

Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-jasa Pemasok

Kode unit: PARUJPFPG05C

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
Ety 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

Unit No.	Judul Unit	Hal.
1	Pengantar Pendahuluan	1
2	Panduan untuk Pengajar	6
3	Standar Kompetensi	10
4A	Rencana Isi	14
4B	Cara Mengajar Kompetensi Standar	21
4C	Materi Pendukung Bagi Pengajar	26
5	Cara Menilai unit ini	52

Menjalankan semua Program pengajaran secara efektif untuk memungkinkan kompetensi yang memerlukan level berikut berdasarkan angka dan huruf.

Level	Berdasarkan Kemampuan menulis/huruf
2	Mampu memahami hubungan antar teks yang kompleks dan mengekspresikan pemahaman tersebut secara verbal dan tertulis.

Level	Berdasarkan Kemampuan berhitung/angka
1	Mampu menggunakan simbol-simbol dasar, diagram dan istilah-istilah matematika dalam konteks yang sudah dikenal dan dapat berkomunikasi secara matematis.

Bagian 1 Pengantar Panduan

Selamat datang di Panduan ini.

Panduan ini mengajarkan keterampilan kerja yang berdasarkan kompetensi. Kompetensi dimaksud didasarkan pada pernyataan-pernyataan tentang keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan khusus yang sudah diakui secara nasional. Penekanan utama ada pada apa yang bisa dilakukan oleh seseorang setelah mengikuti program pendidikan. Salah satu ciri terpenting dari pendidikan berbasis kompetensi ini adalah bahwa program pendidikan ini berfokus pada individu siswa untuk menacapai kompetensi dalam melakukan pekerjaan di tempat kerja.

Panduan ini membantu anda mengajarkan, menyiapkan aktivitas-aktivitas belajar yang berpusat pada pada siswa dan melakukan evaluasi/penilaian sesuai dengan standar kompetensi yang tercantum dalam judul Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-Jasa Pemasok.

Unit ini mengajarkan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang penting dimiliki dalam melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pencatatan dan pengaturan jasa-jasa pemasok dalam berbagai macam konteks industri pariwisata.

Penilaian terhadap unit ini hendaknya dilakukan dengan atau setelah menyelesaikan unit-unit:

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk

Unit ini mempunyai kaitan yang erat dengan unit-unit:

- PARUJPFPG04C Menerima dan Memproses Reservasi/Pendaftaran. Sementara unit Mencatat dan Mengkoordinasikan jasa-jasa pemasok berkaitan dengan pemesanan jasa-jasa lainnya, maka unit Menerima dan Memproses Pesanan berkaitan dengan penerimaan pesanandalam ruang lingkup perusahaan penyedia jasa.
- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Tujuan Perjalanan
- PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Gabungan metoded penyajian atau penilaian dapat dilakukan dalam unit ini bergantung pada masing-masing sector industri.

Untuk memenuhi harapan/tujuan unit ini maka perlu sikap kehati-hatian dalam pengembangan materi pembelajarannya. Untuk pendidikan kejururan umum, maka lembaga pendidikan dimaksud hendaknya menyediakan program pendidikan yang sudah sedemikian rupa mempertimbangkan keseluruhan sektor industri tanpa mengabaikan sektor individual.

Sejumlah variable akan bermanfaat dalam hal ini. Untuk pengajaran di bidang/sector tertentu, maka programnya agar disesuaikan dengan kebutuhan dari sektor tersebut.

Para pengajar agar menyusun sesi-sesi penyajian menurut:

- Kebutuhan siswa
- Keperluan perusahaan
- Waktu yang tersedia
- Situasi pelatihan

Suatu strategi pengajaran termasuk, termasuk daftar isi, telah disiapkan untuk pengajar. Daftar isi yang disarankan ini memberi petunjuk tentang apa yang perlu dicakup dalam program pengajaran dalam rangka mencapai standar kompetensi yang dimaksud.

Strategi penyajian dan penilaian yang ada dalam paket ini tidak bersifat mutlak dan mesti diikuti. Para pengajar disarankan untuk memanfaatkan pengetahuan, pengalaman mereka di industri serta contoh-contoh lokal yang dimiliki dalam menyesuaikan atau mengembangkan materi pengajarannya sehingga program pendidikan ini tetap relevan.

Pengertian-pengertian

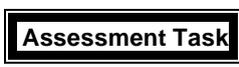
Dalam program pendidikan ini, orang yang mencoba untuk menguasai suatu kompetensi disebut dengan trainee. Dalam konteks anda ia juga bisa disebut dengan kata siswa, pelajar, atau peserta. Sementara itu, orang yang mengajarkan kompetensi disebut dengan pelatih yang dalam konteks anda dapat pula disebut dengan kata guru, pembimbing, fasilitator, atau penyelia.

Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menguasai kompetensi?

Dalam pendidikan berbasis kompetensi, pusat perhatian adalah pada terkuasainya kompetensi, bukan pada terpenuhinya target waktu pengajaran. Hal ini karena siswa-siswa memerlukan waktu yang tidak seragam dalam menguasai kompetensi tertentu.

Simbol-simbol

Dalam paket materi pendidikan ini anda akan melihat sejumlah simbol yang artinya adalah seperti diuraikan dalam table berikut:

Simbol	Arti
	Lembaran untuk siswa
	Transparansi yang berisi informasi yang direfleksikan pada papan atau tembok untuk siswa.
	Tugas/Bahan penilaian yang harus dipenuhi
	Tugas atau kegiatan belajar yang harus dilakukan

Daftar Kata

Akses dan Persamaan

Ini berarti bahwa pendidikan ini agar dapat diikuti oleh semua orang tanpa memandang latar belakang usia, jenis kelamin, budaya, agama atau pendidikan.

Penilaian

Penilaian adalah proses formal yang dilakukan untuk mengetahui bahwa program pendidikan telah mencapai standar yang telah ditetapkan / dipersyaratkan oleh dunia industri. Proses ini dilakukan oleh seorang penguji yang memenuhi syarat dan diakui secara nasional sebagai penguji.

Kompeten

Kompeten berarti memiliki kemampuan melakukan suatu pekerjaan dan memiliki keterampilan yang diperlukan, pengetahuan dan sikap dalam melakukan suatu pekerjaan secara efektif sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pendidikan Berbasis Kompetensi

Pendidikan berbasis kompetensi memberi perhatian pada apa yang harus bisa dilakukan oleh seseorang dan penilaiannya didasarkan pada standar yang telah disepakati.

Aspek Penting dalam Penilaian

Ini memberikan penjelasan tentang tujuan utama dari proses penilaian serta hal-hal penting yang hendaknya diperhatikan dalam penilaian.

Konteks Penilaian

Ini memberikan rincian tentang di mana, bilamana dan dengan cara bagaimana penilaian hendaknya dilakukan.

Komponen-komponen

Ini adalah keterampilan-keterampilan yang secara bersama-sama membentuk suatu kompetensi.

Petunjuk Fakta/Bukti Penguasaan Kompetensi

Ini adalah petunjuk-petunjuk tentang bagaimana suatu unit dilakukakan penilaiannya.

Adil

Adil berarti bahwa program ini tidak membuat suatu pihak lebih diuntungkan dibandingkan dengan pihak yang lain.

Fleksibel

Fleksibel berarti bahwa dalam pendidikan berbasis kompetensi tidak ada satu pendekatan tunggal dalam hal penyajian ataupun penilaian terhadap unjuk kerja siswa.

Penilaian Formatif

Penilaian formatif berarti bahwa selama masa pendidikan ada beberapa tugas yang harus dikerjakan oleh siswa yang tujuannya adalah untuk mengetahui bahwa proses belajar sudah berlangsung dan juga untuk memberi umpan balik terhadap hasil belajar siswa.

Kemampuan Kunci

Yang dimaksud di sini adalah kemampuan-kemampuan yang mendasari semua kinerja, antara lain kemampuan mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan pemikiran, mengkomunikasikan pemikiran dan informasi, membuat perencanaan, mengatur kegiatan, bekerja dalam tim, memecahkan masalah, memanfaatkan teknologi, menggunakan logika serta teknik matematika.

