deretan rincian berbagai konteks yang dapat diterapkan pada unit tertentu

**Reliable = Dapat dipercaya**

Memakai metode-metode dan prosedur yang dapat dipercaya bahwa standar-standar kompetensi dan tingkatannya telah dijabarkan dan dilakukan secara konsisten pada setiap konteks yang ada dan kepada setiap siswa

**Standards and Certification Institute = Sandarisasi dan lembaga sertifikasi**

Departemen tenaga kerja telah memberikan kekuasaan kepada ASITA

(Association Of Indonesian Travel Agents) dan perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) untuk mendirikan sebuah badan atau institut untuk Sandarisasi dan Sertifikasi kompetensi untuk para pekerja Indonesia dalam industri pariwisata dari industri jasa dan keramah- tamahan. Institut ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistim informasi untuk kompetensi terhadap kompetensi-kompetensi standar dan sertifikat, akan juga melakukan ujian serta sertifikasi terhadap kompetensi para pekerja Indonesia di bidang industri ini.

**Summative Assessment = Penilaian Sumatif**

Penilaian yang akan dilakukan setelah siswa menyelesaikan pelatihan satu unit kompetensi untuk memastikan bahwa siswa telah mencapai satu Kreteria Unjuk Kerja yang diinginkan.

**Underpinning Skills and Knowledge = Keterampilan dan Pengetahuan penunjang**

Menerangkan keterampilan dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk menjadi kompeten pada satu tingkat tertentu

**Unit descriptor = Penjabaran Unit**

Penerangan secara umum tentang standar kompetensi.

**Valid = Berlaku**

Keputusan pada fakta dan Kreteria yang sama akan menghasilkan hasil penilaian yang sama walaupun penilai- penilainya berbeda.

## Bagian 2 Panduan untuk Para Pengajar/Pelatih

Deretan aktifitas pelatihan yang telah diusulkan untuk menyampaikan kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- Tugas-tugas praktis
- Proyek-proyek dan tugas
- Studi kasus
- Ceramah/kuliah
- Video and referensi
- Aktifitas kelompok/tugas kelompok
- Permainan peran dan simulasi

Sebaiknya para pelatih dapat memilih strategi-strategi yang pantas untuk kompetensi yang diajarkan, situasi dan kebutuhan yang diperlukan siswa. Misalnya, bila tidak dapat melakukan praktek kerja nyata, maka simulasi yang berbeda-beda dan juga permainan peran dalam pengajaran juga dapat dilakukan untuk menggantikannya.

### Peran Pelatih/Pengajar

Salah satu peran pelatih adalah memastikan adanya pelayanan standar tinggi melalui pelatihan yang efektif.

Untuk memastikan apakah diri Anda siap untuk mengajar dan bekerja sebagai pelatih kompetensi terhadap siswa-siswa/peserta pelatihan, sebaiknya menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Seberapa percaya dirikah Anda tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengajar setiap elemen pada paket pelatihan ini?
- Apa ada informasi atau peraturan baru yang perlu Anda ketahui sebelum mulai dengan pengajaran Anda?
- Apa Anda cukup percaya diri untuk mendemonstrasikan tugas-tugas praktis dalam paket program ini?
- Apakah Anda dapat menjelaskan dengan seksama tentang pengetahuan-pengetahuan yang menjadi dasar utama pelatihan standar kompetensi yang akan dibutuhkan para siswa agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik?
- Apa pengetahuan Anda cukup untuk mengetahui ruang lingkup situasi industri yang dapat diterapkan oleh kompetensi?
- Apa Anda sadar sejauh mana ketrampilan bahasa, pengetahuan membaca dan menghitung yang harus didemonstrasikan para siswa saat mengikuti pelatihan standar kompetensi?
- Apa sudah Anda perkirakan tentang apa saja yang harus diterobos dan isu persamaan hak apa saja yang harus direncanakan dalam mengajar program pelatihan ini?

### Regulations = Peraturan-Peraturan

Sebaiknya pengajar mengetahui dan sadar bahwa terdapat beberapa peraturan-peraturan dan pedoman yang berdampak pada program yang akan dilakukan secara operasional, dan memastikan bahwa siswa-siswa Anda mematuhi.

## **Alat/Media pengajaran yang dibutuhkan untuk mengajar kompetensi ini.**

### **Fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk Mengajar Teori**

Tempat/Ruang kelas untuk mengajar siswa, papan tulis, overhead projector, layar overhead projector, flip chart, kertas untuk flip chart.

### **Kebutuhan khusus Untuk Mengajar:**

Tidak ada.

## **Sumber Informasi diperoleh dari :**

Sumber dari informasi juga dapat terdiri dari kategori tersebut dibawah ini:

Teks yang digunakan:

- Judul: The Business Communication Hand Book
- Pengarang: Judith Dwyer
- Penerbit: Prentice Hall
- Tanggal Penerbitan: 1997
- Tempat Penerbitan: Australia
- No. ISBN: 0-7248-0134-0

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Kontak-kontak penting secara rinci untuk asosiasi-asosiasi yang berhubungan dengan industri ini seperti:

Asosiasi Pengajar- PPPG

Jl.Raya Parung KM.22-23 Bojongsari, Sawangan – Bogor

Telp: (021) 7431271

Asosiasi obyek wisata seluruh Indonesia (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Asosiasi Biro Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA)

Komp Golden Plaza Blok A/30

Jl RS Fatmawati No 15, Jakarta

Telp: (021)-7590-0094-95

Fax: (021)-7507-537

Society of Indonesian Professional Conference Organisers (SIPCO)

(Yayasan Organisator Konperensi Profesional Indonesia)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-2313-669

Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA

(Asosiasi Kongres dan Konfensi Indonesia)

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta

Telp: (021)-3140-982

Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)

(Himpunan Pramuwisata Indonesia)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

Fax: (021)-5213-257 (Via Dinas Pariwisata DKI)

**Situs Internet:**

Direktorat Dikmenjur

<http://dikmenjur.freehosting.net>

SMK 8 Makassar

<http://www.geocities.com/smkknupg>

Boeing Company -

<http://www.boeing.com/>

Environmental Information-

<http://www.boris.qub.ac.uk/cvni/info.html>

GreenNet-

<http://www.gn.apc.org/>

Internet World Travel Guide

<http://www.iwtg.com>

Planet Earth Home Page-

<http://www.planetearth.net/info.html>

Tourism Training Australia

[www.tourismtraining.com.au](http://www.tourismtraining.com.au)

United Nations Development Program

<http://www.undp.org/>

Virtual Tourist II

<http://www.vtourist.com/vrt/>

World Tourism Organization: World Tourism Information Centre-

<http://www.world-tourism.org/>

Andapun dapat menambah daftar Anda sendiri untuk sumber-sumber penting yang berhubungan dengan pelatihan program kompetensi ini.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Perlunya meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan Anda sendiri

Karena situasi industri ini yang sering berubah, sebaiknya para pengajar lebih sering meninjau kembali dan memperbarui sumber-sumber materi pengajaran dan tetap memelihara pengetahuannya tentang apa saja yang dilakukan di industri pariwisata saat ini.

## Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengetahui apa yang harus dilakukan para siswa
- Mengetahui apa yang telah dilakukan para siswa
- Memantau perkembangan para siswa
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya dalam pelatihan ini
- Memastikan bahwa anda sebagai pelatih, telah mencakup seluruh kriteria unjuk kerja dan elemen-elemennya bila mengevaluasi tugas siswa.

### Judul Unit

Melakukan Prosedur Administrasi

### Penjabaran Unit

Unit ini menangani pengetahuan ketrampilan dan sikap yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan cara kerja di kantor sehari-hari.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01 Proses dokumen kantor	1.1 Dokumen diproses sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan batas waktu oleh perusahaan 1.2 penggunaan peralatan/perlengkapan kantor yang tepat dalam memproses dokumen 1.3 kesalahan dalam penggunaan perlengkapan dikenali lebih awal sehingga sesuai dengan aturan perusahaan
02 Isi surat	2.1 Isi surat ditulis dengan jelas dan dalam bahasa yang sopan 2.2 penggunaan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang baik dan benar 2.3 informasi yang diterima harus diteliti/disaring kebenarannya sebelum dikirim.
03 Memelihara sistem data	3.1 Data disimpan dengan dipergunakan sistem keamanan perusahaan. 3.2 Referensi dan sistem indeks selalu diperbaharui sesuai dengan kemajuan jaman

### Deretan Variabel

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataan.

Yang termasuk proses pendataan tetapi tidak terbatas pada:

- Menyimpan data yang datang dan keluar
- Arsip data
- Pengiriman post
- Photo copy
- Melalui faks
- E-mail
- Menyusun data
- Menjilid.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

Yang termasuk perlengkapan kantor adalah tapi tidak terbatas pada:

- Photo copy
- Mesin faksimili
- Perlengkapan penomoran halaman
- Mesin hitung
- Mesin perekam suara
- Mesin penjawab telephone.
- Komputer
- Penyaring gambar (TV) / antena

### **Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

Mendemostrasikan kompetensi, fakta ketrampilan dan pengetahuan sebagai berikut:

- Batas kemampuan pengetahuan tentang perlengkapan kantor
- Berkomunikasi secara tertulis
- Kemampuan menghitung dasar
- Merencanakan dan menyimpan data bisnis khusus
- Penggunaan aturan-aturan kas dalam sektor industri
- Penggunaan bahan-bahan kimia pada peralatan kantor.

### **Konteks penilaian**

Bagian ini dapat saja dinilai saat bekerja atau sesudah bekerja. Penilaian harus termasuk demonstrasi praktek baik dalam tempat kerja atau pada saat simulasi. Simulasi ini mutlak didukung oleh beberapa metode agar dapat menekankan pengetahuan.

### **Aspek penting dalam sebuah evaluasi/penilaian**

Carilah:

- Kemampuan untuk meneliti proses pembatasan data dengan tepat sesuai dengan kesepakatan tingkat waktu dengan perusahaan
- Kemudahan untuk mengerti dan tidak adanya kesalahan dalam penulisan teks.

## Berkaitan dengan unit-unit lain

### Ada hubungan yang erat antara unit dengan unit panduan yang lain:

- Unit ini harus dinilai dengan atau sesudah beberapa unit:
- PARUJPUTK01C Mengakses dan Penarikan Data Komputer
- Ketrampilan yang penting untuk dipertunjukkan dalam batas-batas kantor yang lain.
- Tergantung dari sektor industri dari tempat kerja, digabung dengan penilaian/pelatihan mungkin akan lebih tepat.

Pelatihan diperlukan dalam unit ini sebagai persyaratan sebagai pelatih awal kejuruan, lembaga perlu mengadakan pelatihan yang mana pertimbangan terhadap sector industri yang tidak memiliki dasar kemampuan terhadap sector pribadi. Deretan variable akan dinilai dalam hal ini. Untuk bagian pengiriman khusus, latihan akan disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan dalam bidang tersebut.

Kemampuan kunci pada unit ini	Tingkatan
Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
Merancang dan mengorganisir aktifitas	1
Bekerja dengan orang lain dan bekerjasama dalam team	1
Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
Memecahkan masalah	1
Menggunakan teknologi	1

Tingkat kemampuan untuk didemonstrasikan dalam mencapai kompetensi	
Tingkatan	Ciri-ciri
1	Dapat melakukan tugas-tugas rutin dalam prosedur yang sudah ditentukan tapi masih harus dibimbing oleh pelatih.
2	Dapat melakukan tugas-tugas dengan arti luas dan komplek dengan peningkatan otonomi dengan cara bekerja sendiri. Pelatih hanya akan memeriksa saat tugas sudah diselesaikan siswa.
3	Dapat melakukan aktifitas-aktifitas kompleks/sulit dan aktifitas-aktifitas non-rutin, memotifasi diri sendiri dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain.

## Bagian 4 Strategi Penyampaian

### A Isi perencanaan

Catatan: Dalam menyampaikan materi di bawah ini, para pelatih, siswa dan para penilai harus benar-benar mengikuti isi standar kompetensi secara rinci.

---

#### 1.1 Dokumen diproses sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan batas waktu oleh perusahaan

##### Deretan Variabel

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataan.

Yang termasuk proses pendataan tetapi tidak terbatas pada:

- Menyimpan data yang datang dan keluar
- Arsip data
- Pengiriman post
- Photo copy
- Melalui faks
- E-mail
- Menyusun data
- Menjilid.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

##### Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang

- Layout dan bentuk dari dokumen bisnis yang biasa digunakan
- Prosedur kantor yang biasa sebagaimana yang dikehendaki oleh sektor industri.

##### Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :

Kemampuan untuk meneliti proses pembatasan data dengan tepat sesuai

---

## **1.2 Penggunaan peralatan/perengkapan kantor yang tepat dalam memproses dokumen**

### **Deretan Variabel**

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataaan.

