



MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 221 TAHUN 2023  
TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA  
KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK  
OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN DAN PENUNJANG USAHA  
LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN,  
PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG  
PEMIMPIN PERJALANAN WISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 29 November 2022 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi Nomor B/SD/79/SD.02.00/D.2.4/2023 tanggal 2 Mei 2023 perihal permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional

Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
  3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
  4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
  5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
  6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
  7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG PEMIMPIN PERJALANAN WISATA.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 55 Tahun 2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) wajib disesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini berlaku.
- KELIMA : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, maka Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 55 Tahun 2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Jasa Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata (*Tour Leader*), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 25 Oktober 2023

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 221 TAHUN 2023  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA  
NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS  
PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA  
HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN  
PERJALANAN DAN PENUNJANG USAHA  
LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN  
PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN  
JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG PEMIMPIN  
PERJALANAN WISATA

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, kondisi bisnis perjalanan pariwisata semakin menunjukkan peningkatan di masa pandemi. Berbagai fenomena telah terjadi sehingga membuat para pelaku usaha dan profesional bisnis pariwisata harus dapat beradaptasi, menguasai setiap kemajuan teknologi, serta terus berupaya memberikan layanan barang dan jasa yang aman dan nyaman bagi konsumen. Oleh karena itu, kesiapan yang lebih baik dalam pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dari pelaku bisnis pariwisata tersebut sangat diperlukan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten menjadi salah satu penopang dan cara untuk menghadapi tantangan tersebut. Bidang perjalanan wisata yang turut serta mengembangkan kualitas layanan jasa tersebut diantaranya adalah pemimpin perjalanan wisata (*tour leader*).

Dalam melaksanakan tugas pelayanannya, pemimpin perjalanan wisata membawa rombongan untuk melakukan perjalanan wisata di dalam dan di luar negeri. Untuk memperoleh pemimpin perjalanan wisata yang berkualitas, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang kompeten, perlu didukung dengan adanya sistem pendidikan dan pelatihan nasional yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan. Salah satu komponen yang harus ada dalam sistem pendidikan dan pelatihan nasional, adalah adanya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), yang dikembangkan dari kebutuhan dunia usaha di bidang pariwisata maupun kebudayaan.

Berkaitan dengan uraian diatas, maka terdapat kecenderungan kebutuhan tuntutan kualifikasi minimal SDM di bidang pemimpin perjalanan wisata. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka perlu pembinaan SDM di bidang pemimpin perjalanan wisata, agar dapat bersaing dengan negara-negara lain. Terpenuhinya pembinaan ini dapat memberikan nilai tambah bagi perkembangan tenaga kerja di Indonesia.

Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor KEP.55/MEN/III/2009 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Bidang Pimpinan Perjalanan Wisata (*Tour Leader*) sebagai panduan untuk menjaga kompetensi pemimpin perjalanan wisata perlu diperbaharui sesuai dengan kebutuhan bisnis pariwisata saat ini. Oleh karena itu, SKKNI disusun kembali untuk menyediakan sebuah pedoman yang baku sehingga dapat diaplikasikan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna SKKNI saat ini.

## B. Pengertian

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

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

1. Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
2. Standar kompetensi kerja nasional Indonesia yang selanjutnya disebut SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan tugas/ pekerjaan tertentu yang berlaku secara nasional
3. Pengarah adalah instansi/lembaga/asosiasi terkait yang memfasilitasi pembentukan panitia teknis penyusun SKKNI di sektor/sub sektor kompetensi di bidang keahlian yang berkaitan dengan para pihak pemangku kepentingan (*stakeholder*).
4. Panitia teknis adalah sekelompok profesi tertentu yang unsur-unsurnya terdiri atas asosiasi profesi, asosiasi perusahaan/industri, asosiasi lembaga pendidikan dan pelatihan, BNSP, lembaga sertifikasi profesi, pakar/ahli/praktisi di bidang standar dan di bidang substansi serta instansi teknis terkait.
5. Tim teknis adalah tim teknis penyusun konsep RSKKNI yang dibentuk oleh panitia teknis.
6. Instansi teknis adalah kementerian atau Lembaga pemerintah non kementerian pembina sektor atau kategori lapangan usaha yang memiliki otoritas teknis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di sektor atau kategori lapangan usaha tertentu.

## C. Penggunaan SKKNI

Dalam pembinaan, peningkatan, dan pengembangan kualitas tenaga kerja Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI. Lembaga pelatihan tenaga kerja (diklat), Lembaga diklat profesi, dan lembaga sertifikasi profesi bersama-sama dengan pengguna jasa/industri dapat melakukan kesepakatan untuk menggunakan SKKNI sebagai standar kompetensi yang dipergunakan untuk penyelenggaraan program pelatihan kerja dan peningkatan kualitas/kompetensi tenaga kerja di Indonesia sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan dunia usaha.

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

1. Lembaga/institusi pendidikan dan pelatihan kerja

- a. Memberikan informasi untuk pengembangan program, kurikulum dan silabus.
  - b. Menjadi acuan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kerja, penilaian peserta pelatihan/pekerja berpengalaman melalui sertifikasi kompetensi kerja.
2. Pasar kerja dan dunia usaha/industri serta pengguna tenaga kerja
- a. Membantu dalam proses perekrutan tenaga kerja.
  - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
  - c. Membantu pembuatan uraian jabatan pekerjaan/keahlian tenaga kerja.
  - d. Membantu pengembangan program pelatihan kerja spesifik berdasarkan kebutuhan spesifik pasar kerja dan dunia usaha/industri.
3. Lembaga/institusi penyelenggara sertifikasi profesi
- a. Menjadi acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi dan kompetensi (skema sertifikasi) sesuai dengan kualifikasi kompetensinya/level atau klastering sertifikasi kompetensi.
  - b. Menjadi acuan penyelenggaraan sertifikasi kompetenis kerja di LSP.

D. Komite Standar Kompetensi

Susunan komite standar SKKNI Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata didasarkan pada Surat Keputusan Deputy Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/50/IL.14/D.2/2022 tentang Tim Komite Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, dan Skema Okupasi Bidang Pariwisata Tahun Anggaran 2022. Susunan tim komite SKKNI Bidang Pariwisata ditunjukkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Susunan Komite Standar Kompetensi Bidang Pariwisata

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Frans Teguh	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Pengarah
2.	Adella Raung	Sekretariat Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Pengarah
3.	Florida Pardosi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Pengarah
4.	Faisal	Kepala Pusat Pengembangan SDM Parekraf	Pengarah
5.	Titik Lestari	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Ketua
6.	Ambar Rukmi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretaris
7.	Arius S.M. Hutaaean	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
8.	Hendri Noviardi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
9.	Sulaiman	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
10.	Alfin Merancia	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
11.	Herbin Saragi	Sekretariat Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	Anggota
12.	Nurlela	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
13.	Erfina Pasaribu	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
14.	Yudistiro Bayu Aji	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
15.	Lina Verawati	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
16.	Sutanto	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
17.	Wahyu Hidayat	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
18.	Tjatur Rebowo	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
19.	Andi Marlina	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
20.	LB. Ruth Florida Wulandari Hutabarat	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
21.	Lanta Khairunissa	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
22.	Axel Bramasta	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
23.	Retno Darumurti	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
24.	Defi Laila Fazr	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
25.	Sulistiati Supriyadi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
26.	Kristanti Handayani	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
27.	Ujang Sobari	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
28.	Herlina	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
29.	Kumedi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
30.	Sri Kardiningsih	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
31.	M. Khalish	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
32.	Ngatman	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat

Adapun susunan tim perumus rancangan SKKNI Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata didasarkan pada Surat Keputusan Deputy Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/60/IL.14/D.2/2022 tentang Tim Perumus Kegiatan Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, dan Skema Okupasi Bidang Pramuwisata dan Pemimpin Perjalanan Wisata yang ditunjukkan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Susunan Tim Perumus SKKNI Bidang *Tour Leader*

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Gray Zain	PT Gala Duta Wisata	Ketua
2.	Franciscus Asmi Arijanto	PT Stella Kwarta Wisata	Anggota
3.	Herry Marhono	<i>Indonesia Tour Leader Association (ITLA)</i>	Anggota
4.	Krisanti Kurniawan S.Pd., M.Par.	Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Pramindo	Anggota
5.	Olivia Gunawan	<i>Indonesia Tour Leader Association (ITLA)</i>	Anggota
6.	Rode Ayu Wahyuningputri	STP Trisakti	Anggota
7.	Tonny Syariel	Travelwriter	Anggota
8.	Sri Suryani, S.Pd., M.M.	Master Asesor/LSP Pramindo	Anggota
9.	Restu Dwi Apriyono	LSP Gunadharma	Anggota

Susunan tim verifikasi dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Deputy Sumber Daya dan Kelembagaan Nomor SK/65/IL.14/D.2/2022 tentang Tim Verifikasi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan Skema Okupasi Bidang *Tour Leader*. Susunan tim ditunjukkan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Susunan Tim Verifikasi SKKNI Bidang *Tour Leader*

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Reni Sulistyowati	<i>Competency Based Standar (CBS)</i>	Ketua
2.	Andy Wibisono	<i>Competency Based Standar (CBS)</i>	Anggota
3.	Nurlaila	Kemenparekraf	Anggota

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

**A. Pemetaan Standar Kompetensi**

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Memimpin perjalanan wisata dengan handal, bertanggung jawab, dan bermartabat	Memandu tamu saat mempersiapkan keberangkatan	Mempersiapkan keberangkatan (dokumen)	Melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatawan
			Mengikuti prosedur keselamatan kesehatan dan keamanan di tempat kerja
			Melakukan prosedur pertolongan pertama di dalam perjalanan wisata
			Memutakirkan pengetahuan pariwisata dan perjalanan wisata
			Mengelola informasi dengan menggunakan teknologi
			Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda
			Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
			Persiapan pengembangan diri
		Memimpin tur	
		Melakukan persiapan tur	
		Menyusun rencana perjalanan wisata	
		Menyelenggarakan perjalanan wisata yang aman	
		Menggunakan perlengkapan dan peralatan bisnis umum dan teknologi	
		Mengoperasikan peralatan dasar media digital	
		Mengoordinasikan jadwal persiapan	

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR	
			Mengembangkan pengetahuan destinasi	
			Mengomunikasikan informasi	
	Mengelola pelaksanaan tur selama diperjalanan	Mengelola pelaksanaan tur		Mengatur saat keberangkatan
				Mengatur saat transit
				Mengatur saat kedatangan
				Mengatur saat di kendaraan
				Mengatur saat <i>check in</i> dan <i>check out</i> di hotel
				Mengatur wisatawan saat tur
				Melakukan pemanduan di destinasi wisata
				Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata
				Mengelola tur tambahan
				Mengatur perpindahan moda transportasi
	Mengelola permasalahan yang terjadi selama diperjalanan	Mengelola permasalahan yang terjadi selama diperjalanan		Mengelola permasalahan yang tidak terduga
				Mencegah risiko pencurian
				Menangani keluhan wisatawan selama tur
				Menangani situasi konflik
	Mengelola kepulangan dan melakukan evaluasi setelah tur berlangsung	Mengelola kepulangan dan melakukan evaluasi setelah tur berlangsung		Mengatur saat kepulangan
				Mengelola laporan kegiatan tur
			Pengembangan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	

B. Daftar Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	2	3
1.	N.79PPW00.001.2	Melakukan Kerja Sama dengan Kolega dan Wisatawan
2.	N.79PPW00.002.2	Mengikuti Prosedur Keselamatan, Kesehatan, dan Keamanan di Tempat Kerja
3.	N.79PPW00.003.2	Melakukan Pertolongan Pertama di dalam Perjalanan Wisata
4.	N.79PPW00.004.2	Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata dan Perjalanan Wisata
5.	N.79PPW00.005.2	Mengelola Informasi dengan Menggunakan Teknologi
6.	N.79PPW00.006.2	Melakukan Pekerjaan dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda
7.	N.79PPW00.007.2	Melakukan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan dengan Industri Pariwisata
8.	N.79PPW00.008.2	Memimpin Tur
9.	N.79PPW00.009.2	Melakukan Persiapan Tur
10.	N.79PPW00.010.2	Menyusun Rencana Perjalanan Wisata
11.	N.79PPW00.011.2	Menyelenggarakan Perjalanan Wisata yang Aman
12.	N.79PPW00.012.2	Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi
13.	N.79PPW00.013.2	Mengoperasikan Peralatan Dasar Media Digital
14.	N.79PPW00.014.2	Mengoordinasikan Jadwal Persiapan
15.	N.79PPW00.015.2	Mengembangkan Pengetahuan Destinasi
16.	N.79PPW00.016.2	Mengomunikasikan Informasi
17.	N.79PPW00.017.2	Mengatur Saat Keberangkatan
18.	N.79PPW00.018.2	Mengatur Saat Transit
19.	N.79PPW00.019.2	Mengatur Saat Kedatangan
20.	N.79PPW00.020.2	Mengatur Saat di Kendaraan
21.	N.79PPW00.021.2	Mengatur Saat <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> di Hotel
22.	N.79PPW00.022.2	Mengatur Wisatawan Saat Tur
23.	N.79PPW00.023.2	Melakukan Pemanduan di Destinasi
24.	N.79PPW00.024.2	Melakukan Interpretasi dalam Pemanduan Wisata
25.	N.79PPW00.025.2	Mengelola Tur Tambahan
26.	N.79PPW00.026.2	Mengatur Perpindahan Moda Transportasi
27.	N.79PPW00.027.2	Mengelola Permasalahan yang tidak Terduga
28.	N.79PPW00.028.2	Mencegah Risiko Pencurian
29.	N.79PPW00.029.2	Menangani Keluhan Wisatawan Selama Tur
30.	N.79PPW00.030.2	Menangani Situasi Konflik
31.	N.79PPW00.031.1	Mengatur Saat Kepulangan
32.	N.79PPW00.032.2	Mengelola Laporan Kegiatan Tur

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	2	3
33.	N.79PPW00.033.2	Melakukan Komunikasi dalam Bahasa Inggris

C. Uraian Unit Kompetensi

**KODE UNIT : N.79PPW00.001.2**

**JUDUL UNIT : Melakukan Kerja Sama dengan Kolega dan Wisatawan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada sektor pariwisata dan perjalanan wisata yang berhubungan dengan orang lain, berkomunikasi, dan melayani wisatawan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	1.1 Bahasa dan nada suara disampaikan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku. 1.2 Bahasa tubuh ditunjukkan sesuai dengan norma dan etika yang berlaku. 1.3 Kepekaan akan perbedaan budaya dan sosial ditunjukkan sesuai standar operasional prosedur. 1.4 Komunikasi dua arah dipastikan terjadi secara efektif.
2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan	2.1 Kebutuhan dan harapan wisatawan termasuk <b>kebutuhan khusus</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 2.2 Produk dan layanan yang tepat diberikan dengan baik. 2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi dalam jangka waktu yang dapat diterima. 2.4 Peningkatan kualitas layanan dilakukan sesuai dengan prosedur. 2.5 Ketidakpuasan wisatawan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur.
3. Memelihara standar kinerja pribadi	3.1 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan tempat kerja. 3.2 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan masalah kesehatan dan keselamatan. 3.3 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda. 3.4 Standar kinerja yang berlaku digunakan dengan mempertimbangkan persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Melakukan pekerjaan dalam satu tim	4.1 Kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat ditunjukkan kepada kolega. 4.2 Perbedaan budaya dan sosial diakomodasi di antara tim. 4.3 Tujuan kinerja kolega diidentifikasi sesuai ketentuan. 4.4 Tugas-tugas individu diprioritaskan dalam tenggang waktu yang ada. 4.5 Bantuan kepada kolega untuk pencapaian tujuan kerja ditawarkan sesuai dengan prosedur. 4.6 Umpan balik dan informasi diterima dari anggota tim. 4.7 Perubahan tanggung jawab masing-masing anggota tim dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan kerja.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan kerjasama dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.
  - 1.2 Wisatawan-wisatawan dengan kebutuhan-kebutuhan khusus yang dimaksud antara lain:
    - 1.2.1 Tamu penyandang cacat.
    - 1.2.2 Kebutuhan budaya khusus.
    - 1.2.3 Anak-anak yang tidak didampingi orang tuanya.
    - 1.2.4 Orang tua yang membawa anak kecil.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Mikrofon
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 *Audio visual*
    - 2.2.2 Alat peraga pendukung
    - 2.2.3 *E-flyer*
    - 2.2.4 *Banner*
    - 2.2.5 *Sign flag* (bendera pemimpin perjalanan wisata)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Adat istiadat dari masyarakat setempat
    - 4.1.2 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar operasional prosedur perusahaan penyelenggara tur yang diwakili

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kebutuhan dan harapan dari berbagai wisatawan yang berbeda sesuai dengan sektor industri pariwisata
    - 3.1.2 Komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya, dan komunikasi non-verbal
    - 3.1.3 Pengertian atas prinsip-prinsip kerjasama
    - 3.1.4 Pelayanan prima
    - 3.1.5 Sapta pesona
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Komunikasi yang efektif berkenaan dengan mendengarkan, bertanya dan komunikasi non-verbal
    - 3.2.2 *Hospitality*
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Berkomunikasi dan bekerja sama dengan kolega dan wisatawan
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan
  - 5.2 Kemampuan menunjukkan kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat kepada kolega

- KODE UNIT** : N.79PPW00.002.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengikuti Prosedur Keselamatan, Kesehatan, dan Keamanan di Tempat Kerja**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja. Unit kompetensi ini berlaku untuk semua orang yang bekerja di sektor pariwisata dan perjalanan wisata. Unit kompetensi ini tidak membahas kebersihan atau Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) yang akan dibahas pada unit tersendiri.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melaksanakan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja	1.1 <b>Prosedur keselamatan, kesehatan, dan keamanan</b> di tempat kerja dilaksanakan sesuai dengan peraturan pemerintah. 1.2 Pelanggaran terhadap prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.3 Segala bentuk perilaku dan kejadian yang mencurigakan dilaporkan kepada pihak yang berwenang.
2. Menangani keadaan darurat	2.1 <b>Keadaan darurat</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 2.2 Prosedur keadaan darurat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. 2.3 Bantuan dari kolega dan/atau pihak berwenang diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 2.4 Keadaan darurat dilaporkan secara rinci sesuai dengan prosedur.
3. Memperhatikan penampilan pribadi	3.1 Penampilan pribadi di tempat kerja ditunjukkan sesuai dengan norma dan etika berlaku. 3.2 Keselamatan, kesehatan, dan keamanan di tempat kerja dilaksanakan sesuai dengan prosedur.
4. Memberikan tindak lanjut mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan	4.1 Kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja yang telah teridentifikasi ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur. 4.2 Tindak lanjut disampaikan kepada pihak yang berkepentingan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melaksanakan prosedur keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja di bidang pemimpin perjalanan wisata.