Kemampuan-kemampuan ini disusun secara bertingkat seperti berikut:

Tingkat kemampuan yang harus diperlihatkan dalam mencapai kompetensi.	
Tingkat	Ciri-ciri
1	Mampu melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan prosedur yang ada serta dalam mana kemajuan proses belajar masih harus sering-sering diperiksa/dinilai oleh penyelia
2	Mampu melakukan tugas-tugas yang lebih luas dan kompleks dengan otonomi pribadi yang lebih meningkat. Pemeriksaan/penilaian oleh penyelia dilakukan setelah pekerjaan selesai dilakukan.
3	Mampu melakukan tugas-tugas yang kompleks dan non-rutin serta lebih mandiri serta dapat mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan orang lain.

Kaitan dengan unit lain

Ini menjelaskan peran unit ini dan tempatnya dalam paket standar kompetensi seperti yang telah ditetapkan oleh pihak industri. Ini memberikan petunjuk tentang unit-unit mana yang bisa dilakukan penilaiannya secara bersama-sama.

Standar Kompetensi Nasional

Ini adalah pernyataan-pernyataan yang secara nasional disepakati yang berisi informasi tentang keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan oleh seseorang untuk bekerja serta informasi tentang standar yang performansi yang harus dipenuhi.

Kriteria Performansi/Unjuk Kerja

Ini dipergunakan untuk menilai apakah seseorang individu sudah menguasai kompetensi atau belum dalam satu unit.

Penilai yang berkualifikasi

Ia adalah orang yang sudah berkualifikasi dan diakui sebagai penguji.

Rangkaian variabel

Ini merupakan sejumlah variabel situasi yang berbeda-beda yang bisa beraku pada unit-unit kompetensi tertentu.

Dapat dipercaya

Metode dan prosedur yang digunakan menciptakan keyakinan bahwa standar kompetensi dan tingkatnya dapat dipahami serta diterapkan dengan konsisten di semua konteks dan pada semua siswa.

Lembaga Standarisasi dan Sertifikasi

Kewenangan untuk membentuk lembaga standarisasi dan sertifikasi kompetensi pekerja Indonesia di industri pariwisata, perhotelan dan restoran telah diserahkan oleh Menteri Tenaga Kerja kepada ASITA dan PHRI. Lembaga ini akan mengembangkan standar kompetensi dan sistem informasi berkaitan dengan standarisasi dan sertifikasi kompetensi, melaksanakan uji kompetensi, memberikan sertifikat kompetensi kepada pekerja Indonesia.

Penilaian Sumatif

Penilaian sumatif adalah penilaian yang dilakukan setelah program pendidikan diselesaikan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa para siswa telah menguasai kriteria performansi.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

Yang dimaksud di sini adalah keterampilan dan pengetahuan dasar yang diperlukan untuk menjadi kompeten di suatu tingkat tertentu.

Gambaran Unit

Ini merupakan gambaran umum tentang standar kompetensi.

Valid

Valid berarti bahwa penilaian yang dilakukan terhadap fakta yang sama dengan menggunakan kriteria yang sama akan memberikan hasil yang sama walaupun penilaian dilakukan oleh penguji yang berlainan.

Bagian 2 Petunjuk untuk Pengajar

Standar kompetensi adalah suatu pernyataan tentang tiga komponen yaitu keterampilan, pengetahuan dan sikap yang saling berkaitan yang perlu dimiliki oleh seseorang untuk dapat melakukan suatu pekerjaan secara efektif di mana standar ini sudah diakui secara nasional.

Sejumlah kegiatan-kegiatan yang disarankan dalam mengajarkan kompetensi ini antara lain:

- Kegiatan-kegiatanpraktek
- Proyek dan Penugasan
- Studi kasus
- Perkuliahan
- Penggunaan video dan buku-buku acuan
- Kegiatan-kegiatan kelompok
- Main peran dan simulasi.

Pengajar hendaknya memilih strategi yang tepat dalam mengajarkan kompetensi sesuai dengan situasi dan kebutuhan siswa. Misalnya, jika tidak memungkinkan melakukan kegiatan praktek maka kegiatanyang tepat dilakukan adalah kegiatan simulasi.

Peranan Pengajar

Salah satu peran pengajar adalah memastikan tercapainya standar pelayanan yang tinggi melalui proses pengajaran yang efektif. Agar pengajar mampu mengajarkan kompetensi maka anda hendaknya mempunyai kompetensi di semua aspek.

Untuk memastikan bahwa anda sudah siap bekerja, maka pertanyaan-pertanyaan berikut perlu diperhatikan:

- Apakah anda yakin dengan keahlian anda tentang kompetensi ini, yaitu keterampilan, pengetahuan serta sikap yang diperlukan dalam mengajarkan kompetensi?
- Apakah ada informasi atau ketentuan-ketentuan baru yang perlu anda ketahui sebelum anda siap mengajar?
- Apakah anda yakin bisa mendemonstrasikan tugas-tugas praktis yang diajarkan?
- Apakah anda bisa menjelaskan dengan tepat pengetahuan-pengetahuan dasar yang diperlukan siswa sehingga mereka mampu melakkan pekerjaan dengan baik?
- Apakah anda mengetahui cakupan situasi di industri di mana komptensi ini nanti akan diterapkan?
- Apakah anda mengetahui kemampuan berbahasa, membaca, menulis serta berhitung siswa yang pewrlu dikuasai oleh siswa untuk mampu menguasai kompetensi yang telah ditetapkan?
- Apakah anda sudah memperhatikan masalah-masalah persamaan memperoleh akses bagi siswa dalam membuat perencanaan pengajaran anda?

Dari perspektif penilaian diasumsikan bahwa sikap-sikap tertentu perlu dipertimbangkan dalam menilai keterampilan dan pengetahuan seperti yang disebutkan dalam standar kompetensi.

Peraturan-peraturan

Anda perlu memperhatikan hukum-hukum serta ketentuan-ketentuan yang berlaku yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pendidikan ini dan memastikan bahwa para siswa mematuhi.

Alat Bantu Pengajaran yang Diperlukan

Persyaratan standar penyajian teori:

Ruang kelas, papan tulis, papan/layar proyektor, mesin proyektor, flip chart, dan kertas flip chart.

Persyaratan penyajian khusus:

Tidak ada

Di mana memperoleh informasi baru

Sumber-sumber informasi baru meliputi:

Buku-buku berguna

- Judul: Australian Travel Agency
- Pengarang: R Harris, J Howard
- Penerbit: McGraw Hill
- Tanggal penerbitan: 1997
- Tempat penerbitan: Sydney
- No. ISBN: -

Travel Indonesia Magazine

Publisher: PT. Travia Duta

Telp: (62 21) 380 5555 Ext 76006

Fax: (62 21) 38406143

Teacher Associations - PPPG

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

Telp: (021) 7431271

The Association of the Indonesian Tourism Attractions (PUTRI)

Gedung Sasana Griya

A 15 Lt II

Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta

Telp: (021)- 8401-719

Fax: (021)-8400-709

Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies (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)

Setia Travel

Jl H.Anshari No 33 B Jakarta

Telp: (021)-635-8611

Fax: (021)-6386-4182

Indonesia Congress and Convention Association INCCA

Hotel Wisata

Arcade 13A, Jakarta

Telp: (021)-3140-982

Fax: (021)-334-470

Indonesian Guides Association (HPI)

Ade Sumatri

Telp: (021)-9133-921

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

Internet sites

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/>

Green Net

<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

<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/>

Anda dapat menabuh sendiri sumber-sumber informai yang anda tahu

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

Perlunya memperbaharui keterampilan dan pengetahuan anda

Dengan berkembangnya dunia industri, para pengajar hendaknya secara terus-menerus meninjau serta memperbaharui pengetahuan mereka tentang dunia industri.

Bagian 3 Standar Kompetensi

Gunakan bagian ini untuk:

- Mengidentifikasi apa yang harus dilakukan oleh siswa
- Mengidentifikasi apa yang telah bisa dilakukan oleh siswa
- Memeriksa kemajuan siswa
- Memastikan bahwa anda sudah mengajarkan semua element serta kriteria Unjuk kerja yang diperlukan siswa
- Memastikan bahwa anda mencakup semua eleme dan kriteria unjuk kerja dalam melakukan penilaian

Judul Unit

Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-Jasa Pemasok.

Penjelasan Unit

Unit ini tentang keterampilan, pengetahuan serta sikap yang perlu dimiliki dalam melakukan tugas “mencatat dan mengkoordinasikan jasa-jasa pemasok” dalam berbagai macam konteks industri pariwisata.