Yang termasuk proses pendataan tetapi tidak terbatas pada:

- Menyimpan data yang datang dan keluar
- Arsip data
- Pengiriman pos
- Photo copy
- Melalui faks
- E-mail
- Menyusun data
- Menjilid.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

Yang termasuk perlengkapan kantor adalah tapi tidak terbatas pada:

- Photo copy
- Mesin faksimili
- Perlengkapan penomoran halaman
- Mesin hitung
- Mesin perekam suara
- Mesin penjawab telephone.
- Komputer
- Scanner

### **Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Deretan dan kemampuan daripada perlengkapan kantor

**Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Kemampuan untuk meneliti proses pembatasan data dengan tepat sesuai.

---

**1.3 Kesalahan dalam penggunaan perlengkapan dikenali lebih awal sehingga sesuai dengan aturan perusahaan**

**Deretan Variabel**

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataan.

Yang termasuk perlengkapan kantor adalah tapi tidak terbatas pada:

- Photo copy
- Mesin faksimili
- Perlengkapan penomoran halaman
- Mesin hitung
- Mesin perekam suara
- Mesin penjawab telephone.
- Komputer
- Scanner

**Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Deretan dan kemampuan dari pada perlengkapan kantor
- Bahan kimiawi yang digunakan dalam perlengkapan kantor

**Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Kemampuan untuk meneliti proses pembatasan data dengan tepat sesuai.

---

**2.1 Isi surat ditulis dengan jelas dan dalam bahasa yang sopan**

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataan.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

### **Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Berkomunikasi secara tertulis
- Kemampuan menghitung dasar
- Layout dan bentuk dari dokumen bisnis yang biasa

### **Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Dengan mudah mengerti dan dapat memperbaiki kesalahan pada teks.

---

## **2.2 Ejaan, pemberian tanda baca dan tata bahasa benar.**

### **Deretan Variabel**

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataan.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

### **Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Berkomunikasi secara tertulis
- Kemampuan menghitung dasar
- Layout dan bentuk dari dokumen bisnis yang biasa

### **Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Dengan mudah mengerti dan dapat memperbaiki kesalahan pada teks.

---

### **2.3 Informasi dicek untuk ketelitian sebelum dikirim.**

#### **Deretan Variabel**

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

#### **Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Berkomunikasi secara tertulis
- Kemampuan menghitung dasar
- Layout dan bentuk dari dokumen bisnis yang biasa

#### **Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Dengan mudah mengerti dan dapat memperbaiki kesalahan pada teks.

---

### **3.1 Dokumen disimpan / difile sesuai dengan prosedur keamanan perusahaan.**

#### **Deretan Variabel**

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataan.

Yang termasuk proses pendataan tetapi tidak terbatas pada:

- Menyimpan data yang datang dan keluar
- Arsip data
- Pengiriman post
- Photo copy
- Melalui faks
- E-mail
- Menyusun data
- Menjilid.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

**Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Prosedur kantor yang biasa sebagaimana yang dikehendaki oleh sektor industri.

**Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Kemampuan untuk meneliti proses pembatasan data dengan tepat sesuai.

---

**3.2 Referensi dan sistem indeks dimodifikasi dan diupdate sesuai dengan prosedur perusahaan.**

**Deretan Variabel**

Unit ini berlaku bagi semua sektor pariwisata dan pelaku disegala bidang ke pariwisataaan.

Yang termasuk proses pendataan tetapi tidak terbatas pada:

- Menyimpan data yang datang dan keluar
- Arsip data
- Pengiriman post
- Photo copy
- Melalui faks
- E-mail
- Menyusun data
- Menjilid.

Yang termasuk data kantor adalah (tetapi tidak terbatas pada) :

- Surat tamu
- Rekaman pelanggan
- Surat yang masuk dan keluar
- Data
- Surat-surat
- Faksimili
- Memo
- Laporan
- Daftar menu
- Pemesanan makanan
- Keuangan
- Faktur
- Kwitansi.

**Pedoman ketrampilan dan pengetahuan penunjang**

- Deretan dan kemampuan daripada perlengkapan kantor
- 

**Aspek Kritisal / Penting untuk Penilaian. Carilah - :**

- Kemampuan untuk meneliti proses pembatasan data dengan tepat sesuai.

## B Cara Mengajar Standar Kompetensi

Bagian ini menampilkan tugas-tugas kegiatan siswa-siswa, lembar transparansi, hand out yang sesuai dengan standar kompetensi.

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p><b>1.1 Proses pendataan dilakukan sesuai dengan prosedur perusahaan yang telah disepakati bersama.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan dokumen apa yang akan diperlukan dalam proses tersebut yang berhubungan dengan prosedur perusahaan.</p> <p><b>OHT 1,2,3</b></p> <p><b>HO 2,3,4,5</b></p> <p>Pelatih menyuruh siswa mengerjakan latihan 1 dan minta masukan balik/tanggapan.</p> <p><b>Tugas 1</b></p>
<p><b>1.2 Perlengkapan kantor yang tepat yang digunakan dalam proses pendataan.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan bentuk-bentuk dari perlengkapan kantor dan penggunaannya yang mungkin kalau pelatih mendemonstrasikan beberapa peralatan dan siswa akan mengambil beberapa poin dan bagaimana cara kerja alat tersebut.</p> <p><b>OHT 4</b></p> <p><b>HO 6,7</b></p> <p>Pelatih menyuruh siswa mengerjakan latihan 2 dan minta tanggapan.</p> <p><b>Tugas 2</b></p>

Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?	Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?
<p><b>1.3 Kerusakan pada alat-alat kantor agar diidentifikasi lebih awal dan dilaporkan, agar sesuai dengan prosedur perusahaan.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan apa saja bentuk-bentuk kerusakan yang mungkin terjadi pada peralatan tersebut dan berusaha menyediakan dan menunjukkan contohnya.</p> <p><b>OHT 5</b></p> <p><b>HO 8,9</b></p> <p>Pelatih menyuruh siswa untuk mengerjakan latihan 3 dan minta umpan balik untuk didiskusikan.</p> <p><b>Tugas 3</b></p>
<p><b>2.1 Teks ditulis menggunakan bahasa yang jelas dan sopan.</b></p> <p><b>2.2 Ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan bagaimana surat bisnis yang baik yang mempergunakan bahasa yang jelas dan sopan, ejaan dan tata bahasa yang benar.</p> <p>Pelatih memberi umpan balik pada siswa dan mendiskusikan hasilnya dengan siswa-siswa kelompok</p> <p><b>OHT 6,7,8,9,10</b></p> <p><b>HO 10,11,12,13,14</b></p> <p>Pelatih memberi tugas 4, 5</p> <p><b>Tugas 4,5</b></p>