- 1.2 Prosedur-prosedur mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan meliputi:
  - 1.2.1 Keadaan darurat, kebakaran, dan kecelakaan.
  - 1.2.2 Mengidentifikasi dan mengontrol kemungkinan timbulnya bahaya.
  - 1.2.3 Memakai baju dan alat-alat pelindung bahaya.
  - 1.2.4 Meletakkan, mengangkat, dan menangani barang dengan aman.
  - 1.2.5 Keamanan atas dokumen, uang tunai, alat bantu kerja, dan para pekerja.
  - 1.2.6 Sistem pengawasan kunci.
- 1.3 Keadaan darurat meliputi:
  - 1.3.1 Ancaman bom.
  - 1.3.2 Wisatawan yang terganggu mentalnya (kurang waras).
  - 1.3.3 Kecelakaan.
  - 1.3.4 Perampokan.
  - 1.3.5 Kebakaran.
  - 1.3.6 Penodongan.
  - 1.3.7 Banjir.
  - 1.3.8 Gempa bumi.
  - 1.3.9 Longsor.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Perlengkapan P3K
    - 2.1.2 Tabung pemadam kebakaran
    - 2.1.3 Buku atau pedoman penyelamatan diri dan aset-aset penting pada keadaan darurat
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat komunikasi
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku secara nasional/provinsi dan regional
    - 3.1.2 Prosedur mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja
    - 3.1.3 Penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan di tempat kerja
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Melaksanakan ketentuan mengenai peraturan kesehatan dan keamanan yang berhubungan dengan kewajiban-kewajiban pihak pemberi kerja dan pekerja yang berlaku
    - 3.2.2 Menerapkan prosedur mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja
    - 3.2.3 Mengerti dan menguasai penyebab dan penanganan terjadinya kecelakaan di tempat kerja
    - 3.2.4 Menerapkan kebersihan lingkungan dan penampilan pribadi
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kemampuan melaksanakan prosedur keadaan darurat
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan melaksanakan prosedur keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja

- KODE UNIT** : N.79PPW00.003.2  
**JUDUL UNIT** : **Melakukan Pertolongan Pertama di dalam Perjalanan Wisata**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan umum dan khusus, keterampilan, serta sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata untuk melakukan pertolongan pertama dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menanggapi keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan pertama	1.1 <b>Keadaan darurat</b> diidentifikasi sesuai dengan prosedur. 1.2 Langkah-langkah yang tepat ditentukan sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Bantuan dari layanan gawat darurat kolega/wisatawan dilaksanakan sesuai dengan prosedur.
2. Mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan	2.1 Layanan pendukung diidentifikasi sesuai dengan kondisi wisatawan dan lingkungan sekitar. 2.2 Informasi tambahan dari keluarga wisatawan diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.3 Informasi mengenai kondisi wisatawan disampaikan kepada petugas unit gawat darurat secara akurat dan jelas.
3. Menyiapkan laporan kejadian	3.1 Situasi darurat didokumentasikan sesuai dengan prosedur. 3.2 Laporan dibuat secara jelas, akurat, serta tepat waktu.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan pertolongan pertama dengan sikap kerja yang tepat dan terkoordinir dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.
  - 1.2 Pertolongan pertama adalah bantuan yang sifatnya sementara diberikan kepada wisatawan yang membutuhkan pertolongan pertama sebelum mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang sebenarnya berdasarkan informasi dari pihak keluarga wisatawan.
  - 1.3 Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pertolongan pertama antara lain:
    - 1.3.1 Keadaan tempat dimana terjadinya keadaan darurat.
    - 1.3.2 Jenis keadaan darurat dan penyebabnya.
    - 1.3.3 Tersedianya kelengkapan peralatan pertolongan pertama, obat-obatan dan alat bantu lainnya.
    - 1.3.4 Tersedianya petugas kesehatan atau perawat dan kolega yang terlatih/pernah mengikuti pelatihan di lokasi kejadian.
    - 1.3.5 Kondisi pasien dengan risiko gangguan *cardio-vascular* terlihat dari suhu badan, detak nadi, dan pernafasan
    - 1.3.6 Tercemar zat kimia.

- 1.3.7 Adanya indikasi penyakit menular dan penanganannya dengan cepat.
- 1.4 Keadaan darurat meliputi:
  - 1.4.1 Serangan jantung (gangguan *cardio vascular*).
  - 1.4.2 Luka luar, luka bakar, dan infeksi.
  - 1.4.3 Patah tulang atau terkilir pada persendian tulang.
  - 1.4.4 Cedera pada mata.
  - 1.4.5 Pendarahan luar.
  - 1.4.6 Tidak sadarkan diri (pingsan).
  - 1.4.7 Pengaruh suhu pada ketinggian tertentu (pengap/sumpek).
  - 1.4.8 Penyakit yang sudah menahun.
  - 1.4.9 Luka bekas gigitan.
  - 1.4.10 Stroke dan gangguan syaraf akut.
  - 1.4.11 Alergi terhadap makanan atau alergi tertentu.
  - 1.4.12 Tersedak.
  - 1.4.13 Berbagai penyakit umum dan khusus.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Kotak peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
    - 2.1.2 Obat-obatan umum akibat perubahan cuaca
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Peralatan komunikasi
    - 2.2.2 *Emergency contact list*
    - 2.2.3 Dukungan dari personel ahli (dokter atau perawat) yang akan menangani korban setelah pertolongan pertama
    - 2.2.4 Transportasi
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata
    - 4.2.2 Prosedur penanganan kondisi keadaan darurat

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Mengidentifikasi keadaan darurat
    - 3.1.2 Mengetahui prosedur penanganan keadaan darurat
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Melakukan koordinasi dalam penanganan keadaan darurat
    - 3.2.2 Menerapkan prosedur keadaan darurat
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Bersikap tenang dalam menghadapi keadaan darurat
  - 4.2 Cepat dan tanggap dalam menangani keadaan darurat
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada pertolongan pertama

- KODE UNIT** : N.79PPW00.004.2  
**JUDUL UNIT** : **Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata dan Perjalanan Wisata**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini membahas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan tentang pariwisata dan perjalanan wisata, termasuk mengenai peranan berbagai sektor usaha wisata budaya, organisasi, dan peraturan inti. Pengetahuan ini mendukung kinerja yang efektif pada semua sektor dan berlaku bagi semua orang yang bekerja pada sektor pariwisata dan perjalanan wisata, sehingga diperlukan pengetahuan yang mendalam.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mencari informasi tentang pariwisata dan perjalanan wisata	1.1 <b>Sumber informasi</b> diidentifikasi sesuai dengan prosedur. 1.2 Isu yang berkaitan dengan pariwisata dan perjalanan wisata diidentifikasi sesuai dengan ketentuan.
2. Mengidentifikasi sumber informasi	2.1 Kumpulan informasi dikompilasi berdasarkan isu yang berkaitan dengan pariwisata dan perjalanan wisata. 2.2 Sumber informasi diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan pemutakhiran pengetahuan pariwisata dan usaha perjalanan.
3. Memutakhirkan pengetahuan pariwisata dan usaha perjalanan wisata	3.1 Hasil identifikasi informasi baik secara formal maupun informal digunakan untuk memuktakhirkan pengetahuan umum dan khusus. 3.2 Pengetahuan yang baru disampaikan kepada wisatawan dan kolega.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbarui pengetahuan tentang pariwisata dan perjalanan wisata.
  - 1.2 Sumber-sumber informasi yang dimaksud antara lain:
    - 1.2.1 Buku dan referensi media cetak lainnya.
    - 1.2.2 Perserikatan dan asosiasi perjalanan wisata lainnya.
    - 1.2.3 Data elektronik (komputer, internet, dan lainnya).
    - 1.2.4 Observasi lapangan dan pengalaman pribadi.
    - 1.2.5 Artikel dan jurnal ilmiah.
    - 1.2.6 Data hasil penelitian lainnya.
  - 1.3 Isu-isu terkait pariwisata dan perjalanan wisata antara lain:
    - 1.3.1 Ekonomi, bisnis, dan manajemen.
    - 1.3.2 Sosial budaya.
    - 1.3.3 Kepariwisataaan.
    - 1.3.4 Sejarah dan politik.
    - 1.3.5 Ilmu pengetahuan alam terkait (geografi, demografi, fisika, kimia, dan matematika).

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Perangkat komputer dan internet untuk mencari data
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Buku-buku dan referensi hasil penelitian yang relevan
    - 2.2.2 Sumber-sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pariwisata dan perjalanan wisata
    - 3.1.2 Ilmu sosial budaya terkait (ekonomi, sosiologi, antropologi, arkeologi, sejarah, dan politik)
    - 3.1.3 Ilmu pasti alam terkait (fisika, geografi, kimia, dan matematika)
    - 3.1.4 Ilmu hukum
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Mencari sumber-sumber informasi tentang pariwisata dan usaha perjalanan wisata
    - 3.2.2 Memilah dan mengolah informasi menjadi pengetahuan pariwisata dan usaha perjalanan wisata
    - 3.2.3 Memutakhirkan pengetahuan pariwisata dan usaha perjalanan wisata
    - 3.2.4 Menyebarkan dan mempresentasikan pengetahuan pariwisata dan usaha perjalanan wisata
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Cepat dan tepat

4.3 Jelas dan akurat

5. Aspek kritis

- 5.1 Kemampuan mengidentifikasi sumber informasi dan isu yang berkaitan dengan pariwisata dan usaha perjalanan wisata
- 5.2 Kemampuan menganalisis sumber informasi sesuai dengan pemutakhiran pengetahuan pariwisata dan usaha perjalanan wisata

- KODE UNIT** : **N.79PPW00.005.2**  
**JUDUL UNIT** : **Mengelola Informasi dengan Menggunakan Teknologi**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata untuk mencari, menganalisa, dan mengelola informasi dengan menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuka berkas ( <i>file</i> )	1.1 Kondisi perangkat keras dipastikan berjalan sesuai dengan kelaikannya. 1.2 <b>Perangkat lunak</b> dipilih secara tepat. 1.3 Berkas diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.4 Papan tombol ( <i>keyboard</i> ) atau <i>mouse</i> dioperasikan sesuai dengan ketentuan.
2. Mengidentifikasi data dan informasi	2.1 Data dan informasi dicari dari perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan. 2.2 Data dan informasi diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 2.3 Salinan data dicetak sesuai dengan kebutuhan.
3. Menutup berkas data	3.1 Data dan Informasi diarsipkan sesuai dengan ketentuan. 3.2 Berkas dan program dari perangkat keras dan lunak ditutup sesuai dengan prosedur. 3.3 Komputer dimatikan sesuai dengan ketentuan.

#### BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mencari, menganalisis, dan mengelola informasi dengan menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.
  - 1.2 Perangkat lunak dapat berupa:
    - 1.2.1 Aplikasi penulisan, seperti: *Ms Office, Ms Word, Ms Excel.*
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer/laptop
    - 2.1.2 *Printer*
    - 2.1.3 Alat komunikasi: *handphone* dan tablet
    - 2.1.4 *Universal Serial Bus (USB)*
    - 2.1.5 Kabel data
    - 2.1.6 Kabel rol
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 *Headset*
    - 2.2.2 *Powerbank*
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pengoperasian perangkat keras
    - 3.1.2 Pengertian dari macam-macam aplikasi perangkat lunak
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Mencari dan menganalisis data
    - 3.2.2 Memproses dan mengedit data
    - 3.2.3 Mengelola informasi di perangkat keras
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Tanggung jawab
  - 4.3 Tekun
  - 4.4 Cepat
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengoperasikan peralatan teknologi
  - 5.2 Kemampuan menganalisis data dan informasi

- KODE UNIT** : N.79PPW00.006.2  
**JUDUL UNIT** : **Melakukan Pekerjaan dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja saat melakukan pekerjaan agar dapat melakukan komunikasi dari berbagai latar belakang dan menghadapi kesalahpahaman antar budaya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang	1.1 Para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dikondisikan sesuai dengan kebutuhan. 1.2 Komunikasi secara lisan maupun tertulis dilakukan sesuai dengan perbedaan latar belakang budaya. 1.3 Apabila terdapat hambatan dalam berkomunikasi, komunikasi diterjemahkan untuk mempermudah proses komunikasi. 1.4 Bantuan dari kolega, buku referensi, atau organisasi luar didapatkan sesuai dengan prosedur.
2. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya	2.1 Persoalan yang mungkin mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman diidentifikasi di tempat kerja. 2.2 Kesulitan disampaikan kepada orang yang berkepentingan. 2.3 Kemungkinan adanya perbedaan budaya dipertimbangkan sesuai dengan kebutuhan. 2.4 Kesalahpahaman yang terjadi diselesaikan dengan mempertimbangkan perbedaan budaya. 2.5 Kesalahpahaman dilaporkan kepada pihak yang berkepentingan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk sektor-sektor pariwisata dan usaha perjalanan wisata. Tergantung pada organisasi dan situasi khusus dari wisatawan dapat dimasukkan tapi tidak terbatas pada:
    - 1.1.1 Pelaku sektor-sektor pariwisata dan usaha perjalanan wisata.
    - 1.1.2 Penduduk setempat.
    - 1.1.3 Wisatawan.
    - 1.1.4 Kolega.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 *Handphone*
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Sumber-sumber informasi lainnya
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
    - 4.1.2 Tata tertib wisatawan
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Cara berkomunikasi yang baik
    - 3.1.2 Budaya organisasi
    - 3.1.3 Pengetahuan tentang kebudayaan daerah, nasional, dan internasional (antar bangsa)
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Melakukan komunikasi dengan baik
    - 3.2.2 Menerapkan toleransi terhadap perbedaan budaya dan perilaku
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Tanggap
  - 4.2 Empati
  - 4.3 Respek
  - 4.4 Integritas
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menyelesaikan kesalahpahaman yang terjadi dengan mempertimbangkan perbedaan budaya

- KODE UNIT** : **N.79PPW00.007.2**  
**JUDUL UNIT** : **Melaksanakan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan dengan Industri Pariwisata**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memahami hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dan melakukan perlindungan sederhana yang berlaku di industri pariwisata dan bidang usaha perjalanan wisata.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	1.1 Masalah hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan (lebih dikenal sebagai <b><i>child-sex tourism</i></b> ) diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.2 <b>Dampak eksploitasi seksual pada anak</b> , masyarakat, hotel dan usaha perjalanan wisata diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Perilaku mencurigakan yang dapat terlihat oleh <b>wisatawan yang berperilaku eksploitatif kepada anak secara seksual</b> diidentifikasi sesuai dengan prosedur.
2. Menjelaskan aturan nasional, regional dan internasional untuk pencegahan eksploitasi seksual anak oleh wisatawan	2.1 <i>United Nations Convention on the Rights of the Child</i> (UNCRC) dan <b>pasal utama PBB yang terkait pada hak semua anak untuk aman dari eksploitasi seksual</b> dianalisis sesuai dengan kebutuhan. 2.2 <b>Inisiatif nasional, regional dan internasional</b> untuk pencegahan eksploitasi seksual anak oleh wisatawan diperiksa sesuai dengan prosedur. 2.3 Perilaku mencurigakan yang terlihat diidentifikasi mekanisme pelaporannya.
3. Mengidentifikasi tindakan yang dapat diambil di tempat kerja untuk perlindungan anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan	3.1 Daftar <b>tindakan</b> yang akan diambil dari pekerjaan staf di setiap divisi kerja dan usaha perjalanan wisata untuk pencegahan eksploitasi seksual anak oleh wisatawan disiapkan sesuai dengan prosedur. 3.2 Tindakan pencegahan eksploitasi seksual anak dijelaskan sesuai dengan pedoman yang berlaku.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku pada semua individu yang bekerja pada industri pariwisata dan meliputi seluruh divisi kerja industri perjalanan, termasuk:
    - 1.1.1 Biro Perjalanan Wisata (BPW) termasuk:
      - a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*

- b. *Inbound tour operator/Destination Management Company* (DMC).
      - c. Biro perjalanan wisata umrah dan haji.
      - d. *Wholesaler*.
      - e. *Incentive house*.
    - 1.1.2 Agen perjalanan wisata (APW)
      - a. *Online travel agent* (OTA).
  - 1.2 Wisatawan dapat mencakup:
    - 1.2.1 Wisatawan internasional.
    - 1.2.2 Wisatawan domestik.
    - 1.2.3 Pelaku perjalanan bisnis.
    - 1.2.4 Ekspatriat (orang asing yang menetap di luar negaranya).
  - 1.3 *Child sex tourism* mendapatkan anak untuk tujuan seksual dapat mencakup antara lain:
    - 1.3.1 Pengadaan anak untuk tujuan seksual.
    - 1.3.2 *Child sex tourism*.
    - 1.3.3 Pornografi anak.
    - 1.3.4 Prostitusi anak.
    - 1.3.5 Pelecehan seksual anak.
  - 1.4 Dampak eksploitasi seksual anak berhubungan dengan konsekuensi dari eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dapat mencakup antara lain:
    - 1.4.1 Dampak pada anak-anak baik fisik, psikologis, sosial, dan pembangunan yang dihadapi oleh anak-anak yang menjadi korban pariwisata seks anak.
    - 1.4.2 Dampak pada komunitas.
    - 1.4.3 Menurunnya reputasi sebagai tujuan wisata sehingga wisatawan lebih sedikit dan berdampak negatif bagi tenaga kerja lokal dan ekonomi.
    - 1.4.4 Dampak pada hotel dan industri pariwisata dan bidang usaha perjalanan wisata.
    - 1.4.5 Wisatawan yang bertanggung jawab menanggukun kunjungan, sehingga mengurangi pekerjaan dan pendapatan bagi industri pariwisata dan bidang usaha perjalanan wisata.
  - 1.5 Perilaku mencurigakan yang dimaksud antara lain:
    - 1.5.1 Wisatawan membawa anak ke dalam ruangan hotel mereka, restoran/kafe/bar, tempat pribadi atau tamasya/*outing*.
    - 1.5.2 Wisatawan menjadi sangat penyayang dengan anak.
    - 1.5.3 Wisatawan menyentuh anak secara tidak pantas.
    - 1.5.4 Wisatawan memberikan hadiah atau uang berlebihan kepada anak.
    - 1.5.5 Wisatawan menanyakan staf hotel dan usaha perjalanan wisata dimana mereka dapat mencari anak untuk tujuan seksual.
    - 1.5.6 Wisatawan meninggalkan foto anak-anak yang menjadi obyek seksual di ruangan hotel mereka atau mencarinya di internet
  - 1.6 *Child sex tourists* terkait pada wisatawan yang mendapatkan anak untuk tujuan eksploitasi seksual. Tidak ada ciri umum yang menandakan wisatawan tersebut *child sex tourists* mencakup antara lain:
    - 1.6.1 Pria atau wanita.
    - 1.6.2 Orang berpendidikan tinggi maupun rendah.
    - 1.6.3 Orang yang sudah menikah atau belum menikah.