Elemen	Kriteria Unjuk Kerja
01 Mengenali persyaratan dalam melakukan pemesanan jasa.	<p>1.1 Jasa-jasa yang dipesan diidentifikasi dengan benar sesuai dengan keperluan pelanggan/ketentuan perusahaan.</p> <p>1.2 Jika diperlukan, jasa-jasa yang dipesan dipilih dan digabungkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/perusahaan.</p> <p>1.3 Jika diperlukan, keterangan tentang pelanggan dicatat dengan cermat.</p>
02 Meminta jasa/Pelayanan.	<p>2.1 Jasa-jasa/layanan-layanan dipesan dari para pemasok sesuai dengan ketentuan serta kebijaksanaan, dengan memperhatikan:</p> <ul style="list-style-type: none">2.1.1 biaya-biaya;2.1.2 Ketentuan tentang pembayaran;2.1.3 Keterangan tentang pelanggan;2.1.4 Bentuk & Sifat pelayanan yang perlu disediakan;2.1.5 Permintaan atau persyaratan khusus. <p>2.2 Jika suatu pelayanan ganda diperlukan maka pesanan itu disusun dengan cara sepraktis mungkin.</p> <p>2.3 Jika pelayanan yang diperlukan tidak tersedia maka pilihan-pilihan lain perlu dicari serta efeknya terhadap kelancaran diperhatikan dan disiapkan penanganannya.</p>
03 Mencatat Permintaan dan memberikan Konfirmasi.	<p>3.1 Keterangan tentang pesanan, termasuk permintaan dan konfirmasinya dicatat dan disimpan sesuai dengan ketentuan perusahaan.</p> <p>3.2 Tindakan yang akan diambil berkaitan dengan pesanan dicatat dan dijadwalkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p>

04. Memperbaharui serta Menyelesaikan pesanan.	<p>4.1 Perbaikan/penyesuaian terhadap pesanan dibuat dengan cermat dan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.2 Persyaratan pembayaran ditindaklanjuti dan dicatat pada waktunya sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.3 Para pemasok jasa diberi informasi terbaru berkaitan dengan perubahan-perubahan yang terjadi terhadap pesanan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>4.4 Para pemasok diberitahu tentang hal-hal terakhir dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi /permintaan-permintaan yang ada sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pesanan tertentu dengan memperhatikan prosedur perusahaan.</p>
--	---

Rangkaian Variabel

Unit ini berlaku di semua sektor industri di mana jasa-jasa dari pemasok diperlukan. Secara khusus, unit ini sangat cocok untuk agen perjalanan atau biro perjalanan besar.

Pemasok jasa dalam hal ini bisa berasal dari luar atau di dalam perusahaan.

Jenis-jenis jasa/pelayanan yang diminta bisa berupa jasa/pelayan domestik atau luar negeri.

Pesanan-pesanan dalam hal ini bisa dibuat secara manual atau melalui sistem pemesanan otomatis.

Jenis-jenis jasa yang diberikan bisa bervariasi sesuai dengan sifat dari masing-masing sektor industri.

Jasa-jasa dimaksud terdiri dari dan tidak terbatas pada:

- Jasa transportasi
- Jasa akomodasi
- Jasa hiburan
- Jasa tur/perjalanan
- Kegiatan-kegiatan lainnya
- Jasa pembicara
- Jasa pandang dengar
- Jasa penyediaan makanan.

Keterampilan dan Pengetahuan Pendukung

Untuk memperlihatkan penguasaan suatu kompetensi, maka keterampilan dan pengetahuan dalam hal-hal berikut perlu diperhatikan:

- Sistem dan prosedur reservasi khusus dalam industri yang tepat sesuai dengan sektor industri tersebut.
- Pengetahuan tentang produk yang sesuai dengan suatu sektor industri tertentu.
- Prinsip-prinsip yang mendasari prosedur reservasi dan pencatatannya.
- Hubungan antara sektor-sektor industri pariwisata yang berbeda-beda dalam kaitannya dengan reservasi dan pencatatannya.

Konteks Penilaian

Unit ini bisa dinilai pada atau di luar tempat kerja. Penilaian harus mencakup praktis demonstrasi langsung di kantor atau dengan simulasi. Hal ini harus didukung oleh sejumlah metode penilaian dan pengetahuan. Jika menggunakan simulasi kegiatan kantor maka harus berdasarkan sistem terbaru di industri.

Aspek Penting dalam Penilaian

Tujuan khusus dari unit ini sangat tergantung pada sektor industri. Untuk program pelatihan prakejuruan bisa meliputi semua sektor industri.

Carilah:

- Fakta bahwa siswa dapat melakukan koordinasi secara efektif terhadap proses pemesanan pelayanan dari awal sampai selesai.
- Fakta bahwa siswa dapat menerapkan prosedur yang benar serta dapat menangani pemesanan pelayanan secara efektif.
- Pengetahuan tentang sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri untuk berbagai macam produk dan pelayanan.

Jenis-jenis produk pelayanan yang dipesan sangat bervariasi tergantung pada sektor industri dan tempat kerja.

Kaitan dengan unit lain.

Unit ini hendaknya dinilai bersama-sama dengan atau setelah siswa menyelesaikan unit:

- PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk

Unit ini juga mempunyai kaitan yang erat dengan unit-unit berikut:

- PARUJPFPG04C Menerima dan Memproses Reservasi/Pendaftaran. Unit ini berhubungan dengan pemesanan terhadap berbagai pelayanan yang lain, sedangkan unit Menerima dan Memproses Pemesanan berkaitan dengan pemesanan pada rekan penyedia jasa pelayanan/ organisasi induk. Unit ini menggambarkan hal yang berbeda di masing-masing sektor industri.
- PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Tujuan Perjalanan
- PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.

Tergantung dari sektor industri dan ruang kerja, penggabungan metode pelatihan dapat juga dilakukan

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

KEMAMPUAN KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
Mengumpulkan, mengorganisasi, dan menganalisis informasi	2
Mengkomunikasikan ide dan informasi	2
Merencana dan mengorganisasi kegiatan	2
Bekerja dengan orang lain dan dalam tim	2
Menggunakan konsep dan teknik matematika	1
Memecahkan masalah	2
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.

Bagian 4 Strategi Penyajian

A Rencana Isi

Catatan: Dalam materi berikut ini para pengajar, siswa serta penguji hendaknya mematuhi semua hal yang telah ditetapkan dalam paket standar kompetensi.

1.1 Pesanan jasa diidentifikasi dengan benar sesuai dengan permintaan pelanggan/ persyaratan perusahaan.

Deretan Variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan tentang produk jasa yang sesuai dengan sektir industri tertentu.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti pengetahuan siswa mengenai sistem dan prosedur penanganan pemesanan untuk sejumlah produk dan jasa.

1.2 Bila perlu, jenis –jenis pelayan yang diminta diseleksi dan digabung untuk memenuhi permintaan pelanggan/persyaratan perusahaan.

Deretan Variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Pengetahuan tentang produk jasa yang sesuai dengan sektir industri tertentu.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti pengetahuan siswa mengenai sistem dan prosedur penanganan pemesanan untuk sejumlah produk dan jasa.

1.3 Bila perlu, data /keterangan tentang pelanggan dicatat dengan benar.

Deretan variabel

- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional. Jenis-jenis jasa yang diminta mungkin bervariasi menurut sektor industri.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan

- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas
- Jasa Pembicara
- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Pengetahuan tentang produk yang sesuai dengan sektor industri tertentu.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti pengetahuan siswa mengenai sistem dan prosedur penanganan pemesanan untuk sejumlah produk dan jasa.

2.1 Jasa-jasa dipesan dari pemasok sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan yang meliputi:

- 2.1.1 biaya;**
- 2.1.2 ketentuan tentang syarat dan cara pembayaran;**
- 2.1.3 data pelanggan;**
- 2.1.4 Jenis jasa yang mesti disediakan;**
- 2.1.5 permintaan-permintaan atau ketentuan-ketentuan khusus**

Deretan variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

2.2 Jika jasa uyang dipesan banyak, permintaan /pwesanan tersebut disusun dengan carar yang paling praktis.

Deretan Variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor industri pariwisata yang berlainan dalam hal penanganan pesanan..

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

2.3 Jika pesanan jasa yang diminta tidak tersedia, maka perlu di carikan alternatif serta efeknya terhadap perusahaan diidentifikasi serta disiapkan tindak lanjutnya.

Deretan Variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.
- Hubungan antara sektor-sektor industri pariwisata yang berlainan dalam hal penanganan pesanan..

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

3.1 Data tentang pesanan, termasuk di dalamnya permintaan khusus dan konfirmasinya, dicatat dan diarsip sesuai dengan prosedur perusahaan.