<p><b>Ketrampilan, pengetahuan dan sikap macam apa yang akan saya ajarkan pada siswa?</b></p>	<p><b>Dengan cara apakah dan bagaimana caranya akan saya pindahkan ilmu tentang ketrampilan, pengetahuan dan sikap kepada para siswa?</b></p>
<p><b>2.3 Informasi dicek dulu sebelum dikirim.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan metode dan pentingnya memeriksa surat sebelum dikirim.</p> <p><b>OHT 11</b></p> <p><b>HO 15</b></p> <p>Pelatih memberi tugas 6.</p> <p><b>Tugas 6</b></p>
<p><b>3.1 Data disimpan dengan baik sesuai sistem prosedur keamanan perusahaan.</b></p>	<p>Pelatih menjelaskan prinsip dasar tentang kebaikan system pengiriman dan kerangka data dan semua yang tersedia.</p> <p><b>OHT 12,13,14</b></p> <p><b>HO 16,17,18</b></p> <p>Pelatih memberi tugas 7</p> <p><b>Tugas 7</b></p>

**3.2 Sumber data selalu diperbaharui sesuai prosedur perusahaan.**

Pelatih menjelaskan tujuan dari penyusunan data dan pentingnya pembahasan system data.

**OHT 15**

**HO 19**

Pelatih memberi tugas 8.

**Tugas 8**

Pelatih memberi umpan balik pada para siswa dan mendiskusikannya dengan siswa-siswa kelompok.

## C Materi Penunjang Guru

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

---



### Lembar Penilaian Siswa

(Ketrampilan dan pengetahuan penunjang)

### Melakukan Prosedur Administrasi

Nama siswa:.....

Kelompok: .....

- 1 Mampu memproses dokumen-dokumen kantor sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 2 Mampu mengkonsep surat-surat kantor.
- 3 Sanggup menciptakan suatu rangkaian dokumen (filing), sesuai dengan sistem indeks dan tepat dengan kebutuhan perusahaan.

# Prosedur Penataan Dokumen

---

## Yang termasuk dokumen-dokumen kantor antara lain:

- Surat-surat pimpinan dari:
  - Para pelanggan
  - Para sejawat industri
- Data para pelanggan
  - Data pendaftaran/pemesanan (data pribadi secara detail)
  - Pemesanan (booking) atauran program perjalanan
  - Permintaan khusus
- Korespondensi yang masuk dan keluar
  - Surat-surat
  - fakes
  - Memo (surat peringatan)
  - E-mail
  - Laporan-laporan
- Daftar mengenai keuangan
  - Invoices (tagihan)
  - Receipts (kuitansi pembayaran)
- Dokumen-dokumen lainnya
  - Ticket-tiket (karcis-karcis)
  - Vouchers (kupon-kupon perjalanan).

# Prosedur Penataan Dokumen

---

## Sebagai contoh:

Kantor menerima suatu pesanan (booking) dari pelanggan (datang sendiri, surat, fax, E-mail).



Permintaan langsung kepada pemberi jasa (transportasi, akomodasi, atraksi dan lain sebagainya).



Kantor menerima tiket (karcis) atau kupon dari pemberi jasa.



Dikirim kepada pelanggan pada saat yang tepat dengan surat pengantar didalam amplop, perincian pembayaran dan lain sebagainya.



Kuitansi pembayaran dikeluarkan setelah pelanggan melakukan pembayaran.

**Semua Photo copy dokumen di “file” kan sesuai dengan prosedur perusahaan.**

# Prosedur Penataan Dokumen

---

## Sebagai contoh:

### Menerima surat-surat kantor

- Beraneka ragam surat, Photo copy (sebagaimana mestinya) dan disampaikan kepada orang yang benar.

### Mengirim surat-surat kantor

- Beraneka ragam surat dan menimbanginya
- Menempelkan biaya perangko yang benar\*
- Mengagendakannya (mencatat transaksinya)
- Menyampaikan (mengirimkan) melalui kantor post atau kotak surat.

### Jenis-jenis kiriman selain surat-suarat biasa antara lain:

- Kiriman yang mendapat jaminan
- Kiriman tercatat
- Kiriman dalam jumlah besar
- Surat kilat
- Berita lokal dan luar negeri
- Surat yang dikirim melalui perantara (pesuruh).

# Prosedur Penataan Dokumen (lanjutan)

---

Yang termasuk jenis-jenis kiriman dan pelayanannya antara lain:

- **Kiriman yang mendapat jaminan**
  - Semua bentuk aslinya dan kebutuhannya akan terjamin di dalam pengiriman
- **Kiriman tercatat**
  - Menggunakan kantong pengaman
  - Tercatat di kantor post
  - Diasuransikan
  - Harus diminta/dicari ke kantor post yang menerima oleh si alamat yang dituju (diperlukan identitas)
- **Kiriman jumlah besar**
  - Jumlahnya cukup banyak
  - Mohon adanya potongan biaya
- **Post kilat**
  - Penyampaian yang cepat dan terjamin
  - Amplop khusus yang dikeluarkan oleh post
- **Seberang laut/luar negeri**
  - Darat, laut atau udara
  - Biaya tergantung berat dan tujuan
- **Perantara / suruhan**
  - Kantor post / biro jasa
  - Biaya tergantung pada berat, jarak serta prioritas penyampaian.

# Prosedur Penataan Dokumen

---

**Perlengkapan dan peralatan kantor yang digunakan antara lain:**

- **Komputer**
- **Mesin cetak**
- **Mesin ketik**
- **Mesin Photo copy**
- **Faks**
- **Sistem pager**
- **Kalkulator**
- **Mesin yang bisa mentransfer ke aksara lain**
- **Mesin penjawab telephone**
- **Mesin penghitung jumlah biaya pengiriman**
- **Pemotong kertas**
- **Mesin penjilid**
- **Mesin penghitung jumlah barang.**

# Prosedur Penataan Dokumen

---

Termasuk peralatan kantor antara lain:

- **Komputer**
  - Bikin format dan tampilkan file atau dokumen
  - Mempersiapkan program
  - Bikin pesanan atau (reservation)
  - Bikin data berdasarkan informasi pelanggan
- **Printer**
  - Mengeluarkan salinan dari program, pesanan, persetujuan
- **Mesin tik**
  - Membuat ketikan surat-surat
  - Tipe-tipe amplop
- **Photo copy**
  - Bikin salinan dokumen dan surat-surat
  - Jenis timbunan dan sisa photo copy
- **Faks**
  - Menghasilkan memo atau surat-surat untuk masa yang akan datang ditujukan pada rekan-rekan sejawat atau pelanggan
- **Mesin hitung penjumlah biaya**
  - Memastikan biaya pengirim secara besar-besaran.