- 1.6.4 Wisatawan dengan pelayanan VIP atau terbatas.
- 1.6.5 Profesional termasuk dokter dan guru.
- 1.6.6 Usia muda dan tua.
- 1.6.7 Wisatawan, ekspatriat, dan *business travelers*.
- 1.6.8 Wisatawan dari negara manapun.
- 1.7 Peraturan PBB terkait pada hak seluruh anak untuk aman dari eksploitasi seksual dapat mencakup antara lain:
  - 1.7.1 Artikel khusus *United Nations Convention on the Rights of the Child* yang mengacu pada pelecehan seksual termasuk pasal 19, 34 dan 36.
- 1.8 Gagasan nasional, regional, dan internasional antara lain:
  - 1.8.1 Peraturan perundang-undang dan kebijakan pariwisata.
  - 1.8.2 Kampanye pendidikan umum.
  - 1.8.3 Pelatihan untuk industri hotel dan usaha perjalanan wisata.
- 1.9 Mekanisme pelaporan dapat mencakup antara lain:
  - 1.9.1 Melaporkan pada manajemen terkait di tempat kerja dan nomor telepon *hotline* lokal maupun nasional.
  - 1.9.2 Pemerintah daerah.
  - 1.9.3 Polisi internasional.
  - 1.9.4 *Website* penegak hukum.
  - 1.9.5 Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
- 1.10 Tindakan seharusnya yang dimaksud antara lain:
  - 1.10.1 Waspada dan mengetahui perilaku yang mencurigakan.
  - 1.10.2 Melaporkan perilaku mencurigakan melalui saluran yang tepat.
  - 1.10.3 Menetapkan dan melaksanakan kebijakan organisasi untuk melindungi anak di industri hotel dan usaha perjalanan wisata.
  - 1.10.4 Berpartisipasi pada kampanye nasional dan regional untuk meningkatkan pengetahuan dan tindakan yang lebih besar untuk mencegah eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata.
  - 1.10.5 Memberikan informasi tentang perlindungan anak dengan keluarga, teman, dan kolega.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Artikel media yang membahas kasus *child sex tourism*
    - 2.2.2 Ringkasan versi konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tentang hak anak-anak
    - 2.2.3 Kerangka undang-undang nasional terkait dengan *child sex tourism*
    - 2.2.4 Contoh undang-undang ekstra teritorial, undang-undang pariwisata dan kebijakan organisasi untuk mencegah eksploitasi seksual anak
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)

## 4.2 Standar

### 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TCC.CL1.14 Perform Child Protection Duties Relevant to The Tourism Industry*

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Perilaku mencurigakan yang mungkin terlihat dari *child sex tourist*
    - 3.1.2 Peraturan perundang-undangan yang melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan untuk menetapkan dan menjelaskan hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan
    - 3.2.2 Kemampuan untuk memahami dampak negatif dari eksploitasi seksual anak di destinasi pariwisata
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan
  - 4.2 Ketepatan dalam menjelaskan aturan yang akan diambil
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam memahami aturan perundang-undangan yang terkait pada pencegahan eksploitasi seksual anak di destinasi wisata
  - 5.2 Ketepatan dalam menyiapkan daftar tindakan yang dapat diambil oleh staf pariwisata di divisi kerja tertentu untuk pencegahan eksploitasi seksual anak

- KODE UNIT** : N.79PPW00.008.2  
**JUDUL UNIT** : **Memimpin Tur**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja saat perjalanan wisata yang diperlukan untuk menerapkan koordinasi, komunikasi, pengambilan keputusan, dan resolusi konflik sehingga tur berjalan lancar dan dipimpin dengan handal, bertanggung jawab dan bermartabat.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyampaikan prasyarat pemimpin perjalanan wisata yang bertanggung jawab	1.1 <b>Kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara</b> group tur terkait dengan pemandu wisata dan kegiatan wisata disampaikan sesuai dengan prosedur. 1.2 <b>Implikasi hukum</b> yang terlibat dalam melakukan kegiatan pemanduan disampaikan sesuai dengan ketentuan. 1.3 <b>Karakteristik pemimpin grup tur yang efektif</b> disampaikan dengan baik.
2. Mengordinasikan pergerakan dan aktivitas grup tur	2.1 <b>Jenis tur dan aktivitas pergerakan wisatawan</b> disarankan sesuai dengan kebutuhan. 2.2 <b>Ketepatan waktu jadwal perjalanan</b> diatati sesuai dengan ketentuan. 2.3 <b>Saran dan informasi</b> yang berkaitan dengan perjalanan disampaikan dengan baik. 2.4 <b>Pergerakan dan kegiatan</b> diawasi sesuai dengan ketentuan. 2.5 <b>Wisatawan</b> dimotivasi untuk berperan aktif. 2.6 <b>Modifikasi</b> aktivitas terencana dilakukan untuk memenuhi <b>kebutuhan khusus</b> wisatawan. 2.7 <b>Kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara tur, serta persyaratan hukum negara penyelenggara</b> saat perjalanan dilaksanakan secara optimal.
3. Memfasilitasi interaksi wisatawan satu sama lain dan lingkungan tur yang aman, nyaman dan menyenangkan	3.1 Wisatawan saling dikenalkan dalam satu grup. 3.2 Tujuan dan peluang yang didapatkan dengan berpartisipasi dalam tur dijelaskan. 3.3 <b>Teknik untuk membangun dan mempertahankan hubungan</b> dalam perjalanan digunakan. 3.4 <b>Aturan umum</b> yang berlaku untuk wisatawan saat perjalanan dijelaskan. 3.5 <b>Kebutuhan kelompok</b> dengan <b>kebutuhan individu</b> diseimbangkan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menangani masalah saat tur	4.1 <b>Potensi masalah</b> dan pengambilan tindakan diantisipasi sesuai kebutuhan. 4.2 <b>Keadaan darurat dan kejadian tak terduga</b> direspons sesuai dengan kebutuhan. 4.3 <b>Konflik antar individu</b> diselesaikan sesuai dengan ketentuan. 4.4 <b>Tindakan diambil untuk menyelesaikan ketidakpuasan</b> wisatawan. 4.5 Kepuasan wisatawan dalam perjalanan dilakukan secara maksimal.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk semua sektor industri pariwisata dan usaha perjalanan wisata dapat mencakup:

1.1.1 Biro perjalanan wisata (BPW) termasuk:

- a. *Tour operation/Travel Management Company (TMC).*
- b. *Inbound tour operator/Destination Management Company (DMC).*
- c. Biro perjalanan wisata umroh dan haji.
- d. *Wholesaler.*
- e. *Incentive house.*
- f. Agen Perjalanan Wisata (APW).
- g. *Online Travel Agent (OTA).*

1.2 Implikasi hukum yang dimaksud antara lain:

1.2.1 Persyaratan keselamatan dan keamanan.

1.2.2 Memastikan jumlah wisatawan, termasuk penghitungan anggota grup wisata saat di transportasi dan di destinasi wisata.

1.2.3 Protokol yang berkaitan dengan kejadian tak terduga.

1.2.4 Bekerja sama dengan pihak ketiga sesuai persyaratan di destinasi wisata.

1.2.5 Mematuhi peraturan perundang-undangan.

1.2.6 Keselamatan dan kesehatan kerja.

1.2.7 Pelanggaran pidana.

1.2.8 Potensi aksi sipil.

1.2.9 Masalah tanggung jawab.

1.2.10 Kode etik.

1.2.11 Iklan yang salah, menyesatkan, dan menipu.

1.2.12 Pelanggaran kontrak, termasuk ketentuan, syarat dan jaminan.

1.3 Karakteristik pemimpin perjalanan wisata yang efektif antara lain:

1.3.1 Kemampuan proaktif.

1.3.2 Menjadi komunikator yang efektif.

1.3.3 Menghormati orang lain.

1.3.4 Kepercayaan diri.

1.3.5 Antusiasme.

1.3.6 Keadilan dan konsistensi.

1.3.7 Pikiran terbuka.

1.3.8 Berpengetahuan luas, terampil, dan kompeten.

1.3.9 Kemampuan inisiatif organisasi untuk mengarahkan dan mendelegasikan

- 1.3.10 Perhatian.
- 1.3.11 Kemampuan mengkalkulasi risiko untuk mengambil keputusan.
- 1.4 Pergerakan wisatawan harus mencakup antara lain:
  - 1.4.1 Memberikan informasi keselamatan secara lisan dan tertulis.
  - 1.4.2 Memberi nasihat kepada wisatawan bertanggung jawab pada diri sendiri.
  - 1.4.3 Menjelaskan hal-hal yang telah diidentifikasi sebagai risiko keselamatan.
  - 1.4.4 Mengingatkan wisatawan untuk berhati-hati.
  - 1.4.5 Menyarankan wisatawan untuk saling memantau aktivitas satu sama lain.
  - 1.4.6 Menjelaskan rencana darurat.
  - 1.4.7 Bekerja sama dengan petugas setempat saat terjadi keadaan darurat atau insiden.
- 1.5 Wisatawan antara lain:
  - 1.5.1 Domestik dan internasional.
  - 1.5.2 Umur yang berbeda.
  - 1.5.3 Minat khusus.
  - 1.5.4 Kebutuhan khusus.
  - 1.5.5 Open trips.
- 1.6 Perjalanan akan bervariasi berdasarkan jenis dan durasi dapat mencakup antara lain:
  - 1.6.1 *Half day tour*.
  - 1.6.2 *Full day tour*.
  - 1.6.3 Tur tambahan.
  - 1.6.4 Wisata kota, pedesaan, dan kawasan taman nasional.
  - 1.6.5 Wisata budaya dan ekologi.
  - 1.6.6 Wisata petualangan.
  - 1.6.7 Wisata jalan kaki.
  - 1.6.8 *Four-wheel drive tours*
- 1.7 Modifikasi aktivitas terencana yang dimaksud adalah aktivitas terencana yang disesuaikan kembali dan/atau aktivitas baru yang ditambahkan atau dihilangkan.
- 1.8 Memberikan saran kepada wisatawan mengenai gerakan kegiatan antara lain:
  - 1.8.1 Menggunakan teknik yang tepat untuk menarik perhatian wisatawan.
  - 1.8.2 Menjelaskan rencana perjalanan.
  - 1.8.3 Memuktahirkan jadwal dan perubahan rencana perjalanan.
  - 1.8.4 Menjelaskan alasan untuk perubahan rencana perjalanan.
  - 1.8.5 Memberikan informasi lisan dan tertulis.
  - 1.8.6 Melakukan demonstrasi.
  - 1.8.7 Berbagi pengalaman pribadi.
  - 1.8.8 Memastikan instruksi dipahami.
- 1.9 Mempertahankan ketepatan jadwal perjalanan seperti:
  - 1.9.1 Memantau waktu untuk memaksimalkan kesempatan untuk tetap pada jadwal.
  - 1.9.2 Menyesuaikan destinasi dan aktivitas sesuai dengan alokasi waktu.
  - 1.9.3 Mengambil tindakan atas aktivitas yang tidak sesuai dengan jadwal.
  - 1.9.4 Bekerja sama dengan petugas, wisatawan, perusahaan penyelenggara tur dan vendor untuk mengubah rencana perjalanan, bilamana diperlukan.

- 1.9.5 Menerapkan keterampilan komunikasi dan negosiasi yang efektif agar sesuai dengan jadwal awal yang telah ditentukan.
- 1.10 Memberikan saran dan informasi terkait perjalanan secara efektif berdasarkan kebutuhan profil wisatawan seperti:
  - 1.10.1 Menjelaskan informasi rencana perjalanan.
  - 1.10.2 Menjelaskan informasi penyedia layanan, pemasok, tempat dan kegiatan.
  - 1.10.3 Memberikan rincian kontak kepada pemimpin perjalanan wisata.
  - 1.10.4 Menjelaskan prosedur jika wisatawan terpisah dari grup.
  - 1.10.5 Menyediakan materi promosi.
- 1.11 Mengawasi pergerakan dan aktivitas seperti:
  - 1.11.1 Memberikan informasi dan peringatan dini tentang aktivitas dan tujuan yang akan datang.
  - 1.11.2 Mengarahkan wisatawan ke lokasi.
  - 1.11.3 Mengambil tindakan pencegahan untuk meminimalkan aktivitas wisatawan yang tidak terjadwal yang membahayakan rencana perjalanan.
  - 1.11.4 Memantau durasi pergerakan dan aktivitas wisatawan.
- 1.12 Mengajak wisatawan untuk berpartisipasi seperti:
  - 1.12.1 Memberikan insentif.
  - 1.12.2 Memberikan tantangan.
  - 1.12.3 Mengajak untuk terlibat.
  - 1.12.4 Mengajukan pertanyaan.
  - 1.12.5 Mengapresiasi usaha dan pencapaian.
  - 1.12.6 Memberikan informasi, bantuan, dan saran.
  - 1.12.7 Memastikan peralatan yang memadai.
  - 1.12.8 Memosisikan setiap aktivitas dengan tepat jika memungkinkan.
  - 1.12.9 Memaksimalkan partisipasi wisatawan.
- 1.13 Kebutuhan khusus dapat mencakup antara lain:
  - 1.13.1 Mengakomodasi kebutuhan khusus wisatawan.
  - 1.13.2 Penyandang cacat, lansia, anak-anak dan bayi atau kebutuhan lain yang diidentifikasi pada detail pemesanan tur.
  - 1.13.3 Memenuhi permintaan khusus wisatawan sesuai dengan yang dijanjikan.
  - 1.13.4 Hal-hal yang tak terduga terjadi saat tur berlangsung menimbulkan permintaan khusus.
- 1.14 Teknik untuk membangun dan mempertahankan hubungan kelompok dapat mencakup antara lain:
  - 1.14.1 Memanfaatkan perkenalan awal.
  - 1.14.2 Mendorong interaksi wisatawan.
  - 1.14.3 Melakukan kegiatan kelompok atau permainan.
  - 1.14.4 Memanfaatkan keterampilan wisatawan.
  - 1.14.5 Memfokuskan kelompok pada pengalaman bersama.
  - 1.14.6 Menggunakan sistem rotasi kursi.
  - 1.14.7 Mengakomodasi preferensi wisatawan, jika memungkinkan.
  - 1.14.8 Memberi informasi kepada wisatawan tentang rencana perjalanan dan perubahan yang direncanakan.
- 1.15 Aturan umum dapat mencakup antara lain:
  - 1.15.1 Perilaku yang dapat diterima dan tidak dapat diterima wisatawan, masyarakat sebagai tuan rumah.
  - 1.15.2 Menghormati orang lain dan lingkungan.
  - 1.15.3 Kebutuhan untuk berbagi.
  - 1.15.4 Perlu memperhatikan batasan waktu.