Deretan variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.
- Pencatatan pesanan dapat dilakukan secara manual atau sistem komputerisasi.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan
- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas

- Jasa Pembicara
- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

3.2 Rencana tindak lanjut yang diambil berkaitan dengan pencatatan pesanan dicuat dan dijadwalkan sesuai dengan sistem/prosedur perusahaan.

Deretan Variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.
- Pencatatan pesanan dapat dilakukan secara manual atau sistem komputerisasi.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan
- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas
- Jasa Pembicara
- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

4.1 Perbaikan/penyesuaian terhadap pesanan dibuat dengan benar dan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.

Deretan Variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.
- Pencatatan pesanan dapat dilakukan secara manual atau sistem komputerisasi.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan
- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas
- Jasa Pembicara
- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

4.2 Ketentuan tentang pembayaran ditindaklanjuti dan dicatat pada saat yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.

Deretan variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.
- Pencatatan pesanan dapat dilakukan secara manual atau sistem komputerisasi.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan
- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas
- Jasa Pembicara

- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

4.3 Para pemasok jasa di beri informasi terakhir berkaitan dengan perubahan pesanan sesuai dengan prosedur perusahaan

Deretan variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.
- Pencatatan pesanan dapat dilakukan secara manual atau sistem komputerisasi.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan
- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas
- Jasa Pembicara
- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

4.4 Para pemasok diberitahu mengenai data terakhir serta ketentuan-ketentuannya menurut kebutuhan dari pesanaan suatu pesanan dan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Deretan variabel

- Pemasok/penyedia jasa bisa merupakan pihak luar atau berada di dalam perusahaan.
- Jasa yang diminta/dipesan bisa bersifat domestik atau internasional.
- Pencatatan pesanan dapat dilakukan secara manual atau sistem komputerisasi.

Rangkaian jasa-jasa itu meliputi tapi tidak terbatas pada:

- Angkutan
- Akomodasi
- Hiburan
- Tur
- Kegiatan/Aktivitas
- Jasa Pembicara
- Jasa Pandang dengar
- Jasa Boga

Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang

- Sistem dan prosedur penanganan pemesanan di industri yang khas yang sesuai dengan sektor industri.
- Prinsip-prinsip yang mendasari proses penanganan dan pencatatan pesanan.

Aspek Penting dalam Penilaian – Carilah :

- Fakta/bukti kemampuan siswa untuk melakukan koordinasi secara efektif terhadap pesanan dari awal sampai akhir.
- Kemampuan siswa dalam menerapkan prosedur penanganan dan pencatatan pesanan secara efektif.

B Bagaimana Mengajarkan Standar Kompetensi

Bagian ini berisi tugas-tugas, kegiatan-kegiatan belajar, transparansi, dan lembaran kerja yang sesuai dengan standar kompetensi.

Keterampilan, pengetahuan dan sikap perlu dikuasai oleh siswa	Bagaimana saya mengajarkan keterampilan, pengetahuan serta sikap kepada siswa?
<p>1.1 Jasa-jasa yang dipesan diidentifikasi dengan benar sesuai dengan permintaan pelanggan /ketentuan perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai 	<p>Pengajar menjelaskan jenis-jenis pesanan/jasa-jasa pelayanan yang dapat diminta atau dipesan.</p> <p>OHT 1 HO 2</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 1 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p>Tugas 1</p>
<p>1.2 Bila diperlukan, pelayanan-pelayanan yang diminta diseleksi dan digabung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai 	<p>Pengajar menjelaskan pelayanan-pelayanan apa saja yang dapat digabung untuk tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan.</p> <p>OHT 2 HO 3,4</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 2 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p>Tugas 2</p>

<p>1.3 Bila diperlukan, datat tentang pelanggan dicatat dengan benar.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai 	<p>Pengajar menjelaskan kepada siswa tentang hal-hal atau keterangan tentang pelanggan yang perlu dicatat untuk keperluan arsip.</p> <p>OHT 3 HO 5</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 3 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p>Tugas 3</p>
<p>2.1 Jasa/layanan pesankan dari para pemasok sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan, antara lain:</p> <p>2.1.1 biaya; 2.1.2 ketentuan pembayaran; 2.1.3 data pelanggan; 2.1.4 sifat jasa yang diperlukan/disediakan; 2.1.5 Permintaan atau ketentuan khusus.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan proses pemesanan jasa dari para kepada para pemasok.</p> <p>OHT 4 HO 6,7</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 4 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p>Tugas 4</p>
<p>2.2 Jika jasa yang dipesan lebih banyak, maka disusun dengan cara paling praktis.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan pentingnya melakukan proses pemesanan jasa dengan susunan yang praktis dan logis.</p> <p>OHT 5 HO 8,9</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 5 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p>

	Tugas 5
<p>2.3 Alternatif jasa/pelayana perlu dicari jika jasa yang diminta tidak tersedia serta perlu dicatat efeknya terhadap kelancaraan perusahaan serta tindakan yang perlu diambil.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan sebabs ebab terjadinya ketiadaan jasa yang dipesan serta menjelaskan tentang hal-hal yang perlu dilakukan jka hala seperti itu terjadi.</p> <p style="text-align: center;">OHT 6 HO 10</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 6 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 6</p>
<p>3.1 Datat tentang pesanan, termasuk permintaan khusus serta konfirmasi, dicatat dan diarsip sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan bagaimana cara menvcatat dan mennyimpa arsip datan/keterangan tentang pesanan..</p> <p style="text-align: center;">OHT 7,8,9 HO 11,12,13,14</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas, 7-untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 7</p>
<p>3.2 Rencanan tindakan yang akan dilakukan berkaitan dengan pesanan dicatat dan dijadwalkan sesuai dengan sistem dan prosedur perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai 	<p>Pengajar menjelaskan tindakan-tindakan apa yang perlu diambil untuk selanjutnya berkaitan dengan pesanan.</p> <p style="text-align: center;">OHT 10 HO 15</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 8 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p style="text-align: center;">Tugas 8</p>
<p>4.1 Perbaikan/penyesuaian terhadap pesanan dibuat dengan benar dan dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan bagaimana caranya melakukan perbaikan/penyesuaian terhadap pesanan dan mencatatperbaiakn tersebut ke dalam data tentang pesanan.</p> <p style="text-align: center;">OHT 11 HO 16</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 9 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 9</p>
<p>4.2 Ketentuan pembayaran berkaitan dengan pesanan ditindaklanjuti dan dicatat pada waktu yang tepat sesuaidengan prosedur perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan proses penanganan dan pencatatan data tentang pembayaran pelanggan.</p> <p style="text-align: center;">OHT 12 HO 17,18,19</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 10 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <p style="text-align: center;">Tugas 10</p>
<p>4.3 Para pemasuk diberi informasi terakhir berkaitan dengan pesanan sesuai dengan prosedur yang berlaku/disepakati.</p>	<p>Pengajar menjelaskan pentingnya memberikan para penyedia jasa informasi terbaru mengenai perubahan-perubahan yang terjadi terhadap pesanan pelanggan.</p> <p style="text-align: center;">OHT 13 HO 20</p> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 11 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p>

<p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<div style="border: 3px double black; padding: 5px; display: inline-block;"> Tugas 11 </div>
<p>4.4 Para pemasok diberikan informasi tentang data terakhir dan persyaratan terakhir sesuai dengan kebutuhan /keperluan suatu pesanan dan juga sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>Catatan: Lihat Daftar isi tentang:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deretan variabel yang cocok. ▪ Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang yang sesuai ▪ Aspek penilaian yang sesuai. 	<p>Pengajar menjelaskan proses penyelesaian pesanan dengan pihak penyedia jasa.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 3px double black; padding: 5px;">OHT 14</div> <div style="border: 3px double black; padding: 5px;">HO 21</div> </div> <p>Pengajar menyiapkan Tugas 11 untuk siswa dan memberikan masukan serta kesempatan berdiskusi.</p> <div style="border: 3px double black; padding: 5px; display: inline-block; margin-top: 10px;"> Tugas 12 </div>

C Materi/Bahan Bantu bagi Pengajar

(Transparansi dan lembaran untuk siswa)

HO 1

Lembaran Penilaian Siswa

(Keterampilan dan Pengetahuan Penunjang)

Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-jasa Pemasok

Nama Siswa:

Kelompok:.....