**Unti-unit lainnya akan dipersiapkan informasinya lebih detail atau menggunakan komputer beserta peralatannya.**

# Prosedur untuk Menggunakan Peralatan Kantor

---

Contoh-contoh;

## Photo copy

- Hidupkan mesin
- Periksa keadaan kertas (A.4, A.3 dan lain-lain tergantung kebutuhan)
- Letakkan dokumen pada tempat yang benar
- Atur jumlah yang akan dicopy, bandingkan dan sebagainya
- Tekan tombol start
- Apabila stop, matikan dan periksa mesin untuk macetnya kertas, kalau jelas hidupkan mesin lagi.

## Faks

- Masukkan dokumen yang akan ditransmit ke dalam mesin (menghadap ke bawah)
- Putar nomor yang dituju
- Tekan tombol start, setelah berakhirnya tanda beep
- Setelah transmit, mesin faks secara otomatis mencetak secarik pengiriman untuk membuktikan bahwa dokumen telah terkirim.

## Mesin cetak

- Sisipkan kertas pada mesin cetak
- Tentukan apakah mencetak 1 halaman atau seluruh dokumen
- Letakkan atau goyangkan roda tinta untuk mendapatkan kualitas cetakan (seperti yang diharapkan)

## **Prosedur Penataan Dokumen**

---

**Sebuah daftar kontrol untuk merawat peralatan meliputi:**

- **Memperhatikan daftar cara mematikan komputer**
- **Mematikan aliran listrik setelah jam kerja**
- **Memeriksa / service mesin-mesin secara rutin.**

**Prosedur penanganan peralatan yang rusak dengan jalan:**

- **Hubungi langsung tukang service yang sudah menjadi langganan**
- **Lapor kepada tukang service intern secara khusus (bila memungkinkan)**
- **Lapor kepada supervisor, departemen service atau manager.**

**Hubungi secara lisan, tertulis atau tergantung pada prosedur perusahaan.**

# **Perencanaan Korespondensi (surat menyurat)**

---

## **Surat menyurat perusahaan mestinya:**

- **Ditulis dengan jelas dan kata-kata atau kalimat yang ringkas**
- **Tuliskan ejaan, tanda baca dan tata bahasa yang benar**
- **Ditujukan khusus pada seseorang (dimana mungkin)**
- **Tunjukkan keramah-tamahan, sopan santun dan rasa hormat**
- **Logis didalam menyampaikan informasi**
- **Jelas, cepat pada pokok permasalahan**
- **Hindari hal-hal yang membingungkan dan meracuni**
- **Hindari pengulangan kata-kata dan ungkapan-ungkapan.**

# **Persyaratan dari Surat Niaga**

**Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam merencanakan menyampaikan surat niaga antara lain:**

**Syarat utama:**

- Nama dan alamat penulis
- Tanggal
- Salam
- Isi pokok surat
- Penutup yang santun
- Tanda tangan dan jabatan penulis.

**Syarat pilihan / tambahan:**

- Hal yang menjadi topik
- Penunjukkan awal pembicaraan
- Nomor file
- Data/identitas pribadi pengirim secara detail (untuk melakukan kontak secara pribadi).

# Bagan Perencanaan Surat-Menyurat

## Contoh surat konfirmasi untuk pelanggan

<b>Kop surat:</b>	<b>Wonderland Holidays JI Kramat Raya No.26 Jakarta 10450</b>
<b>Tanggal :</b>	<b>03 Januari</b>
<b>Ditujukan :</b>	<b>Yth. Tuan Sudiarto,</b>
<b>Prihal :</b>	<b>Pesanan konfirmasi</b>
<b>Pemberita- huan :</b>	<b>Dengan senang hati saya informsikan kepada tuan bahwa pesanan konfirmasi tiket tuan untuk USA, telah confirmed, sebagai berikut:</b>
<b>Ditail :</b>	<b>Berangkat : 20 Februari Flight GA 71 Jakarta to Los Angeles Kembali : 14 Maret Flight GA 82 Los Angeles – Jakarta</b>
<b>Yang perlu ditindak lanjuti:</b>	<b>Mohon tuan memperisapkan pembayaran sejumlah Rp.9.900.000,- paling lambat sudah kami terima di kantor 4 Februari. Program tuan selanjutnya akan kami sediakan setelahtuanmelakukanpembayaran. Saya harap tuan menikmati perjalanan tuan ke USA. Silakan hubungi kami bila tuan memerlukan bantuan atau jika mungkin bisamembantu tuan selanjutnya</b>
<b>Penutup</b>	<b>Horamt kami, T. Hardianto (Travel and Tours Supervisor)</b>

# Perencanaan Korespondensi

---

Contoh bentuk faksimili:

**Wonderland Holidays**

---

**Facsimile**

---

**Kepada:**

**Dari :**

---

**Perusahaan:**

**Tanggal:**

---

**no. fax :**

**Jumlah halaman  
termasuk  
penutup:**

---

(Ruang untuk informasi)

**Jl. Kramat Raya No. 26  
Jakarta 10450**

**Tel: 62-21-8743672**

**Fax: 62-21-8751928**

**E-mail: wondhol@hotmail.com**

# Perencanaan Korespodensi

---

Contoh dari pada bagan “memo” (surat peringatan)

Wonderland Holidays

## MEMORANDUM

---

**Kepada:**

**Dari:**

**Tanggal:**

**C.C:**

**Topik:**

# Perencanaan Korespondensi

---

**Sebelum dikirim terlebih dahulu di cek kebenaran informasinya dengan memperhatikan jawaban daripada pertanyaan dibawah ini:**

- **Apakah tertuju pada orang yang tepat**
- **Apakah ada yang mesti diberi tembusan**
- **Apakah alamatnya sudah jelas**
- **Apakah ejaan dan tanda baca sudah benar**
- **Apakah informasinya sudah benar dan akurat**
- **Apakah sudah jelas dan ringkas**
- **Apakah bentuk dan bagan sudah enak dipandang**
- **Sudahkah saya mengikuti aturan yang tepat didalam menyusun surat, seperti jabatan (gelar) yang dituju.**

## **Suatu sistem Pemeliharaan Dokumen**

---

**Sistem “filling” adalah cara yang sistematis untuk mengklasifikasikan dan menyimpan dokumen, lagipula sangat mudah di telusuri, dirubah atau dipindahkan**

**Tipe pengklasifikasian antara lain:**

- **Berdasarkan abjad.**  
Daftar file mengikuti urutan alphabet dari huruf pertama, - seperti: tulis nama keluarga untuk client.
- **Urutan angka**  
Dokumen diberi nomor untuk mudah di invoice, receipt (melakukan penagihan dan pelunasan)
- **Berdasarkan daerah (negara)**  
Lokasi atau alamat dengan menggunakan suatu code, (zip = tutup-buka dengan mudah) untuk memfilekan informasi
- **Hal – hal pokok (induk)**  
Semua dokumen berhubungan dengan induknya dibawah satu judul file, misalnya : harga-harga untuk Eropa, atau informasi tujuan untuk Amerika
- **Kronologi**  
Hal-hal pokok (penting) difilekan sesuai dengan tanggalnya.