- 1.15.5 Persyaratan dasar untuk memastikan keselamatan dan keamanan dan barang bawaan wisatawan.
- 1.15.6 Tindakan yang harus diambil jika terjadi keadaan darurat.
- 1.15.7 Kebutuhan untuk berkomunikasi dan memberikan umpan balik kepada pemimpin perjalanan wisata.
- 1.16 Menyeimbangkan kebutuhan rombongan wisatawan dengan kebutuhan personal seperti:
  - 1.16.1 Memperkenalkan aktivitas tambahan.
  - 1.16.2 Memastikan inklusivitas.
  - 1.16.3 Menjelaskan kebutuhan individu yang unik kepada rombongan dan meminta izin mereka untuk perlakuan khusus terhadap orang berkebutuhan khusus.
- 1.17 Memprediksi potensi masalah seperti:
  - 1.17.1 Memperhatikan bahasa verbal dan bahasa tubuh wisatawan.
  - 1.17.2 Memantau lingkungan sekitar.
  - 1.17.3 Bekerja sama dengan kolega.
  - 1.17.4 Meminta peran aktif wisatawan menginformasikan jika terjadi masalah.
- 1.18 Menanggapi keadaan darurat dan hal-hal tak terduga seperti:
  - 1.18.1 Menerapkan rencana darurat termasuk mengambil alih dan memberikan arahan untuk tindakan, evakuasi atau pertolongan pertama.
  - 1.18.2 Menginformasikan pihak berwenang dan perusahaan penyelenggara tur.
  - 1.18.3 Mencari bantuan dari layanan darurat.
  - 1.18.4 Menempatkan keselamatan orang di atas perlindungan aset.
  - 1.18.5 Meminimalkan bahaya, kerusakan, dan gangguan.
- 1.19 Konflik wisatawan dapat terjadi antara lain pada:
  - 1.19.1 Keluarga.
  - 1.19.2 Antar wisatawan.
  - 1.19.3 Publik dan petugas terkait.
  - 1.19.4 Perusahaan penyelenggara tur.
  - 1.19.5 Melibatkan pihak berwenang.
  - 1.19.6 Komunitas lokal.
  - 1.19.7 Oknum masyarakat lokal yang berperilaku negatif.
- 1.20 Tindakan untuk mengatasi ketidakpuasan wisatawan:
  - 1.20.1 Mendengarkan keluhan untuk mengidentifikasi penyebabnya.
  - 1.20.2 Menyarankan solusi.
  - 1.20.3 Menyetujui solusi yang dapat diterima.
  - 1.20.4 Mengimplementasikan solusi yang disepakati.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Kendaraan
    - 2.1.2 Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen perjalanan wisata
    - 2.2.2 Kuesioner/angket
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 *Lead tour groups in a responsible manner (D2.TTG.CL3.11)*

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan penyelenggara tur sehubungan dengan protokol perjalanan
    - 3.1.2 Persyaratan hukum yang berkaitan dengan penyediaan wisata
    - 3.1.3 Prinsip keselamatan dan keamanan yang terkait dengan wisatawan dan barang bawaan
    - 3.1.4 Prinsip-prinsip manajemen memimpin perjalanan wisata
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan untuk menggunakan teknik komunikasi, negosiasi dan menyelesaikan masalah
    - 3.2.2 Kemampuan untuk mengatur, mengarahkan, memantau, dan memimpin wisatawan
    - 3.2.3 Kemampuan memelihara hubungan secara profesional dengan wisatawan
    - 3.2.4 Kemampuan untuk membuat keputusan
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kepemimpinan
  - 4.2 Tanggung jawab
  - 4.3 Handal
  - 4.4 Barmartabat
  - 4.5 Cepat tanggap
  - 4.6 Proaktif
  - 4.7 Teliti
  - 4.8 Integritas
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketelitian dalam mengawasi pergerakan dan aktivitas wisatawan untuk memastikan ketepatan rencana perjalanan

5.2 Kemampuan melaksanakan kepuasan wisatawan dalam perjalanan wisata

**KODE UNIT** : N.79PPW00.009.2  
**JUDUL UNIT** : Melakukan Persiapan Tur  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengidentifikasi isi dokumen: *itinerary*, mempersiapkan dokumen perjalanan, mempersiapkan *rooming list*, mempersiapkan perlengkapan perjalanan, mempersiapkan biaya operasional sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi isi <i>selling itinerary</i> dan <i>working itinerary (agent confirmation) plus emergency contact</i>	1.1 <i>Itinerary</i> diidentifikasi dengan seksama. 1.2 Hal-hal khusus yang tercantum dalam <i>itinerary</i> diantisipasi. 1.3 Catatan-catatan khusus dalam <i>itinerary</i> dikonfirmasi kepada pihak yang menangani. 1.4 Permintaan dan kondisi khusus dikonfirmasi kepada wisatawan. 1.5 <b>Selling Itinerary</b> dengan <b>Working Itinerary</b> diperiksa secara silang.
2. Menyiapkan dokumen perjalanan	2.1 <b>Dokumen perjalanan</b> disiapkan berdasarkan data pada <i>selling itinerary</i> dan <i>working itinerary (agent confirmation) plus emergency contact</i> , termasuk persyaratan visa kunjungan ke negara/destinasi tujuan. 2.2 Masa berlaku dokumen perjalanan diperiksa sesuai kebutuhan. 2.3 Pengecekan data dipastikan sah dan sesuai. 2.4 Berbagai kelengkapan perjalanan diperiksa sesuai kebutuhan. 2.5 Dokumen-dokumen pendukung perjalanan disiapkan dengan lengkap dan benar. 2.6 Surat-surat resmi pendukung perjalanan disiapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Menyiapkan daftar wisatawan dan pengaturan kamar ( <i>rooming list/name list</i> )	3.1 Daftar pengaturan kamar wisatawan disiapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Permintaan khusus wisatawan dicatat sesuai dengan prosedur. 3.3 Permintaan khusus ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan. 3.4 Kelengkapan data pada daftar pengaturan kamar wisatawan dilengkapi sesuai dengan ketentuan. 3.5 Catatan-catatan khusus dicantumkan untuk dijadikan acuan tindak lanjut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
4. Menyiapkan perlengkapan perjalanan	4.1 Daftar perlengkapan perjalanan ( <i>check list</i> ) disiapkan sesuai dengan kebutuhan. 4.2 Daftar perlengkapan perjalanan ( <i>check list</i> ) dikonfirmasi kembali. 4.3 Berdasarkan daftar perlengkapan perjalanan ( <i>check list</i> ), berbagai perlengkapan perjalanan disiapkan dengan lengkap dan teliti.
5. Menyiapkan biaya pengeluaran operasional	5.1 Biaya pengeluaran operasional perjalanan direncanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan. 5.2 Jumlah biaya operasional dan ketentuan nilai tukar diperiksa dengan tepat dan benar.

### BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
  - 1.2 *Selling itinerary*: rencana perjalanan wisata yang ditawarkan dan dibeli oleh wisatawan.
  - 1.3 *Working itinerary*: rencana perjalanan wisata yang akan dilaksanakan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 *Selling itinerary* dan *working itinerary (agent confirmation) plus emergency contact*
    - 2.2.2 *Passenger list*
    - 2.2.3 *Rooming list*
    - 2.2.4 Daftar perlengkapan perjalanan (*check list*)
    - 2.2.5 Biaya operasional
    - 2.2.6 Dokumen lainnya seperti:
      - a. Paspor
      - b. Visa
      - c. Tiket
      - d. *Voucher*
      - e. Kartu imigrasi, kartu bea cukai, kartu kesehatan dan lainnya (bisa dalam bentuk *e-form*)
      - f. Surat kesehatan, surat keterangan barang bawaan dan lainnya (bila ada)
      - g. Dan lain sebagainya (bisa ada)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 *Code of ethics and code of conduct* yang berhubungan dengan pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) memimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi dan pengembangannya
    - 3.1.2 Dokumen perjalanan
    - 3.1.3 Nilai konversi mata uang dan pengalokasian dana
    - 3.1.4 Peraturan tentang tiket baik nasional maupun internasional
    - 3.1.5 Peraturan tentang hotel
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan (*leadership*)
    - 3.2.2 Berkomunikasi
    - 3.2.3 Pembuatan daftar wisatawan dan pengaturan kamar
4. Sikap kerja yang dibutuhkan
  - 4.1 Handal dan bermartabat
  - 4.2 Bertanggung jawab
  - 4.3 Teliti
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kecermatan memeriksa dokumen perjalanan (tiket, paspor, visa) dan kelengkapan lainnya

- KODE UNIT** : N.79PPW00.010.2  
**JUDUL UNIT** : **Menyusun Rencana Perjalanan Wisata**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk menyusun rencana perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi destinasi wisata	1.1 <b>Aksesibilitas</b> destinasi serta peraturan dan/atau etika diidentifikasi sesuai dengan prosedur. 1.2 <b>Aksesibilitas</b> destinasi ditetapkan sesuai dengan prosedur. 1.3 Sarana dan prasarana diidentifikasi sesuai dengan prosedur.
2. Mengidentifikasi kondisi khusus destinasi wisata	2.1 <b>Keunggulan destinasi</b> diidentifikasi sesuai dengan prosedur. 2.2 Ketepatan waktu kunjungan diidentifikasi sesuai dengan prosedur.
3. Mengidentifikasi profil wisatawan	3.1 Identifikasi latar belakang wisatawan secara umum dilakukan sesuai dengan prosedur. 3.2 Kebutuhan wisatawan berdasarkan <b>profil</b> disiapkan sesuai dengan prosedur.
4. Mengidentifikasi kebutuhan khusus wisatawan	4.1 <b>Permintaan khusus</b> wisatawan diidentifikasi sesuai dengan prosedur. 4.2 Kebutuhan permintaan khusus wisatawan disiapkan sesuai dengan prosedur.

#### BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk menyusun rencana perjalanan wisata dalam memberikan pelayanan.
  - 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi mengenali destinasi wisata, mengidentifikasi kondisi khusus destinasi wisata, mengidentifikasi profil wisatawan, dan mengenali kebutuhan khusus wisatawan.
  - 1.3 Aksesibilitas dalam unit kompetensi ini, meliputi:
    - 1.3.1 Ditempuh menggunakan jalan kaki.
    - 1.3.2 Ditempuh menggunakan kendaraan darat.
    - 1.3.3 Ditempuh menggunakan kendaraan air.
  - 1.4 Keunggulan destinasi dalam unit kompetensi ini, meliputi:
    - 1.4.1 Kekhasan destinasi wisata.
    - 1.4.2 Keunikan.
    - 1.4.3 Sarana dan prasarana.
    - 1.4.4 Aksesibilitas.
    - 1.4.5 Budaya.
    - 1.4.6 Teknologi.
  - 1.5 Profil wisatawan meliputi:
    - 1.5.1 Usia.
    - 1.5.2 Jenis kelamin.
    - 1.5.3 Latar belakang pendidikan/profesi..
    - 1.5.4 Negara asal.
    - 1.5.5 Profesi/mata pencaharian.
    - 1.5.6 Sejarah dan budaya.

- 1.5.7 Minat khusus.
- 1.6 Permintaan khusus yang dimaksud meliputi:
  - 1.6.1 Permintaan khusus dalam hal makanan.
  - 1.6.2 Permintaan khusus dalam hal akomodasi.
  - 1.6.3 Permintaan khusus dalam hal transportasi.
  - 1.6.4 Permintaan khusus untuk *disable person*.
  - 1.6.5 Permintaan khusus dalam hal tempat ibadah.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat komunikasi
    - 2.1.2 Alat pengolah data
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat tulis kantor
    - 2.2.2 Peta
    - 2.2.3 Buku referensi
    - 2.2.4 Sumber informasi lainnya
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar operasional prosedur memimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi wisata yang akan dikunjungi
    - 3.1.2 Jarak destinasi wisata
    - 3.1.3 Lama kunjungan
    - 3.1.4 Transportasi
    - 3.1.5 Sarana dan prasarana
    - 3.1.6 Akomodasi
    - 3.1.7 Peraturan-peraturan
    - 3.1.8 Norma, etika, dan adat istiadat

- 3.2 Keterampilan
  - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
  - 3.2.2 Menggunakan alat komunikasi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Ketelitian
  - 4.2 Keakuratan
  - 4.3 Kerapihan
  - 4.4 Tanggung jawab
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengidentifikasi keunggulan destinasi wisata
  - 5.2 Kemampuan mengidentifikasi permintaan khusus wisatawan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.011.2  
**JUDUL UNIT** : **Menyelenggarakan Perjalanan Wisata yang Aman**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan mengelola persyaratan keselamatan, kesehatan, dan keamanan saat tur.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menjelaskan tanggung jawab kesehatan, keselamatan dan keamanan tempat kerja	1.1 <b>Hak dan kewajiban</b> perusahaan penyelenggara tur yang diatur undang-undang dijelaskan sesuai dengan ketentuan. 1.2 <b>Kebijakan keselamatan, kesehatan, dan keamanan</b> dari perusahaan penyelenggara tur dijelaskan sesuai dengan ketentuan.
2. Menerapkan prosedur untuk mengidentifikasi bahaya dan risiko keselamatan, kesehatan, dan keamanan	2.1 <b>Pemeriksaan fisik</b> di tempat kerja dilakukan sesuai dengan prosedur. 2.2 Risiko dan bahaya di tempat kerja di laporkan.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola orang di dalam divisi usaha dari industri perjalanan.
  - 1.2 Hak dan kewajiban pengusaha berhubungan dengan:
    - 1.2.1 Tujuan penyelenggaraan wisata.
    - 1.2.2 Undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan yang berlaku di destinasi tujuan, termasuk peraturan tambahan, saran serta arahan lain dari lembaga yang bertanggung jawab.
    - 1.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh asosiasi yang relevan dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
    - 1.2.4 Kewajiban kehati-hatian yang dimiliki perusahaan terhadap karyawan dan orang lain, termasuk anggota masyarakat.
  - 1.3 Kebijakan kesehatan, keselamatan, dan keamanan meliputi:
    - 1.3.1 Penanganan makanan yang aman.
    - 1.3.2 Penanganan, penggunaan, dan penyimpanan bahan kimia.
    - 1.3.3 Barang berbahaya.
    - 1.3.4 Kekerasan, intimidasi, dan pelecehan.
    - 1.3.5 Ketentuan tempat kerja yang aman, termasuk bahaya lingkungan, penyalahgunaan zat kimia, dan sebagainya.
    - 1.3.6 Peran dan tanggung jawab manajemen dan karyawan.
  - 1.4 Tingkat risiko harus memperhitungkan:
    - 1.4.1 Konsekuensi.
    - 1.4.2 Paparan.
  - 1.5 Pemeriksaan fisik dapat berupa:
    - 1.5.1 Pemeriksaan tinggi badan dan berat badan.
    - 1.5.2 Pemeriksaan kesehatan secara rutin.

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat pengolah data
    - 2.1.2 Media penyimpan data
    - 2.1.3 Media komunikasi
    - 2.1.4 Alat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
    - 2.1.5 Alat pemadam kebakaran
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Jaringan saluran komunikasi
    - 2.2.2 Jaringan internet
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TTG.CL3.11  
Establish and Maintain Safe Touring Conditions*

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan kesehatan, keselamatan, dan keamanan
    - 3.1.2 Undang-undang kesehatan, keselamatan, dan keamanan di destinasi tujuan wisata
    - 3.1.3 Berbagai risiko dan bahaya tipikal yang terkait dengan jenis sektor bisnis perjalanan wisata
    - 3.1.4 Kemungkinan tindakan yang dapat diambil untuk mengatasi risiko dan bahaya
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan untuk memastikan penerapan prinsip-prinsip teknik penanganan manual yang aman
    - 3.2.2 Kemampuan untuk mengakses informasi kesehatan, keselamatan dan keamanan

4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kritis saat melakukan analisa dan evaluasi optimalisasi saat terjadi ketidaksesuaian
  - 4.2 Komunikatif saat berkomunikasi dengan seluruh unit yang terlibat
  - 4.3 Teliti ketika membuat perencanaan dan laporan
  - 4.4 Patuh terhadap SOP, peraturan, dan ketentuan yang berlaku
  - 4.5 Aktif bekerja sama dengan seluruh unit yang terlibat
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan dalam menjelaskan kebijakan tentang keselamatan, kesehatan dan keamanan di destinasi wisata

**KODE UNIT : N.79PPW00.012.2**

**JUDUL UNIT : Menggunakan Perlengkapan dan Peralatan Bisnis Umum dan Teknologi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menggunakan alat bisnis umum dan teknologi dalam berbagai pengaturan di bidang jasa perjalanan wisata.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menggunakan alat bisnis umum	1.1 <b>Alat bisnis</b> untuk mencapai hasil kerja sesuai kebijakan dan prosedur perusahaan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.2 Alat bisnis digunakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan. 1.3 Alat bisnis untuk mendukung kegiatan tempat kerja dipelihara sesuai dengan prosedur. 1.4 Alat bisnis disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan dan untuk mengurangi <b>aktivitas pencurian dan penipuan.</b>
2. Menggunakan teknologi bisnis umum	2.1 <b>Teknologi bisnis yang tepat dan/atau aplikasi perangkat lunak</b> dipilih untuk mencapai persyaratan <b>tugas pekerjaan.</b> 2.2 Teknologi digunakan dengan cara mempromosikan lingkungan kerja yang aman.
3. Merawat perangkat teknologi	3.1 Pemakaian peralatan habis pakai yang sesuai dengan petunjuk manufaktur dan persyaratan perusahaan diusulkan untuk diganti sesuai dengan ketentuan. 3.2 Perawatan rutin dilakukan sesuai dengan petunjuk manufaktur dan persyaratan perusahaan. 3.3 Tindakan yang tepat diambil pada kesalahan pemakaian peralatan sesuai dengan petunjuk manufaktur atau dengan mencari bantuan khusus.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan alat bisnis umum dan teknologi bagi pemimpin perjalanan wisata.
  - 1.2 Alat bisnis yang dimaksud antara lain:
    - 1.2.1 Informasi, pengetahuan dan sumber daya intelektual lainnya.
    - 1.2.2 Fasilitas dari kantor: internet.
    - 1.2.3 Peralatan dari kantor: perangkat keras.
  - 1.3 Mengurangi aktivitas pencurian dan penipuan dapat mencakup:
    - 1.3.1 Sistem keamanan.
    - 1.3.2 Staf melakukan pemeriksaan.
    - 1.3.3 Penyimpanan dikunci.
    - 1.3.4 Proses *stock control*.