1. Mengidentifikasi jenis-jenis kebutuhan/permintaan pesanan dan pelayanannya.
2. Melakukan pencatatan pesanan sesuai dengan prosedur perusahaan.
3. Mencatat data pesanan dengan mengikuti prosedur/petunjuk perusahaan.
4. Menyelesaikan pesanan (termasuk di dalamnya pembayaran) sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Mengidentifikasi Keperluan

Jenis-jenis permintaan dalam pemesanan jasa meliputi:

- **Pusat Informasi Pariwisata (dari masyarakat umum)**
 - **Tour/perjalanan**
 - **Biaya memasuki tempat wisata**

- **Agen Perjalanan Wisata (dari masyarakat umum)**
 - **Tiket perjalanan**
 - **Paket-paket wisata**
 - **Penginapan**
 - **Tur/perjalanan**

- **Pelaksana Tur (dari agen perjalanan)**
 - **Permintaan agen perjalanan wisata atas nama pelanggan (perjalanan, penginapan, tur, dll).**

Mengidentifikasi Kebutuhan

Jasa/layanan dari pemasok meliputi:

- **Jasa penerbangan**
- **Penjemputan/pengantaran dengan bus, minibus**
- **Sarana transportasi lainnya (ferry, kereta api, mobil sewaan)**
- **Penginapan**
- **Makanan**
- **Hiburan**
- **Tur**
- **Biaya masuk ke tempat-tempat wisata**
- **Asuransi wisata**
- **Pemandu wisata**

Jenis - Jenis Layanan

Untuk melakukan pencatatan dan pengaturan jasa-jasa pemasok anda diharapkan sudah mengenal dengan baik prosedur yang berlaku dalam melakukan pemesanan/ reservasi.

Berikut adalah tinjauan, dengan asumsi anda bekerja untuk sebuah biro perjalanan besar dan bertugas mencatat pesanan dari agen perjalanan.

Anda hendaknya:

- **Mencatat dengan benar semua informasi tentang pesanan (tgl. keberangkatan, nama perjalanan serta nomornya)**
- **Mencatat dengan benar permintaan berkaitan dengan penginapan (jenis kamar, nama hotel)**
- **Mencatat keterangan tentang pelanggan (Nama, alamat, no. Telepon, permintaan khusus)**
- **Memeriksa apakah ada perubahan terhadap tur sejak di keluarkan)**
- **Memeriksa tempat-tempat yang masih tersedia dalam tur**
- **Memeriksa dan memberi informasi harga paket tur dengan benar**
- **Menjelaskan cara pembayaran (uang muka, pembayaran terakhir)**
- **Menjelaskan prosedur penyelesaian dokumen terakhir (biasanya 1 – 2 minggu sebelum tur dimulai.**

Mengenali Permintaan

Pelanggan anda mungkin mengira bahwa ia harus mengatur hampir keperluannya pada saat tiba di tempat tujuan - sebagai agen, anda dapat menjual hal-hal seperti ini.

Contoh: Perjalanan ke Eropa bisa melibatkan/meerlukan

- Perjalan udara
- Penginapan/akomodasi
- Tiket Petunjukan Teater
- Tur-tur harian
- Kartu/Tiket Kereta Eurail (perjalanan wisata dengan kereta)
- Tiket wisata kota di beberapa kota utama Eropa
- Persewaan Mobil
- Tiket kapal Ferry Inggris - Perancis
- Penjemputan/pengantaran di/ke Bandara
- Dll.

Mengenali Permintaan

Data tentang pelanggan bisa berupa :

- **Nama**
- **Tanggal lahir**
- **Alamat**
- **Nomor telepon (rumah, kantor, telp. genggam)**
- **Kebangsaan**
- **Nomor Paspor, tanggal/tempat pengeluaran paspor, masa berlaku paspor)**
- **Permintaan-permintaan khusus. Misalnya: maskapai penerbangan tertentu, makanan tertentu.**
- **Keinginan/minat khusus – berkaitan dengan hobi, olah raga, agama, gaya hidup, dll.**

Memesan jasa-jasa

Ini dapat dilakukan dengan :

- **Telepone**
- **Fax**
- **Surat**
- **Internet**
- **Memo intern**
- **Sistem reservasi komputer (SRK)
misalnya Abacus, Galileo, Armedeus.**

Hal-hal yang mesti diperhatikan antara lain:

- **Berapa banyak pelanggan mau membayar**
- **Ketentuan pembayaran, misalnya kapan tanggal pembayaran uang muka/pelunasan, apakah agen membayar sejumlah nilai kotor, dan kemudian menerima komisi belakangan atau langsung membayar dengan nilai sudah diptomng komisi.**
- **Data pelanggan, misalnya keperluan satu keluargayang berbeda dengan pesanan untuk satu orang.**
- **Jasa/pelayanan yang dipesan**
- **Beberapa permintaan khusus pelanggan**

Memesan Jasa-jasa

▪ Melalui Telepon

Anda hendaknya mencatat nama perusahaan, nama orang/ pemesan , tanggal pembicaraan. Ini akan berguna untuk menghindari masalah di kemudian hari. Usahakan selalu minta konfirmasi secara tertulis.

▪ Fax

Biasanya apenasok memberikan lembaran yang terisi sebagian untuk mencatat pesanan. Ini untuk menjaga agar informasi yang penting tidak terlupakan, juga menyingkat waktu pengisian. Pastikan agar pemasok memberi jawaban atau minta informasi lanjutan.

▪ CRS/SRK

Ini memerlukan pendidikan spesialis, tapi biasanya perusahaan mempunyai kartu petunjuk. Informasi yang bisa diperoleh antara lain jadwal penerbangan /ketersediaan/ tempat duduk/biaya,ketersediaan akomodasi & biayanya, ketersediaan mobil sewaan & biayanya, ketentuan tentang Visa, nilai tukar uang, pemesanan tiket teater, cuaca, dan informasi umum lainnya.

▪ Internet

Banyak penyedia jasa saat ini menawarkan jasa pemesanan serta informasi produk dan jasa melalui internet.

Memesan Jasa-jasa

Hal-hal yang mesti dipertimbangkan :

- **Pesanan yang mana yang paling penting? (untuk dilakukan pertama)**
- **Apakah pesanaan itu berlaku pada saat /musim ramai?**
- **Selesaikan semua bagian pesanan sebelum menangani pembayaran/uang.**
- **Apakah ada tanggal keberangkatan yang pasti atau tanggal kembali yang pasti ? jika ya, ini haru dilakukan pemesanannya pertama.**

Meminta Jasa-jasa

Contoh susunan pesanan program perjalanan :

<u>Susunan pesanan</u>	<u>Tanggal perjalanan</u>	<u>Komponen</u>
1	20 Mei	Terbang Jakarta -Roma (tiba 21 Mei)
4	21 Mei	Akomodasi 3 malam
5	24 Mei	Mulai wisata kereta EURAIL
3	07 Juni	Ferry/ Bus ke London
2	07 Juni	Akomodasi di London (pre-tur seperti diatur pada saat pemesanan)
2	08 Juni	11 hari tur di Inggris
2	18 Juni	Akomodasi paska tur (sama dengan pra-tur)
1	19 Juni	Terbang London - Jakarta (tiba 20 Juni)

Catatan: Nomor pemesanan yang sama berarti bahwa pemesanan itu pastilah dilakukan pada saat atau waktu yang sama.

Perlunya menyusun pesanan:

- Penerbangan disesuaikan dengan komitmen kerja.
- Tur merupakan hal/unsur yang utama sehingga perlu diprioritaskan. Biasanya pemesanan akomodasi dapat dilakukan dengan mudah pada saat yang bersamaan.
- Tanggal penyeberangan ferry perlu ditentukan supaya dapat diatur dengan tanggal keberangkatan tur berikutnya – walaupun ada banyak jadwal penyeberangan.
- Akomodasi – pilihannya banyak
- Tiket Eurail tidak berisi tanggal sehingga dapat dibeli belakangan (kapan saja) sebelum keberangkatan.

Memesan Jasa-jasa

Beberapa permintaan/jasa/pelayanan mungkin tidak tersedia karena alasan-alasan:

- **Wisata/tur sudah terpesan habis**
- **Wisata/tur dibatalkan**

Alternatif yang ada bisa terdiri dari :

- **Mengubah tanggal keberangkatane**
- **Mengubah lama waktu tinggal**
- **Mengubah susunan permintaan yang dibuat**
- **Mencari penyedia pelayanan yang lain.**

Ingat : Satu perubahan terhadap susunan bagian-bagian pesanan dapat mempengaruhi bagian lainnya.