## **Tipe – tipe di dalam Sistem Filing**

- **Sistem komputer**
  - Program software
- **Manual**
  - Filing cabinet

### **Tipe – tipe ini antara lain:**

- **Tegak berdiri**
  - Suatu folder yang sesuai dengan materi pokok
  - Ditempatkan sesuai dengan abjad atau urutan nomor
  - Kertas file di isi tanggal terakhir taruh diatas/didepan
- **Menggantung**
  - Laci-laci cabinet diberi pinggiran bingkai dari logam untuk menggantung file
  - Setiap file memiliki tipe/judul yang tertera di atasnya atau pada lipatannya
  - Kertas-kertas di filekan di setiap gantungan lipatan.

## **Tipe Sistem Filing (lanjutan)**

- **Bercabang (kekiri-kekanan)**
  - **File-file diatur seperti buku-buku diatas papan berdasarkan kriterianya (berdasarkan abjad, urutan nomornya).**
- **Datar (horizontal)**
  - **File-file disimpan tertumpuk**
  - **Cukup bagus apabila sedikit melakukan korespondensi.**

**Prinsip dasar dari pada filing adalah:**

- **Ringan (sedikit mengambil ruangan)**
- **Gampang dijangkau (dekat dengan tempat kerja)**
- **Sederhana (mudah dimengerti dan digunakan)**
- **Aman (tanpa menghalangi jalan)**
- **Sepat (gampang mendapatkan informasi).**

# **Sistem Memelihara Dokumen**

---

Itu sangat penting bahwa sistem indeks (menurut abjad) sistem yang paling mutakhir didalam kegiatan rutin

## **Tujuan daripada sistem indeks**

- Membuat mudah meletakkan setiap daftar didalam sistem.

## **Bentuk dari pada sistem indeks anantara lain:**

- Sistem halaman seperti buku harian atau sistem indeks didalam buku kamus
- Kartu nama (card) diatur dalam laci atau dulang (berdasarkan abjad, sektor perusahaan maupun industri)
- Sistem indeks –roda- kartu-kartu diatur melingkar mengikuti alur roda (biasanya mengikuti abjad, nama perusahaan atau nama perorangan).

Sebuah tanda (menandakan tidak ada) mesti digunakan, menandakan sebuah file sementara telah dipindahkan. Secara detail sebagai berikut ini:

- Menggunakan nomor file
- Tanggal dipindahkan
- Nama, untuk siapa file itu dibuat.

Semua data harus tetap berlangsung secara akurat, misalnya file “Mati” (file pelanggan sementara tidak aktif) harus dipindahkan ke arsip (tanpa dihancurkan) untuk disimpan.

## **Tugas 1**

### **Data-data diproses sesuai dengan prosedur batas waktu yang ditentukan.**

Anda baru saja dipromosikan sebagai penasehat tour dan travel di kantor tempat anda bekerja. Pegawai baru saja diterima untuk mengisi jabatan anda yang lama.

Menyiapkan beberapa catatan yang akan diberikan pada pegawai baru tersebut tentang kebijakan perusahaan dalam menangani surat-surat yang akan datang dan keluar dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

## **Tugas 2**

### **Penggunaan peralatan kantor dengan benar dalam proses data.**

Anda mengajarkan kepada pegawai baru tentang cara kerja mesin fax dan mesin foto copy.

Gunakan cara permainan untuk mendemonstrasikan kepada siswa bagaimana penggunaannya.

Membuat cetakan ganda (4) dari Ho 7 dan Ho 8 kemudian kirim ke nomor lain (jika memungkinkan)

## **Tugas 3**

### **Kerusakan peralatan kantor diteliti terlebih dahulu dan diralat lalu dilaporkan, agar sesuai dengan prosedur perusahaan.**

Gunakan mesin foto copy dan pencetak kemudian terjadi kerusakan pada mesin (macet). Perbaiki dan lanjutkan pencetakannya

Hasil cetakan mulai buram/memudar. Perlu dilakukan pengisian tinta. Ambil tinta yang baru dan isikan.

## **Tugas 4**

### **Teks ditulis dengan bahasa yang lugas dan jelas.**

Teks ditulis mempergunakan bahasa yang jelas dan sopan Pimpinan anda menyuruh anda untuk membuat konsep surat. Penegasan kepada Tuan dan Nyonya Rais yang tinggal di jalan Tikas sekali no. 48 Cipete Jakarta.

Keberangkatan Bandung pada tanggal 3 Maret dengan pesawat Garuda dengan nomor penerbangan 53 untuk berlibur di Bali selama 10 hari di Hotel Grand Bali Beach Sanur. Dilanjutkan dengan pnerbangan pesawat Garuda nomor 54. mereka minta kamar Deluxe dan sarapan pagi sudah termasuk dengan harga 6.2 juta (termasuk pajak dan servis).

Diantar ke dan dari bandara juga termasuk dan jalan-jalan ke Ubud. Pembayaran tanggal 4 Februari..

## **Tugas 5**

### **Mengeja, tanda baca dan tata bahasa yang benar.**

Dia menyuruh anda untuk menyetujui pengawas travel, Mr.A. Sutopo adalah Mr. Rais melalui mesin faks. Dan juga mempersiapkan informasi sehingga bisa dikirim melalui mesin faks degnan nomor 021-592-4276.

Sekarang sudah lewat seminggu dan anda belum menerima balasannya dari pengawas mengenai suratnya. Kirimkan dia catatan untuk mengingatkan dia bahwa anda memerlukan persetujuannya/ijinnya untuk mengirim surat ke tuan Rais.

## **Tugas 6**

### **Informasi yang diterima dicek dulu kebenarannya sebelum dikirim.**

Exchatukarlah surat/faks anda dengan siswa yang lain dan gunakan daftar OHT II untuk menilai keserasiannya.

Bicarakan hasilnya dengan siswa yang lain..