- 1.3.5 Protokol.
- 1.3.6 Menilai terbatas.
- 1.4 Teknologi bisnis dapat mencakup:
  - 1.4.1 Peralatan komputer.
  - 1.4.2 Kamera digital.
  - 1.4.3 Teknologi pengawasan keamanan.
  - 1.4.4 Sistem komunikasi.
  - 1.4.5 *Audio guide*.
- 1.5 Tugas pekerjaan dapat berhubungan dengan:
  - 1.5.1 Pemrosesan reservasi.
  - 1.5.2 Melakukan pengambilan perlengkapan wisatawan.
  - 1.5.3 Memproses biaya perjalanan yang diperlukan.
  - 1.5.4 Dokumentasi produksi.
  - 1.5.5 Membuat laporan keuangan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Laptop/tablet
    - 2.1.2 Alat komunikasi
    - 2.1.3 Kamera digital
    - 2.1.4 *Audio guide* (jika diperlukan)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Jaringan internet
    - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
    - 2.2.3 Paket pengolah kata
    - 2.2.4 Lembar kerja
    - 2.2.5 Paket presentasi
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata
    - 4.2.2 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TCC.CL1.13 Use Common Business Tolls and Technology*

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Pengetahuan tentang sumber-sumber informasi dan saran pada alat bisnis umum dan teknologi relevan dengan sektor industri pariwisata
    - 3.1.2 Pengetahuan tentang pilihan teknologi saat ini yang sesuai dengan sektor industri pariwisata termasuk *hardware* dan *software*
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Faktor kunci dalam mencapai produktivitas dan efisiensi dari alat bisnis umum dan teknologi termasuk pemantauan dan pelaporan dari kesalahan dan pemeliharaan reguler yang efektif
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Mampu mengoperasikan komputer
  - 4.2 Mengerti pengelolaan teknologi informatika
  - 4.3 Aktif dan kreatif
  - 4.4 Teliti
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan dalam menggunakan alat bisnis dan teknologi

- KODE UNIT** : **N.79PPW00.013.2**  
**JUDUL UNIT** : **Mengoperasikan Peralatan Dasar Media Digital**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini menjelaskan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengoperasikan berbagai peralatan dasar media digital, mulai dari mengidentifikasi peralatan dasar yang diperlukan, sampai memelihara peralatan media sosial untuk mencegah kerusakan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kegunaan peralatan media digital	1.1 Perangkat media digital disiapkan sesuai dengan ketentuan. 1.2 Peralatan media digital sesuai kegunaannya diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Peralatan berdasarkan jenis pekerjaan dipilih sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
2. Memakai peralatan media digital sesuai dengan anjuran produsen	2.1 <b>Peralatan</b> dioperasikan sesuai dengan spesifikasi desain dan persyaratan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). 2.2 Kesalahan pada peralatan dilaporkan kepada pihak yang berkaitan.
3. Memelihara peralatan sesuai dengan anjuran produsen	3.1 <b>Program pemeliharaan</b> peralatan media digital diterapkan sesuai dengan ketentuan. 3.2 Peralatan sesuai dengan kebijakan dan prosedur media digital disimpan sesuai dengan ketentuan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diterapkan pada semua sektor industri pariwisata dan bidang perjalanan wisata
  - 1.2 Peralatan dapat mencakup:
    - 1.2.1 *Handphone.*
    - 1.2.2 *Laptop/notebook.*
    - 1.2.3 Jaringan dan sistem yang digunakan untuk menyimpan data serta alat-alat pendukung operasional media digital lainnya.
  - 1.3 Program pemeliharaan adalah program perbaikan peralatan agar peralatan layak dan siap pakai dan sesuai persyaratan. Terdapat beberapa jenis program pemeliharaan mencakup:
    - 1.3.1 Kegiatan pemeliharaan yang bersifat pencegahan sebelum terjadi kerusakan yang lebih parah, serta dilakukan secara rutin agar mesin dapat berfungsi secara optimal, efisien, dan ekonomis.
    - 1.3.2 Kegiatan pemeliharaan yang mengadakan perubahan suatu desain atau mengganti material, dan suku cadang peralatan dengan untuk meningkatkan keandalan dan kapasitas peralatan.
    - 1.3.3 Kegiatan pemeliharaan yang dilakukan tanpa mempengaruhi kegiatan operasional media digital contohnya perbaikan gedung perkantoran.

- 1.3.4 Kegiatan pemeliharaan dengan mengadakan perbaikan peralatan tanpa diperkirakan sebelumnya, akibat kerusakan yang terjadi tiba-tiba.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Perangkat keras
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Perangkat lunak
    - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik pemimpin perjalanan wisata dari asosiasi resmi
    - 4.1.2 Etika penggunaan sosial media
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Kebijakan dan prosedur mengenai pelayanan media digital
    - 4.2.2 Kebijakan dan prosedur mengenai pengoperasian peralatan

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur dalam hal:
      - a. Operasional dan pemeliharaan peralatan media digital
      - b. Pelaporan masalah dan kesalahan yang terjadi
      - c. Buku prosedur penggunaan peralatan
      - d. Program pemeliharaan *preventive maintenance*, *improvement maintenance*, *normal maintenance* dan *emergency system (break down)*
      - e. *Handling tools* untuk memperbaiki peralatan yang rusak
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Mengidentifikasi peralatan untuk mendukung operasional media digital
    - 3.2.2 Menggunakan peralatan dasar media digital

- 3.2.3 Mencari solusi pemecahan masalah agar tidak mengganggu operasional media digital
  - 3.2.4 Memahami buku prosedur penggunaan peralatan
  - 3.2.5 Menggunakan teknik komunikasi efektif saat melakukan konfirmasi dan mengajukan pertanyaan kepada kolega, atasan, dan pihak terkait
4. Sikap kerja yang diperlukan
- 4.1 Teliti dan hati-hati saat menggunakan peralatan sesuai dengan petunjuk penggunaan
  - 4.2 Patuh terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan dan ketentuan yang berlaku
  - 4.3 Proaktif mempelajari buku prosedur penggunaan peralatan
  - 4.4 Kreatif memecahkan masalah ketika mengoperasikan peralatan
  - 4.5 Komunikatif saat berkomunikasi dengan kolega, atasan dan pihak terkait mengenai pengoperasian peralatan dasar
5. Aspek kritis
- 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi peralatan media digital sesuai dengan kebutuhan
  - 5.2 Ketepatan dalam menerapkan program pemeliharaan peralatan media digital sesuai dengan ketentuan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.014.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengoordinasikan Jadwal Persiapan**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk memeriksa program acara perjalanan, meneliti distribusi waktu, meneliti penyediaan jasa pemasok (vendor) sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memeriksa program acara perjalanan	1.1 <b>Dokumen program perjalanan</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.2 Acara perjalanan diperiksa dengan teliti. 1.3 Berbagai kondisi dan pengaturan dalam program acara perjalanan diperiksa dengan benar dan tepat. 1.4 <b>Hal-hal yang seharusnya termasuk namun tidak tercantum</b> dikonfirmasi kembali. 1.5 <b>Hal khusus</b> yang timbul dalam program acara perjalanan, dikonfirmasi dengan benar. 1.6 Perbaikan acara perjalanan, hotel, restoran, dan kunjungan ke destinasi wisata disampaikan dengan personel yang berkaitan.
2. Mengatur waktu	2.1 Pengaturan waktu dikelola dengan teliti dan seksama. 2.2 Perencanaan kegiatan dalam pengaturan/acara perjalanan dilakukan dengan seksama.
3. Mengidentifikasi penyediaan jasa pemasok (vendor)	3.1 Daftar <b>penyedia jasa pemasok (vendor)</b> diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan. 3.2 Keterangan terperinci mengenai pemasok jasa pelayanan dikonfirmasi dengan tepat. 3.3 Permintaan khusus dikonfirmasi kepada pihak yang berkaitan. 3.4 Keterangan terperinci mengenai <b>voucher dan Passenger Name Record (PNR)</b> dikonfirmasi dengan tepat.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata dalam mengoordinasikan jadwal persiapan tur bersama kolega agar dapat menciptakan perjalanan wisata yang menyenangkan.
  - 1.2 Dokumen program perjalanan, diantaranya:
    - 1.2.1 *Selling itinerary.*
    - 1.2.2 *Working itinerary.*
    - 1.2.3 *Rooming list.*
    - 1.2.4 *Passport list.*
    - 1.2.5 Surat tugas.

- 1.2.6 PNR.
- 1.2.7 Buku panduan perjalanan (*halper*).
- 1.2.8 Hotel list.
- 1.2.9 *Emergency contact*.
- 1.3 Hal-hal yang seharusnya termasuk namun tidak tercantum yang dimaksud adalah:
  - 1.3.1 Rencana pengaturan makan.
  - 1.3.2 Tur tambahan.
  - 1.3.3 Panduan *tipping*.
- 1.4 Hal khusus, dapat berupa:
  - 1.4.1 Gala *dinner*.
  - 1.4.2 *Pre and post program*.
  - 1.4.3 *Team building*.
  - 1.4.4 *Reward program*.
  - 1.4.5 *Dealer gathering*.
  - 1.4.6 *Cruise*.
- 1.5 Penyedia jasa pemasok (*vendor*), termasuk diantaranya:
  - 1.5.1 *Land operator*.
  - 1.5.2 Transportasi.
  - 1.5.3 Akomodasi.
  - 1.5.4 Layanan makanan dan minuman.
- 1.6 *Voucher* dan PNR, dapat berupa:
  - 1.6.1 *Voucher hotel*.
  - 1.6.2 *Voucher pertunjukan/atraksi wisata*.
  - 1.6.3 *Voucher masuk destinasi wisata*.
  - 1.6.4 *Voucher restoran*.
  - 1.6.5 *Voucher porter*.
  - 1.6.6 *Voucher cruise/ferry*.
  - 1.6.7 *Railpass*.
  - 1.6.8 PNR *airlines*.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Program acara perjalanan
    - 2.2.2 D.O.T list (*distribution of time list*)
    - 2.2.3 Daftar jasa pemasok (*vendor*)
    - 2.2.4 Dokumen-dokumen pendukung acara perjalanan
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik/aturan-aturan dalam berkomunikasi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) perjalanan wisata

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.

- 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Destinasi wisata
      - 3.1.2 Pendistribusian waktu
      - 3.1.3 Jasa pemasok
    - 3.2 Keterampilan
      - 3.2.1 Mampu menganalisis program acara
      - 3.2.2 Mampu berkoordinasi dengan staf tur dan staf pemasok untuk mendapatkan program acara yang sudah pasti (*fixed itinerary*)
4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Teliti
    - 4.2 Handal
    - 4.3 Bertanggung jawab
    - 4.4 Bermartabat
5. Aspek kritis
    - 5.1 Kemampuan memeriksa program acara perjalanan
    - 5.2 Kemampuan berkoordinasi dengan staf biro perjalanan wisata ataupun staf perusahaan jasa pemasok untuk mendapatkan program acara yang pasti/tetap (*fixed itinerary*)

- KODE UNIT** : N.79PPW00.015.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengembangkan Pengetahuan Destinasi**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mencari, mengumpulkan, melakukan pemutakhiran serta mengembangkan informasi umum, informasi khusus destinasi tujuan, dan mempelajari etika dan budaya nasional dan internasional sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memutakhiran informasi umum destinasi tujuan	1.1 <b>Informasi umum</b> tentang destinasi tujuan dimutakhirkan sesuai dengan <b>sumber-sumber informasi terkini yang dapat dipercaya</b> . 1.2 Informasi umum tentang destinasi tujuan didokumentasikan dengan baik dan benar.
2. Memutakhiran informasi khusus destinasi tujuan	2.1 <b>Informasi khusus</b> tentang destinasi wisata dimutakhirkan sesuai dengan sumber-sumber informasi terkini yang dapat dipercaya. 2.2 Informasi khusus tentang destinasi tujuan didokumentasikan dengan baik dan benar.
3. Memutakhiran informasi etika, budaya nasional, dan internasional	3.1 <b>Informasi etika, budaya nasional, dan internasional</b> tentang destinasi tujuan dimutakhirkan sesuai dengan sumber-sumber informasi terkini yang dapat dipercaya. 3.2 Informasi etika, budaya nasional, dan internasional tentang destinasi tujuan didokumentasikan dengan baik dan benar.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional mengembangkan informasi termasuk melakukan pemuktahiran (*update*).
  - 1.2 Informasi umum, antara lain:
    - 1.2.1 Pemerintahan negara destinasi tujuan.
    - 1.2.2 Geografi, demografi, lingkungan.
    - 1.2.3 Hal-hal yang menarik dari destinasi tujuan.
    - 1.2.4 Paradigma pariwisata dan produk pariwisata di destinasi tujuan.
    - 1.2.5 Isu-isu (ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan, dan keamanan nasional) yang mempengaruhi kunjungan wisata di destinasi tujuan.
  - 1.3 Informasi khusus, antara lain:
    - 1.3.1 Destinasi wisata yang menarik.
    - 1.3.2 Bandara dan *Quarantine, Immigration and Custom* (QIC) destinasi tujuan.
    - 1.3.3 *Health regulation* (*update*).

- 1.3.4 Produk paket wisata di destinasi tujuan (hotel, restoran, transportasi, hiburan, dan hal-hal lain yang ada di dalam paket wisata).
- 1.4 Informasi etika dan budaya nasional serta internasional:
  - 1.4.1 Budaya yang ada di destinasi tujuan.
  - 1.4.2 Etika yang ada di destinasi tujuan.
  - 1.4.3 Adat istiadat di destinasi tujuan.
  - 1.4.4 *Do and Don't* di destinasi tujuan.
- 1.5 Sumber-sumber informasi, antara lain:
  - 1.5.1 Media cetak.
  - 1.5.2 Media elektronik.
  - 1.5.3 Buku.
  - 1.5.4 Sosial media.
  - 1.5.5 Kedutaan besar negara tujuan.
  - 1.5.6 Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif.
  - 1.5.7 Badan promosi pariwisata nasional dan internasional atau di destinasi tujuan.
  - 1.5.8 Narasumber terpercaya.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Sumber sumber informasi
    - 2.2.2 Buku-buku dan internet
    - 2.2.3 *Filing*/pengklasifikasian Informasi
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi umum dan khusus
    - 3.1.2 Dokumen perjalanan
    - 3.1.3 Mengakses informasi
    - 3.1.4 Sistem pengklasifikasian (*filing system*)
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan (*leadership*)
    - 3.2.2 Berkomunikasi
    - 3.2.3 Pembuatan file
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan memutakhirkan informasi khusus destinasi wisata sesuai dengan sumber-sumber informasi terkini

**KODE UNIT** : N.79PPW00.016.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengomunikasikan Informasi**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengomunikasikan informasi wisata secara efektif dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyajikan informasi	1.1 Informasi yang mutakhir, akurat dan relevan disampaikan sesuai dengan prosedur. 1.2 Kedalaman dan keluasan informasi disampaikan sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Informasi yang atraktif dan edukatif disampaikan dengan teknik presentasi sesuai dengan prosedur. 1.4 Wisatawan dipastikan mengerti informasi yang disampaikan sesuai dengan prosedur. 1.5 Peralatan dan perlengkapan digunakan dengan tepat sesuai dengan prosedur.
2. Melakukan interaksi dengan wisatawan	2.1 Salam pembuka dan perkenalan dilakukan sesuai dengan prosedur. 2.2 <b>Partisipasi wisatawan</b> dibangun sesuai dengan prosedur. 2.3 Pertanyaan dijawab dengan benar sesuai dengan prosedur. 2.4 Salam perpisahan disampaikan sesuai dengan prosedur.

#### BATASAN VARIABEL

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk mengomunikasikan informasi wisata dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.
- 1.2 Lingkup penerapan kompetensi meliputi menyajikan informasi dan melakukan interaksi dengan wisatawan.
- 1.3 Partisipasi wisatawan dibangun dalam unit kompetensi ini, meliputi:
  - 1.3.1 Membangkitkan partisipasi wisatawan.
  - 1.3.2 Memperhatikan reaksi wisatawan.
  - 1.3.3 Menjawab pertanyaan wisatawan.
  - 1.3.4 Membangun minat wisatawan.