Mengkonfirmasi dan Mencatat Pesanan

Ini dapat berupa konfirmasi oleh penyedia jasa/pemasok dengan cara :

- **Memberikan nomor pesanan**
- **Mengirimkan tagihan (sebagai tanda konfirmasi). Tagihan berisi data tentang:**
 - **Data tentang perusahaan anda**
 - **Data pelanggan anda**
 - **Program wisata/rencana perjalanan**
 - **Harga/kutipannya**
 - **Nilai bersih atau nilai komisi**
 - **Tanggal pembayaran uang muka/tanggal pelunasan**
 - **Kondisi /persyaratan khusus mengenai pesanan**
 - **Permintaan khusus pelanggan yang dapat dikabulkan.**

Mengkonfirmasi dan Mencatat Pesanan

Setiap perusahaan mempunyai sistem pencatatan pesanan tersendiri. Tapi prinsip-prinsip berikut itu berlaku untuk semua, antara lain :

- Arsip pesanan harus dibuat
- Informasi dari/ tagihan dari penyedia jasa/ penjual wisata besar harus diperiksa untuk kebenarannya.
- Agen hendaknya mengkonfirmasi pesanan kepada pelanggan (secara tertulis)
- Perusahaan/Biro perjalanan wisata besar agar mengirim informasi konfirmasi kepada agen perjalanan.

Beberapa perusahaan tidak lagi memakai sistem arsip secara manual – semua sudah dalam komputer. Tagihan-tagihan dan korespondensi disimpan dalam lemari arsip sesuai dengan sistem pengarsipan yang dipakai.

Mengkonfirmasi dan Mencatat Pesanan

Sisteam pencatatan pesanan secara manual ada dalam beberapa bentuk, tapi prinsip-prinsip berikut hendaknya diikuti:

- **Tulisan dengan pena berwarna hitam (jika memungkinkan)**
- **Periksa kebenaran dan kelengkapan arsip**
- **Sertakan semua informasi yanag relevan (tagihan, surat-surat, fax. Dll)**
- **Isi kotak-kotak yang relevan/penting saja.**

Lihat HO 14 sebagai contoh untuk untuk anda

Mengkonfirmasi dan Mencatat Pesanan

Dengan menggunakan CRS/SRK pengarsipan dapat dilakukan dengan mudah. Begitu satu pesanan selesai diproses, maka pesanan itu diberi nomor atau penanda lokasi catatan. Misalnya, VSX 47P.

Informasi tentang pesanan itu kemudian bisa dilihat/dikeluarkan menurut:

- Nama Belakang
- Penanda Lokasi catatan
- Tanggal keberangkatan dan Nama

Sistem komputer juga mempunyai semacam catatan harian atau sistem pengurutan informasi yang dapat membantu kita mengingat hal-hal yang kita kerjakan, misalnya memeriksa daftar tunggu suatu penerbangan, tanggal-tanggal pembayaran terakhir, batas waktu tiket ing.

Dengan menggunakan sistem Arsip Manual, maka arsip akan tersusun menurut nama atau tanggal keberangkatan. Anda hendaknya terus memperbaharui dan memonitor catatan harian anda untuk mengetahui apa yang mesti dilakukan.

Menyelesaikan Proses Pemesanan

Perubahan-perubahan terhadap pesanan harus dicatat secara tertulis (atau dibuat catatannya dalam CRS/SRK) sehingga perubahan-perubahan itu menjadi bagian dari catatan resmi pesanan pelanggan.

Untuk sistem manua, satu catatan arsip harian harus dibuat untuk keperluan itu.

Contoh:

Catataan arsip

- Taruhlah lembaran ini selalu di bagian depan arsip.

Tanggal	Catatan

Menyelesaikan Proses Pemesanan

Pembayaran kepada pemasok jasa harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan pemasok. Pelanggan biasanya membayar pada agen secara tunai 1 – 2 minggu sebelum keberangkatan. Pemasok jasa yang lain memberikan insentif untuk pembayaran lebih cepat, misalnya diskon 10% jika pembayaran tunai dilakukan 3 bulan sebelum keberangkatan.

Agen kemudian mentransfer pembayaran itu (setelah dikurangi dengan komisi) kepada pemasok jasa. Perusahaan penerbangan biasanya meminta pembayaran tunai sebelum keberangkatan, tapi ada juga pemasok jasa yang menerima pembayaran pada saat/setelah keberangkatan.

Informasi-informasi seperti ini perlu dijelaskan dan dicatat pada saat memproses pemesanan.

Begitu pembayaran dilakukan, maka tiket, vucer, dll, dapat dikeluarkan.

Petunjuk Pembayaran

Ketentuan tentang pembayaran sangat bervariasi. Beberapa produk tertentu tidak menggunakan batas waktu pembayaran (bus, kereta), sedang produk lain minta uang muka (misalnya, kapal pesiar) dan pembayaran akhir 1 – 2 bulan sebelum keberangkatan. Beberapa pemasok jasa menawarkan harga khusus, untuk jasa yang langsung dibayar lunas.

Arsip pesanan pelanggan harus dibuat neracanya sebelum anda mengeluarkan dokumen.

Contoh:

Biaya esawat	800	komisi 10%
akomodasi	1.000	Komisi 10%
Asurnasi	200	Komisi 20%

Jumlah diterima			Jmlah dibayarkan				
Tgl	No. Kitansi	Jumlah	Tgl	No. Cek	Kotor	Komisi	Bersih
14 Oct 2000	5721	2,000	15 Oct 2000	Insur. 01472	200	40	160
			17 Oct 2000	Hyatt 01520	1,000	100	900
			19 Oct 2000	Ticket no 6461379	800	80	720
Total		2,000			2,000	220	1,780

Menyelesaikan Pesanan

Contoh surat kepada suatu pemasok jika melakukan pembayaran dengan cek :

Far away Tours and Travel
JL Gatot Subroto
Jakarta

Jakarta Harbour Cruises
JI Bangka Raya
Jakarta

Dear Sir,

Re - booking number : 53712
name : C west
cruise : 4217C
departing : 21 May

Enclosed is cheque No. 97248 for Rp. 450,000
Being the final balance made up of:

	Gross price	500,000
_____	Less deposit	
	Less 10% commission	50,000
_____		450,000

We look forward to receiving your voucher

Your Sincerely

Linda

Far away Tours and Travel

Meneyelesaikan Pesanan

Pemasok harus diberitahu tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada ssat-saat terakhir. Dengan demikian mereka bisa mengirimkan tagihan baru atau konfirmasi baru dengan daftar harga yang baru (jika ada perubahan /kenaikan harga)

Pemasok sering mengenakan biaya perubahan kecuali perubahan itu adalah dilakukan oleh pelanggan karena ia ingin memperoleh kelas pelayanan yang lebih tinggi atau membeli produk tur yang lebih mahal.

Agen wisata dan perjalanan bisa memiliki kebijakan tentang biaya perubahan.

Menyelesaikan Pesanan

Contoh catatan/data terakhir (untuk pesanan kelompok) :

- **Perusahaan penerbangan dan penyedia jasa wisata lainnya sudah diberitahu mengenai susuna perjalanan/itinerari terakhir serta jumlah penumpangnya.**
- **Penyedia jasa akomodasi sudah diberikan daftar penempatan kamar yang benar serta permintaan makanan yang diperlukan (jika ada).**
- **Daerah tujuan wisata lokal sudah diberi informasi mengenai jumlah akhir serta pembagian grup wisatawan (jml anak-anak dan orang dewasa)**
- **Pemandu wisata sudah diberi susuna rencana perjalanan yang lengkap dan serta dokumen lain yang sesuai (vucer, salinan daftar wisatawan, daftar kontak, dll.)**
- **Semua dokumen sudah didproses dan dikirim ke pihak-pihak terkait.**
- **Nomor Tiket dan Vucer sudah diberikan kepada para pemasok jasa.**

Tugas 1

Jasa-jasa yang dipesan diidentifikasi dengan benar sesuai dengan permintaan pelanggan/ketentuan perusahaan.

Seorang pelanggan (bisa siswa yang lain) menghubungi anda di kantor biro perjalanan wisata tempat anda bekerja dan mau mengisi liburan satu minggu di suatu resort di Bali. Buatlah daftar produk-produk serta jasa-jasa yang anda bisa jual di luar biaya penerbangan dan akomodasi.

Tugas 2

Bila diperlukan, jasa-jasa diseleksi dan digabungkan untuk memenuhi keinginan pelanggan /kebutuhan perusahaan.