## **Tugas 7**

### **Dokumen-dokumen disimpan sesuai dengan sistem keamanan.**

Pengawas anda tidak senang dengan system pengisian data yang mana kekurangan konsistensinya dan logikanya.

Persiapkan laporan untuknya untuk membuat beberapa poin garis besarnya dan mempertimbangkannya termasuk pujian yang kamu terima.

## **Tugas 8**

### **Referensi dan sistem indexs dimodifikasikan dan diperbaharui sesuai dengan prosedur perusahaan.**

Disini termasuk saran anda dan ketetapan system indeks yang mudah digunakan dan gampang diperbaharui.

## **Bagian 5 Cara Menilai Unit/Bagian ini**

### **Apa yang dimaksud dengan penilaian?**

Penilaian adalah suatu proses mengumpulkan keterangan dan membuat keputusan-keputusan terhadap perkembangan yang memenuhi kriteria kinerja yang telah dikemukakan dalam standar kompetensi. Pada saat yang tepat, penilaian dilakukan dengan memutuskan tercapai tidaknya kompetensi tersebut.

Penilaian dapat mengetahui prestasi siswa dengan lebih baik, daripada membandingkan kinerja siswa yang satu terhadap siswa lain.

### **Apa yang kita maksud dengan kompeten?**

Tanya pada diri Anda sendiri, “Apa yang dibutuhkan seorang pegawai agar bisa melakukan pekerjaannya?” Jawaban dari pertanyaan ini akan menjawab apa arti kata “kompeten”. Untuk menjadi kompeten dalam pekerjaan yang memerlukan ketrampilan menunjukkan bahwa orang tersebut akan mampu:

- Menunjukkan kinerja ketrampilan pada tingkat yang dapat diterima
- Mengatur tugas-tugas yang diberikan padanya
- Bereaksi tepat dan tanggap saat ada kendala
- Memenuhi peran dalam pola kerja
- Menggunakan ketrampilan dan pengetahuannya pada situasi-situasi baru.

Saat Anda menilai kompetensi ini, Anda harus mempertimbangkan seluruh persoalan yang tertera di atas untuk mencerminkan sifat dasar nyata dari pekerjaan tersebut

### **Mutu Para Penilai**

Seorang penilai yang berkualitas harus dapat menilai unit ini , atau juga dapat menilai seorang pelatih yang mempunyai kualifikasi untuk menilai.

Bila Anda memiliki kualifikasi untuk menilai, maka Anda dapat memilih metoda-metoda yang ditawarkan di buku panduan ini atau menciptakan metoda Anda sendiri. Para penilai wajib melihat panduan pedoman standar kompetensi sebelum sampai kepada salah satu metoda kompetensi yang akan digunakan.

Halaman-halaman berikut akan menggunakan metoda-metoda yang dapat dipakai untuk menilai kompetensi ini. Cara penilaian yang ditawarkan telah di desain khusus untuk tiap elemen, kriteria kinerja dan ketrampilan serta pengetahuan sebagai dasar mendapatkan kompetensi ketrampilan yang dimaksud.

Hasil dari penilaian yang sukses harus mengindikasikan pengetahuan dan pengertian yang cukup dan relevan agar dapat menyimpulkan arti kompetensi tersebut.

Sangat tidak pantas untuk memberi nilai 'angka' sebagai tanda lulus, karena bagian yang 30% yang dianggap salah dari seorang calon dapat saja terdiri dari bagian terpenting dari kompetensi siswa bersangkutan. Maka dari itu, lebih baik menilai siswa dengan kata 'kompeten' atau 'kompetensi yang wajib dicapai'.

## **Pengakuan Pada Kompetensi Terkini**

Satu prinsip penilaian gabungan nasional menyediakan sebuah penghargaan untuk sebuah kompetensi terakhir, tanpa mengindahkan dimana kompetensi ini telah diperoleh. Penilaian akan menunjukkan bahwa seseorang dapat memperoleh kompetensi dalam cara yang bervariasi:

- Kualifikasi sebelumnya
- Belajar secara informal

Penghargaan Kompetensi Terakhir akan mengumpulkan bukti untuk menilai seseorang terhadap standar-standar kompetensi untuk menetapkan apa orang tersebut telah mencapai kompetensi yang dibutuhkan untuk satu pekerjaan atau sebagai penghargaan bagi suatu kualifikasi formal.

# Penilaian

## Penilaian yang disarankan untuk Melakukan Prosedur Administrasi

<b>Metode pengumpulan data yang disarankan</b>
<b>Penilaian pelaksanaan praktek dilingkungan kerja termasuk mengobservasi siswa:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Proses dokumentasi</li><li>▪ Penggunaan mesin-mesin perusahaan</li><li>▪ Penggunaan sistem dokumen seperti arsip dan system indeks.</li></ul>
<b>Keterangan pihak ketiga / pencakupan dokumentasi fakta dapat diperoleh dari:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Faks, surat-surat, catatan-catatan, e-mails yang dibuat oleh calon</li><li>▪ Surat yang keluar yang dibuat oleh calon</li><li>▪ Penjabarab dari latihan sebelumnya, pengalaman kerja</li><li>▪ Nomor surat yang dibuat oleh calon</li><li>▪ Arsip yang dibuat oleh calon</li><li>▪ Laporan pengawas (tertulis/lisan).</li></ul>
<b>Dalam penilaian pekerjaan, kegiatan menirukan digunakan untuk mengajarkan siswa untuk kemampuan pengumpulan bukti melalui demonstrasi praktek:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Merencanakan dan menyalurkan penggandaan dokumen (faks, surat) untuk menanggapi permintaan khusus dan dalam tingkat waktu yang khusus pula.</li><li>▪ Hasil laporan, penggandaan dan dokumen yang lain dalam waktu yang khusus.</li><li>▪ Prioritas dan penyelesaian dari deretan tugas-tugas administrasi</li><li>▪ Mengatur tempat seperti dilingkungan kantor dan menyuruh siswa untuk memperagakan kemampuan administrasinya untuk melengkapi tugas di tempat kerja (waktu kerja seperti kenyataan di dunia industri).</li></ul>

## Contoh permainan peran, studi kasus, proyek

### Tugas Penilaian 1

Supervisor anda menuruh anda membuat konsep surat dan mengirimnya kepada pelanggan sebagai surat balasan atas keluhan yang disampaikan. Konseplah suratnya, terangkan proses pengirimannya kepada pelanggan kemudian teliti peralatan yang dipergunakan dalam proses ini. Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai unit PARUJPPKU01C Bekerja dengan Kolega-kolega dan Pelanggan-pelanggan.