##### 2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
  - 2.1.1 Alat peraga
  - 2.1.2 Contoh gambar
  - 2.1.3 Benda-benda yang dapat diamati
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 *Itinerary*/jadwal kunjungan
  - 2.2.2 *Display* koleksi
  - 2.2.3 Pengeras suara
  - 2.2.4 Alat bantu dengar

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Adat istiadat
    - 4.1.2 Tradisi
    - 4.1.3 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
    - 4.1.4 Etika berkomunikasi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Informasi destinasi wisata yang dikunjungi
    - 3.1.2 Karakter/profil wisatawan berdasarkan daerah asal, usia, sosial ekonomi dan lainnya
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Teknik komunikasi
    - 3.2.2 Memilih informasi berdasarkan profil wisatawan
    - 3.2.3 Memahami emosi dan bahasa tubuh wisatawan
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Komunikatif
  - 4.6 Kreatif dan inovatif
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menyampaikan informasi yang atraktif dan edukatif
  - 5.2 Kemampuan membangun partisipasi wisatawan

**KODE UNIT** : N.79PPW00.017.2  
**JUDUL UNIT** : Mengatur Saat Keberangkatan  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka mengoperasionalkan perjalanan wisata termasuk mengatur prosedur pelaporan, mengelola *airlines check in*, dokumen perjalanan, *Quarantine Custom Immigration (QCI)* dan melakukan pengaturan sesuai penugasan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memastikan pengaturan keberangkatan	1.1 Pencetakan <i>boarding pass</i> dan permintaan khusus dikonfirmasi kepada <b>handling staff</b> . 1.2 Prosedur <i>check-in</i> dikonfirmasi sesuai dengan <b>aturan</b> . 1.3 Kondisi <b>moda transportasi</b> dikonfirmasi sesuai kebutuhan. 1.4 Pengaturan tempat duduk dikonfirmasi sesuai dengan data wisatawan.
2. Mengatur prosedur pelaporan	2.1 Tempat dan waktu berkumpul di <b>terminal keberangkatan</b> diinformasikan kepada wisatawan. 2.2 Wisatawan dan bagasi diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 2.3 Jumlah bagasi dikonfirmasi berdasarkan label bagasi. 2.4 Prosedur <i>check in</i> dilakukan sesuai dengan aturan perusahaan transportasi. 2.5 <b>Dokumen perjalanan</b> diserahkan kepada wisatawan sesuai dengan <b>prosedur keberangkatan</b> .
3. Mengatur hal yang khusus	3.1 <b>Permintaan khusus</b> wisatawan diatur sesuai dengan prosedur perusahaan transportasi. 3.2 Permasalahan yang timbul diatasi sesuai dengan prosedur dan peraturan QCI. 3.3 Pengaturan waktu dikelola secara tepat.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari Biro Perjalanan Wisata (BPW). Unit kompetensi ini berlaku bagi proses keberangkatan rombongan wisata.
  - 1.2 *Handling staff* dapat berlaku pada moda transportasi laut, darat, dan udara.
  - 1.3 Aturan yang dimaksud adalah peraturan yang berlaku pada perusahaan transportasi laut, darat, atau udara.
  - 1.4 Moda transportasi yang dimaksud adalah moda transportasi laut, darat, atau udara.
  - 1.5 Terminal keberangkatan, dapat berupa:
    - 1.5.1 Bandara (*airport*).

- 1.5.2 Pelabuhan laut (*seaport*).
- 1.5.3 Stasiun kereta dan bus.
- 1.6 Dokumen perjalanan dan prosedur keberangkatan yaitu:
  - 1.6.1 Identitas diri (KTP/Paspor).
  - 1.6.2 *Boarding pass*.
  - 1.6.3 *Claim tag*.
- 1.7 Prosedur QCI yang dimaksud:
  - 1.7.1 Karantina (*quarantine*).
  - 1.7.2 Bea cukai (*custom*).
  - 1.7.3 Imigrasi (*immigration*).
- 1.8 Permintaan khusus antara lain:
  - 1.8.1 Makanan yang spesifik.
  - 1.8.2 *Priority membership, frequent flyer*.
  - 1.8.3 Penumpang dengan kebutuhan khusus: kursi roda, *baby basket*.
  - 1.8.4 Permintaan posisi tempat duduk.
2. Peralatan dan perlengkapan:
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Jadwal perjalanan (*itinerary*)
    - 2.2.2 *Passenger list/ rooming list/ passport list*
    - 2.2.3 *Hotel list*
    - 2.2.4 *Vendor list*
    - 2.2.5 *Check list* perjalanan
    - 2.2.6 Fotokopi indentitas diri
    - 2.2.7 *Passengers Name Record* (PNR)
    - 2.2.8 *Voucher* (hotel, *restaurant*, destinasi wisata, dll)
    - 2.2.9 Alat komunikasi (perangkat keras dan perangkat lunak)
    - 2.2.10 Bendera
    - 2.2.11 *Banner*
    - 2.2.12 Aplikasi kesehatan peduli lindungi
    - 2.2.13 Penanda bagasi (*luggage tag*, pita, dll)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik profesi
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

- 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Dokumen perjalanan
    - 3.1.2 Rencana perjalanan
    - 3.1.3 Daerah yang dituju
    - 3.1.4 QCI
    - 3.1.5 Terminal keberangkatan dan ketibaan beserta fasilitasnya
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi interpersonal
    - 3.2.3 Pengecekan *rooming list* dan jumlah bagasi saat mengatur proses *check in*
    - 3.2.4 Kemampuan untuk memimpin pergerakan rombongan mulai dari tempat berkumpul rombongan hingga ke ruang tunggu
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan melakukan pengaturan terhadap wisatawan, pemasok jasa, dan pihak-pihak terkait lainnya pada saat keberangkatan
  - 5.2 Kemampuan mengatur tahapan prosedur *check in* termasuk pemeriksaan QCI

**KODE UNIT** : N.79PPW00.018.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengatur Saat Transit**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini menguraikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh seorang pemimpin perjalanan wisata saat rombongannya melakukan transit di sebuah *airport terminal*.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengelola informasi saat transit	1.1 <b>Informasi tempat berkumpul</b> ditentukan sesuai prosedur. 1.2 <b>Informasi transit</b> dicari secara tepat. 1.3 <b>Informasi transit, waktu, dan tempat</b> wisatawan berkumpul disampaikan secara tepat 1.4 Informasi transit diidentifikasi untuk <b>mendapatkan pelayanan</b> yang sesuai dengan prosedur. 1.5 <b>Perubahan informasi</b> dikelola secara tepat.
2. Memimpin wisatawan saat transit	2.1 Wisatawan diarahkan ke <i>gate</i> berikutnya (area transit) yang telah ditetapkan. 2.2 Pergerakan wisatawan dikelola sesuai dengan prosedur. 2.3 <b>Keadaan darurat</b> dikoordinasikan secara tepat.

#### BATASAN VARIABEL

##### 1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi Biro Perjalanan Wisata (BPW).
- 1.2 Unit kompetensi ini berlaku bagi proses transit di lokasi/tempat terminal moda transportasi bagi wisatawan yang sedang menggunakan moda transportasi dari tempat keberangkatan asal menuju tujuan.
- 1.3 Transit yang di kelola dapat berupa:
  - 1.3.1 Transit dengan moda transportasi yang sama.
  - 1.3.2 Transit dengan bertukar pesawat antar moda transportasi (darat, laut dan udara).
  - 1.3.3 Transit dengan bertukar moda transportasi (darat, laut dan udara).
  - 1.3.4 Pesawat dan yang mendapatkan fasilitas menginap di dalam dan/atau diluar *airport terminal*.
- 1.4 Perpindahan terminal saat transit dapat berupa perpindahan dari:
  - 1.4.1 Terminal internasional ke terminal nasional dan sebaliknya.
  - 1.4.2 Terminal internasional ke terminal internasional.
  - 1.4.3 Terminal nasional ke terminal nasional.
- 1.5 Informasi transit yang dibutuhkan antara lain:
  - 1.5.1 Prosedur transit yang akan dilakukan (*security check, immigration check, boarding pass*, paspor dan lainnya).
  - 1.5.2 Kartu transit yang diterima anggota rombongan.
  - 1.5.3 Letak *gate* keberangkatan berikutnya.

- 1.5.4 Transportasi yang dapat digunakan penumpang dan barang, jika ada perpindahan ruang tunggu ataupun terminal keberangkatan lanjutan.
- 1.5.5 Waktu yang berlaku di terminal transit, sebagai dasar penentuan waktu berkumpul, waktu *boarding* dan waktu keberangkatan.
- 1.5.6 Fasilitas terminal yang dapat digunakan rombongan saat menunggu keberangkatan lanjutan (*rest room*, ruang tunggu, *restaurant*, *shopping area*, *praying room* (tempat beribadah), *free wifi*, *transit tour* dan fasilitas lainnya).
- 1.5.7 Nilai konversi mata uang.
- 1.5.8 Susunan dan letak fasilitas terminal yang perlu diketahui dalam melaksanakan proses transit (terminal kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu, *counter airline*, *security check*, *immigration check point*, dan lainnya) dan waktu pencapaiannya.
- 1.5.9 Hak-hak wisatawan yang didapatkan dari moda transportasi (makanan minuman, akomodasi dan lainnya) untuk keadaan keadaan tertentu.
- 1.6 Mendapatkan pelayanan, antara lain:
  - 1.6.1 *Voucher (meals, shopping, akomodasi, lounge)*.
  - 1.6.2 *Free tour*.
  - 1.6.3 Penitipan bagasi.
  - 1.6.4 Layanan untuk mengangkut berkebutuhan khusus.
  - 1.6.5 Fasilitas di terminal yang dapat digunakan oleh wisatawan.
- 1.7 Perubahan informasi, antara lain:
  - 1.7.1 *Gate* keberangkatan.
  - 1.7.2 Waktu keberangkatan.
  - 1.7.3 Terminal keberangkatan.
- 1.8 Keadaan darurat yang mungkin timbul antara lain:
  - 1.8.1 Moda transportasi terlambat.
  - 1.8.2 Moda transportasi dibatalkan.
  - 1.8.3 Perubahan terminal keberangkatan.
  - 1.8.4 Wisatawan terkena sanksi imigrasi.
  - 1.8.5 Wisatawan tidak hadir saat *boarding*.
  - 1.8.6 Wisatawan dalam keadaan tidak sehat.
  - 1.8.7 Wisatawan kehilangan dokumen perjalanan.
  - 1.8.8 Wisatawan yang meninggal dunia.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen perjalanan
    - 2.2.2 *Passenger list*
    - 2.2.3 Peta terminal
    - 2.2.4 Rencana waktu dan kegiatan didalam proses transit
    - 2.2.5 *Itinerary* (jadwal perjalanan)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 *Code of ethics and code of conduct* yang berhubungan dengan pemimpin perjalanan wisata.
    - 4.1.2 Kode etik yang berlaku di masyarakat
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Terminal keberangkatan dan ketibaan beserta fasilitasnya
    - 3.1.2 Prosedur (*Quarantine Custom Immigration (QCI)*, *security check*, bagasi dan lainnya) saat transit
    - 3.1.3 Dokumen perjalanan
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Berkomunikasi
    - 3.2.3 Menyiapkan daftar wisatawan dan pengaturan kamar
    - 3.2.4 Mengelola informasi transit
    - 3.2.5 Mengelola waktu transit
    - 3.2.6 Mengelola pergerakan rombongan dan barang saat transit
    - 3.2.7 Mengelola transportasi dan akomodasi yang dibutuhkan rombongan saat transit
    - 3.2.8 Mengelola hak-hak rombongan dari pihak ketiga untuk situasi tertentu
    - 3.2.9 Menyelesaikan masalah darurat yang timbul saat transit
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Kepemimpinan
  - 4.2 Komunikasi
  - 4.3 Teliti
  - 4.4 Handal
  - 4.5 Bertanggung jawab
  - 4.6 Bermartabat

- KODE UNIT** : N.79PPW00.019.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengatur Saat Kedatangan**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka mengoperasionalkan perjalanan wisata termasuk mengelola prosedur *Quarantine Immigration Custom* (QIC), menangani bagasi penumpang, mengelola wisatawan dan bagasi saat memasuki kendaraan sesuai penugasan yang diberikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengelola prosedur QIC	1.1 Informasi prosedur QIC disampaikan dengan benar dan tepat. 1.2 Wisatawan dipimpin untuk melaksanakan prosedur QIC. 1.3 Bawaan wisatawan dengan <b>status declare</b> dikelola dengan benar dan tepat.
2. Menangani bagasi penumpang	2.1 <b>Lokasi pengambilan bagasi</b> diinformasikan dengan benar dan tepat. 2.2 Bagasi diidentifikasi dengan benar dan tepat. 2.3 Pengangkutan bagasi dikelola sesuai dengan prosedur.
3. Mengelola wisatawan dan bagasi saat memasuki kendaraan	3.1 <b>Kolega kerja</b> diidentifikasi dengan benar dan tepat. 3.2 Pergerakan wisatawan dan bagasi diarahkan dengan benar dan tepat. 3.3 Pengaturan wisatawan dan bagasi diatur dengan benar dan tepat.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
  - 1.2 Status *declare*, dapat berupa:
    - 1.2.1 Jumlah uang tunai yang diperkenankan.
    - 1.2.2 Barang komersial yang diperjual belikan.
    - 1.2.3 Produk pertanian dan peternakan.
    - 1.2.4 Makanan (jamu, suplemen, dan obat-obatan).
  - 1.3 Prosedur penanganan bagasi rusak, tertinggal atau hilang, dapat berupa:
    - 1.3.1 *Lost and found*.
  - 1.4 Kolega kerja antara lain:
    - 1.4.1 *Porter*.
    - 1.4.2 *Driver*.
    - 1.4.3 Pramuwisata lokal.
    - 1.4.4 *Handling agent*.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen perjalanan (paspor, visa, *boarding pass*, *claim tag*)

- 2.2.2 *Passenger list*
- 2.2.3 Daftar perlengkapan perjalanan (*check list*)
- 2.2.4 Biaya operasional (*porter fee*)

- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

### **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 *Passenger handling* di terminal kedatangan
    - 3.1.2 Dokumen perjalanan
    - 3.1.3 QIC
    - 3.1.4 *Lost and found*
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi interpersonal
    - 3.2.3 Memimpin dan mengatur wisatawan melewati pemeriksaan QIC
    - 3.2.4 Melaksanakan *passenger handling* mulai dari terminal ketibaan hingga masuk kedalam bus/transportasi
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
- 5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan untuk melakukan *passenger handling*

5.2 Kemampuan untuk mengorganisir pergerakan rombongan keluar dari terminal kedatangan

**KODE UNIT** : N.79PPW00.020.2  
**JUDUL UNIT** : Mengatur Saat di Kendaraan  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini menguraikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh seorang pemimpin perjalanan wisata ketika bertugas di kendaraan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengatur wisatawan	1.1 Jumlah wisatawan dipastikan dengan baik dan tepat. 1.2 Tempat duduk wisatawan <b>dikoordinasikan</b> dengan tepat.
2. Mengelola rute dan <i>itinerary</i>	2.1 Rute dan <i>itinerary</i> dikelola dengan baik. 2.2 Alokasi waktu dikelola secara benar.
3. Mengelola informasi dan aktivitas saat di kendaraan	3.1 <b>Ketentuan-ketentuan perjalanan</b> yang berlaku diinformasikan sesuai dengan prosedur. 3.2 <b>Akurasi informasi</b> dikelola dengan baik. 3.3 <b>Kegiatan</b> dikelola sesuai dengan program dan kebutuhan.
4. Melaksanakan prosedur keamanan dan keselamatan selama di kendaraan	4.1 Informasi keamanan dan keselamatan disampaikan kepada wisatawan. 4.2 Peralatan keamanan dan keselamatan dipastikan penggunaannya.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi saat di kendaraan.
  - 1.2 Ruang lingkup moda transportasi antara lain: (darat, laut, udara: pesawat, bus, kereta api, *ferry*, gondola, perahu).
  - 1.3 Dikoordinasikan yang dimaksud, dapat berupa:
    - 1.3.1 Rotasi tempat duduk.
    - 1.3.2 Nomor tempat duduk.
    - 1.3.3 Perubahan posisi tempat duduk.
  - 1.4 Ketentuan-ketentuan perjalanan, dapat berupa:
    - 1.4.1 Penggunaan sabuk pengaman.
    - 1.4.2 *Emergency hammer*.
    - 1.4.3 Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
    - 1.4.4 Makan minum di dalam kendaraan.
    - 1.4.5 Tempat duduk pemimpin perjalanan wisata.
    - 1.4.6 Tempat duduk pramuwisata.
  - 1.5 Akurasi informasi, dapat berupa:
    - 1.5.1 Sanksi terhadap pelanggaran.
    - 1.5.2 Keamanan untuk menghindari pencurian.
    - 1.5.3 Keselamatan untuk menghindari kecelakaan.
  - 1.6 Kegiatan, dapat berupa:
    - 1.6.1 Posisi pemimpin perjalanan wisata saat menyampaikan informasi.
    - 1.6.2 Pembagian minuman.
    - 1.6.3 *Sharing session* oleh wisatawan.

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Daftar acara perjalanan (*itinerary*)
    - 2.2.2 *Rooming list*
    - 2.2.3 *Vendor list*
    - 2.2.4 Referensi tentang destinasi
    - 2.2.5 Perlengkapan pendukung kegiatan di kendaraan
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 2.1.1 Destinasi
    - 2.1.2 Dokumen perjalanan
    - 2.1.3 Lalu lintas di destinasi
    - 2.1.4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
  - 3.2 Keterampilan
    - 2.2.1 Kepemimpinan (*leadership*)
    - 2.2.2 Komunikasi interpersonal
    - 2.2.3 Pelayanan prima
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan mengatur wisatawan di kendaraan

5.2 Kemampuan mengelola informasi dan kegiatan selama di kendaraan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.021.2  
**JUDUL UNIT** : Mengatur Saat *Check In* dan *Check Out* di Hotel  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengatur kamar, mengatur bagasi, mengelola informasi, dan fasilitas hotel sesuai penugasan yang diberikan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengatur penempatan kamar	1.1 <b>Informasi penempatan kamar</b> dikelola secara baik dan benar. 1.2 Penempatan kamar dikelola dengan petugas terkait. 1.3 Permintaan khusus mengenai kamar dikoordinasikan dengan pihak yang berkaitan.
2. Mengatur bagasi	2.1 Penempatan bagasi dikoordinasikan dengan pihak yang berkaitan secara benar dan baik. 2.2 Bagasi wisatawan diperiksa dengan baik dan benar. 2.3 Informasi tentang <b>prosedur check in</b> disampaikan dengan benar. 2.4 Pengecekan bagasi dilakukan sesuai dengan prosedur.
3. Mengelola informasi dan fasilitas hotel	3.1 <b>Informasi dan fasilitas hotel</b> disampaikan dengan baik dan benar. 3.2 Pembayaran atas penggunaan fasilitas hotel oleh wisatawan diselesaikan sesuai dengan prosedur.
4. Prosedur <i>check out</i> hotel	4.1 Informasi tentang <b>prosedur check out</b> disampaikan dengan benar. 4.2 Pengecekan bagasi dilakukan sesuai dengan prosedur.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi, Biro Perjalanan Wisata (BPW).
  - 1.2 Penempatan kamar dan fasilitasnya dapat berupa:
    - 1.2.1 Jenis kamar.
    - 1.2.2 Tipe kamar.
    - 1.2.3 Fasilitas kamar yang ada (gratis dan berbayar).
  - 1.3 Prosedur *check-in* dapat berupa:
    - 1.3.1 Pelaporan pemakaian jumlah dan tipe kamar yang digunakan.
    - 1.3.2 Permintaan khusus penggunaan kamar.
    - 1.3.3 Pengaturan waktu (*morning call*, makan pagi, porter, keberangkatan).
  - 1.4 Informasi dan fasilitas hotel dapat berupa:
    - 1.4.1 Minuman selamat datang.
    - 1.4.2 Fasilitas *wifi*.
    - 1.4.3 Fasilitas hotel.

- 1.5 Prosedur *check out* dapat berupa:
  - 1.5.1 Penyelesaian *extra bill*.
  - 1.5.2 Pengembalian kunci kamar.
  - 1.5.3 Pengaturan bagasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Daftar acara perjalanan (*itinerary*)
    - 2.2.2 *Passenger* dan *rooming list*
    - 2.2.3 *Hotel list*
    - 2.2.4 *Check list* perjalanan
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Adat istiadat dari masyarakat setempat
    - 4.1.2 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi
    - 3.1.2 Dokumen perjalanan
    - 3.1.3 Perhotelan
    - 3.1.4 Konversi mata uang
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi interpersonal
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti

- 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Cekatan
5. Aspek kritis
- 5.1 Kemampuan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan wisatawan selama menginap, *check in* dan *check out*

- KODE UNIT** : **N.79PPW00.022.2**  
**JUDUL UNIT** : **Mengatur Wisatawan saat Tur**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengatur wisatawan saat di kendaraan, mengatur wisatawan saat di destinasi wisata, mengatur wisatawan saat makan di restoran, mengatur wisatawan saat berbelanja sesuai penugasan yang diberikan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengatur wisatawan sebelum tur berlangsung	1.1 Jumlah wisatawan dihitung sesuai prosedur. 1.2 Pengecekan barang bawaan dilaksanakan secara teliti dan benar. 1.3 Informasi tentang pengaturan tempat duduk di moda transportasi disampaikan dengan baik dan benar.
2. Mengatur wisatawan saat di destinasi wisata	2.1 Alur kunjungan wisatawan saat di destinasi wisata diinformasikan dengan benar. 2.2 Wisatawan diatur dengan baik dan benar saat di destinasi wisata. 2.3 Tata tertib kunjungan diinformasikan dengan baik. 2.4 Alokasi waktu dikelola sesuai prosedur.
3. Mengatur wisatawan saat makan di restoran	3.1 Menu diinformasikan sesuai kebutuhan. 3.2 Pengaturan tempat duduk dikoordinasikan dengan wisatawan. 3.3 Permintaan menu khusus dikelola sesuai kebutuhan. 3.4 Penambahan makanan dan minuman diluar paket diinformasikan sesuai prosedur. 3.5 Alokasi waktu makan dikelola dengan tepat.
4. Mengatur wisatawan saat berbelanja	4.1 Informasi umum mengenai kunjungan ke tempat belanja dikelola dengan baik. 4.2 Wisatawan yang berbelanja diidentifikasi dengan baik dan benar. 4.3 Alokasi waktu belanja dikelola dengan tepat.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor usaha perjalanan wisata yang dilakukan oleh pemimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 *Banner*
    - 2.1.2 *Sign flag (bendera tour leader)*

- 2.1.3 Kamera
- 2.1.4 *Smartphone*
- 2.1.5 *Signage* (tanda/rambu-rambu)
- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 *Passenger list*
  - 2.2.2 *Rooming list*
  - 2.2.3 Daftar perlengkapan perjalanan (*check list*)
  - 2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 *Code of ethics and code of conduct* yang berhubungan dengan pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi
    - 3.1.2 Peraturan kunjungan destinasi wisata
    - 3.1.3 Etika di restoran
    - 3.1.4 Nilai konversi mata uang
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi interpersonal
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Cekatan

5. Aspek kritis
  - 5.1 Ketepatan mengelola alokasi waktu
  - 5.2 Kemampuan menginformasikan tata tertib kunjungan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.023.2  
**JUDUL UNIT** : Melakukan Pemanduan di Destinasi  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan pemanduan di destinasi dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di destinasi wisata	1.1 Wisatawan diarahkan untuk diberikan panduan awal/ <i>briefing</i> sesuai dengan prosedur. 1.2 Penyampaian informasi waktu kunjungan di destinasi wisata dilakukan berdasarkan prosedur. 1.3 Penyampaian informasi mengenai destinasi wisata dilakukan berdasarkan prosedur. 1.4 Lokasi dan etika berfoto disampaikan.
2. Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berlangsung berdasarkan prosedur	2.1 Lama waktu kunjungan dikelola dengan baik. 2.2 <b>Posisi saat pemanduan</b> ditetapkan dengan tepat. 2.3 Pergerakan wisatawan dikendalikan dengan baik.
3. Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir berdasarkan prosedur	3.1 Sebelum meninggalkan destinasi wisata, jumlah wisatawan dihitung sesuai dengan prosedur. 3.2 Pengembalian perangkat milik destinasi wisata yang digunakan dilakukan sesuai dengan ketentuan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata untuk melakukan pemanduan di lokasi yang tidak tersedia layanan pramuwisata dengan akurat, handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.
  - 1.2 Posisi kepemanduan dan pergerakan wisatawan yang dimaksud meliputi:
    - 1.2.1 Waktu yang tersedia.
    - 1.2.2 Terik matahari.
    - 1.2.3 Kesehatan, keamanan, dan keselamatan wisatawan.
    - 1.2.4 Kenyamanan wisatawan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Peralatan khusus (helm, senter, teropong)
    - 2.1.2 *Pointers/laser pointers*
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 *Itinerary*/jadwal kunjungan
    - 2.2.2 Peta untuk wisatawan
    - 2.2.3 Buku panduan bagi wisatawan
    - 2.2.4 Perlengkapan keamanan, kesehatan, keselamatan

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Adat istiadat
    - 4.1.2 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Objek dan destinasi wisata
    - 3.1.2 Peraturan kunjungan dan etika di destinasi wisata
    - 3.1.3 Nilai konversi mata uang
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Teknik komunikasi
    - 3.2.2 Pemanduan wisata
    - 3.2.3 Rute/jalur di destinasi wisata
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Tegas
  - 4.6 Mampu memimpin
  - 4.7 Cepat dan tepat dalam mengambil keputusan
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengelola pemanduan dan pergerakan wisatawan
  - 5.2 Kemampuan menyampaikan informasi wisata di destinasi wisata dengan benar dan tepat

- KODE UNIT** : N.79PPW00.024.2  
**JUDUL UNIT** : **Melakukan Interpretasi dalam Pemanduan Wisata**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata untuk melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang akurat, handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat persiapan interpretasi	1.1 Waktu persiapan dialokasikan dengan baik. 1.2 Materi dan metode <b>interpretasi</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.3 Materi interpretasi disusun dengan skala prioritas. 1.4 Kelayakan obyek interpretasi didokumentasikan dengan tepat.
2. Menyajikan aktivitas interpretasi	2.1 Wisatawan <b>dikondisikan</b> untuk memahami aktivitas interpretasi. 2.2 Materi interpretasi disajikan dengan akurat, atraktif, edukatif dan menyenangkan. 2.3 Kepekaan terhadap sosial budaya dan lingkungan diterapkan sesuai dengan kebutuhan.
3. Mengakhiri aktivitas interpretasi	3.1 Interpretasi diakhiri dengan pendekatan yang mempertimbangkan agar wisatawan mendapatkan kesan akhir dan perasaan positif. 3.2 Pemberitahuan kepada kolega tentang akhir aktivitas disampaikan sesuai dengan prosedur.

#### BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit kompetensi ini diperlukan untuk melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, akurat, dan profesional.
  - 1.2 Interpretasi merupakan kegiatan pemanduan yang memberikan pengertian, pemahaman, dan pengalaman terhadap suatu obyek wisata/destinasi wisata.
  - 1.3 Dikondisikan adalah suatu usaha/cara dalam menyampaikan penjelasan berkenaan dengan situasi, perasaan, akibat, dan pengalaman yang akan dialami oleh wisatawan pada saat melakukan kegiatan interpretasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Alat peraga
    - 2.1.2 *Pointer/laser pointer*
    - 2.1.3 Alat bantu (cermin, kertas, papan dan lainnya)
    - 2.1.4 Peralatan khusus (misalnya teropong/*binocular*, kaca pembesar)
    - 2.1.5 Alat Tulis Kantor (ATK)

- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Penanda wisatawan
  - 2.2.2 Perlengkapan pengamanan (tali pengaman, topi pengaman, jaket/baju pengaman lainnya)
- 3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Adat istiadat
    - 4.1.2 Tradisi
    - 4.1.3 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

### **PANDUAN PENILAIAN**

- 1. Konteks Penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
- 2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Profil wisatawan, antara lain daerah asal, usia, profesi, sosial ekonomi dan kondisi khusus wisatawan
    - 3.1.2 Etika, norma dan peraturan di destinasi wisata
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Teknik komunikasi
    - 3.2.2 Pemanduan wisata
    - 3.2.3 Penggunaan alat
    - 3.2.4 Penanganan keadaan darurat
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Ketegasan
  - 4.2 Keakuratan
  - 4.3 Fokus
  - 4.4 Handal
  - 4.5 Bertanggung jawab
  - 4.6 Bermartabat

5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menyusun materi interpretasi sesuai dengan skala prioritas
  - 5.2 Kemampuan menyajikan materi interpretasi dengan akurat, atraktif, edukatif, dan menyenangkan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.025.2  
**JUDUL UNIT** : Mengelola Tur Tambahan  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh seorang pemimpin perjalanan wisata saat mempersiapkan aktivitas opsional/tambahan dan melaksanakannya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan tur tambahan	1.1 Informasi mengenai kegiatan tur tambahan ditawarkan dengan baik dan tepat. 1.2 Jumlah wisatawan tur tambahan dikelola dengan baik. 1.3 Koordinasi tur tambahan dilakukan dengan pihak terkait.
2. Melaksanakan tur tambahan	2.1 Program tur tambahan dilaksanakan sesuai prosedur. 2.2 Biaya pengeluaran tur tambahan dikelola secara baik sesuai dengan standar perusahaan. 2.3 Alokasi waktu tur tambahan dilaksanakan tanpa mengganggu jadwal perjalanan utama.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini berlaku bagi pemimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen perjalanan
    - 2.2.2 *Passenger list*
    - 2.2.3 Pedoman harga tur tambahan (brosur, daftar harga, dll)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 *Code of ethics and code of conduct* yang berhubungan dengan pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata
    - 4.2.2 SOP Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
  
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
  
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi
    - 3.1.2 Dokumen perjalanan
    - 3.1.3 Nilai konversi mata uang
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Berkomunikasi
    - 3.2.3 Menawarkan tur tambahan
  
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Cekatan
  
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menawarkan program tur tambahan
  - 5.2 Ketelitian menghitung komponen pembiayaan tur tambahan

**KODE UNIT** : N.79PPW00.026.2  
**JUDUL UNIT** : Mengatur Perpindahan Moda Transportasi  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja hingga evaluasi yang diperlukan oleh seorang pemimpin perjalanan wisata saat pelaksanaan perpindahan rombongan dari satu moda transportasi ke moda transportasi lainnya (darat, air, udara).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan perpindahan moda transportasi untuk wisatawan dan bagasi	1.1 Informasi <b>perpindahan moda transportasi</b> wisatawan dan barang bawaan diidentifikasi. 1.2 Perpindahan moda transportasi di konfirmasikan dengan vendor. 1.3 Perpindahan wisatawan dan barang bawaan dijelaskan sesuai dengan prosedur. 1.4 Bantuan yang diperlukan dikoordinasikan dengan petugas yang berkaitan.
2. Mengelola perpindahan wisatawan dan bagasi	2.1 Penanda bagasi wisatawan dipastikan terpasang. 2.2 Perpindahan wisatawan dikelola sesuai prosedur. 2.3 Wisatawan dan bagasi diarahkan dan dibantu saat perpindahan moda transportasi. 2.4 Kelengkapan jumlah wisatawan dan bagasi dipastikan sebelum melanjutkan perjalanan.
3. Mengelola administrasi keuangan	3.1 Administrasi keuangan dengan vendor dikelola sesuai kebutuhan. 3.2 Bukti pembayaran disimpan sesuai prosedur.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor bidang perjalanan wisata bagi pemimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
  - 1.2 Perpindahan moda transportasi dapat terjadi pada program program perjalanan:
    - 1.2.1 *Full day tour.*
    - 1.2.2 *Half day tour.*
    - 1.2.3 *Inbound tour.*
    - 1.2.4 *Outbound tour.*
    - 1.2.5 *Domestic tour.*
    - 1.2.6 Ekowisata.
    - 1.2.7 *Study tour.*
  - 1.3 Perpindahan moda transportasi dapat berupa perpindahan dari:
    - 1.3.1 Moda transportasi darat ke moda transportasi air dan sebaliknya.
    - 1.3.2 Moda transportasi darat ke darat (bus ke kereta api).
    - 1.3.3 Darat-udara-air (atau sebaliknya).

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen perjalanan
    - 2.2.2 *Passenger list*
    - 2.2.3 Daftar perlengkapan perjalanan (*check list*)
    - 2.2.4 Bendera, spanduk, *baggage tag*
    - 2.2.5 Biaya operasional
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 *Code of ethics and code of conduct* yang berhubungan dengan pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasioanl Prosedur (SOP) perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi
    - 3.1.2 Moda transportasi
    - 3.1.3 Dokumen perjalanan
    - 3.1.4 Nilai konversi mata uang
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Cekatan

5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengidentifikasi informasi perpindahan moda transportasi wisatawan dan barang bawaan
  - 5.2 Kemampuan mengarahkan perpindahan wisatawan dan barang bawaan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.027.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengelola Permasalahan yang tidak Terduga**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengelola kehilangan bagasi, kehilangan dokumen perjalanan, kehilangan wisatawan, wisatawan yang mengalami keadaan darurat.

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

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri pariwisata dan usaha perjalanan wisata dalam memimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)

- 2.2 Perlengkapan
  - 2.2.1 Dokumen perjalanan
  - 2.2.2 *Passenger list*
  - 2.2.3 *Rooming list*
  - 2.2.4 Daftar perlengkapan perjalanan (*check list*)
  - 2.2.5 Biaya operasional
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan Standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 *Code of ethics and code of conduct* yang berhubungan dengan pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Destinasi
    - 3.1.2 Dokumen perjalanan
    - 3.1.3 Nilai konversi mata uang
    - 3.1.4 Teknik bernegosiasi untuk menyelesaikan permasalahan
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi
    - 3.2.3 Teknik bernegosiasi untuk menyelesaikan permasalahan
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Cekatan
  - 4.6 Empati

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan menyelesaikan masalah sesuai dengan kondisi yang ada dan sesuai peraturan perusahaan maupun peraturan industri pariwisata di destinasi

**KODE UNIT : N.79PPW00.028.2**  
**JUDUL UNIT : Mencegah Risiko Pencurian**  
**DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan oleh pemimpin perjalanan wisata untuk mencegah risiko pencurian.**

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mendefinisikan risiko pencurian yang dihadapi wisatawan	1.1 <b>Peluang pencurian internal</b> diidentifikasi sesuai dengan prosedur. 1.2 <b>Personel yang mungkin terlibat dalam pencurian internal</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.3 <b>Peluang pencurian eksternal</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.4 <b>Personel yang mungkin terlibat dalam pencurian eksternal</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.5 <b>Ancaman pencurian saat tur</b> diidentifikasi sesuai dengan ketentuan.
2. Membangun sistem untuk mencegah risiko pencurian	2.1 <b>Informasi</b> yang berkaitan dengan <b>minimalisasi</b> pencurian dilakukan sesuai dengan ketentuan. 2.2 <b>Sistem keamanan dan peralatan</b> untuk membantu kebutuhan <b>minimalisasi</b> pencurian diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 2.3 <b>Prosedur minimalisasi pencurian</b> disiapkan sesuai dengan ketentuan <b>kepatuhan dengan sanksi</b> dipastikan sesuai dengan ketentuan. 2.4 <b>Dokumentasi untuk mendukung sistem minimalisasi pencurian</b> dihasilkan sesuai dengan prosedur.
3. Memanfaatkan internal dan eksternal protokol minimalisasi pencurian yang sudah ada.	3.1 <b>Sistem minimalisasi pencurian</b> diterapkan sesuai dengan prosedur. 3.2 Tindakan pencegahan kerugian dikoordinasikan dengan petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan. 3.3 <b>Orang yang bertingkah laku yang mencurigakan</b> diidentifikasi sesuai dengan situasi.
4. Memberikan saran dan layanan minimalisasi pencurian kepada wisatawan	4.1 <b>Informasi bagi wisatawan untuk melindungi mereka terhadap pencurian saat tur</b> dikembangkan sesuai dengan kebutuhan. 4.2 Pencegahan pencurian barang milik wisatawan disampaikan sesuai dengan ketentuan.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin perjalanan wisata.

- 1.2 Peluang pencurian internal yang berkaitan dengan pencurian oleh petugas dapat mencakup:
  - 1.2.1 *Cash*, termasuk pembuatan klaim palsu untuk penggantian biaya.
  - 1.2.2 Tiket dan *voucher*, termasuk konversi untuk keuntungan pribadi.
- 1.3 Personel yang mungkin terlibat dalam pencurian internal dapat mencakup:
  - 1.3.1 Semua staf dalam lembaga, termasuk pekerja lepas, paruh waktu, penuh waktu dan pekerja sukarela.
  - 1.3.2 Staf dari sub-agen dan kantor terkait.
- 1.4 Peluang pencurian eksternal berkaitan dengan pencurian oleh orang lain selain staf dan dapat mencakup pencurian:
  - 1.4.1 Kas.
  - 1.4.2 Tiket dan kupon.
  - 1.4.3 Kartu kredit.
  - 1.4.4 Barang berharga lainnya.
- 1.5 Personel yang terlibat dalam pencurian eksternal antara lain:
  - 1.5.1 Wisatawan.
  - 1.5.2 Pengunjung.
  - 1.5.3 Vendor.
  - 1.5.4 Anggota masyarakat.
- 1.6 Ancaman pencurian pada wisata yang dimaksud dapat mencakup pencurian barang-barang wisatawan, termasuk uang tunai, barang berharga, dokumentasi, seperti lisensi, paspor, kartu kredit dan tiket.
- 1.7 Penelitian informasi dapat mencakup:
  - 1.7.1 Keterlibatan layanan dari organisasi keamanan profesional.
  - 1.7.2 Meninjau dan menganalisis tempat kerja ihwal pencurian, termasuk upaya pencurian.
  - 1.7.3 Menghubungi polisi setempat.
- 1.8 Prosedur minimalisasi pencurian dapat mencakup:
  - 1.8.1 Keamanan sekeliling tempat, termasuk keamanan fisik bangunan dan prosedur dalam hal perampokan bersenjata.
  - 1.8.2 Keamanan aset organisasi saat berwisata.
  - 1.8.3 Keamanan properti wisatawan saat berwisata.
  - 1.8.4 Penanganan uang tunai, proses transaksi dan keamanan kas ditempat.
  - 1.8.5 Keamanan dokumen dan data.
  - 1.8.6 Keamanan kunci.
  - 1.8.7 Akses ke daerah-daerah dalam lokasi, termasuk lokasi fisik dan data-data berbasis kertas berbasis dan elektronik.
- 1.9 Persyaratan yang dikenakan dapat mencakup:
  - 1.9.1 Undang-undang dari negara setempat, termasuk privasi, kerahasiaan, dan penangkapan.
  - 1.9.2 Persyaratan.
  - 1.9.3 Prosedur pelaporan internal.
- 1.10 Dokumentasi untuk mendukung protokol minimalisasi pencurian dapat mencakup pada:
  - 1.10.1 Penanganan kas dan formulir transaksi, termasuk bentuk restitusi, pertukaran, *void* dan acara sejenis lainnya.
  - 1.10.2 Formulir pencatatan yang akan digunakan dalam hal terjadinya peristiwa pencurian.
  - 1.10.3 Laporan pencurian.
- 1.11 Mengamati orang berkaitan dengan pemantauan karyawan dan anggota masyarakat itu dapat mencakup:

- 1.11.1 Pemantauan peralatan pengawasan.
- 1.11.2 Pengamatan pribadi.
- 1.11.3 Melakukan kontak pribadi dengan semua orang yang memasuki tempat.
- 1.12 Informasi untuk pelanggan dalam rangka melindungi mereka dari pencurian itu dapat mencakup pada:
  - 1.12.1 Nasihat tentang bidang usaha yang harus dihindari.
  - 1.12.2 Saran terkait dengan uang tunai yang mereka bawa, termasuk penggunaan sabuk kas.
  - 1.12.3 Saran terkait dengan penggunaan di fasilitas penyimpanan aman setempat.
  - 1.12.4 Saran terkait dengan kemasan kasus.
  - 1.12.5 Saran dalam kaitan rincian cara menghubungi penguasa penanggung jawab di berbagai negara.
  - 1.12.6 Saran terkait penipuan yang telah diketahui.
  - 1.12.7 Saran terkait dengan item yang menjadi sasaran pencuri di berbagai tujuan.
  - 1.12.8 Saran terkait ketika menjadi korban pencurian.
  - 1.12.9 Saran terkait asuransi perjalanan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 Komputer
    - 2.1.2 *Printer*
    - 2.1.3 *Scanner*
    - 2.1.4 Alat Komunikasi
    - 2.1.5 *Closed Circuit Television (CCTV)*
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
    - 2.2.2 Aplikasi/perangkat lunak
    - 2.2.3 Jaringan internet
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 *Common ASEAN Tourism Curriculum - D2.TGA.CL6.05 Minimize Theft*

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan,

wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan dalam hal keamanan dan minimalisasi pencurian
    - 3.1.2 Pengetahuan tentang undang-undang negara setempat dalam kaitannya dengan pencurian dan deteksi dan penangkapan para pelanggar
    - 3.1.3 Pengetahuan tentang layanan keamanan, peralatan, sistem dan personel yang tersedia untuk membantu dalam minimalisasi pencurian
    - 3.1.4 Prinsip-prinsip penanganan uang tunai, kontrol data, keamanan tiket dan keamanan kepemilikan umum persediaan, kontrol kunci, manajemen
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kemampuan melakukan penelitian dan mempersiapkan kebijakan, rencana dan prosedur tertulis
    - 3.2.2 Kemampuan untuk menggunakan teknik mengidentifikasi pencurian termasuk analisis penjualan dan data persediaan
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Berintegritas dalam menjalankan tugas
  - 4.2 Bertanggung jawab dalam pemeliharaan protokol keamanan
  - 4.3 Tanggap dengan keadaan yang berpotensi kurang baik
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menerapkan sistem minimalisasi pencurian
  - 5.2 Kecermatan mengidentifikasi orang yang bertingkah laku yang mencurigakan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.029.2  
**JUDUL UNIT** : **Menangani Keluhan Wisatawan Selama Tur**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata dalam menangani keluhan wisatawan pada saat tur.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi keluhan wisatawan	1.1 Jenis keluhan wisatawan diidentifikasi. 1.2 Solusi terhadap keluhan wisatawan diidentifikasi.
2. Mengelola keluhan wisatawan	2.1 Keluhan wisatawan diatasi sesuai dengan jenisnya. 2.2 Teknik penanganan keluhan wisatawan digunakan sesuai prosedur. 2.3 Keluhan wisatawan yang berhubungan dengan pihak lain ditindaklanjuti sesuai prosedur.
3. Melaporkan keluhan wisatawan	3.1 Jenis keluhan dan penanganannya dilaporkan sesuai prosedur perusahaan. 3.2 Jenis keluhan dan penanganannya didokumentasikan secara akurat. 3.3 Keluhan wisatawan dan penanganannya dievaluasi oleh perusahaan penyelenggara tur.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri pariwisata dan usaha perjalanan wisata dalam memimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
  - 1.2 Menangani keluhan wisatawan selama tur yang dimaksud antara lain:
    - 1.2.1 Keluhan terhadap jasa pemasok.
    - 1.2.2 Keluhan terhadap perubahan jadwal perjalanan.
    - 1.2.3 Keluhan terhadap pelaksana program perjalanan.
    - 1.2.4 Keluhan terhadap perusahaan.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.1.1 Buku panduan tur
    - 2.1.2 Teknologi Informasi (email, *whatsapp*)
    - 2.1.3 *Itinerary*
    - 2.1.4 *Hotel list*
    - 2.1.5 Kuesioner
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Penanganan keluhan
    - 3.1.2 Pelayanan prima
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Kepemimpinan
    - 3.2.2 Komunikasi interpersonal
    - 3.2.3 Teknik penanganan keluhan wisatawan
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Teliti
  - 4.2 Handal
  - 4.3 Bertanggung jawab
  - 4.4 Bermartabat
  - 4.5 Cekatan
  - 4.6 Empati
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengidentifikasi jenis keluhan wisatawan
  - 5.2 Kemampuan mengatasi keluhan wisatawan

- KODE UNIT** : N.79PPW00.030.2  
**JUDUL UNIT** : **Menangani Situasi Konflik**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata menjadi mediasi untuk menangani situasi konflik dalam memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi situasi konflik	1.1 Potensi konflik diidentifikasi dengan segera. 1.2 Situasi yang dapat mengancam keamanan wisatawan atau kolega diidentifikasi sesuai kebutuhan.
2. Mengatasi situasi konflik	2.1 Konflik yang terjadi diselesaikan sesuai dengan ketentuan. 2.2 Pandangan orang lain dipertimbangkan sesuai prosedur. 2.3 Keterampilan berkomunikasi digunakan secara efektif untuk membantu penanganan konflik yang terjadi. 2.4 Teknik pemecahan konflik digunakan untuk mendapatkan solusi. 2.5 <b>Solusi alternatif</b> diambil jika diperlukan.
3. Menanggapi situasi konflik	3.1 Situasi konflik ditangani secara bijaksana dan bertanggung jawab. 3.2 Keadaan dan rincian situasi konflik disepakati bersama dengan wisatawan. 3.3 Tindakan yang tepat diambil untuk mengatasi situasi konflik demi kepuasan wisatawan. 3.4 Situasi konflik dialihkan menjadi pujian dengan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan. 3.5 Setiap dokumentasi dilengkapi secara akurat.

### **BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri perjalanan wisata dalam memimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
  - 1.2 Situasi konflik dapat dicantumkan tetapi tidak dibatasi pada:
    - 1.2.1 Keluhan konsumen.
    - 1.2.2 Konflik di antara kolega kerja.
    - 1.2.3 Tamu yang ditolak.
    - 1.2.4 Pecandu obat atau alkohol.
    - 1.2.5 Pengusiran dari tempat kerja.
    - 1.2.6 Konsumen yang menunda-nunda.
  - 1.3 Solusi alternatif dapat berupa:
    - 1.3.1 Diselesaikan secara musyawarah mufakat.
    - 1.3.2 Menghubungi pihak berwajib.
    - 1.3.3 Menghubungi pihak kolega.

2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
  - 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika profesi pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) perjalanan wisata

### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Prosedur menangani konflik
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Menangani konflik termasuk komunikasi
    - 3.2.2 Memecahkan masalah
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Handal
  - 4.2 Bertanggung jawab
  - 4.3 Bermartabat
  - 4.4 Teliti
  - 4.5 Empati
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan mengidentifikasi potensi konflik
  - 5.2 Kemampuan menangani situasi konflik secara bijaksana dan bertanggung jawab

- KODE UNIT** : N.79PPW00.031.1  
**JUDUL UNIT** : Mengatur Saat Kepulangan  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata saat kepulangan ke tanah air (Indonesia), untuk memberikan pelayanan yang handal, bertanggung jawab, dan bermartabat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengatur persiapan kepulangan	1.1 Prosedur kepulangan diinformasikan sesuai prosedur. 1.2 Tempat dan waktu berkumpul diinformasikan sesuai prosedur. 1.3 Pengurusan prosedur <i>tax refund</i> diinformasikan sesuai prosedur. 1.4 Wisatawan dan bagasi diidentifikasi sesuai dengan ketentuan. 1.5 <b>Prosedur check-in</b> wisatawan dan bagasi dilakukan sesuai aturan.
2. Mengatur hal yang khusus	2.1 Permintaan khusus wisatawan diatur sesuai dengan prosedur. 2.2 <b>Prosedur dan peraturan Quarantine Immigration Custom (QIC)</b> diinformasikan sesuai prosedur. 2.3 Pengaturan waktu dikelola sesuai prosedur. 2.4 Barang bawaan atau belanja tertentu dari wisatawan diidentifikasi.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada saat kepulangan di dalam memimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi organisasi.
  - 1.2 Prosedur *check in* yaitu: langkah pelaporan yang harus dilakukan di terminal keberangkatan sebelum prosedur QIC.
    - 1.2.1 *Check in counter* (penumpang dan bagasi).
    - 1.2.2 Peduli lindungi *World Health Organization (WHO)*.
    - 1.2.3 *E-Tax (custom declaration Indonesia)*.
  - 1.3 Prosedur QIC: Prosedur yang harus dilakukan di terminal keberangkatan (*departure terminal*).
    - 1.3.1 Konter penerbangan.
    - 1.3.2 Konter pengembalian pajak (*custom*).
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.1.1 *Handphone*
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Dokumen perjalanan
    - 2.2.2 *Passenger list*
    - 2.2.3 *Rooming list*
    - 2.2.4 Aplikasi *custom*, pelaporan *International Mobile Equipment Identity (IMEI)*, peduli lindungi

3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Kode etik pemimpin perjalanan wisata
  - 4.2 Standar  
(Tidak ada.)

#### **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.
  - 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Kepabeanan
    - 3.1.2 *Tax refund*
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Pengaturan bagasi
    - 3.2.2 Pengaturan tempat duduk di pesawat
4. Sikap kerja yang diperlukan
  - 4.1 Handal
  - 4.2 Bertanggung jawab
  - 4.3 Bermartabat
  - 4.4 Teliti
  - 4.5 Empati
5. Aspek kritis
  - 5.1 Kemampuan menginformasikan prosedur dan peraturan QIC
  - 5.2 Kemampuan mengelola pengaturan waktu secara tepat

- KODE UNIT** : N.79PPW00.032.2  
**JUDUL UNIT** : **Mengelola Laporan Kegiatan Tur**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka memimpin perjalanan wisata termasuk mengelola laporan kegiatan tur, mengelola laporan keuangan tur.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengelola laporan kegiatan tur	1.1 Format laporan kegiatan tur diisi sesuai prosedur. 1.2 Laporan kegiatan tur hari per hari dikelola sesuai prosedur. 1.3 Bukti laporan tur disimpan sesuai prosedur.
2. Mengelola laporan keuangan tur	2.1 Format laporan keuangan tur diisi sesuai prosedur. 2.2 Laporan keuangan tur dikelola secara teliti. 2.3 Bukti pengeluaran keuangan tur dilampirkan secara lengkap. 2.4 Salinan bukti laporan keuangan tur disimpan sesuai prosedur.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua sektor industri yang memimpin dan mengelola wisatawan di dalam memimpin perjalanan wisata nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan
    - 2.2.1 Biaya operasional
    - 2.2.2 Kuesioner
    - 2.2.3 Formulir laporan
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma  
(Tidak ada.)
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.
  - 1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

- 1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
  - 1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.
2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
    - 3.1 Pengetahuan
      - 3.1.1 Administrasi keuangan
      - 3.1.2 Prosedur keuangan perusahaan
      - 3.1.3 Nilai konversi mata uang
    - 3.2 Keterampilan
      - 3.2.1 Teknik penulisan laporan
      - 3.2.2 Teknik pengisian formulir
4. Sikap kerja yang diperlukan
    - 4.1 Teliti
    - 4.2 Handal
    - 4.3 Bertanggung jawab
    - 4.4 Bermartabat
    - 4.5 Cekatan
5. Aspek kritis
    - 5.1 Kemampuan membuat laporan kegiatan tur
    - 5.2 Kemampuan membuat laporan keuangan tur

- KODE UNIT** : **N.79PPW00.033.2**  
**JUDUL UNIT** : **Melakukan Komunikasi dalam Bahasa Inggris**  
**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pemimpin perjalanan wisata yang berhubungan dengan wisatawan dan kolega yang berbahasa Inggris agar dapat berkomunikasi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi dengan wisatawan dan kolega di tempat kerja	1.1 Istilah, ungkapan, dan bahasa tubuh digunakan untuk memperjelas komunikasi secara lisan. 1.2 Permintaan, pertanyaan, dan komentar didengarkan sesuai prosedur. 1.3 Bantuan dan saran dalam lingkup tanggung jawab diberikan dengan jelas. 1.4 Kebutuhan wisatawan dan kolega diidentifikasi secara jelas.
2. Melakukan pembicaraan melalui telepon	2.1 Kalimat yang sopan dan ramah digunakan sesuai prosedur. 2.2 Salam diberikan sesuai dengan prosedur. 2.3 Bantuan ditawarkan sesuai dengan prosedur. 2.4 Data penerima telepon dicatat secara akurat.
3. Melakukan komunikasi melalui teks	3.1 Pesan diketik dengan benar dan tepat. 3.2 Tujuan penulisan teks diidentifikasi dengan tepat. 3.3 Redaksi kalimat dipilih sesuai dengan prosedur.

**BATASAN VARIABEL**

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini diterapkan pada semua usaha perjalanan wisata dalam memimpin perjalanan wisata baik nasional maupun internasional, berdasarkan penugasan dari institusi/organisasi.
  
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan
    - 2.2.1 *Smartphone*
    - 2.2.2 Laptop
    - 2.2.3 Telepon
  - 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
  
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
  
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Etika berkomunikasi (telepon)

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemimpin perjalanan wisata

**PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk pemenuhan dimensi kompetensi yang harus dikuasai.

1.2 Penilaian unit kompetensi ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau di luar tempat kerja.

1.3 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

1.4 Penilaian unit kompetensi ini dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan objek/sasaran penilaian diantaranya: metode observasi langsung, praktik kerja simulasi, tes tertulis, lisan, wawancara, metode asesmen portofolio atau kombinasi dari berbagai metode sesuai kebutuhan dan sesuai skema sertifikasi.

2. Persyaratan kompetensi  
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan  
(Tidak ada.)

3.2 Keterampilan

3.2.1 Komunikasi interpersonal

3.2.2 Pembuatan daftar wisatawan, pengaturan kamar, dan bagasi

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Handal

4.3 Bertanggung jawab

4.4 Bermartabat

4.5 Cekatan

5. Aspek kritis

5.1 Kemampuan memahami kebutuhan wisatawan dan kolega melalui komunikasi menggunakan bahasa Inggris secara lisan maupun tulisan

BAB III  
PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan dan Penunjang Usaha Lainnya Golongan Pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur dan Jasa Reservasi Lainnya Bidang Pemimpin Perjalanan Wisata, maka SKKNI ini menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN  
REPUBLIK INDONESIA,



IDA FAUZIYAH