Main Peran

Tugas Main Peran 1 yang hasilnya dicatat oleh penilai. .

Tugas 3

Bila diperlukan data tentang pelanggan dicatat dengan benar.

Main Peran

Catat data pribadi pelanggan anda untuk keperluan arsip.

Tugas 4

Jasa-jasa diminta pada para pemasok sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan seperti :

- **biaya;**
- **ketentuan pembayaran;**
- **Data pelanggan;**
- **Sifat jasa yang dipesan/perlu diberikan;**
- **Permintaan/ketentuan khusus.**

Carilah satu contoh fax lembarana permintaan dari suatu perusahaan penyedia jasa wisata. Gunakan lembar itu untuk mencatat suatu permintaan khusus seperti pada Tugas 2.

Tugas 5

Jika ada permintaan jasa yang banyak, maka permintaan/pesanan itu disusun dengan susunan yang paling praktis.

Buatlah daftar permintaan pesanan secara logis dan berilah penjelasan untuk susunan yang anda buat tersebut. Bandingkan daftamu dengan daftar yang dibuat oleh siswa lain dan diskusikan dengan pengajar.

Tugas 6

Pilihan-pilihan perlu dicari jika jasa yang diminta/dipesan tidak tersedia serta identifikasilah efeknya terhadap perusahaan dan siapkan tindak lanjut untuk hal tersebut.

Anggaplah bahwa salah satu dari komponen produk/jasa wisata anda tidak ada. Buatlah perubahan-perubahan terhadap pesanan yang anda terima/punya dan catalah efeknya terhadap bagian lain dari pesanan tersebut.

Tugas 7

Data pesanan, termasuk permintaan khusus dan konfirmasinya, dicatat dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Buatlah suatu arsip pesanan untuk pelanggan anda dan catalah data tentang permintaan –permintaan yang disampaikan.

Tugas 8

Tindak berikutnya yang perlu diambil berkaitan dengan pesanan dicata dan dijadwalkan sesuai dengan prosedur sistem dan perusahaan.

Buatlah/Berikan arsip anda suatu penanda lokasi catatan dan taruhlan arsip anda di suatu tempat dengan emnggunakan sistem arsip di tempat anda.

Tugas 9

Perubahan-perubahan/penyesuaian-penyesuaian terhadap pesanan dibuat dan dicatat dengan benar sesuai dengan prosedur perusahaan.

Buatlag suatu catatan harian ardsip. Buat suatu perubahan terhadap suatu pesanan dan catat perubahantersebut.

Tugas 10

Ketentuan-ketentuan pembayaran diikuti dan dicatat pada waktu yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan.

Main Peran

Sekarang setelah semua data pesanan anda terkonfirmasi, jelaskan prosedur yang ada di perusahaan anda berkaitan dengan pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan. Gunakan contoh pada HO 18 sebagai peyunjuk pencatatan data pembayaran. Gunakan contoh pada HO 19 untuk mengirimkan surat yang tepat serta cek kepada perusahaan penyedia /pemasok jasa yang tepat.

Tugas 11

Pemasok diberi informasi yang terakhir berkaitan dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada pesanan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati.z

Main Peran

Lihat perubahan yang anda buat pada Tugas 9. Anggaplah bahwa pemasok mengenakan biaya perubahan (Jelaskan kepada pelanggan bahwa nilainya sebesar Rp. 300,000) dan kenapa dikenai biaya perubahan. Anda boleh menambah dengan biaya agen jika ada kebijakan perusahaan untuk menerapkan biaya perubahan sebesar Rp. 200, 000.

Tugas 12

Pemasok diberitahu tentang data terakhir dan permintaan-permintaan khusus yang ada sesuai dengan keperluan suatu pesanan dan prosedur perusahaan.

Rancanglah suatu daftar periksa tentang hal-hal yang harus dilakukan berkaitan dengan hubungan dengan pemasok jasa yang anda hubungi berkaitan dengan satu pesanan.

Bagian 5 Bagaimana Menilai Unit ini

Apa yang dimaksud dengan penilaian?

Penilaian adalah proses pengumpulan fakta dan pembuatan penilaian tentang hasil belajar dan pemenuhan kriteria unjuk kerja seperti yang telah ditentukan dalam standar kompetensi. Pada tahap-tahap tertentu penilaian dilakukan berdasarkan apakah standar kompetensi yang diajarkan sudah dicapai atau belum.

Penilaian dilakukan dengan melihat kemajuan siswa dalam menguasai kompetensi dan tidak dilakukan dengan membandingkan satu siswa dengan siswa yang lain.

Apa yang kita maksud dengan “kompeten”?

Jika kita bertanya tentang “apa yang benar-benar diperlukan oleh siswa untuk bisa melakukan tugas-tugas tertentu?” maka jawabannya merupakan pengertian dari kata “kompeten” tadi. Agar siswa berkompeten dalam melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan kecerampilan di tempat kerja, maka ia harus mampu:

- Melakukan tugas dalam tingkat keterampilan yang telah ditentukan
- Mengorganisasikan tugas-tugas yang diberikan
- Merespon dan menjawab dengan tepat jika terjadi kekeliruan
- Berperan sesuai dengan uraian tugasnya dalam tempat kerja
- Menguasai keterampilan dan pengetahuan serta menerapkannya dalam situasi-situasi yang berlainan

Pada saat melakukan penilaian anda hendaknya memperhatikan kompetensi-kompetensi seperti diuraikan di atas sesuai dengan sifatv dari dunia kerja/industri.

Kualifikasi penguji/penilai

Penilaian terhadap unit ini hendaknya dilakukan oleh seorang penguji yang berkualifikasi dalam melakukan penilaian.

Para penilai dapat mempergunakan metode-metode dalam panduan ini atau menggunakan metode mereka sendiri. Untuk itu para penilai agar memperhatikan petunjuk fakta/bukti penguasaan standar kompetensi dalam panduan ini sebelum memulai proses penilaian.

Pada halaman berikutnya berisi daftar beberapa metode penilaian yang dapat dipergunakan. Penilaian sudah dirancang untuk memperhatikan dan mempertimbangkan setiap elemen, kriteria unjuk kerja, dan keterampilan serta pengetahuan penunjang setiap kompetensi.

Hasil proses penilaian yang berhasil hendaknya memberikan indikasi tentang pengetahuan dan pemahaman yang relevan dan secukupnya tentang penguasaan kompetensi oleh siswa.

Dalam penilaian kita tidak menggunakan angka sebab dalam penilaian kompetensi kita hanya melihat apakah seseorang itu sudah berkompeten atau belum. Itu saja.

Pengakuan terhadap Keterampilan sebelumnya

Sebagai suatu sistem penilaian nasional yang integrative, penilaian yang dilakukan memberikan ruang untuk mengakui keterampilan yang sudah dimiliki oleh siswa tanpa memperhatikan di mana siswa tersebut mempelajarinya. Untuk itu penilaian yang dilakukan hendaknya dapat mengakui bahwa seseorang dapat menguasai kompetensi dalam berbagai macam cara termasuk di dalamnya kualifikasi sebelumnya dan proses belajar secara informal.

Pengakuan terhadap Kompetensi sebelumnya/sekarang yang sudah dimiliki memberikan fakta/bukti dalam menilai kompetensi seseorang dan menentukan apakah orang tersebut sudah menguasai kompetensi yang diperlukan untuk suatu pekerjaan atau untuk sebuah kualifikasi formal.

Penilaian

Bentuk Penilaian yang disarankan untuk materi Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-jasa Pemasok.

Metode pengumpulan fakta yang disarankan
Penilaian demontarasi di tempat kerja bisa berupa pengamatan terhadap siswa: <ul style="list-style-type: none">▪ Berinteraksi dengan pelanggan atau penyedia jasa wisata
Fakta dokumenter/Pihak ketiga bisa meliputi : <ul style="list-style-type: none">▪ Laporan kawan atau laporan penyelia (tertulis ataupun lisan)▪ Keterangan dari proses magang atau pengalaman kerja sebelumnya(terdahulu)▪ Laporan pelanggan (tertulis atau lisan)▪ Dokuem pesanan /korepondensi yang sudah diselesaikan siswa.
Dalam penilain di luar tempat kerja, kegiatan simulasi dapat dipakai untuk memberikan pada siswa membuktikan keterampilan – keterampilannya melalui demonstrasi praktis: <ul style="list-style-type: none">▪ Buatlah suatu suatu konteks simulasi kantor perusahaan di bidang pariwisata yang cocok bagi siswa untuk untuk melakukan tugas-tugas yang bermacam-macam dan kompleks seperti diperlukan di dunia industri (suatu keraangka industri serta aspek-aspek monitoringnya perlu juga disiapkan). Booking and co-ordination of services from a range of different industry perspectives (eg. As a wholesaler, travel agent, meeting organiser)▪ Pencatatan dan pengaturan beberapa produk jasa wisata untuk memenuhi sejumlah keperluan (misalnya mengorganisasikan tempat, akomodasi, jasa boga, jas pembicara, perhelatan serta tur untuk suatu program.susunan tur yang telah ditentukan).▪ Tugas-tugas proyek yang menuntut integrasi beberapa keterampilan termasuk di dalamnya pemesanan jasa=layanan-layanan (seperti kombinasi dengan organisasi pertemuan, indormasi produk dan daerah tujuan wisata

Contoh Main Peran, Studi Kasus, dan Proyek

Tugas Penilaian 1

Anda mengorganisasikan suatu perjalanan satu hari untuk sekelompok – teman-teman anda. (Perjalanan ini bisa merupakan perjalanan untuk siswa dalam program pendidikan in). Untuk itu anda perlu memesan serta membayar jasa angkutan, akomodasi dan kunjungan ke sejumlah atraksi wisata lokal plus makan siang di suatu restoran. Lakukan buatlah catatan untuk pemesanan jasa-jasa tersebut, berikan konfirmasi biaya dan berikana keterangan lengkap dan relevan untuk setiap peserta. Pastikan anda memproses semua dokumen tersebut. Contoh ini juga bisa dipakai untuk menilai Unit PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk dan Unit PARUJPFPG07C Memproses Dokumentasi Perjalanan Bukan Udara.

Tugas Penilaian 2

Anda akan melakukan perjalanan/tur impian anda. Buatlah ringkasan mengenai apa yang bisa dimasukkan ke dalam program perjalanan anda dan siapkan langkah-langkah dalam memproses pemesanan untuk program perjalan tersebut dengan asumsi anda bekerja sebagai seorang agen perjalanan.

Pertanyaan-pertanyaan hendaknya dipusatkan pada/berkaitan dengan:

Teknik dan Proses

Tugas Penilaian 3

Identifikasi dan jelaskanlah empat faktor yang dapat mempengaruhi metode pemesanan jasa-jasa dari pemasok untuk seorang pelanggan.

Tugas Penilaian 4

Jelaskanlah bagaimana anda melakukan pencatatan dan penyimpanan arsip pesanan pada usaha anda.

Tugas Penilaian 5

Apa sebabnya perubahan-perubahan terhadap pesanan jasa penting dilakukan?

Pengetahuan Penunjang

Tugas Penilaian 6

Apa sebabnya kerahasiaan itu penting dijaga pada saat melakukan pencatatan pesanan seorang pelanggan?

Tugas Penilaian 7

Jelaskanlah arti dari istilah-istilah berikut ini: *waitlist*, *request* and *amendment*.

Organisasi dan Perencanaan

Tugas Penilaian 8

Apa sebabnya perubahan-perubahan yang terjadi pada pesanan harus segera dicatat?

Tugas Penilaian 9

Bagaimana anda memastikan bahwa anda akan melakukan sesuatu berkaitan dengan pesanan/pemesanan jasa sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Komunikasi dengan orang lain

Tugas Penilaian 10

Jelaskanlah prosedur yang harus diikuti dalam meminta pelayanan jasa dari pihak pemasok/penyedia jasa?

Tugas Penilaian 11

Bagaimana anda memastikan bahwa para pemasok sudah menerima data terakhir serta permintaan khusus yang diajukan pelanggan?

Pemecahan Masalah

Tugas Penilaian 12

Jelaskan bagaimana anda memproses permintaan pelanggan jika jasa/pelayanan yang diminta tidak tersedia.

Kesehatan dan Keselamatan

Tugas Penilaian 13

Masalah-masalah kesehatan, keselamatan dan keamanan apa saja yang mungkin anda perlu perhatikan/bahas dengan para pemasok/penyedia jasa pada saat anda memproses pemesanan suatu jasa dari seorang pelanggan?

Daftar Periksa untuk Penilai

Mencatat dan Mengkoordinasikan jasa-jasa Pemasok

Nama siswa:		Nama Penilai:	
Apakah siswa mempunyai bukti secukupnya yang menunjukkan bahwa ia telah mampu :		Catatan	
Menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang berkaitan dengan: Rekomendasi: <ul style="list-style-type: none">PARUJPFPG02C Mendapatkan dan Menginterpretasikan Informasi Produk. Unit ini mempunyai kaitan yang erat dengan unit-unit: <ul style="list-style-type: none">PARUJPFPG04C Menerima dan Memproses Reservasi/Pendaftaran.PARUJPFPG01C Mencari dan Menyediakan Informasi dan Saran Tujuan Perjalanan.PARUJPFPG03C Menjual Produk dan Jasa Pariwisata.			
Memperlihatkan pengetahuan: <ul style="list-style-type: none">Menjelaskan sistem dan prosedur khusus pemesanan khusus di industri yang sesuai dengan sektor industri tertentu.Memberikan Informasi Produk yang sesuai dengan sektor industri tertentu.Mengenali prinsip-prinsip yang mendasari proses pemesanan dan pencatatan pesanan.Menjelaskan hubungan antar beberapa sektor industri pariwisata dalam kaitannya dengan proses pemesanan dan pencatatan pesanan.			
Melakukan keterampilan/prosedur teknis yang diperlukan sesuai dengan standar industri, termasuk dalam menggunakan peralatan dengan benar: <ul style="list-style-type: none">Mengenali jasa-jasa yang dipesan dengan benar menurut keperluan pelanggan dan ketentuan perusahaan.Memilih dan menggabungkan jasa-jasa /layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/perusahaan, bila diperlukan.Mencatat data pelanggan dengan benar, bila diperlukan.Mencatat dan menyimpan data pesanan, termasuk di permintaan dan konfirmasinya sesuai dengan prosedur perusahaan.Membuat dan mencatat perubahan/penyesuaian terhadap pesanan dengan benar sesuai dengan prosedur perusahaan.			
Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan dengan efektif <ul style="list-style-type: none">Jika diperlukan jasa-jasa dalam jumlah banyak, maka permintaan itu dibuat dan disusun dengan susunan yang			

<p>paling praktis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Catat dan jadwalkan tindakan yang akan diambil berkaitan dengan pesanan sesuai dengan sistem dan prosedur perusahaan. ▪ Lakukan sesuatu dan catat ketentuan pembayaran pada saat yang tepat sesuai dengan prosedur perusahaan. 	
<p>Bekerja dan Berkomunikasi dengan rekan dan pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memesan jasa-jasa pada pemasok sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya 2. Ketentuan pembayaran 3. Data pelanggan 4. Sifat jasa yang diperlukan 5. Permintaan/ketentuan khusus ▪ Perbaharui pemasok dengan informasi terakhir tentang perubahan terhadap pesanan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati. ▪ Beritahu pemasok tentang data terakhir dan ketentuan-ketentuan terakhir sesuai dengan keperluan suatu pesanan serta prosedur perusahaan. 	
<p>Merespon permasalahan-permasalahan yang bisa terjadi di tempat kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mencari alternatif jika jasa/pelayanan yang diminta tidak tersedia dan mengidentifikasi dan menindaklanjuti pengaruhnya terhadap keseluruhan pesanan. 	
<p>Mengintegrasikan kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memberikan informasi tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan kepada para pemasok jasa pada saat melakukan memesan jasa/layanan untuk pelanggan. 	

Lembaran Penilaian Kompetensi

Unit: PARUJPFPG05C

Mencatat dan Mengkoordinasikan Jasa-jasa Pemasok

Nama Siswa:.....

Nama penguji/penilai :.....

Siswa telah dinilai dan dinyatakan:	Berkompeten	<input type="checkbox"/>
	Kompetensi yang mesti dikuasai	<input type="checkbox"/>
Masukan untuk siswa		

Tanda Tangan

Siswa telah diberitahu mengenai hasil penilaian dan penjelasan tentang keputusan penilaian tersebut.	Tanda tangan penilai : Tanggal :
Saya sudah memperoleh pemberitahuan mengenai hasil penilaian terhadap saya beserta penjelasannya tentang keputusan hasil penilaian tersebut.	Tanda Tangan siswa: Tanggal :