### Tugas Penilaian 2

Anda sedang mengurus akhir pekan 10 orang teman anda di sebuah rumah sewaa. Anda membawa semua makanan bersama dengan anda. Anda perlu menginformasikan dalam bentuk tertulis bagaimana caranya kesana, apa yang harus dibawa, biaya yang dihabiskan untuk atraksi dan kegiatan yang dilakukan di tempat anda tinggal. Tiga orang teman anda bisa dikirim melalui E-mail, empat oranga dengan faks dan yang lain menggunakan surat. Persiapkan informsinya dalam komputer anda dsan siap untuk dikirim.

Contoh ini juga bisa digunakan untuk menilai unit PARUJPUAUO3C Sumber dan Informasi Terkini dan PARUJPUTKO2C Membuat Dokumen di Komputer.

### Tugas Penilaian 3

Ada 5 halaman laporan dalam komputer anda yang harus anda cetak, periksa demi ketelitian, photo kopi dan sebarkan pada 5 orang (4 orang melalui surat dan 1 orang dengan faks) lengkapi proses ini.

## Pertanyaan harus difokuskan pada:

### Teknik dan proses

### Tugas Penilaian 4

Jelaskan bagaimana menggunakan peralatan kantor secara spesifik.

### Tugas Penilaian 5

Kenapa anda harus selalu mengecek dokumen demi ketelitian?

## Pengetahuan penunjang

### Tugas Penilaian 6

Gambarkan bentuk-bentuk peralatan kantor yang diperlukan di tempat kerjamu.

### Tugas Penilaian 7

Gambarkan prosedur dari proses dokumen seperti korespondensi, mengeposkan surat, pengarsipan dan bon.

## Pengorganisasian dan Perencanaan

### Tugas penilaian 8

Bagaimana anda akan menangani permintaan untuk bantuan administrasi dari teman yang berbeda pada saat anda sedang sibuk?

## Komunikasi dengan yang lain

### Tugas Penilaian 9

Apakah kunci kualitas dari dokumen perusahaan dan kenapa ini penting?

## Pemecahan masalah

### Tugas Penilaian 10

Apa yang anda lakukan jika anda menemukan bahwa anda melakukan kesalahan pada dokumen yang sudah anda kirim pada pelanggan?

## Kesehatan dan keamanan

### Tugas Penilaian 11

Gambarkan masalah kesehatan dan keamanan yang dipertimbangkan dalam penggunaan peralatan kantor yang khas.

<b>Daftar yang perlu dimiliki seorang penilai untuk Melakukan Prosedur Administrasi</b>	
<b>Nama calon:</b>	<b>nama penilai:</b>
<b>Apa calon telah memberikan bukti yang cukup untuk memperlihatkan bahwa ia dapat :</b>	<b>Catatan</b>
<p><b>Menerapkan ketrampilan dan pengetahuan yang telah diberikan yang berhubungan dengan unit-unit lain:</b></p> <p>Rekomendasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PARUJPUTK01C Mengakses dan Penarikan Data Komputer.</li> </ul>	
<p><b>Menjabarkan pengetahuan tentang:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menerangkan perbedaan bentuk-bentuk peralatan kantor dan penggunaannya</li> <li>▪ Menerangkan susunan dan ciri-ciri dokumen perusahaan</li> <li>▪ Menerangkan prosedur kantor untuk sektor industri yang tepat.</li> </ul>	
<p><b>Perlihatkan dan pakai ketrampilan teknik yang anda miliki/serta prosedur untuk standar yang diperlukan untuk sebuah industri wisata, termasuk pemakaian alat secara benar untuk :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mengikuti aturan-aturan ditempat kerja dalam proses dokumen.</li> <li>▪ Mempergunakan alat kantor dengan benar.</li> <li>▪ Mengidentifikasi, meralat dan melaporkan kerusakan alat-alat kantor</li> <li>▪ Gunakan referensi kantor dan sistem indeks dengan benar.</li> <li>▪ Periksa dokumen demi ketelitian.</li> <li>▪ Modifikasikan dan atau perbaharui referensi dan sistem indeks.</li> </ul>	
<p><b>Rencanakan dan atur segala aktifitas secara daya guna :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proses dokumen yang diwajibkan ditempat kerja dan tingkat waktu yang disetujui.</li> <li>▪ Memberikan prioritas pada latihan-latihan administrasi dengan cara logis untuk mencapai hasil yang memenuhi syarat yang ditentukan.</li> <li>▪ Proses penggandaan dokumen sesuai dengan waktunya.</li> <li>▪ Lengkapi tugasnya dengan benar dan teliti dimana ditekankan pada penggunaan waktu yang tepat.</li> </ul>	

<p><b>Kerjakan dan berkomunikasi dengan rekan dan pelanggan anda:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berkomunikasi dengan sopan dan ramah.</li> <li>▪ Bekerja secara efektif sebagai bagian team.</li> <li>▪ Konsep surat dengan bentuk yang benar.</li> <li>▪ Konsep surat dalam bentuk yang berbeda pada rekan dan pelanggan dengan ejaan yang tanda baca, dan tanda/tata bahasa yang baik.</li> <li>▪ Gunakan bahasa yang jelas dan singkat dalam bahasa tulis.</li> </ul>	
<p><b>Tanggapi masalah-masalah yang dapat terjadi terhadap aktifitas kerja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tanggapi kerusakan pada alat-alat kantor</li> <li>▪ Tanggapi situasi dimana ada beberapa dokumen yang hilang</li> <li>▪ Tanggapi situasi jika ada ditemukan kesalahan dalam dokumen.</li> </ul>	
<p><b>Satukan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teliti dan ikuti prosedur kesehatan dan keselamatan untuk tiap-tiap alat kantor</li> <li>▪ Ikuti prosedur kesehatan dan keselamatan jika sedang mempergunakan bahan kimia.</li> <li>▪ Ikuti prosedur keamanan dalam menyimpan/mengarsip dokumen.</li> </ul>	

# Lembar Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPUAU02C

## Melakukan Prosedur Administrasi

Nama Siswa:.....

Nama Penilai:.....

<b>Siswa dinilai sebagai:</b>	<b>Cakap/Kompeten</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Kecakapan/Kompetensi yang Perlu Dicapai</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Umpan Balik/Saran untuk Siswa</b>		

### Tanda tangan

Siswa telah diberi tahu mengenai hasil penilaian dan alasan-alasan atas keputusan yang diberikan	Tanda tangan Penilai:  Tanggal:
Siswa telah diberitahukan mengenai hasil penilaian dengan segala alasannya	Tanda tangan Siswa:  Tanggal: