



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 16 TAHUN 2024
TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN
BIDANG RUMAH MINUM/KAFFE**

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 Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;
 - b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 04 April 2023 di Jakarta;
 - c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi Nomor B/76/SD.02.01/D.2/2023 tanggal 26 April 2023 perihal permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;
 - 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 Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe;

- 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 PENYEDIAAN AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN MINUMAN BIDANG RUMAH MINUM/KAFE.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe 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, 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 : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, wajib menyesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini ditetapkan.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Januari 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 16 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA
NASIONAL INDONESIA KATEGORI PENYEDIAAN
AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN
DAN MINUMAN BIDANG RUMAH MINUM/KAFE

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu destinasi pariwisata yang sudah dikenal di dunia karena memiliki daya tarik yang unik dan beragam serta memiliki kekhasan baik alam, budaya, flora, serta fauna sehingga banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang berkunjung untuk menikmatinya. Saat ini pemerintah juga terus berupaya untuk mendorong pengembangan destinasi pariwisata yang berkualitas, aman, dan nyaman dengan berbagai macam kegiatan pendukung di dalamnya.

Era globalisasi dalam lingkup perdagangan bebas antar negara membawa dampak ganda, disatu sisi membuka peluang untuk melakukan kerja sama yang seluas-luasnya namun di sisi lain akan menimbulkan persaingan yang semakin tajam dan oleh karena itu untuk mengantisipasinya perlu ditingkatkan mutu daya saing dan keunggulan kompetitif pada semua sektor industri dan jasa dengan mengandalkan keunggulan Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi serta manajemen termasuk di dalam sektor pariwisata.

Di tingkat ASEAN, sudah dilakukan kesepakatan untuk mobilitas tenaga profesional yang disebut *Mutual Recognition Arrangement* (MRA) pada tahun 2014, sebagai bentuk pengakuan standar kompetensi kerja di bidang pariwisata. Dalam rangka menyiapkan SDM yang handal dan berkualitas sesuai tuntutan pasar atau industri pariwisata, diperlukan suatu standar kompetensi bagi SDM pariwisata di Indonesia, diantaranya yang bekerja di bidang rumah minum/kafe.

Kebutuhan masyarakat di berbagai kota terhadap tempat untuk mengekspresikan diri seutuhnya, mengarahkan masyarakat pada fasilitas layanan rumah minum/kafe yang tersedia saat ini. Rumah minum/kafe sebagai ruang publik, bukan hanya dimaknai sebagai tempat untuk membeli berbagai macam aneka minuman saat seseorang merasa haus. Namun, rumah minum telah menjelma menjadi media interaktif bagi warga masyarakat yang ingin melakukan berbagai hal di rumah minum. Rumah minum/kafe kemudian menjelma menjadi sebuah tempat untuk berekspresi, berpendapat, hingga melakukan aktivitas pekerjaan kantor di dalam rumah minum.

Dalam dekade terakhir rumah minum/kafe di Indonesia berkembang begitu pesat baik sebagai bisnis yang menjanjikan baik yang berskala kecil maupun besar dengan berbagai ragam produk yang ditawarkan. Rumah minum kemudian menjadi sebuah model bisnis yang memiliki potensi besar untuk berkembang. Rumah minum/kafe dalam beberapa tahun belakangan ini menjadi sebuah industri yang mampu mendorong peningkatan devisa dan pendapatan masyarakat daerah. Hampir di setiap

daerah terdapat rumah minum/kafe yang dapat membantu masyarakat dalam menentukan pilihan bisnisnya.

Rumah minum/kafe telah berkembang tidak hanya di wilayah perkotaan, tetapi juga hingga ke pedesaan, dan telah memberikan dampak ekonomi yang berarti bagi masyarakat lokal yang berada di daerah-daerah pedesaan. Keberadaan rumah minum/kafe juga berdampak pada terbukanya lapangan kerja dan memberi efek ganda bagi perekonomian lokal. Pesatnya perkembangan rumah minum/kafe ini menunjukkan tingginya minat masyarakat maupun wisatawan mancanegara untuk menikmati minuman dari berbagai jenis aneka minuman berbahan dasar kopi, teh, buah, ataupun susu.

Dalam perkembangannya saat ini tuntutan terbesar dari rumah minum adalah adanya jaminan keamanan dan keselamatan bagi wisatawan. Jaminan terhadap keselamatan, keamanan, dan kenyamanan wisatawan hanya dapat dilakukan jika rumah minum/kafe dikelola oleh pengelola yang kompeten yang memiliki kecakapan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mumpuni dalam menjalankan rumah minum/kafe. Oleh karena itu, rumah minum membutuhkan SDM kompeten yang memenuhi standar kualitas SDM yang memenuhi syarat kualifikasi sesuai dengan standar yang berlaku secara nasional.

Sejak dikonvensikan pada tanggal 13 Desember 2007 dan dikuatkan dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Sub Golongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe hingga saat ini peraturan tersebut masih berlaku dan belum mengalami perubahan. Sementara tantangan perkembangan rumah minum/kafe menuntut adanya penyesuaian terhadap kualifikasi sumber daya pengelolaannya termasuk jenis-jenis aktivitasnya yang semakin beragam dan kompleks.

Menyikapi hal tersebut, asosiasi yang menaungi rumah minum/kafe, Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), lembaga pendidikan vokasi, praktisi, pelaku dan para pengusaha dan pengelola rumah minum/kafe menginisiasi perlunya melakukan kaji ulang dokumen Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) yang telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 370 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Makanan dan Minuman Golongan Pokok Penyediaan Minuman Golongan Penyediaan Minuman Subgolongan Bar Kelompok Usaha Rumah Minum/Kafe. Hal ini dikarenakan dokumen SKKNI tersebut sudah kurang relevan dan perlu penyesuaian dengan perkembangan yang ada saat ini.

Tujuan kaji ulang SKKNI Bidang Rumah Minum/Kafe ini adalah dalam rangka penyempurnaan SKKNI yang telah ada sebelumnya, selain itu sebagai acuan standardisasi kompetensi, pengembangan program pendidikan vokasi dan pelatihan kerja, serta pengembangan skema pada lembaga sertifikasi profesi khususnya bidang rumah minum/kafe.

Dasar regulasi pengembangan SKKNI ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2016 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Pengembangan SKKNI bidang Rumah Minum/Kafe mengacu pada *Regional Model Competency Standard (RMCS)* yang diawali dengan mengidentifikasi tujuan utama, fungsi kunci, fungsi utama, dan fungsi dasar.

Berdasarkan Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) dinyatakan bahwa kegiatan rumah minum/kafe, secara terperinci dapat dijelaskan sebagai berikut: Kategori (I) Penyediaan Akomodasi, Makan dan Minum, Golongan Pokok (56) Penyediaan Makan Minum, di mana tata cara pengklasifikasiannya dapat dijelaskan sebagaimana tabel berikut ini.

| KLASIFIKASI | KODE | JUDUL |
|-------------------------|------|---|
| Kategori | I | Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum |
| Golongan Pokok | 56 | Penyediaan Makanan dan Minuman |
| Bidang Industri | MIN | Penyediaan Minuman |
| Kelompok/Lapangan Usaha | 03 | Rumah Minum/Kafe |

B. Pengertian

Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Rumah Minum/Kafe ini, yang dimaksud dengan:

1. Barista adalah orang yang berprofesi meracik dan menyajikan minuman berbahan dasar kopi.
2. *Tea Sommelier* adalah orang yang berprofesi meracik dan menyajikan minuman berbahan dasar teh.
3. *Fruit Drink Maker* yang selanjutnya dsingkat FDM adalah orang yang berprofesi meracik dan menyajikan minuman berbahan dasar buah-buahan.
4. *Espresso* adalah 1 fl. oz. minuman (30mL +/- 5mL) terbuat dari biji kopi yang dihaluskan dan diekstraksi dengan temperatur dan tekanan tertentu dalam satu proses berkelanjutan.
5. *Grinder* adalah alat yang terdiri dari satu motor dan sepasang mata penggiling yang berfungsi untuk menghaluskan biji kopi matang menjadi bubuk kopi dengan tingkat kehalusan partikel yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan ekstraksi yang diharapkan.
6. *Barista Tools* adalah peralatan penunjang kerja Barista.
7. *Working Station* adalah area kerja peracik minuman.
8. *Tamper* adalah sebuah perangkat yang digunakan untuk memadatkan dan meratakan bubuk kopi pada *portafilter* guna menunjang ekstraksi yang sesuai kebutuhan.
9. *Coffee Dripper* adalah alat seduh kopi saring dengan menggunakan saringan kertas, metal atau kain dan bahan lainnya dengan bentuk yang beraneka ragam.
10. *Syphon* adalah alat seduh kopi yang terbuat dari kaca dengan menggunakan dua ruang tabung.
11. *French Press/Plunger* adalah alat seduh kopi yang menggunakan penyaring metal dengan cara ditekan setelah kopi diekstrak dengan waktu tertentu.
12. Moka Pot adalah suatu alat seduh kopi yang menggunakan sumber panas dibawah untuk mengalirkan air panas yang menekan bubuk kopi di wadah atas.
13. *Ibrik* adalah alat membuat kopi ala Turki.
14. *Percolator* adalah alat penyeduhan kopi dimana air mendidih tersirkulasi dalam sebuah wadah yang berisi bubuk kopi.
15. *Coffee Urn* adalah *Percolator* yang berukuran besar.
16. *Crema* adalah buih atau busa yang dihasilkan dari hasil ekstraksi yang terdapat di *Espresso*.

17. *Dine In* adalah pemesanan minuman di tempat usaha rumah minum di mana pelanggan menikmati pemesanan minumannya di rumah minum.
18. *Take Away* adalah pemesanan minuman di tempat usaha rumah minum di mana pelanggan membawa pulang pesanan minumannya.
19. Teh Hijau adalah daun teh yang digunakan untuk membuat minuman berbahan dasar teh yang proses pembuatannya tidak melalui proses fermentasi.
20. Teh Hitam adalah daun teh yang digunakan untuk membuat minuman berbahan dasar teh yang proses pembuatannya melalui proses fermentasi dari enzim fenolase yang terdapat di dalam daun teh.
21. Teh Oolong adalah daun teh yang digunakan untuk membuat minuman berbahan dasar teh yang proses pembuatannya melalui proses semi fermentasi dan dibuat dengan bahan baku khusus, yaitu varietas tertentu seperti *Camellia Sinensis* varietas *Sinensis* yang memberikan aroma khusus.
22. Teh Putih adalah daun teh yang digunakan untuk membuat minuman berbahan dasar teh yang merupakan jenis teh yang tidak mengalami proses fermentasi.

C. Penggunaan SKKNI

Standar Kompetensi dibutuhkan oleh beberapa lembaga/institusi yang berkaitan dengan pengembangan SDM, sesuai dengan kebutuhan masing-masing:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
 - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.
2. Untuk dunia usaha/industri dan penggunaan tenaga kerja
 - a. Membantu dalam rekrutmen.
 - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
 - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan.
 - d. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha/industri.
3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
 - a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan penilaian dan sertifikasi.

D. Komite Standar Kompetensi

Susunan Komite Standar Kompetensi pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Rumah Minum/Kafe ditetapkan melalui Keputusan Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/50/IL.14/D.2/2022 tanggal 2 Juli 2022 tentang Tim Komite Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Tahun Anggaran 2022, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan Komite Standar Kompetensi SKKNI Bidang Rumah Minum/Kafe

| 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. Hutahaeen | Direktorat Standardisasi Kompetensi | Anggota |
| 8. | Hendri Noviardi | Direktorat Standardisasi Kompetensi | Anggota |
| 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 |

| NO. | NAMA | INSTANSI/LEMBAGA | JABATAN DALAM TIM |
|-----|---|---|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 |

Susunan Tim Perumus pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Rumah Minum/Kafe ditetapkan melalui Keputusan Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/20/SD.02.00/D.2/2023 tanggal 6 Januari 2023 tentang Tim Perumus Kegiatan Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Rumah Minum/Kafe, Tahun Anggaran 2023, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Susunan Tim Perumus SKKNI Bidang Rumah Minum/Kafe

| NO. | NAMA | INSTANSI/LEMBAGA | JABATAN DALAM TIM |
|-----|----------------|--|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Ariyanto | LSP CWI | Ketua |
| 2. | Hendrayana | P4MTRI | Sekretaris |
| 3. | Dendy Selmaeza | Barat Daya Coffee | Anggota |
| 4. | Taufik Djati | Perkumpulan Pegiat Perhotelan, Pariwisata, MICE, Travel, dan Restoran Indonesia (P4MTRI) | Anggota |
| 5. | Julian Gumay | Q Grader | Anggota |
| 6. | Agus Mulyadi | Untag | Anggota |
| 7. | S.R. Madaga | Topidi Kopi | Anggota |
| 8. | Dedi Ikhwani | Deputroe Coffee | Anggota |
| 9. | Hari Setiyono | LSP Pariwisata Nasional/BPD PHRI Jawa Timur | Anggota |
| 10. | Agus Purwanto | Sobat Seduh | Anggota |

Susunan Tim Verifikasi Internal pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Rumah Minum/Kafe ditetapkan melalui Keputusan Direktur Standardisasi Kompetensi selaku Ketua Komite Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/9/HK.01.02/D.2.4/2023 tanggal 28 Februari 2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Standardisasi Kompetensi selaku Ketua Tim Komite Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Nomor SK/03/SD.02.00/D.24/2023 tentang Tim Verifikasi Internal Penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pariwisata dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Susunan Tim Verifikasi SKKNI Bidang Rumah Minum/Kafe

| NO. | NAMA | INSTANSI/LEMBAGA | JABATAN DALAM TIM |
|-----|---------------|--|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Herbin Saragi | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Ketua |

| NO. | NAMA | INSTANSI/LEMBAGA | JABATAN DALAM TIM |
|-----|-----------------------------------|--|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | Arius S.M. Hutahaeen | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 3. | Nurlaila | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 4. | Sutanto | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 5. | Kristianti Handayani | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 6. | Lina Verawati | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 7. | Hidayat | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 8. | Riany Puspita | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 9. | Ujang Sobari | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 10. | Ngatman | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 11. | Herlina | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 12. | LB. Ruth Florida Wulandari Melati | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 13. | Chaindra Adityas Ramadhan | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 14. | Axel Bramasta | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 15. | Dimaz Indra R. Sempurnajaya | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |
| 16. | Muhammad Agung Putranto | Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif | Anggota |

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

| TUJUAN UTAMA | FUNGSI KUNCI | FUNGSI UTAMA | FUNGSI DASAR | | |
|---|---|---|---|--|--|
| Mewujudkan pengelola rumah minum/kafe yang kompeten dan berdaya saing | Merencanakan strategi bisnis usaha rumah minum/kafe | Membuat konsep dasar usaha | Melakukan aktualisasi ide usaha | | |
| | | | Melakukan riset pasar | | |
| | | | Menyusun rencana bisnis | | |
| | | Mengelola sumber daya usaha | Membangun pendekatan tim dalam pemberian layanan | | |
| | | | | Membuat anggaran operasional | |
| | Melaksanakan usaha rumah minum/kafe | Mengelola bahan baku, peralatan, dan perlengkapan usaha | Mengelola bahan baku, peralatan, dan perlengkapan usaha | Menyiapkan bahan baku minuman berbahan dasar kopi | |
| | | | | Menyiapkan bahan baku minuman berbahan dasar teh | |
| | | | | Menyiapkan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan | |
| | | | | Menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi | |
| | | | | Menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh | |
| | | | | Menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan | |
| | | | | Merencanakan pembelian*** | |
| | | | | Membeli barang dan jasa*** | |
| | | | | Mendokumentasikan data barang*** | |
| | | | | Mengelola area kerja dan pelayanan | Meyiapkan area pelayanan |
| | | | | | Memeriksa kelayakan sarana dan prasarana |

| TUJUAN UTAMA | FUNGSI KUNCI | FUNGSI UTAMA | FUNGSI DASAR | |
|--------------|--------------|---|---|---|
| | | | layanan | |
| | | | Melayani pelanggan | |
| | | Meyediakan aneka minuman kepada pelanggan | Membuat minuman kopi menggunakan mesin | |
| | | | Membuat minuman kopi menggunakan peralatan manual | |
| | | | Membuat aneka minuman berbahan dasar teh | |
| | | | Membuat aneka minuman berbahan dasar buah-buahan | |
| | | | Memutakhirkan pengetahuan tentang produk minuman dan pelayanan | |
| | | | Mengelola kebersihan, kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja | Mengimplementasikan prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)** |
| | | Mengelola tindakan tanggap darurat** | | |
| | | Menjalankan prosedur penanganan sampah dan limbah buangan | | |
| | | Memelihara usaha | Menangani situasi konflik | |
| | | | Mempromosikan produk minuman dan layanan | |
| | | | Melakukan percakapan dasar dalam bahasa Inggris di tingkat operasional* | |
| | | Mengelola pendapatan | Memproses transaksi keuangan* | |
| | | | Menghitung pendapatan | |
| | | | Mempersiapkan laporan keuangan * | |
| | | Melakukan evaluasi kegiatan rumah minum/kafe | Menganalisis layanan | Menjaga kualitas layanan pelanggan* |
| | | | | Melakukan survei kepuasan pelanggan |
| | | | Melakukan kaji ulang dan kemitraan | Mengembangkan, mengimplementasikan dan mengkaji |

| TUJUAN UTAMA | FUNGSI KUNCI | FUNGSI UTAMA | FUNGSI DASAR |
|--------------|--------------|----------------|---|
| | | secara efektif | ulang strategi pembelian*** |
| | | | Melakukan kerjasama secara efektif dengan pelanggan dan kolega* |

Keterangan

* Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 208 Tahun 2021 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggara Tur

** Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 38 Tahun 2019 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang K3 pada Jabatan Kerja Personil Kesehatan dan Keselamatan Kerja

*** Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 170 Tahun 2020 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Logistik

B. Daftar Unit Kompetensi

| NO. | KODE UNIT | JUDUL UNIT KOMPETENSI |
|-----|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | I.56MIN03.001.1 | Melakukan Aktualisasi Ide Usaha |
| 2. | I.56MIN03.002.1 | Melakukan Riset Pasar |
| 3. | I.56MIN03.003.1 | Menyusun Rencana Bisnis |
| 4. | I.56MIN03.004.2 | Membangun Pendekatan Tim dalam Pemberian Layanan |
| 5. | I.56MIN03.005.1 | Membuat Anggaran Operasional |
| 6. | I.56MIN03.006.2 | Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Kopi |
| 7. | I.56MIN03.007.1 | Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Teh |
| 8. | I.56MIN03.008.1 | Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan |
| 9. | I.56MIN03.009.2 | Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Kopi |
| 10. | I.56MIN03.010.1 | Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Teh |
| 11. | I.56MIN03.011.1 | Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Buah-buahan |
| 12. | I.56MIN03.012.2 | Menyiapkan Area Pelayanan |
| 13. | I.56MIN03.013.1 | Memeriksa Kelayakan Sarana dan Prasarana Layanan |
| 14. | I.56MIN03.014.2 | Melayani Pelanggan |
| 15. | I.56MIN03.015.1 | Membuat Minuman Kopi Menggunakan Mesin |
| 16. | I.56MIN03.016.1 | Membuat Minuman Kopi Menggunakan Peralatan Manual |
| 17. | I.56MIN03.017.1 | Membuat Aneka Minuman Berbahan Dasar Teh |

| NO. | KODE UNIT | JUDUL UNIT KOMPETENSI |
|-----|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 18. | I.56MIN03.018.1 | Membuat Aneka Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan |
| 19. | I.56MIN03.019.1 | Memutakhirkan Pengetahuan tentang Produk Minuman dan Pelayanan |
| 20. | I.56MIN03.020.1 | Menjalankan Prosedur Penanganan Sampah dan Limbah Buangan |
| 21. | I.56MIN03.021.1 | Menangani Situasi Konflik |
| 22. | I.56MIN03.022.1 | Mempromosikan Produk Minuman dan Layanan |
| 23. | I.56MIN03.023.1 | Menghitung Pendapatan |
| 24. | I.56MIN03.024.1 | Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan |

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : **I.56MIN03.001.1**

JUDUL UNIT : **Melakukan Aktualisasi Ide Usaha**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menggali, menggagas, dan menciptakan ide atau gagasan pengembangan usaha yang mengikuti perkembangan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan dalam berbagai segmentasi dan perubahan perilaku pelanggan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---------------------------------|--|
| 1. Menggali ide usaha | 1.1 Prospek usaha diidentifikasi berdasarkan tingkat kebutuhan pelanggan, segmentasi usaha, dan lokasi strategis. 1.2 Hasil identifikasi didokumentasikan dalam bisnis model kanvas sebagai dasar dalam pembuatan ide usaha. |
| 2. Mengaktualisasikan ide usaha | 2.1 Ide usaha disusun sesuai segmentasi dan hasil identifikasi kecenderungan tingkat pemesanan minuman tertinggi . 2.2 Ide atau gagasan dituangkan ke dalam bentuk layanan, jenis minuman, serta variasi penyajian yang memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan perilaku pelanggan pada setiap segmentasi. 2.3 Identifikasi ide yang telah dikonkretkan ke dalam bentuk layanan, jenis minuman, dan variasi penyajian, dirumuskan ke dalam pembangunan rencana usaha. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggali, menggagas, dan menciptakan ide atau gagasan pengembangan usaha yang mengikuti perkembangan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan dalam berbagai segmentasi dan perubahan perilaku pelanggan.
- 1.2 Penggalan terhadap ide dan mengaktualisasikannya ke dalam bentuk usaha, jenis minuman, serta variasi penyajian dilakukan untuk memastikan bahwa perencanaan pendirian usaha didasari oleh karena adanya kebutuhan, keinginan, dan perilaku pelanggan.
- 1.3 Bisnis Model Kanvas (BMK) merupakan alat manajemen strategis untuk mendefinisikan serta mengomunikasikan ide atau konsep bisnis dengan cepat dan mudah.
- 1.4 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi penggalan ide/gagasan pembentukan usaha rumah minum, observasi terhadap kebutuhan, keinginan, dan perilaku pelanggan, serta mengaktualisasikan ide/gagasan tersebut ke dalam rencana bisnis.
- 1.5 Prospek usaha merupakan potensi keuntungan yang diperoleh sesuai segmentasi dan perkiraan jenis aneka minuman yang disukai pelanggan.

- 1.6 Segmentasi merupakan pemetaan target pelanggan pemesan minuman berdasarkan karakteristik, kebutuhan, perilaku ataupun preferensi minuman dalam strata usia ataupun kelompok generasi.
 - 1.7 Hasil identifikasi tingkat pemesanan minuman tertinggi merupakan jenis aneka minuman yang paling banyak dipesan oleh pelanggan minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengumpul data
 - 2.1.2 Alat pengolah data
 - 2.1.3 Alat pencetak dokumen
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Dokumen formulir evaluasi pelaksanaan kegiatan usaha
 - 2.2.3 Dokumen bisnis model kanvas
 - 2.2.4 Masterplan usaha
 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman penyusunan dokumen bisnis perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Inovasi dan kreasi usaha
 - 3.1.2 Kewirausahaan

- 3.1.3 Bisnis model kanvas
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisis lingkungan usaha
 - 3.2.2 Menggali ide/gagasan dari berbagai *literature*, referensi empiris, dan media informasi lainnya dalam pembangunan sebuah usaha
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Analitis dalam melakukan pemetaan usaha
 - 4.2 Cermat dalam menilai potensi usaha dan prospek usaha
 - 4.3 Tangguh dalam melakukan berbagai penggalan dan penelusuran berbagai ide usaha
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menganalisa prospek usaha berdasarkan tingkat kebutuhan pelanggan pada segmentasi usaha dan analisis lokasi strategis usaha
 - 5.2 Ketepatan dalam menuangkan ide atau gagasan ke dalam bentuk layanan, jenis minuman, serta variasi penyajian yang memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan perilaku pelanggan pada setiap segmentasi

KODE UNIT : I.56MIN03.002.1
JUDUL UNIT : Melakukan Riset Pasar
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengumpulkan dan mengolah data, menganalisis, dan menginterpretasi data potensi pasar terhadap jasa pelayanan dalam rangka pengembangan usaha.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|--|
| 1. Menyiapkan riset pemasaran | 1.1 Urgensi riset pemasaran disusun berdasarkan tujuan pendirian dan pengembangan usaha. 1.2 Metode riset pasar ditetapkan sesuai dengan tujuan usaha. 1.3 Instrumen riset disiapkan berdasarkan kerangka konsep potensi pasar dan aspek kelayakan usaha. |
| 2. Mengumpulkan dan mengolah data potensi pasar | 2.1 Profil pelanggan disurvei berdasarkan parameter tingkat kecenderungan pemilihan dan prospek usaha. 2.2 Data pelanggan dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan teknik pengolahan data survei kebutuhan pelanggan. 2.3 Tabulasi data pelanggan disiapkan sebagai dasar analisis preferensi dan kelayakan. |
| 3. Menganalisis kelayakan riset pasar | 3.1 Data hasil survei pelanggan yang telah diolah dianalisis untuk mengetahui preferensi produk minuman yang disukai dan kelayakan tempat usaha. 3.2 Kelayakan standar pelayanan minimal dipastikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 3.3 Data hasil riset pasar didokumentasikan sesuai SOP perusahaan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengumpulkan dan mengolah data, menganalisis, dan menginterpretasi data potensi pasar terhadap jasa pelayanan dalam rangka pengembangan usaha sebagai dasar dalam pengambilan keputusan kelayakan pendirian dan/atau pengembangan usaha yang berkelanjutan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi urgensi pelaksanaan riset pasar, perancangan metodologi riset dan instrumentasi riset, pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis dan interpretasi hasil riset sebagai dasar pengambilan keputusan kelayakan usaha.
 - 1.3 Metode riset pasar merupakan pendekatan ilmiah terapan yang dilakukan untuk mengetahui preferensi usaha dan kelayakan usaha melalui kuesioner, riset grup, ataupun survei.

- 1.4 Instrumen riset merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tujuan riset pasar dapat berupa namun tidak terbatas pada: kuesioner survei, wawancara, telepon, aplikasi pesan.
 - 1.5 Parameter dalam riset pasar dapat berupa namun tidak terbatas pada klasifikasi usia, jenis kelamin, preferensi jenis minuman yang disukai, aroma, tempat usaha, akses masuk, kenyamanan, dan kebersihan.
 - 1.6 Teknik pengolahan data yang digunakan pada riset pasar untuk tujuan pendirian ataupun pengembangan usaha dapat dilakukan secara sederhana dengan teknik tertentu misalnya distribusi frekuensi (menurut Riduwan: 2003 penyusunan suatu data mulai dari data terkecil hingga terbesar yang membagi banyaknya data kedalam beberapa kelas).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Mobile phone* dan/atau komputer dan/atau laptop
 - 2.1.2 *Flip chart*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Pedoman riset, tidak terbatas pada kuesioner responden
 - 2.2.3 Kerangka acuan riset
 - 2.2.4 Instrumen survei
 - 2.2.5 Daftar responden terpilih
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kejujuran dalam pengolahan, analisis, dan interpretasi riset
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Panduan riset pasar

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.1.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.1.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.1.3 *Role play*.
 - 1.1.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.1.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.1.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.1.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Metode riset pasar
 - 3.1.2 Statistik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data hasil riset pasar
 - 3.2.2 Menghitung kelayakan usaha berdasarkan hasil kajian riset pasar
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengumpulkan dan mengolah data hasil riset
 - 4.2 Analitis dalam mendeskripsikan hasil riset dengan interpretasi yang rasional
 - 4.3 Jujur dalam mengungkap kebenaran hasil riset
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menganalisis dan menginterpretasi hasil riset untuk mengetahui preferensi minuman yang disukai konsumen dan kelayakan tempat usaha
 - 5.2 Keakuratan dalam membuat rekomendasi pendirian dan pengembangan usaha ditetapkan berdasarkan analisis kelayakan usaha

KODE UNIT : **I.56MIN03.003.1**
JUDUL UNIT : **Menyusun Rencana Bisnis**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menganalisis kelayakan usaha berdasarkan tinjauan lingkungan usaha, operasi usaha serta kelayakan dan proyeksi keuangan yang sesuai dengan tujuan usaha.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--------------------------------------|---|
| 1. Mengidentifikasi lingkungan usaha | 1.1 Komponen lingkungan usaha diidentifikasi berdasarkan parameter kelayakan usaha . 1.2 Komponen pasar dan kondisi persaingan usaha dianalisis pada aspek analisis lingkungan usaha. 1.3 Peluang dan tantangan pengembangan usaha diidentifikasi sesuai wilayah sasaran dan lokasi tujuan. 1.4 Risiko usaha dinilai berdasarkan tingkatan dan strategi pengendalian risiko. |
| 2. Menyusun rencana usaha | 2.1 Komponen kelayakan usaha rumah minum dievaluasi sesuai ukuran keberhasilan masing-masing komponen. 2.2 Kelayakan operasi jasa layanan dan perkiraan kelayakan finansial dihitung sesuai standar minimal kelayakan operasi dan ukuran finansial. 2.3 Strategi operasional pengelolaan usaha rumah minum disusun berdasarkan arah pengembangan usaha. 2.4 Rekomendasi kelayakan usaha rumah minum disusun sebagai dasar pengambilan keputusan bisnis. 2.5 Laporan rencana bisnis rumah minum disusun berdasarkan standar acuan model bisnis plan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menganalisis kelayakan usaha rumah minum berdasarkan tinjauan lingkungan usaha, operasi usaha rumah minum, dan serta kelayakan dan proyeksi keuangan yang sesuai dengan tujuan usaha rumah minum berdasarkan ukuran keberhasilan dan pencapaian visi usaha rumah minum.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi analisis lingkungan usaha, analisis dan evaluasi kelayakan komponen usaha rumah minum, pengembangan strategi usaha, dan perhitungan kelayakan finansial usaha rumah minum.
 - 1.3 Komponen lingkungan usaha merupakan aspek penting yang harus dianalisis secara efektif untuk memberikan dukungan terhadap pencapaian keberhasilan usaha rumah minum meliputi: target

konsumen, ukuran pasar saat ini dan yang potensial, kompetitor, serta aspek lingkungan jauh seperti kebijakan pemerintah.

- 1.4 Parameter kelayakan usaha adalah ukuran kelayakan dari suatu usaha berdasarkan variabel keberhasilan tertentu meliputi: tidak terbatas pada visi dan misi, *Strength Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) analisis, *time line*, strategi, *team work*, *competition*, *financial*, dan *marketing plan*.
 - 1.5 Komponen pasar merupakan calon pelanggan potensial yang dinilai memiliki peluang besar untuk menjadi pelanggan rumah minum dalam kategorisasi tertentu, seperti: usia, preferensi jenis minuman yang paling disukai, ataupun kompetisi harga yang rasional bagi pelanggan, ukuran pasar saat ini dan potensi ke depan, dan tingkat pertumbuhan pasar.
 - 1.6 Komponen kelayakan usaha merupakan aspek penting penentu keberhasilan usaha yang dinilai layak untuk dapat memulai suatu kegiatan usaha berdasarkan hasil identifikasi terhadap peluang dan tantangan berusaha berdasarkan tujuan dan gambaran situasi bisnis dengan menilai berbagai manfaat yang dihasilkan dari kegiatan usaha tersebut. Komponen kelayakan usaha dinilai dari aspek hukum/legalitas usaha, manfaat ekonomi, pasar dan pemasaran, manajemen, dan kelayakan finansial.
 - 1.7 Kelayakan finansial merupakan alat yang digunakan untuk mengkaji kemungkinan keuntungan yang diperoleh dari suatu kegiatan usaha, meliputi: analisis tingkat pengembalian modal usaha, analisis kewajaran dan struktur biaya, dan pendapatan usaha.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 1.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer dan/atau laptop dan/atau *flip chart*
 - 1.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Masterplan pengembangan usaha
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
 4. Norma dan standar
 - 1.1 Norma
 - 4.1.1 Etika bisnis dalam penyusunan rencana usaha
 - 1.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman akuntansi keuangan
 - 4.2.2 Standar mutu, kebijakan mutu, dan arah kebijakan usaha

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

- 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
- 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
- 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
- 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Analisis lingkungan usaha
 - 3.1.2 Studi kelayakan usaha
 - 3.1.3 Model *business plan*
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisis dan menginterpretasi kondisi lingkungan usaha internal dan eksternal rumah minum
 - 3.2.2 Menghitung kelayakan finansial
 - 3.2.3 Memberikan alternatif pengambilan keputusan rencana bisnis dan pengembangan usaha rumah minum
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Analitis dalam mengidentifikasi dan membaca peluang usaha rumah minum
 - 4.2 Cermat dan teliti dalam menghitung kelayakan usaha berdasarkan aspek hukum, pasar, manajemen, SDM, dan finansial
 - 4.3 Jujur dan akurat dalam menyusun dan memberikan usulan rekomendasi pengambilan keputusan usaha rumah minum
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi komponen lingkungan usaha yang sesuai dan tepat berdasarkan parameter kelayakan usaha
 - 5.2 Ketelitian dan keakuratan dalam menganalisis komponen pasar dan kondisi persaingan usaha pada analisis lingkungan bisnis
 - 5.3 Ketelitian dan ketepatan dalam menganalisis kelayakan operasi jasa layanan dan perkiraan kelayakan finansial dihitung sesuai standar minimal kelayakan operasi dan ukuran finansial

KODE UNIT : I.56MIN03.004.2
JUDUL UNIT : Membangun Pendekatan Tim dalam Pemberian Layanan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mengembangkan dan memimpin tim layanan pelanggan untuk memberikan standar penyampaian layanan yang teridentifikasi.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|--|
| 1. Mengembangkan standar layanan | 1.1 Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada tingkat layanan pelanggan yang disediakan diidentifikasi. 1.2 Ekspektasi pelanggan dan opini tentang level saat ini dan tingkat yang diharapkan dalam pemberian layanan diteliti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.3 Layanan standar diratifikasi SOP perusahaan. |
| 2. Membentuk tim layanan | 2.1 Kebutuhan tim layanan diidentifikasi. 2.2 Perekrutan tim dilakukan dari lingkungan area usaha berdasarkan kebutuhan area pekerjaan. 2.3 Layanan standar dikomunikasikan kepada anggota tim. |
| 3. Meningkatkan pelayanan | 3.1 Kinerja tim dalam hal pemberian layanan dipantau sesuai SOP perusahaan. 3.2 Kebijakan, prosedur, dan standar terkait dengan pemberian layanan ditinjau sesuai SOP perusahaan. 3.3 Sumber daya dialokasikan untuk penyediaan standar pemberian layanan yang diidentifikasi. 3.4 Keluhan pelanggan terkait dengan penyediaan layanan dibantu tanggapinya sesuai dengan prosedur. 3.5 Catatan yang berkaitan dengan pemberian layanan disimpan sesuai prosedur. |
| 4. Melakukan kerja sama dengan manajemen terkait pemberian layanan | 4.1 Saran untuk perbaikan pemberian layanan didiskusikan dengan manajemen. 4.2 Contoh kegagalan yang signifikan dalam standar pemberian layanan yang teridentifikasi disampaikan kepada manajemen. 4.3 Informasi operasional tentang pemberian layanan disampaikan kepada manajemen. 4.4 Tim layanan dan standar untuk aktivitas bisnis dan target pasar yang |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------|----------------------|
| | baru dikembangkan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menganalisis pendekatan tim dalam memberikan layanan kepada pelanggan pada industri rumah minum/kafe, yang sesuai dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan usaha rumah minum berdasarkan ukuran keberhasilan dan pencapaian visi usaha rumah minum.
 - 1.2 Faktor internal dan eksternal yang berdampak pada tingkat layanan pelanggan mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Lokasi pemberian layanan.
 - 1.2.2 Harapan pelanggan.
 - 1.2.3 Tingkat layanan yang diiklankan.
 - 1.2.4 Profil pelanggan.
 - 1.2.5 Citra dan kinerja masa lalu perusahaan.
 - 1.2.6 Reputasi.
 - 1.2.7 Peringkat kualitas tempat kerja.
 - 1.3 Meneliti ekspektasi pelanggan dan opini mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Mempelajari keluhan dan pujian pelanggan yang telah diterima oleh perusahaan.
 - 1.3.2 Pengamatan penyampaian layanan saat ini.
 - 1.3.3 Mewawancarai pelanggan dan staf mengenai pengalaman dan masalah mereka dengan pelayanan yang diterima dan diberikan.
 - 1.3.4 Mengakses data penelitian industri yang ada tentang pemberian layanan.
 - 1.4 Standar pelayanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi pelanggan, termasuk waktu tunggu untuk interaksi langsung dan transaksi, serta tanggapan elektronik melalui email dan telepon.
 - 1.4.2 Rasio anggota tim pengiriman layanan dengan pelanggan.
 - 1.4.3 Tingkat kualitas layanan, termasuk pertimbangan terhadap standar kualitas yang bervariasi yang mungkin berlaku dalam suatu organisasi dalam keadaan tertentu dan berbeda.
 - 1.4.4 Presentasi pribadi mencakup penampilan, pakaian anggota tim pengiriman layanan, kebersihan pribadi, dan sikap.
 - 1.4.5 Bentuk komunikasi dalam menangani pemberian layanan, termasuk menyapa pelanggan, dan menghadapi kesulitan pelanggan secara verbal dan non-verbal.
 - 1.4.6 Produksi materi tertulis untuk diberikan kepada atau dilihat oleh pelanggan termasuk papan nama, berbasis situs web, formulir, selebaran, dan semua dokumentasi khusus perusahaan.
 - 1.5 Tim layanan terpilih mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Memastikan persyaratan anggaran tenaga kerja terpenuhi.
 - 1.5.2 Mengidentifikasi kebutuhan pemberi layanan pada setiap tahap interaksi pelanggan dengan perusahaan setempat dan/atau stafnya.
 - 1.5.3 Mengidentifikasi individu untuk menjadi anggota tim.

- 1.5.4 Memastikan tim memiliki beragam keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk memberikan standar layanan yang teridentifikasi.
- 1.5.5 Mengembangkan tim permanen dan *ad hoc* yang sanggup menangani layanan darurat, termasuk situasi darurat, staf yang tidak hadir karena sakit, permintaan penjualan yang tinggi yang tidak diperkirakan sebelumnya, dan masalah yang dihadapi pelanggan.
- 1.6 Sumber daya yang dialokasikan untuk penyediaan standar pemberian layanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Waktu.
 - 1.6.2 Pelatihan.
 - 1.6.3 Sumber daya fisik diantaranya alat bantu penyandang disabilitas dan *nursing room*.
 - 1.6.4 Teknologi informasi.
- 1.7 Anggota tim dibantu untuk menanggapi keluhan pelanggan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.7.1 Melakukan intervensi ketika anggota tim tampak tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan.
 - 1.7.2 Mendukung anggota tim dalam menangani keluhan.
 - 1.7.3 Memimpin dengan memberi contoh dalam penyelesaian keluhan pelanggan.
 - 1.7.4 Mendorong anggota tim untuk menangani keluhan dan pelanggan yang sulit sehingga dapat memperluas keahlian mereka dan membangun kepercayaan.
- 1.8 Memonitor pencapaian layanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Mengikuti praktik yang telah dijelaskan kepada anggota tim tentang evaluasi pemberian layanan.
 - 1.8.2 Menggunakan evaluasi objektif disertai observasi dan refleksi pribadi untuk menentukan tingkat layanan yang diberikan.
 - 1.8.3 Menggunakan 'pembelanja misteri' eksternal sebagai penyedia data untuk digunakan dalam pemantauan proses.
 - 1.8.4 Mengamati praktik anggota tim.
 - 1.8.5 Mencari umpan balik dari pelanggan dan anggota tim.
 - 1.8.6 Memeriksa keluhan, pujian, dan laporan kecelakaan atau kerusakan.
- 1.9 Catatan yang berkaitan dengan pemberian layanan mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.9.1 Daftar nama staf dan lembar gaji.
 - 1.9.2 Keluhan dan pujian yang diterima dari pelanggan.
 - 1.9.3 Catatan tertulis dari observasi pribadi.
 - 1.9.4 Catatan umpan balik dari pelanggan dan staf.
 - 1.9.5 Salinan dokumentasi dilengkapi oleh anggota tim untuk menggambarkan kepatuhan persyaratan layanan berbasis kertas, termasuk keakuratan, harga yang benar, pemantauan detail, keterbacaan, dan kelengkapan.
 - 1.9.6 Laporan akreditasi.
- 1.10 Mendorong anggota tim mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.10.1 Menjelaskan standar layanan dan tingkat layanan.
 - 1.10.2 Memprioritaskan standar dan persyaratan pemberian layanan.
 - 1.10.3 Mendefinisikan terminologi yang relevan.
 - 1.10.4 Mengklarifikasi masalah terkait layanan yang diambil.

- 1.11 Memberikan umpan balik mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.11.1 Memuji anggota tim atas upaya mereka, termasuk mengakui dan menghargai individu, dan upaya tim.
 - 1.11.2 Memberi nasihat kepada anggota tim tentang ketidakpatuhan dengan standar penyampaian layanan dan memantau upaya mereka untuk memperbaiki situasi.
 - 1.11.3 Menyampaikan contoh pujian dan keluhan pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Dokumen perusahaan yang sah dan aktif
 - 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 *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals - D2.TCS.CL5.03 Build and Maintain a Team Approach to Service Delivery*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengetahuan tentang kode praktik pemberian layanan yang relevan
 - 3.1.2 Pengetahuan tentang ekspektasi layanan pelanggan dan pengiriman layanan industri secara umum strategi dan pilihan yang tersedia dan diterapkan oleh kompetisi

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Keterampilan dalam kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan pemberian layanan, pengaduan penanganan, pengawasan staf, pemantauan kinerja tim, pendisiplinan staf, pengalokasian tanggung jawab, dan rapat staf
 - 3.2.2 Mampu dalam prinsip manajemen tim dan teknik kohesi tim
 - 3.2.3 Mampu menggunakan interpersonal *skill*, komunikasi, pembinaan, umpan balik, dan motivasi

- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Disiplin dalam menjalani tugas
 - 4.2 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas
 - 4.3 Aktif dalam berkomunikasi

- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengembangkan dan secara verbal mengomunikasikan serangkaian layanan tertulis standar pengiriman yang cocok untuk digunakan dalam organisasi
 - 5.2 Konsistensi dalam memberikan kepemimpinan berkelanjutan kepada tim penyampaian layanan di sebuah lingkungan operasional termasuk pemantauan, pemeliharaan, dan peningkatan pemberian layanan selama periode yang ditentukan

- KODE UNIT** : **I.56MIN03.005.1**
JUDUL UNIT : **Membuat Anggaran Operasional**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi, menguraikan, menganalisis, dan memformulasikan rincian kebutuhan biaya tetap dan variabel serta pendapatan dan pengeluaran yang dibutuhkan untuk menjalankan operasi usaha sesuai rencana bisnis dan pengembangan usaha untuk menjaga keberlangsungan usaha secara efisien dan berkelanjutan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|--|
| 1. Memetakan komponen anggaran operasional usaha | 1.1 Komponen biaya tetap diidentifikasi sesuai dengan tujuan usaha. 1.2 Komponen biaya variabel diidentifikasi sesuai dengan tujuan usaha. 1.3 Komponen anggaran pendapatan diidentifikasi berdasarkan target penjualan dan harga satuan. 1.4 Harga pokok penjualan dirumuskan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.5 Formulir dan pedoman penyusunan anggaran operasional disiapkan sebagai dasar dalam penyusunan anggaran pendapatan dan biaya operasional. |
| 2. Menghitung anggaran pendapatan dan biaya operasional | 2.1 Target penjualan usaha ditetapkan berdasarkan perkiraan jumlah pelanggan pada setiap jenis minuman. 2.2 Perkiraan pendapatan hasil penjualan minuman harian dihitung berdasarkan jumlah dan jenis minuman yang dipesan pelanggan. 2.3 Perkiraan biaya operasional dihitung berdasarkan setiap komponen biaya operasional yang dikeluarkan. 2.4 Perkiraan pendapatan dan biaya operasional dianalisis kewajarannya berdasarkan target keuntungan usaha. 2.5 Anggaran pendapatan dan pengeluaran usaha disusun sesuai target penjualan dan keuntungan yang ingin dicapai. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengelola bahan baku yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, menguraikan, menganalisis, dan memformulasikan rincian kebutuhan biaya tetap dan variabel serta pendapatan dan pengeluaran yang dibutuhkan untuk menjalankan operasi usaha sesuai rencana bisnis dan pengembangan usaha untuk menjaga keberlangsungan usaha secara efisien dan berkelanjutan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi target perkiraan pendapatan dan analisis kewajaran biaya pengeluaran setiap

komponen untuk mendapatkan tingkat keuntungan yang prospektif dan menunjang keberlanjutan usaha.

- 1.3 Komponen anggaran pendapatan merupakan *item* perkiraan pemasukan hasil penjualan minuman yang dibeli oleh pelanggan berdasarkan jenis minuman yang dapat memberikan keuntungan usaha rumah minum, meliputi:
 - 1.3.1 Penjualan setiap *item* jenis minuman berbahan dasar kopi, teh, atau buah-buahan yang dibeli pelanggan.
 - 1.3.2 Bunga bank.
 - 1.3.3 Pendapatan jasa lainnya.
 - 1.4 Komponen biaya operasional merupakan perkiraan *item* pengeluaran yang dibutuhkan untuk memproduksi bahan baku minuman hingga menjadi aneka jenis minuman yang dapat dipesan oleh pelanggan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan, meliputi:
 - 1.4.1 Biaya harga pokok penjualan: biaya tenaga kerja langsung, bahan baku.
 - 1.4.2 Biaya gaji.
 - 1.4.3 Biaya administrasi.
 - 1.4.4 Biaya promosi.
 - 1.4.5 Biaya penyusutan.
 - 1.5 Target penjualan merupakan tujuan dalam bentuk jumlah pelanggan dan banyaknya jenis minuman yang ditetapkan untuk menghasilkan pendapatan dengan margin yang positif, tumbuh, dan menunjang usaha secara berkelanjutan dalam waktu tertentu.
 - 1.6 Komponen biaya tetap merupakan memiliki nominal sama dan harus dibayarkan setiap proses produksi dijalankan. Biaya ini tak akan membengkak bahkan saat volume produksi perusahaan sedang padat.
 - 1.7 Biaya variabel merupakan biaya yang besarnya berubah-ubah tergantung tingkat produksi di rumah minum/kafe.
 - 1.8 Perkiraan pendapatan merupakan jumlah pemasukan yang diharapkan dapat dicapai sebagai keuntungan dari penjualan aneka minuman berdasarkan jenis minuman yang dipesan oleh pelanggan. Pendapatan rumah minum dari jenis minuman yang dijual sangat dipengaruhi oleh keragaman jenis minuman yang disediakan oleh rumah minum/kafe untuk setiap aneka minuman dari masing-masing bahan dasar, baik berbahan dasar kopi, teh, maupun buah-buahan.
 - 1.9 Perkiraan biaya operasional merupakan jumlah perkiraan biaya yang harus dikeluarkan untuk menghasilkan jasa pelayanan berdasarkan fungsi dan satuan harga biaya operasional, yang meliputi:
 - 1.9.1 Biaya pembelian bahan baku produksi minuman.
 - 1.9.2 Biaya pengiriman bahan baku.
 - 1.9.3 Biaya *overhead*.
 - 1.9.4 Biaya administrasi kantor.
 - 1.9.5 Biaya pemasaran/promosi.
 - 1.9.6 Biaya gaji pegawai.
 - 1.9.7 Biaya pemeliharaan.
 - 1.9.8 Biaya investasi pengembangan.
 - 1.9.9 Biaya utilitas.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer dan/atau laptop dan/atau telepon seluler
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Instruksi kerja

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) Perusahaan
 - 4.2.2 Standar akuntansi biaya

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi biaya
 - 3.1.3 Akuntansi manajemen
 - 3.1.4 Jenis-jenis pendapatan dan pengeluaran
 - 3.1.5 Komponen harga pokok penjualan
 - 3.1.6 Metode penyusunan dan perhitungan anggaran
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengonsolidasi usulan biaya operasional masing-masing fungsi di dalam organisasi
 - 3.2.2 Menghitung perkiraan pendapatan
 - 3.2.3 Menghitung perkiraan pengeluaran
 - 3.2.4 Menyusun perkiraan anggaran berbasis kinerja penjualan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Jujur dalam membuat perhitungan anggaran pendapatan dan biaya operasional
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menghitung perkiraan usulan biaya operasional usaha

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menganalisis komponen anggaran pendapatan berdasarkan target penjualan dan harga satuan
 - 5.2 Ketelitian dalam mengidentifikasi komponen biaya operasional sesuai dengan tujuan usaha
 - 5.3 Ketepatan dalam menghitung perkiraan biaya operasional berdasarkan setiap komponen biaya operasional

- KODE UNIT** : I.56MIN03.006.2
JUDUL UNIT : **Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Kopi**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku berbahan dasar kopi, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku berbahan dasar kopi.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|--|
| 1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku berbahan dasar kopi | 1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar kopi. 1.2 Aneka minuman berbahan dasar kopi harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi. 1.3 Rencana kebutuhan bahan baku disiapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 2. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi | 2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar kopi diidentifikasi sesuai SOP perusahaan. 2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi diperiksa mutu dan kuantitas sesuai SOP perusahaan. 2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar kopi didokumentasikan kedalam buku kendali mutu . |
| 3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar kopi | 3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar kopi ditetapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi ditimbang berdasarkan instruksi kerja. |
| 4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi | 4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar kopi dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan. 4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar kopi diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan. 4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------|--|
| | dijangkau. 4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa. 4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar kopi diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku. 4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman, serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan, dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai standar penyimpanan dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan merupakan perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman merupakan sajian berbagai macam minuman berbahan dasar kopi.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini meliputi, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar kopi: biji kopi sangrai/*roasted bean* dengan jenis arabica dan/atau robusta.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim* dan Susu Kental Manis (SKM).
 - 1.5.3 Gula: gula pasir, gula coklat, dan gula aren.
 - 1.5.4 Bahan baku lainnya seperti sirup, saus *Topping*, bubuk perasa, es batu, dan air mineral.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu merupakan dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan

untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku merupakan pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
 - 1.9 Metode penyimpanan bahan baku meliputi, namun tidak terbatas pada *First In First Out (FIFO)*, *First Expired First Out (FEFO)*, penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat ukur
 - 2.1.2 Alat timbang
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
 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) perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi

- 3.1.2 Jenis-jenis kopi
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan kalibrasi alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
 - 4.4 Teratur dalam menempatkan posisi bahan baku berbahan dasar kopi
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.3 Ketepatan dalam menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.007.1
JUDUL UNIT : **Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Teh**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku bahan baku minuman berbahan dasar teh, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku minuman berbahan dasar teh.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|---|
| 1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar teh | 1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar teh. 1.2 Aneka minuman berbahan dasar teh harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi. 1.3 Rencana kebutuhan bahan baku ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 2. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh | 2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar teh diidentifikasi sesuai SOP perusahaan. 2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh diperiksa mutu dan kuantitas sesuai SOP perusahaan. 2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar teh didokumentasikan kedalam buku kendali mutu . |
| 3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar teh | 3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar teh ditetapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh ditimbang berdasarkan instruksi kerja. |
| 4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh | 4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar teh dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan. 4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar teh diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan. 4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------|---|
| | dijangkau. 4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa. 4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar teh diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku. 4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai standar penyimpanan, dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan merupakan perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman merupakan sajian berbagai macam minuman berbahan dasar teh.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini meliputi, namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar teh: Teh Hijau, Teh Hitam, Teh Oolong, Teh Putih.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim*, kental manis.
 - 1.5.3 Gula: gula pasir, gula coklat dan gula aren.
 - 1.5.4 Bahan baku lainnya seperti sirup, jeruk nipis, soda, telur, bubuk perasa, es batu, dan air mineral.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu merupakan dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan

untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku merupakan pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
 - 1.9 Metode penyimpanan bahan baku meliputi, namun tidak terbatas pada *First In First Out (FIFO)*, *First Expired First Out (FEFO)*, penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengukur
 - 2.1.2 Alat timbang bahan baku
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
 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) Perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh

- 3.1.2 Jenis-jenis teh
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan peneraan alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.3 Ketepatan dalam menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar teh
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar teh

KODE UNIT : I.56MIN03.008.1
JUDUL UNIT : Menyiapkan Bahan Baku Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan kebutuhan bahan baku bahan baku berbahan dasar buah-buahan, mengidentifikasi jumlah dan jenis, menetapkan jumlah dan kebutuhan, dan mengontrol persediaan bahan baku berbahan dasar buah-buahan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|---|
| 1. Menyusun rencana kebutuhan bahan baku berbahan dasar buah-buahan | 1.1 Permintaan harian penjualan minuman dihitung berdasarkan tren penjualan sebagai dasar penyusunan rencana kebutuhan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan. 1.2 Aneka minuman berbahan dasar buah-buahan harian yang menjadi pilihan pelanggan diidentifikasi berdasarkan jumlah permintaan tertinggi. 1.3 Rencana kebutuhan bahan baku ditetapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 5. Mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan | 2.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan diidentifikasi sesuai SOP perusahaan. 2.2 Bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa mutu sesuai SOP perusahaan. 2.3 Jumlah, jenis, dan kualitas bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan didokumentasikan kedalam buku kendali mutu . |
| 3. Menetapkan jumlah dan kebutuhan bahan baku yang akan digunakan dalam pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan | 3.1 Jumlah dan jenis bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan ditetapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan ditimbang berdasarkan instruksi kerja. |
| 4. Mengontrol persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar kopi | 4.1 Persediaan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan dikemas dalam wadah sesuai standar penyimpanan yang dianjurkan oleh perusahaan asal bahan. 4.2 Pelabelan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa kesesuaian jumlah, jenis, dan nama bahan baku sesuai standar penyimpanan. 4.3 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan disimpan dan ditempatkan pada lokasi mudah dijangkau. |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------|---|
| | 4.4 Persediaan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa secara berkala sesuai prosedur periksa. 4.5 Suhu ruang dan kelembaban ruang penyimpanan bahan baku minuman berbahan dasar buah-buahan diperiksa sesuai standar normal untuk setiap bahan baku. 4.6 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan yang masuk dan keluar diurutkan berdasarkan metode penyimpanan bahan baku. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan bahan baku untuk merencanakan kebutuhan berupa menghitung dan menimbang kebutuhan bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan, mengendalikan persediaan bahan baku sesuai rencana operasional pembuatan harian penjualan minuman, memastikan kelayakan bahan baku sesuai standar kuantitas dan kualitas pemakaian bahan baku pembuatan aneka minuman serta menyimpan dan mendokumentasikan sesuai standar prosedur penyimpanan bahan baku yang baik.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi perencanaan, identifikasi, penetapan, dan mengontrol bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai standar penyimpanan, dan pengelolaan bahan baku yang baik dan benar.
- 1.3 Tren penjualan adalah perkiraan jumlah pemesanan minuman harian yang dibutuhkan untuk menyusun rencana kebutuhan bahan baku dalam jumlah dan jenis sesuai dengan pemesanan yang sering diminta pelanggan.
- 1.4 Aneka minuman adalah sajian berbagai macam minuman berbahan dasar buah-buahan.
- 1.5 Bahan baku dalam unit kompetensi ini namun tidak terbatas pada:
 - 1.5.1 Bahan baku berbahan dasar buah-buahan jeruk, apel, buah naga, *strawberry*, *manga*, alpukat, bengkoang, dan pepaya.
 - 1.5.2 Susu: *full cream*, *Ultra High Temperature* (UHT), rendah atau tanpa lemak/*low-skim*, kental manis.
 - 1.5.3 Bahan lainnya seperti gula, coklat, es batu, air mineral, sirup, dan bubuk perasa.
- 1.6 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.6.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.6.2 Kesegaran bahan.
 - 1.6.3 Kebersihan bahan.
- 1.7 Buku kendali mutu adalah dokumen pemenuhan persyaratan mutu bahan baku sesuai standar masing-masing jenis bahan yang telah ditentukan sesuai teknik dan aktivitas terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan, serta meningkatkan mutu bahan baku, agar sesuai standar yang telah ditetapkan.

- 1.8 Pelabelan bahan baku adalah pemberian identitas bahan baku yang memuat namun tidak terbatas pada: nama bahan baku, berat bersih, tanggal, dan kode kedaluwarsa.
- 1.9 Metode penyimpanan bahan baku namun tidak terbatas pada *First In First Out (FIFO)*, *First Expired First Out (FEFO)*, penyimpanan kering, penyimpanan dingin, serta pendinginan pada suhu lebih rendah (*deep-chilling*).
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengukur
 - 2.1.2 Alat timbang bahan baku
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan
 - 2.2.3 *Log book*
 - 2.2.4 Instruksi kerja
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) Perusahaan
 - 4.2.2 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 3.1.2 Jenis-jenis buah-buahan

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menghitung bahan baku yang dibutuhkan
 - 3.2.2 Melakukan peneraan alat timbang bahan baku dan menimbang bahan baku sesuai instruksi kerja
 - 3.2.3 Mencatat bahan baku yang dibutuhkan dan membuat laporan hasil penimbangan bahan baku pada label
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.2 Cermat dalam menimbang bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai takaran jenis minuman yang dipesan
 - 4.3 Tepat dalam melakukan pengemasan dan penyimpanan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi jumlah, jenis, dan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan pemeriksaan terhadap mutu dan kualitas bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.3 Ketepatan menimbang bahan baku sesuai takaran pemesanan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.4 Ketelitian dalam menyimpan bahan baku pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan

KODE UNIT : I.56MIN03.009.2
JUDUL UNIT : Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Kopi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi dengan konsep *green tourism*.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|--|
| 1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi | 1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai SOP perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan. |
| 2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi | 2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan perangkat air dimatikan sesuai dengan prosedur. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism*.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.
 - 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud tidak terbatas pada semua peralatan kopi yang menggunakan energi listrik, bola lampu, AC, kulkas, dan dispenser.
 - 1.4 Perangkat air yang dimaksud tidak terbatas pada keran *washbasin* dan keran bak penampungan air.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin *Espresso*: *super-automatic*, *automatic*, *semi-automatic* manual, dan professional

- 2.1.2 Mesin kopi: *Coffee Urn* dan *Percolator*
- 2.1.3 Alat giling kopi manual dan elektrik
- 2.1.4 Alat seduh manual (tidak terbatas pada): *French Press/Plunger*, *dripper*, *Syphon*, *Moka Pot*, *rock presso*, *aero press*, *cold brew*, dan kopi saring Aceh
- 2.1.5 Peralatan lainnya: *electric kettle*/pemanas air, *shaker*, timbangan digital, kompor/pemanas digital, dispenser, gelas, dan sendok
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Barista Tools* (tidak terbatas pada): *Tamper*, *tamping mat*, *knock box*, *milk jug*, kuas/*brushes*, celemek, termometer, dan *timer*.
 - 2.2.2 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur/*shot glass*
 - 2.2.3 Nampan
 - 2.2.4 Daftar inventaris peralatan dan perlengkapan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan
 - 1.2.3 *Role play*
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi sesuai dengan konsep *green tourism*
- 4 Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

KODE UNIT : I.56MIN03.010.1
JUDUL UNIT : Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Teh

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh dengan konsep *green tourism*.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|--|
| 1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh | 1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan. |
| 2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh | 2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan air dimatikan sesuai dengan prosedur. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai dengan konsep *green tourism*.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.
- 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud (tidak terbatas pada) semua peralatan teh yang menggunakan energi listrik, bola lampu, AC, kulkas dan dispenser.
- 1.4 Perangkat air yang dimaksud (tidak terbatas pada) keran *washbasin* dan keran bak penampungan air.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin pemanas teh
 - 2.1.2 Alat seduh manual (tidak terbatas pada): dandang uap, *French Press* atau *Plunger*, pot, dan *shaker*
 - 2.1.3 *Electric kettle*/pemanas air, kompor/pemanas digital
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Tea sommelier tools*: *stainless steel milk jug*, kuas dan sikat/*brushes*, lap/*towel*, termometer, celemek, *timer*, gelas, dan sendok
 - 2.2.3 Alat ukur: timbangan, sendok takar, dan gelas ukur atau *shot glass*
 - 2.2.4 Nampan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh sesuai dengan konsep *green tourism*
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan, dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar teh
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

- KODE UNIT** : **I.56MIN03.011.1**
JUDUL UNIT : **Menyiapkan Peralatan dan Perlengkapan Pembuatan Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar kopi, dan mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan dengan konsep *green tourism*.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|--|
| 1. Melakukan pemeriksaan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan | 1.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya. 1.2 Peralatan dan perlengkapan kerja diinventarisasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.3 Jenis peralatan dan perlengkapan didokumentasikan sesuai SOP perusahaan. |
| 2. Memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan | 2.1 Peralatan dan perlengkapan dibersihkan sesuai kebutuhan dan standar kebersihan. 2.2 Peralatan dan perlengkapan disimpan pada tempat yang aman sesuai SOP perusahaan. 2.3 Perangkat listrik dan perangkat air dimatikan sesuai prosedur. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan secara baik dan layak digunakan, memelihara peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan dengan membersihkan secara benar, menyimpan, menginventarisasikan dan didokumentasikan, serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai dengan konsep *green tourism*.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan, cara memelihara serta mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai dengan konsep *green tourism* untuk kelestarian lingkungan yang berkelanjutan.
 - 1.3 Perangkat listrik yang dimaksud tidak terbatas pada semua peralatan buah-buahan yang menggunakan energi listrik, bola lampu, *Air Conditioner* (AC), kulkas, dan dispenser.
 - 1.4 Perangkat air (*dishwashing area*) yang dimaksud tidak terbatas pada keran wastafel dan keran bak penampungan air.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin blender
 - 2.1.2 *Juicer* ekstraktor
 - 2.1.3 *Juicer* penyimpanan
 - 2.1.4 Pemaseras buah manual
 - 2.1.5 Pisau, alat pengupas kulit, pot, dan *shaker*
 - 2.1.6 *Electric kettle*/pemanas air, kompor/pemanas digital
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Fruit Drink Maker* (FDM) *tools* tidak terbatas pada: *milk jug*, kuas dan sikat/*brushes*, lap/*towel*, celemek, *timer*, gelas, dan sendok
 - 2.2.3 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur/*shot glass*
 - 2.2.4 Nampan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - 4.2.3 *Green tourism*
 - 4.2.4 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis-jenis dan spesifikasi peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan

- 3.1.2 Standar pelestarian lingkungan dan penghematan energi berbasis *green tourism*
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa kelayakan peralatan dan perlengkapan kerja serta inventarisasi dan pendokumentasian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 3.2.2 Memelihara dengan membersihkan dan menyimpan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan secara benar (*cleanliness*)
 - 3.2.3 Mengelola peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai dengan konsep *green tourism*
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.3 Tepat dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam menyiapkan dan membersihkan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.2 Kecermatan dalam menginventarisasi serta mendokumentasikan peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 5.3 Ketepatan dalam pemanfaatan energi demi menjaga kelestarian lingkungan

KODE UNIT : **I.56MIN03.012.2**
JUDUL UNIT : **Menyiapkan Area Pelayanan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan dan memelihara area pelayanan dengan melakukan pemeriksaan area pelayanan, membersihkan area pelayanan, dan mendokumentasikan kesiapan area pelayanan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|--|
| 1. Melakukan pemeriksaan area pelayanan | 1.1 Area pelayanan diperiksa kesiapannya sesuai standar kebersihan dan kenyamanan sebelum melakukan pelayanan pelanggan. 1.2 Alat dan bahan kebersihan diperiksa agar berfungsi dengan baik dan tersedia dengan cukup. 1.3 Data dan kondisi area layanan disiapkan berdasarkan daftar periksa dan prosedur pemeriksaan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 2. Membersihkan area kerja pelayanan | 2.1 Area pelayanan dibersihkan dengan memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan. 2.2 Fasilitas area layanan untuk menunjang keindahan dan kerapian area layanan ditata dengan baik. |
| 3. Mendokumentasikan kesiapan area pelayanan | 3.1 Hasil pemeriksaan area layanan didokumentasikan kedalam formulir laporan sesuai SOP perusahaan. 3.2 Umpan balik terhadap survei kepuasan area layanan dianalisis sebagai dasar peningkatan layanan kepada pelanggan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pemeriksaan area pelayanan, membersihkan area pelayanan, dan mendokumentasikan kesiapan area pelayanan sesuai standar mutu dan pelayanan prima dalam rangka memberikan kenyamanan pelanggan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi persiapan area pelayanan, pembersihan area pelayanan, mendokumentasikan kesiapan area layanan, dan memperoleh umpan balik dari pelanggan.
 - 1.3 Area pelayanan adalah tempat pelaksanaan kegiatan usaha yang meliputi area pelanggan, toilet, gudang, dan logistik.
 - 1.4 Alat dan bahan kebersihan meliputi sapu, sikat, kain lap, kain pel, cairan pembersih, dan tempat penampungan sampah.
 - 1.5 Fasilitas area pelayanan terdiri dari halaman depan, meja, kursi, colokan listrik, toilet, ruang ibadah, ruangan rapat, lantai, langit-langit, dan *spot selfie*.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Sikat
 - 2.1.2 Pembersih kaca
 - 2.1.3 Sapu
 - 2.1.4 *Vacuum cleaner*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Log book* dan atau formulir ceklis kebersihan dan kerapihan area pelayanan
 - 2.2.3 Instruksi kerja
 - 2.2.4 Kain lap
 - 2.2.5 Kain pel
 - 2.2.6 Cairan pembersih
 - 2.2.7 Ember
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Prinsip kerja Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin (5R)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan
 - 4.2.2 *Green tourism*
 - 4.2.3 *Cleanliness*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Konsep *preventive* dan *corrective maintenance*
 - 3.1.2 Jenis area pelayanan dan fungsinya
 - 3.1.3 Pelayanan prima
 - 3.1.4 Konsep ringkas, rapi, resik, rawat, rajin

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan pemeriksaan kondisi fisik kebersihan, kenyamanan, dan pemenuhan persyaratan mutu area pelayanan
 - 3.2.2 Melakukan pemeliharaan dan pembersihan secara rutin harian terhadap area pelayanan
 - 3.2.3 Mencatat penggunaan dan pemeliharaan area pelayanan dan membuat laporan kebersihan area pelayanan harian
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Rajin melakukan pemeriksaan kondisi fisik, kebersihan, dan kenyamanan area pelayanan secara periodik sebelum dan setelah digunakan
 - 4.2 Rajin melakukan pembersihan area pelayanan setelah penggunaan sesuai prosedur pemeliharaan dan standar mutu
 - 4.3 Cermat dalam membersihkan area pelayanan
 - 4.4 Teliti dalam menata peralatan dan perlengkapan area pelayanan
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan kondisi kerapihan area pelayanan
 - 5.2 Ketelitian dalam melakukan kebersihan area pelayanan

KODE UNIT : I.56MIN03.013.1
JUDUL UNIT : Memeriksa Kelayakan Sarana dan Prasarana Layanan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, memeriksa, mengukur, dan memastikan kelayakan sarana dan prasarana layanan sesuai standar kelayakan sarana dan prasarana untuk menjamin terselenggaranya keselamatan dan kesehatan kerja.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|---|
| 1. Menyiapkan alat uji kelayakan sarana dan prasarana layanan | 1.1 Sarana dan prasarana area pelayanan yang akan diuji disiapkan sesuai daftar periksa dan standar mutu sarana dan prasarana . 1.2 Alat uji kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan disiapkan berdasarkan spesifikasi teknis sarana dan prasarana. 1.3 Instruksi kerja pemeriksaan mutu dan kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan disiapkan sesuai standar operasional prosedur. 1.4 Rencana pemeriksaan kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan disusun sesuai daftar periksa sarana dan prasarana. |
| 2. Menguji kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan | 2.1 Sampel pengujian kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan ditentukan sesuai kebutuhan pengujian. 2.2 Sarana dan prasarana yang dapat diuji secara langsung diperiksa mutu dan kelaikannya sesuai standar mutu sarana dan prasarana area pelayanan. 2.3 Sarana dan prasarana yang hanya dapat diuji di tempat pengujian dibawa ke tempat pengujian untuk diperiksa kelaikannya sesuai standar kelaikan yang dipersyaratkan. 2.4 Hasil pengujian kelaikan dibandingkan kesesuaiannya dengan standar mutu kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan. 2.5 Hasil pengujian diberi label sebagai identitas sarana dan prasarana area pelayanan yang telah memenuhi kriteria kelaikan. 2.6 Sarana dan prasarana area pelayanan yang dinilai tidak layak digunakan, dilakukan proses perbaikan sesuai prosedur. |
| 3. Melakukan kalibrasi peralatan penyajian aneka minuman secara berkala | 3.1 Alat dan perlengkapan yang akan dikalibrasi disiapkan. 3.2 Alat dan perlengkapan dikalibrasi sesuai dengan <i>manual book</i> . |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan, memeriksa, mengukur, dan memastikan kelaikan sarana dan prasarana sesuai standar kelaikan sarana dan prasarana untuk menjamin terselenggaranya keselamatan dan kesehatan kerja.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi pemeriksaan, pengujian, dan dokumentasi kelaikan sarana dan prasarana area pelayanan yang dilakukan secara berkala untuk menjamin terselenggaranya keselamatan sarana dan prasarana area pelayanan.
 - 1.3 Standar mutu sarana dan prasarana adalah tolak ukur spesifikasi teknis sarana dan prasarana yang dipersyaratkan untuk dapat digunakan dalam mendukung proses usaha yang diantaranya fasilitas akses masuk tempat usaha, kekuatan meja kursi yang digunakan pada ruang pelayanan, jaringan air, jaringan listrik, standar keamanan jaringan pipa atau tabung gas, dan lain sebagainya.
 - 1.4 Sarana dan prasarana yang dapat diuji secara langsung adalah segala sesuatu yang merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang dapat diuji secara langsung tanpa harus membawa sarana prasarana tersebut ke tempat pengujian, misalkan: pengecekan terhadap kekuatan klep pipa gas, pemeriksaan indikator suhu peralatan pembuat aneka minuman, dan lain sebagainya.
 - 1.5 Sarana dan prasarana yang hanya dapat diuji di tempat pengujian adalah segala sesuatu yang merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang hanya dapat diuji di tempat pengujian, misalkan: pengujian kelaikan kendaraan pengangkut bahan baku, pengujian ambang batas fisika, kimia, dan biologi area pembuatan aneka minuman, dan lain sebagainya.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Avo meter
 - 2.1.2 *Espresso coffee machine*
 - 2.1.3 *Grinder*
 - 2.1.4 *Manual brewing*
 - 2.1.5 Termometer
 - 2.1.6 Wadah sampel
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Tool kits*
 - 2.2.2 Instruksi kerja
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman pengambilan sampel pengujian komponen fisika, kimia dan biologi pada area pembuatan minuman
 - 4.2.2 Standar mutu sarana dan prasarana area pelayanan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Metode pengujian sarana dan prasarana area pelayanan
 - 3.1.2 Komponen persyaratan spesifikasi teknis sarana dan prasarana area pelayanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengambil sampel pengujian
 - 3.2.2 Menguji secara fisik sarana dan prasarana area pelayanan sesuai standar mutu dan keselamatan sarana dan prasarana
 - 3.2.3 Memberikan label dan pencatatan dokumentasi kelaikan hasil pengujian
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengambil sampel sesuai kebutuhan pengujian
 - 4.2 Teliti dalam melakukan kalibrasi peralatan
 - 4.3 Cermat dalam membaca hasil pengujian
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menguji kelaikan sarana dan prasarana yang dapat diuji secara langsung mutu dan kelaikannya sesuai standar mutu sarana dan prasarana area pelayanan
 - 5.2 Ketelitian dalam membaca kesesuaian hasil pengujian sarana dan prasarana area pelayanan dibandingkan dengan standar mutu sarana dan prasarana

KODE UNIT : **I.56MIN03.014.2**
JUDUL UNIT : **Melayani Pelanggan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani pemesanan aneka minuman sesuai daftar urutan pemesanan dengan memperhatikan dan menyediakan fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman sesuai standar keselamatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|---|
| 1. Menerima pemesanan aneka minuman dari pelanggan | 1.1 Tipe pelanggan diidentifikasi sesuai dengan karakteristik. 1.2 Menu aneka minuman dijelaskan kepada pelanggan dengan sopan sesuai etika pelayanan pelanggan yang baik. 1.3 Pesanan minuman dicatat dalam jenis dan jumlah pesanan yang sesuai dengan pemesanan pelanggan. |
| 2. Melayani pemesanan minuman | 2.1 Pesanan minuman yang telah dibuat dan diperiksa disampaikan sesuai dengan tipe pelanggan. 2.2 Pesanan dicocokkan dengan nota pemesanan. |
| 3. Membuat produk minuman sesuai dengan pesanan pelanggan | 3.1 Daftar pemesanan aneka minuman ditata sesuai urutan pemesanan. 3.2 Pesanan minuman yang telah selesai dibuat diperiksa kesesuaiannya sesuai <i>taking order</i> . |
| 4. Memberikan pelayanan ramah terhadap anak yang nyaman dan aman | 4.1 Kebutuhan pelayanan ramah anak diidentifikasi sesuai standar perusahaan, kenyamanan, dan keamanan. 4.2 Tanda dan label identitas ramah anak disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan. |
| 5. Memberikan pelayanan terhadap perempuan yang nyaman dan aman | 5.1 Kebutuhan pelayanan ramah perempuan diidentifikasi sesuai standar perusahaan, kenyamanan, dan keamanan. 5.2 Tanda dan label identitas ramah perempuan disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan. |
| 6. Memberikan pelayanan terhadap pelanggan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman | 6.1 Kebutuhan pelayanan ramah berkebutuhan khusus diidentifikasi sesuai standar perusahaan, kenyamanan, dan keamanan. 6.2 Tanda dan label identitas ramah pelanggan yang berkebutuhan khusus |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------|---|
| | disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melayani pemesanan aneka minuman sesuai daftar urutan pemesanan dengan memperhatikan dan menyediakan fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman sesuai standar keselamatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menjelaskan menu aneka minuman kepada pelanggan, mencatat pesanan sesuai permintaan pelanggan, melayani pelanggan, dengan memperhatikan penyediaan fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman sesuai standar keselamatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 1.3 Aneka minuman adalah jenis-jenis minuman berbahan dasar kopi, teh, dan buah-buahan yang disuguhkan kepada pelanggan dalam berbagai bentuk penyajian.
- 1.4 Tipe pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan yang berkebutuhan khusus, anak-anak, dan perempuan mempunyai cara yang berbeda ketika melakukan pelayanan.
- 1.5 Pelayanan ramah anak adalah suatu pelayanan yang disediakan untuk memfasilitasi kebutuhan anak yang aman dan nyaman guna memudahkan dan mendukung kegiatan operasi rumah minum, meliputi:
 - 1.5.1 Tempat bermain anak dapat berisi: ayunan, papan luncur, kolam bola, aneka mainan anak.
 - 1.5.2 Toilet anak.
 - 1.5.3 Ruang baca dan kreativitas anak.
 - 1.5.4 Tanda keamanan untuk mencegah terjadinya kondisi ketidaknyamanan dan ketidakamanan bagi anak.
- 1.6 Tanda dan label identitas adalah informasi singkat berupa simbol atau tulisan yang singkat, padat, dan jelas yang memberikan informasi keamanan dan kenyamanan dapat berupa:
 - 1.6.1 Simbol.
 - 1.6.2 Label penunjuk.
- 1.7 Pelayanan ramah perempuan adalah area yang dapat digunakan oleh perempuan yang datang ke area rumah minum yang mendukung kebutuhannya untuk berinteraksi secara langsung dengan lingkungan sekitarnya.
- 1.8 Pelayanan ramah berkebutuhan khusus adalah suatu daftar sarana pendukung yang disediakan untuk memfasilitasi kebutuhan orang disabilitas dan lansia yang aman dan nyaman guna memudahkan dan mendukung kegiatan operasi rumah minum, meliputi dan tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 Kursi roda.
 - 1.8.2 Toilet dengan dilengkapi dengan peralatan untuk berkebutuhan khusus.

- 1.8.3 Tanda keamanan untuk mencegah terjadinya kondisi ketidaknyamanan dan ketidakamanan bagi pelanggan berkebutuhan khusus.
 - 1.8.4 Tangga miring.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Fasilitas tempat bermain anak: perosotan, ayunan, dan mandi bola
 - 2.1.2 Ruang laktasi
 - 2.1.3 Toilet terpisah
 - 2.1.4 Tempat wudhu dan shalat yang terpisah
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Alat tulis gambar
 - 2.2.3 Pensil berwarna
 - 2.2.4 Kertas gambar
 - 2.2.5 Popok bayi
 - 2.2.6 Tisu basah
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika pelayanan kepada pelanggan
 - 4.1.2 Etika penyampaian informasi pada tanda atau label identitas yang sesuai dengan usia anak, perempuan, dan orang dengan berkebutuhan khusus
 - 4.1.3 Etika komunikasi dan berbicara kepada anak dan orang dengan berkebutuhan khusus
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar pelayanan pelanggan
 - 4.2.3 Standar fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus
 - 4.2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pelayanan prima
 - 3.1.2 Perilaku dan kebiasaan anak saat berada di ruang publik
 - 3.1.3 Arti dan makna simbol dan tanda ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus
 - 3.1.4 Pengelolaan risiko
 - 3.1.5 Kebutuhan perempuan saat berada di ruang publik
 - 3.1.6 Kebutuhan orang dengan berkebutuhan khusus saat berada di ruang publik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menjelaskan daftar menu aneka minuman
 - 3.2.2 Mencatat pemesanan sesuai keinginan pelanggan
 - 3.2.3 Menyampaikan pemesanan sesuai urutan pemesanan dalam jenis, jumlah, aroma, serta rasa yang diinginkan pelanggan
 - 3.2.4 Mengidentifikasi fasilitas ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus yang sesuai dengan luasan
 - 3.2.5 Mengomunikasikan kondisi aman dan nyaman kepada anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus dengan bahasa yang mudah dimengerti dan ramah
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dan ramah saat memberikan layanan kepada pelanggan dengan memperhatikan ramah anak, perempuan, dan berkebutuhan khusus
 - 4.2 Sabar dalam melayani kebutuhan anak, perempuan, dan orang berkebutuhan khusus
 - 4.3 Proaktif saat ada pelanggan perempuan yang membutuhkan bantuan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kesopanan dalam menjelaskan penawaran aneka minuman kepada pelanggan sesuai etika pelayanan pelanggan yang baik
 - 5.2 Kesesuaian pencatatan dalam jenis dan jumlah pesanan sesuai keinginan pelanggan
 - 5.3 Kecermatan dalam memeriksa kondisi keamanan dan kenyamanan tempat bermain anak dan fasilitas pendukungnya sesuai standar keamanan
 - 5.4 Ketepatan dalam memenuhi syarat pemenuhan standar keamanan dan kebersihan sesuai standar keamanan dan standar operasional prosedur
 - 5.5 Kecermatan dalam memeriksa kondisi keamanan dan kenyamanan fasilitas ramah perempuan sesuai standar keamanan

KODE UNIT : I.56MIN03.015.1
JUDUL UNIT : Membuat Minuman Kopi Menggunakan Mesin
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menggunakan mesin *Grinder*, membuat minuman *basic* kopi, melakukan perawatan mesin dan membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin, dan kreasi dalam penyajian yang artistik serta menggugah selera pelanggan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|---|
| 1. Menggunakan <i>Grinder</i> /mesin penggiling kopi | 1.1 Mesin <i>Grinder</i> dikalibrasi untuk menemukan tingkat kehalusan yang ideal sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. 1.2 Kehalusan bubuk kopi diatur sesuai dengan kebutuhan dan jenis mesin yang digunakan. 1.3 Jumlah jenis dan takaran bubuk kopi diatur sesuai SOP perusahaan. |
| 2. Membuat minuman dasar kopi dengan menggunakan mesin | 2.1 Minuman <i>basic Espresso</i> dibuat sesuai dengan teknik dan standar yang telah ditentukan berdasarkan peraturan Perusahaan. 2.2 Aneka minuman berbahan dasar kopi lainnya dibuat sesuai dengan SOP perusahaan. |
| 3. Membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin | 3.3 Mesin, peralatan, dan bahan yang digunakan sesuai dengan SOP perusahaan. 3.4 Proses <i>steaming milk</i> dilakukan secara benar sesuai dengan jenis mesin dan SOP perusahaan. 3.5 Minuman <i>latte art</i> dibuat sesuai dengan SOP perusahaan. 3.6 Aneka minuman berbahan dasar kopi lainnya dibuat dan dikreasikan sesuai dengan SOP perusahaan. 3.7 Daftar urutan pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman berbahan kopi sesuai nomor urutan pemesanan. |
| 4. Menyajikan minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin | 4.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 4.2 Minuman yang telah diperiksa disajikan berdasarkan SOP perusahaan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan mesin *Grinder*, membuat minuman *basic* kopi, melakukan perawatan mesin, dan membuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin dan kreasi dalam penyajian yang artistik serta menggugah selera pelanggan.

- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi aktivitas dalam melakukan kalibrasi mesin, melakukan perawatan mesin, membuat *Basic Espresso*, *steam milk*, *teknik latte art*, aneka minuman berbahan dasar kopi berdasarkan *World Barista Championship*, SOP perusahaan, dan daftar urutan pesanan pelanggan.
 - 1.3 Mesin pembuat minuman kopi merupakan mesin pembuat minuman berbahan dasar kopi yang diolah dengan cara tertentu sesuai bentuk penyajian yang diinginkan pelanggan.
 - 1.4 Kalibrasi merupakan proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat ukur dengan cara membandingkannya dengan standar atau tolak ukur.
 - 1.5 *Basic Espresso* meliputi semua jenis minuman yang dibuat dengan dasar *Espresso*.
 - 1.6 *Latte art* adalah seni menghias di atas secangkir *Espresso*.
 - 1.7 *Steaming milk* merupakan proses mengepulkan susu membentuk buih-buih susu dengan uap yang disembur dengan tekanan tinggi menggunakan *steam wand* di mesin *Espresso*.
 - 1.8 Jenis pesanan kopi merupakan aneka pilihan menu kopi berdasarkan teknik pencampuran tertentu yang digunakan untuk mengatur tingkat kecepatan dan jenis pencampuran bahan baku yang sesuai dengan jenis pesanan, tidak terbatas pada:
 - 1.8.1 *Espresso*, *double Espresso*, *ristretto*, dan *lungo*.
 - 1.8.2 *Long Black*.
 - 1.8.3 *Americano*.
 - 1.8.4 *Latte*.
 - 1.8.5 *Mochaccino*.
 - 1.8.6 *Cappuccino*.
 - 1.9 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman berbahan dasar kopi dengan berbagai model seni (*art*) penyajian minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Mesin *Espresso super-automatic*
 - 2.1.2 Mesin *Espresso automatic*
 - 2.1.3 Mesin *Espresso semi-automatic*
 - 2.1.4 Mesin *Espresso manual*
 - 2.1.5 Mesin *Espresso* komersial atau profesional
 - 2.1.6 Mesin kopi: *Coffee Urn*, *Percolator*
 - 2.1.7 Mesin *Grinder*
 - 2.1.8 *Blender*
 - 2.1.9 Dispenser
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 *Barista Tools* (tidak terbatas pada): *Tamper*, *tamping mat*, *knock box*, *milk jug*, kuas/*brushes*, celemek, termometer, dan *timer*
 - 2.2.2 Alat ukur: timbangan, sendok takar, dan gelas ukur atau *shot glass*
 - 2.2.3 Nampan, gelas, dan sendok
 - 2.2.4 Alat Tulis Kantor (ATK)
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik kalibrasi mesin sehingga menemukan karakter minuman *basic Espresso* yang sesuai *World Barista Championship*
 - 3.1.2 Seni (*art*) dalam membuat membuat dan menyajikan minuman kepada pelanggan
 - 3.1.3 Menjelaskan tahapan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan mesin sesuai jenis minuman kopi yang dipesan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman ke dalam mesin dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Mengoperasikan mesin pembuat minuman kopi
 - 3.2.3 Membuat berbagai bentuk seni (*art*) dalam penyajian minuman kopi
 - 3.2.4 Membuat komposisi minuman kopi sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi
 - 4.2 Cermat dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan dan sesuai instruksi kerja
 - 4.3 Tepat dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi
 - 5.2 Kecermatan dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan
 - 5.3 Ketepatan dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

KODE UNIT : I.56MIN03.016.1
JUDUL UNIT : **Membuat Minuman Kopi Menggunakan Peralatan Manual**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, membuat, dan menyajikan minuman kopi secara manual dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera pelanggan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|--|
| 1. Menggunakan <i>Grinder</i> /mesin penggiling kopi manual | 1.1 Mesin <i>Grinder</i> dibersihkan agar berfungsi dengan baik. 1.2 Kehalusan bubuk kopi diatur sesuai dengan kebutuhan dan jenis peralatan manual yang digunakan. 1.3 Jumlah jenis dan takaran bubuk kopi diatur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 2. Membuat aneka minuman kopi dengan peralatan manual | 2.1 Daftar urutan pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman berbahan kopi sesuai nomor urutan pemesanan. 2.2 Aneka minuman kopi dibuat dengan menggunakan peralatan manual sesuai metode pembuatan kopi dengan mengikuti SOP perusahaan. 2.3 Aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual dikreasikan sesuai dengan SOP perusahaan. |
| 3. Menyajikan minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual | 3.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 3.2 Minuman yang telah diperiksa disajikan berdasarkan SOP perusahaan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menggunakan *Grinder* manual, membuat aneka minuman kopi secara manual sesuai pesanan pelanggan dan melakukan perawatan peralatan manual.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menggunakan *Grinder* manual, cara membuat aneka minuman kopi secara manual sesuai pesanan pelanggan, dan cara melakukan perawatan peralatan manual.
- 1.3 Bahan baku merupakan bahan untuk diolah melalui proses pengolahan menjadi produk tertentu yang bernilai. Bahan baku dalam proses pembuatan aneka minuman dengan peralatan manual berupa: biji kopi *roasted beans*, air mineral, gula, susu, dan lain sebagainya.
- 1.4 Alat seduh manual merupakan alat yang digunakan untuk membantu membuat aneka minuman kopi secara manual, meliputi: *French Press/Plunger, dripper, Syphon, Moka Pot, rok presso, aeropress, cold brew*, dan saring kopi Aceh.
- 1.5 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman

berbahan dasar kopi dengan berbagai model seni (*art*) penyajian minuman.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan pembuatan kopi manual tidak terbatas pada:
 - 2.1.1 *French Press/Plunger*
 - 2.1.2 *Dripper*
 - 2.1.3 *Syphon*
 - 2.1.4 *Rok presso*
 - 2.1.5 *Aeropress*
 - 2.1.6 *Cold brew*
 - 2.1.7 Moka Pot
 - 2.1.8 Tubruk
 - 2.1.9 Saring kopi Aceh
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Gelas dan gelas ukur
 - 2.2.2 Sendok
 - 2.2.3 Wadah
 - 2.2.4 Termometer
 - 2.2.5 Timbangan
 - 2.2.6 *Timer*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika penyajian
 - 4.1.2 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 SOP perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik kalibrasi peralatan sehingga menemukan karakter minuman dengan menggunakan peralatan manual yang sesuai SOP
 - 3.1.2 Seni (*art*) dalam membuat dan menyajikan minuman kepada pelanggan
 - 3.1.3 Menjelaskan tahapan pembuatan aneka minuman berbahan dasar kopi dengan menggunakan peralatan manual sesuai jenis minuman kopi yang dipesan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman kedalam peralatan manual dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Mengoperasikan peralatan manual pembuat minuman kopi
 - 3.2.3 Membuat berbagai bentuk seni (*art*) dalam penyajian minuman kopi
 - 3.2.4 Membuat komposisi minuman kopi sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual
 - 4.2 Cermat dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan dan sesuai instruksi kerja
 - 4.3 Tepat dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar kopi dengan peralatan manual
 - 5.2 Kecermatan dalam menentukan peralatan dan jenis bahan yang digunakan
 - 5.3 Ketepatan dalam menentukan takaran atau komposisi bahan campuran minuman berbahan dasar kopi

- KODE UNIT** : **I.56MIN03.017.1**
JUDUL UNIT : **Membuat Aneka Minuman Berbahan Dasar Teh**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, membuat, dan menyajikan minuman berbahan dasar teh dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera minum pelanggan sesuai pesanan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|--|
| 1. Menyiapkan bahan baku dan alat bantu seduh pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh | 1.1 Bahan baku pembuatan minuman teh ditakar sesuai daftar pesanan pelanggan dengan komposisi sesuai instruksi kerja masing-masing jenis minuman. 1.2 Alat bantu seduh mesin atau manual disiapkan sesuai jenis minuman teh yang dipesan. 1.3 Alat pemanas/ <i>boiler</i> dipanaskan dengan pengaturan temperatur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 2. Membuat aneka minuman berbahan dasar teh | 2.1 Daftar urut pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman teh secara berurutan sesuai nomor urut pemesanan. 2.2 Aneka minuman berbahan dasar teh dibuat sesuai pesanan pelanggan dengan mengikuti SOP perusahaan 2.3 Topping dan kreasi minuman diberikan sesuai jenis minuman yang dipesan pelanggan. |
| 3. Menyajikan aneka minuman berbahan dasar teh | 3.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 3.2 Minuman yang telah diperiksa di sajikan berdasarkan SOP perusahaan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan, membuat, dan menyajikan aneka minuman berbahan dasar teh secara manual atau mesin dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera minum pelanggan sesuai pesanan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan dan membuat aneka minuman berbahan dasar teh secara manual dengan kreasi dan *topping* sesuai jenis minuman yang dipesan hingga cara penyajian aneka minuman dengan seni dan tampilan yang memiliki kreasi artistik.
 - 1.3 Bahan baku merupakan bahan untuk diolah melalui proses pengolahan menjadi produk tertentu yang bernilai. Bahan baku dalam proses pembuatan aneka minuman berupa: teh, gula, susu, penguat rasa, aroma, dan lain sebagainya.
 - 1.4 Alat bantu seduh mesin atau manual merupakan alat yang digunakan untuk membantu membuat aneka minuman teh dengan bantuan peralatan seduh ataupun dilakukan secara manual.

- 1.5 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman berbahan dasar teh dengan berbagai model seni penyajian minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 *Tea warmer*/mesin pemanas teh
 - 2.1.2 *Milk tea bucket*
 - 2.1.3 *Tea maker*
 - 2.1.4 Moka Pot
 - 2.1.5 *Drip filter*
 - 2.1.6 *French Press/Plunger*
 - 2.1.7 *Shaker*
 - 2.1.8 *Cup heater*
 - 2.1.9 *Kettle*
 - 2.1.10 Kompor
 - 2.1.11 Timbangan digital
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Tea sommelier tools: stainless steel milk jug, kuas dan sikat/brushes, lap/towel, termometer, celemek, timer, gelas, dan sendok*
 - 2.2.3 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur/*shot glass*
 - 2.2.4 Nampan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika penyajian
 - 4.1.2 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Seni dalam membuat sajian minuman
 - 3.1.2 Tahapan pembuatan aneka minuman dari berbagai bahan dasar teh
 - 3.1.3 Jenis-jenis bahan baku dan teknik pencampuran dan penyeduhan bahan baku
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Membuat berbagai bentuk seni dalam penyajian minuman teh
 - 3.2.3 Membuat komposisi minuman teh sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar teh
 - 4.2 Cermat dalam membuat takaran pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh sesuai instruksi kerja
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menakar bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh sesuai daftar pesanan pelanggan dengan komposisi sesuai instruksi kerja masing-masing jenis minuman
 - 5.2 Ketepatan dalam mencampur bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar teh sesuai komposisi jenis minuman yang dipesan

KODE UNIT : I.56MIN03.018.1
JUDUL UNIT : **Membuat Aneka Minuman Berbahan Dasar Buah-Buahan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, membuat, dan menyajikan minuman berbahan dasar buah-buahan dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera minum pelanggan sesuai pesanan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|---|
| 1. Menyiapkan bahan baku dan alat bantu seduh pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan | 1.1 Bahan baku pembuatan minuman buah-buahan ditakar sesuai daftar pesanan pelanggan dengan komposisi sesuai instruksi kerja masing-masing jenis minuman. 1.2 Alat bantu manual disiapkan sesuai jenis minuman buah-buahan yang dipesan. 1.3 Alat pembuat minuman <i>juice</i> disiapkan dengan pengaturan putaran sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. |
| 2. Membuat aneka minuman berbahan dasar buah-buahan | 2.1 Daftar urutan pesanan disiapkan untuk membuat aneka minuman buah-buahan secara berurutan sesuai nomor urutan pemesanan. 2.2 Bahan baku buah potong untuk membuat aneka minuman <i>juice</i> dicampur kedalam blender sesuai komposisi jenis minuman yang dipesan. 2.3 Jenis buah-buahan dipotong untuk membuat minuman sop buah dalam komposisi dan ukuran yang sesuai SOP perusahaan. 2.4 Topping dan kreasi minuman diberikan sesuai jenis minuman yang dipesan pelanggan dan SOP perusahaan. |
| 3. Menyajikan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan | 3.1 Minuman yang telah dibuat diperiksa kelayakannya. 3.2 Minuman yang telah diperiksa di sajikan berdasarkan SOP perusahaan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan, membuat, dan menyajikan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan secara manual atau mesin dengan kreasi penyajian yang artistik dan menggugah selera minum pelanggan sesuai pesanan.

1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara menyiapkan dan membuat aneka minuman berbahan dasar buah-buahan secara manual dengan kreasi dan *Topping* sesuai jenis minuman yang

dipesan hingga cara penyajian aneka minuman dengan seni dan tampilan yang memiliki kreasi artistik.

- 1.3 Bahan baku merupakan bahan untuk diolah melalui proses pengolahan menjadi produk tertentu yang bernilai. Bahan baku dalam proses pembuatan aneka minuman berupa: buah-buahan, gula, es, susu, penguat rasa, penguat aroma, dan lain sebagainya.
 - 1.4 Alat bantu seduh mesin atau manual merupakan alat yang digunakan untuk membantu membuat aneka minuman buah-buahan dengan bantuan peralatan seduh ataupun dilakukan secara manual.
 - 1.5 *Topping* dan kreasi minuman merupakan bahan baku tambahan yang dijadikan sebagai hiasan atau dekorasi produk aneka minuman berbahan dasar buah-buahan dengan berbagai model seni penyajian minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Blender
 - 2.1.2 Pisau
 - 2.1.3 Mesin *sealer*
 - 2.1.4 *Juicer* ekstraktor
 - 2.1.5 *Juicer* penyimpanan
 - 2.1.6 Pemeras buah manual
 - 2.1.7 Pisau, alat pengupas kulit buah, pot, dan *shaker*
 - 2.1.8 *Electric kettle*/pemanas air, kompor atau pemanas digital
 - 2.1.9 Sedotan
 - 2.1.10 Termos es batu
 - 2.1.11 Kantong plastik
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 *Fruit Drink Maker* (FDM) *tools* tidak terbatas pada: *milk jug*, kuas dan sikat/*brushes*, lap/*towel*, sedotan, celemek, *timer*, gelas, dan sendok
 - 2.2.3 Alat ukur: timbangan, sendok takar, gelas ukur atau *shot glass*
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pelayanan prima
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.

- 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
- 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
- 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
- 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
- 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Seni dalam membuat sajian minuman
 - 3.1.2 Tahapan pembuatan aneka minuman dari berbagai bahan dasar buah-buahan
 - 3.1.3 Jenis-jenis bahan baku dan teknik pencampuran dan penyeduhan bahan baku
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mencampur bahan pembuat aneka minuman dengan komposisi pencampuran sesuai instruksi kerja
 - 3.2.2 Membuat berbagai bentuk seni dalam penyajian minuman buah-buahan
 - 3.2.3 Membuat komposisi minuman buah-buahan sesuai standar takaran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan hati-hati dalam mencampur bahan pembuat aneka minuman berbahan dasar buah-buahan
 - 4.2 Cermat dalam membuat takaran pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai instruksi kerja
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menakar bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai daftar pesanan pelanggan dengan komposisi sesuai instruksi kerja masing-masing jenis minuman
 - 5.2 Ketepatan dalam mencampur bahan baku pembuatan aneka minuman berbahan dasar buah-buahan sesuai komposisi jenis minuman yang dipesan

KODE UNIT : I.56MIN03.019.1
JUDUL UNIT : Memutakhirkan Pengetahuan tentang Produk Minuman dan Pelayanan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memutakhirkan pengetahuan produk dan proses usaha dengan keanekaragaman menu dan suguhan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan rumah minum yang prima dan berkesinambungan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|--|
| 1. Mengumpulkan informasi terkini dan perkembangan produk dan usaha yang sesuai dengan perkembangan dan perilaku pelanggan | 1.1 Sumber informasi perkembangan produk usaha dan tren masyarakat diidentifikasi sesuai perilaku, kebutuhan, dan keinginan pelanggan. 1.2 Data dan informasi tren produk dan gaya yang sesuai dengan selera masa kini dikumpulkan untuk pengembangan. 1.3 Good practice pengelolaan rumah minum diobservasi berdasarkan selera dan cara masyarakat berinteraksi sesuai dengan kebutuhan. |
| 2. Mendayagunakan informasi kegiatan pelayanan | 2.1 Pengetahuan produk dan kegiatan pelayanan rumah minum/kafe dimodernisasi sesuai perkembangan dan tantangan pergaulan. 2.2 Strategi penyebaran informasi produk dan kegiatan pengelolaan yang lebih mutakhir disusun untuk pengembangan. 2.3 Informasi mengenai produk dan <i>good practice</i> serta tata kelola yang sudah dikembangkan dipublikasikan sesuai dengan target dan klasifikasi pelanggan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk memutakhirkan pengetahuan produk dan proses usaha dengan keanekaragaman menu dan suguhan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga terselenggara layanan rumah minum yang prima dan berkesinambungan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi cara mengumpulkan, mengidentifikasi, dan memodernisasi tren perkembangan produk serta perilaku pelanggan yang harus direspons melalui praktik terbaik pengelolaan rumah minum/kafe.
 - 1.3 Sumber informasi merupakan segala sesuatu yang menjadi akar atau asal usul sebuah kumpulan data yang dapat dikomunikasikan untuk tujuan tertentu. Sumber informasi dalam pengelolaan rumah minum diantaranya:
 - 1.3.1 Internet.

- 1.3.2 Media sosial.
 - 1.3.3 Referensi tertulis.
 - 1.3.4 Tantangan dunia usaha sektor usaha makanan dan minuman.
 - 1.3.5 Perilaku pelanggan.
 - 1.3.6 Testimoni.
 - 1.3.7 Jenis rumah minum.
 - 1.3.8 Kearifan masyarakat lokal yang dapat menjadi sumber inspirasi bentuk rumah minum/kafe yang akan dikembangkan.
 - 1.3.9 Hasil survei.
 - 1.4 *Good practice* merupakan suatu cara paling efisien dan efektif untuk menyelesaikan sesuatu berdasarkan prosedur yang dapat diulangi dan telah terbukti mampu mengatasi persoalan dengan hasil terbaik yang menjadi rujukan bagi pengembangan yang lain.
 - 1.5 Strategi penyebarluasan merupakan cara untuk menyampaikan pesan dan informasi pengetahuan tentang produk aneka minuman, bentuk layanan yang sesuai perilaku, dan gaya hidup terkini yang dapat menarik serta mendekatkan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan yang disediakan oleh layanan rumah minum/kafe.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat komunikasi
 - 2.1.3 Media elektronik, media sosial, dan media perantara lainnya
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Data dan informasi yang harus dimutakhirkan
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 *Printer*
 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Penulisan Naskah yang baik
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Penggunaan dan pemanfaatan media komunikasi serta media sosial
 - 3.1.2 Wawasan dan sumber-sumber informasi terkini dan terpercaya
 - 3.1.3 Jenis-jenis informasi dalam pengelolaan produk rumah minum/kafe
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data menjadi informasi yang efektif
 - 3.2.2 Meng*update* informasi secara terus menerus dan berkelanjutan
- 4 Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Jujur dalam memberikan interpretasi, menyampaikan informasi produk, dan pengelolaan usaha
 - 4.2 Cermat dan tepat dalam mengelola informasi terkini terkait produk dan pengelolaan usaha
- 5 Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi sumber informasi produk, perkembangan usaha, dan tren masyarakat yang sesuai perilaku, kebutuhan, serta keinginan pelanggan
 - 5.2 Kebenaran dalam mempublikasikan informasi produk, *good practice*, dan tata kelola yang sudah dikembangkan sesuai target dan klasifikasi pelanggan

KODE UNIT : I.56MIN03.020.1
JUDUL UNIT : Menjalankan Prosedur Penanganan Sampah dan Limbah Buangan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengumpulkan, menyisihkan, mengelompokkan, dan membuang sampah, dan limbah buangan hasil pembuatan minuman berdasarkan jenis dan klasifikasi risiko sampah dan limbah buangan sesuai ketentuan untuk menjamin agar sampah dan limbah buangan aman bagi kesehatan dan lingkungan berdasarkan standar mutu pengelolaan sampah dan limbah buangan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|---|
| 1. Mengelola sampah hasil pembuatan minuman | 1.1 Wadah pembuangan sampah disiapkan berdasarkan sifat dan bentuk sampah . 1.2 Sampah yang dapat diurai dan tidak dapat diurai dimasukkan ke dalam wadah pembuangan sesuai prosedur. 1.3 Sampah berbentuk padat dan cair dipisahkan untuk memastikan sampah yang dibuang tidak merusak lingkungan. 1.4 Catatan pembuangan sampah pembuatan minuman disusun untuk memastikan setiap sampah yang dibuang aman dan sesuai prosedur penanganan. |
| 2. Mengelola limbah buangan hasil pembuatan minuman | 2.1 Saluran pembuangan limbah cair hasil dari proses pembuatan minuman diperiksa sesuai standar mutu saluran pembuangan limbah cair . 2.2 Limbah cair hasil pencucian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman air diperiksa keamanannya sesuai standar ambang batas limbah. 2.3 Catatan pembuangan limbah buangan hasil pembuatan minuman disusun untuk memastikan setiap limbah buangan aman dan sesuai prosedur penanganan. |
| 3. Melakukan pemantauan dan evaluasi risiko pembuangan sampah dan limbah buangan | 2.1 Rencana pemantauan dan evaluasi risiko pembuangan sampah dan limbah buangan disusun dalam jangka waktu dan program penanganan yang tepat untuk mengurangi risiko keamanan dan kesehatan lingkungan. 2.2 Instrumen pemantauan, pemeriksaan, dan evaluasi penanganan limbah disusun berdasarkan jenis sampah, limbah, |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------|---|
| | dan karakteristik penanganannya. 2.3 Pemantauan berkala terhadap sampah dan limbah buangan dilakukan berdasarkan pemeriksaan kondisi fisik dan hasil pemeriksaan sampel. 2.4 Evaluasi terhadap penanganan sampah dan limbah buangan dilakukan untuk mengurangi risiko bahaya dan mencegah terjadinya kerusakan lingkungan. 2.5 Laporan penanganan sampah dan limbah buangan disusun berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi keamanan dan kesehatan sampah dan limbah buangan hasil proses pembuatan minuman. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk memastikan sampah dan limbah buangan yang dihasilkan dari proses pembuatan minuman dapat ditangani sesuai prosedur keamanan dan kesehatan guna mencegah terjadinya kerusakan lingkungan dan mengganggu kesehatan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi melakukan pengumpulan, pengelompokkan, dan penanganan sampah dan limbah buangan sesuai prosedur penanganan yang aman secara fisika, kimia, dan biologi.
- 1.3 Jenis, sifat, dan bentuk sampah merupakan sisa kegiatan produksi harian proses pembuatan minuman berbahan dasar kopi, teh, dan buah-buahan yang berbentuk padat atau cair untuk mengurangi dampak kerusakan dan pencemaran lingkungan. Jenis sampah berdasarkan sifatnya terdiri dari:
 - 1.3.1 Sampah organik (*degradable*) merupakan sampah yang dapat membusuk dan terurai sehingga dapat diolah menjadi kompos, seperti: sisa kopi, teh, dan buah-buahan.
 - 1.3.2 Sampah anorganik (*undegradable*) merupakan sampah yang sulit membusuk dan tidak dapat terurai namun masih dapat didaur ulang, seperti: botol plastik bekas pemanis, kertas bekas *packing* bahan baku, kaleng bekas, karton, dan lain-lain.
 - 1.3.3 Sampah padat merupakan material yang dibuang dari hasil kegiatan pembuatan minuman yang sudah tidak digunakan diantaranya: plastik bekas pembungkus bahan baku, botol plastik bekas bahan baku, kaleng bekas, dan sisa dapur pembuatan minuman.
 - 1.3.4 Sampah cair merupakan bahan cair yang tidak dibutuhkan dan dibuang melalui saluran pembuangan limbah cair, diantaranya: detergen bekas, air cucian piring/gelas/sendok/garpu/wadah lainnya, dan cairan bekas bahan baku.
- 1.4 Standar mutu saluran pembuangan limbah cair merupakan bakuan mutu saluran pembuangan yang memenuhi persyaratan keamanan dan kebersihan lingkungan yang dapat diperkenankan untuk digunakan sebagai pipa saluran ataupun wadah pembuangan sesuai standar keamanan dan kesehatan lingkungan. Di dalam praktik usaha

rumah minum setiap usaha sekurangnya harus memiliki saluran pembuangan limbah cair yang tidak mengendap dalam satu kolam tertentu, namun lebih memperhatikan aliran limbah yang langsung mengalir ke tempat pembuangan besar seperti sungai ataupun gorong-gorong.

- 1.5 Limbah cair merupakan sisa dari kegiatan usaha baik dari hasil proses pembuatan minuman yang berwujud cair ataupun limbah cair yang berasal dari perkantoran rumah minum dalam ukuran batas atau kadar unsur pencemar dan/atau jumlah unsur pencemar yang ditenggang keberadaannya dalam air limbah buangan. Dalam usaha setiap pengelola minimal melakukan pemeriksaan terhadap fisik air buangan yang relatif tidak bau dan tidak berwarna pekat.
 - 1.6 Instrumen pemantauan merupakan daftar pertanyaan dalam bentuk *checklist* pemeriksaan terhadap kondisi tertentu pada sampah dan limbah buangan, diantaranya: keberadaan tempat sampah yang dibedakan, adanya saluran pembuangan yang mengalir, wadah penanganan sampah organik dan anorganik, tingkat bau yang diperkenankan, dan kejernihan air sisa proses pembuatan minuman.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat ukur baku mutu air
 - 2.1.2 Perangkat keras pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Formulir pengamatan
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 Alat Pelindung Diri (APD)
 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga
 - 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan
 - 3.3 Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Sampah pada Bank Sampah
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etika sanitarian Indonesia
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar baku mutu dan persyaratan pengelolaan sampah
 - 4.2.2 Pedoman teknis analisis dampak kesehatan lingkungan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktik yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.

- 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
- 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
- 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
- 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola penanganan sampah
 - 3.1.2 Jenis sampah dan limbah buangan berdasarkan sifat dan bentuknya
 - 3.1.3 Prosedur penanganan sampah yang aman dan tidak mencemari lingkungan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memilah dan mengelompokkan sampah berdasarkan sifat dan bentuknya
 - 3.2.2 Memeriksa kondisi limbah buangan secara fisik maupun kondisi tertentu
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memilah, menyisahkan, dan memeriksa sampah berdasarkan sifat dan bentuknya
 - 4.2 Teliti dalam memeriksa limbah buangan cair sesuai persyaratan minimal standar baku mutu
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam memeriksa keamanan limbah cair hasil pencucian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman air sesuai standar pembuatan limbah yang diperkenankan
 - 5.2 Ketepatan dalam mengevaluasi penanganan sampah dan limbah buangan untuk mengurangi risiko bahaya dan mencegah terjadinya kerusakan lingkungan

- KODE UNIT** : **I.56MIN03.021.1**
JUDUL UNIT : **Menangani Situasi Konflik**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mencegah potensi konflik, melakukan upaya media dan penyelesaian konflik yang terjadi dalam lingkungan kerja maupun dalam area pelayanan melalui pendekatan persuasif, kekeluargaan, dan mengedepankan upaya yang terbaik bagi setiap para pihak yang ada di dalam situasi konflik.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------------------------|---|
| 1. Mengidentifikasi potensi konflik | 1.1 Hal-hal yang berpotensi menimbulkan konflik dipetakan berdasarkan sumber dan penyebab terjadinya konflik pada lingkungan kerja maupun area pelayanan. 1.2 Gejala dan potensi konflik diidentifikasi dengan memantau lingkungan dan situasi tempat kerja dan area pelayanan. |
| 2. Mengatasi situasi konflik | 2.1 Skenario penyelesaian konflik disusun berdasarkan jenis dan sumber konflik yang biasa terjadi. 2.2 Upaya penyelesaian konflik secara kekeluargaan dilakukan untuk melerai, meredakan, dan mendamaikan. 2.3 Teknik penanganan situasi konflik digunakan untuk mencegah terjadinya konflik yang lebih luas. 2.4 Keterampilan komunikasi dalam melerai, meredakan, dan mendamaikan para pihak yang berkonflik digunakan secara efektif dengan bahasa yang santun, menyejukkan, dan memberikan jalan keluar terbaik. 2.5 Penanganan konflik didokumentasikan sebagai pelajaran untuk mencegah dan menangani situasi konflik di kemudian hari. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengidentifikasi potensi konflik serta melakukan upaya persuasif dengan mengedepankan aspek kekeluargaan dalam menghadapi situasi konflik untuk mencegah, melerai, meredakan, dan mendamaikan konflik yang terjadi agar tercipta kondisi kenyamanan, keamanan, dan ketertiban lingkungan usaha.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi memetakan potensi konflik, mengidentifikasi konflik, hingga melakukan upaya penyelesaian konflik yang dapat diterima secara baik oleh semua pihak.

- 1.3 Sumber dan penyebab terjadinya konflik merupakan asal mula terjadinya perselisihan yang disebabkan karena faktor tertentu di dalam organisasi maupun area pelayanan. Sumber dan penyebab terjadinya konflik diantaranya:
 - 1.3.1 Komunikasi yang kurang berjalan secara efektif di antara pada karyawan.
 - 1.3.2 Adanya ketimpangan ataupun perbedaan hak yang diperoleh.
 - 1.3.3 Adanya perbedaan sifat, nilai, dan persepsi di antara masing-masing individu.
 - 1.3.4 Saling ketergantungan tugas
 - 1.3.5 Sumber dan penyebab terjadinya konflik di area pelayanan diantaranya:
 - a. Ketidaksiesuaian pesanan minuman.
 - b. Rasa dan aroma yang tidak sesuai dengan standar mutu.
 - c. Keterlambatan dalam memberikan layanan pesanan.
 - d. Harga yang dinilai terlalu mahal ataupun tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan di dalam menu.
- 1.4 Skenario penyelesaian konflik merupakan beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik berdasarkan kompleksitas, kasus, jenis konflik ataupun sumber konflik, yang dapat digunakan sesuai kondisi di lapangan, agar penyelesaiannya dapat segera diatasi dengan cara yang tepat, efektif, dengan menyejukkan semua pihak dalam pendekatan kekeluargaan yang baik.
- 1.5 Teknik penanganan situasi merupakan cara dan langkah-langkah yang efektif dan tepat untuk menangani berbagai konflik yang terjadi agar setiap potensi yang terjadi dapat diatasi secara baik, diantaranya:
 - 1.5.1 Negosiasi.
 - 1.5.2 Rekonsiliasi.
 - 1.5.3 Kekeluargaan.
 - 1.5.4 Mediasi.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
(Tidak ada.)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Formulir penyelesaian konflik
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 Alat pengolah data
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman penanganan konflik
 - 4.2.2 Standar operasi penangan konflik

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sumber, penyebab, dan teknik penanganan konflik
 - 3.1.2 Prosedur penanganan konflik
 - 3.1.3 Pendekatan dalam penyelesaian situasi konflik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Negosiasi dalam penyelesaian konflik
 - 3.2.2 Melakukan mediasi dengan pendekatan persuasif dan kekeluargaan
 - 3.2.3 Mencari alternatif solusi dalam penyelesaian konflik
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sabar dalam memediasi konflik
 - 4.2 Cekatan dan sigap dalam mengantisipasi terjadinya konflik
 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam memetakan hal-hal yang dapat menimbulkan konflik berdasarkan sumber dan penyebab terjadinya konflik pada lingkungan kerja maupun area pelayanan
 - 5.2 Kecepatan dalam melakukan upaya penyelesaian konflik secara kekeluargaan untuk melerai, meredakan, dan mendamaikan situasi konflik

KODE UNIT : I.56MIN03.022.1

JUDUL UNIT : Mempromosikan Produk Minuman dan Layanan

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan memberikan respons yang tepat dengan cara mengidentifikasi dan mendorong pembelian produk minuman.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|--|
| 1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan layanan | <p>1.1 Peluang untuk peningkatan pengetahuan produk dan layanan dikembangkan sesuai dengan kondisi yang terkini.</p> <p>1.2 Kemampuan personel tentang pengetahuan produk (<i>product knowledge</i>) diidentifikasi berdasar jenis layanan yang dimiliki.</p> <p>1.3 Umpan balik pelanggan dicari untuk menambah pengetahuan produk dan layanan.</p> <p>1.4 Pengetahuan produk dan layanan dibagikan dengan personel internal terkait lainnya.</p> <p>1.5 Tindakan untuk mengidentifikasi perubahan diinisiasi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan.</p> <p>1.6 Perubahan pada produk, layanan, dan standar layanan dikontribusikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi.</p> |
| 2. Mengembangkan pengetahuan pasar | <p>2.1 Konsep target pasar dijelaskan berdasarkan kriteria dan sasaran pelanggan.</p> <p>2.2 Kegiatan promosi dan penawaran yang sesuai dengan target pasar dijelaskan dengan menggunakan standar acuan produk minuman.</p> <p>2.3 Sumber-sumber informasi tentang target pasar khusus diidentifikasi dengan merujuk pada kebiasaan dan perilaku pelanggan terhadap jenis minuman yang disukai.</p> |
| 3. Mempromosikan produk dan layanan | <p>3.1 Inisiatif promosi yang dapat digunakan untuk mempromosikan produk dijelaskan dengan merujuk pada keunggulan usaha.</p> <p>3.2 Cara mengembangkan dan menghasilkan suatu promosi statis <i>in-house</i> diformulasikan sesuai keinginan dan kebutuhan pelanggan.</p> <p>3.3 Produk atau layanan dipromosikan kepada pelanggan secara verbal dengan memperhatikan segmentasi pelanggan.</p> <p>3.4 Produk aneka minuman dan layanan didemonstrasikan kepada pelanggan dengan menggunakan alat bantu promosi.</p> |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengembangkan pengetahuan produk minuman berbahan dasar kopi, teh, dan buah-buahan dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 Pengalaman pelanggan dalam menikmati aneka minuman.
 - 1.1.2 Membaca informasi pada suatu brosur dan bahan-bahan lain yang disediakan oleh pemasok, penyedia, dan distributor.
 - 1.1.3 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya yang diperuntukkan sebagai bahan konsumsi publik.
 - 1.1.4 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya dengan akses terbatas yang dirancang khusus untuk operator industri.
 - 1.1.5 Menghadiri peluncuran produk atau mengunjungi pemasok, penyedia, dan distributor.
- 1.2 Keuntungan bagi staf penjualan yang memiliki pengetahuan produk dan layanan tingkat tinggi dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Mampu memberikan layanan profesional kepada pelanggan.
 - 1.2.2 Mampu membedakan di antara alternatif yang ada.
 - 1.2.3 Memenuhi harapan pelanggan.
 - 1.2.4 Mampu memaksimalkan peluang penjualan.
 - 1.2.5 Lebih mampu memenuhi dan mengatasi adanya keluhan pelanggan.
- 1.3 Pengetahuan produk dan layanan semua hal terkait produk minuman yang disediakan yang bisa mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Paket pembelian pelanggan, pembelian secara *online*, termasuk harga dapat diketahui dengan jelas oleh pelanggan termasuk semua jenis produk dan harga.
 - 1.3.2 Penawaran dan paket khusus, seperti kegiatan konvensi, *meeting*, dan kegiatan ulang tahun.
- 1.4 Teknik penelitian formal dan informal dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Diskusi dengan kolega, manajemen, dan pelanggan.
 - 1.4.2 Membaca materi internal perusahaan tentang produk dan layanan.
 - 1.4.3 Mendengarkan komentar dan umpan balik dari pelanggan termasuk keluhan pelanggan.
 - 1.4.4 Membaca lembar informasi terkait produk dan layanan yang disediakan oleh pemasok, penyedia, dan distributor.
 - 1.4.5 Membandingkan produk minuman yang serupa untuk mengidentifikasi poin pembedanya.
 - 1.4.6 Mengembangkan, mendistribusikan, dan menganalisis respons terhadap angket.
 - 1.4.7 Membaca survei dan peringkat yang dilakukan oleh pihak ketiga atau industri.
- 1.5 Umpan balik pelanggan antara lain:
 - 1.5.1 Pengembangan, pendistribusian, dan analisis respons terhadap angket.
 - 1.5.2 Pemeriksaan terhadap pola pembelian dan tren kebutuhan pelanggan.
- 1.6 Sumber informasi tentang target pasar khusus perusahaan dapat mencakup namun tidak terbatas pada:
 - 1.6.1 Catatan historis internal seperti pemesanan dan catatan penjualan, riwayat pembelian pelanggan, dan *database* pelanggan.

- 1.6.2 Umpan balik pelanggan berupa keluhan dan komentar berbasis kertas, elektronik/*online*, dan lisan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat pencetak data
 - 2.1.3 Brosur
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Data harga kompetitor
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar perusahaan
 - 4.2.2 ASEAN *Common Competency Standards for Tourism Professionals - D2.TCS.CL5.22 Promote Tourism Product and Services*

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebijakan dan prosedur perusahaan terkait promosi dan penjualan produk dan layanan
 - 3.1.2 Pengetahuan produk, layanan, dan target pasar perusahaan
 - 3.1.3 Prinsip promosi penjualan
 - 3.1.4 Pemahaman tentang keinginan pelanggan yang berbeda

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Keterampilan menganalisis
 - 3.2.2 Keterampilan komunikasi, negosiasi, dan interpersonal
 - 3.2.3 Kemampuan untuk membuat saran dan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan
 - 3.2.4 Kemampuan untuk menerapkan berbagai teknik penjualan yang dapat diterima guna mencapai situasi saling menguntungkan pada pelanggan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam membuat presentasi
 - 4.2 Disiplin dalam menentukan janji pertemuan
 - 4.3 Tepat dalam menentukan konsumen dan pasar
 - 4.4 Berkomitmen dalam memasarkan produk
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengembangkan pengetahuan produk dan/atau layanan untuk berbagai produk minuman yang dinominasikan dan dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam situasi penjualan sesungguhnya atau hanya simulasi
 - 5.2 Keandalan dan keefektifan dalam mempromosikan serangkaian produk minuman yang dinominasikan secara internal dalam perusahaan

KODE UNIT : **I.56MIN03.023.1**
JUDUL UNIT : **Menghitung Pendapatan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengonsolidasi, menghimpun, memerinci, dan menghitung pendapatan dari hasil penjualan minuman berdasarkan catatan transaksi harian secara tepat sesuai standar keuangan usaha.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|-------------------------------------|---|
| 1. Mengonsolidasi pendapatan harian | 1.1 Catatan transaksi harian dihimpun dari jurnal transaksi keuangan . 1.2 Bukti penjualan minuman dan pengeluaran bahan diteliti kesesuaiannya dengan catatan transaksi. 1.3 Margin pemasukan dan pengeluaran harian atas penjualan minuman dibukukan ke dalam buku pendapatan harian. |
| 2. Membuat jurnal pendapatan | 2.1 Arus kas masuk dan keluar diteliti berdasarkan catatan transaksi kredit dan debit . 2.2 Selisih penjualan dengan biaya operasional pada arus kas dihitung sesuai akun keuangan. 2.3 Hasil perhitungan penjualan yang lebih besar dari pengeluaran operasional dihitung sebagai pendapatan positif. 2.4 Jurnal pendapatan dan jurnal penerimaan kas disusun sesuai standar keuangan. |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengkompilasi, memerinci, memeriksa, dan menghitung arus kas masuk dan keluar sebagai pendapatan usaha berdasarkan catatan transaksi penjualan harian dan biaya operasional harian yang dihimpun sebagai pendapatan usaha.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi mengonsolidasi transaksi keuangan, memeriksa dan menghitung selisih arus kas masuk dan keluar, meneliti kesesuaian bukti pendapatan dan pengeluaran, dan membuat jurnal pendapatan.
 - 1.3 Jurnal transaksi keuangan merupakan proses pencatatan setiap jenis transaksi yang dilakukan secara sistematis dan rinci sebelum diposting ke buku besar akuntansi atas hasil penjualan minuman pada usaha, yang terdiri dari:
 - 1.3.1 Jurnal umum.
 - 1.3.2 Jurnal khusus.
 - 1.3.3 Jurnal penyesuaian.
 - 1.3.4 Jurnal penutup.
 - 1.4 Margin merupakan selisih antara pendapatan atas hasil penjualan minuman dengan pengeluaran sebagai biaya pokok dan biaya

operasional usaha. Apabila pendapatan lebih besar daripada biaya pokok dan biaya operasional, maka marginnya berupa keuntungan. Sebaliknya, jika pendapatan lebih kecil daripada biaya pokok dan biaya operasional maka menjadi kerugian.

- 1.5 Arus kas merupakan kenaikan atau penurunan jumlah uang tunai yang dimiliki oleh usaha rumah minum atas jasa penjualan minuman dalam periode waktu tertentu. Jenis arus kas diantaranya:
 - 1.5.1 *Cash from operating activities*, jenis ini mewakili uang tunai yang dihasilkan oleh kegiatan bisnis inti, tidak termasuk arus kas dari investasi.
 - 1.5.2 *Free cash flow to equity*, jenis ini mewakili uang tunai yang tersedia setelah diinvestasikan kembali ke bisnis (pengeluaran modal).
 - 1.5.3 *Free cash flow to the firm*, jenis ini mewakili ukuran yang mengasumsikan usaha tidak memiliki *leverage* (utang). Ini digunakan dalam pemodelan keuangan dan penilaian.
 - 1.5.4 *Net change in cash*, jenis ini mewakili perubahan jumlah arus kas dari satu periode akuntansi ke periode berikutnya. Jenis Ini biasa ditemukan di bagian bawah laporan arus kas
- 1.6 Transaksi kredit dan debit merupakan catatan pemasukan (kredit) dan pengeluaran (debit) atas aktivitas usaha.
- 1.7 Jurnal pendapatan (*revenue journal*) merupakan transaksi yang digunakan untuk mencatat pendapatan yang sudah diterima di muka. Jurnal ini digunakan hanya untuk mencatat pendapatan yang diterima secara kredit. Sedangkan pendapatan yang diterima secara tunai langsung dicatat di dalam jurnal penerimaan kas.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

(Tidak ada.)

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Buku besar transaksi harian

2.2.3 Order tempat pengumpulan bukti penjualan dan pengeluaran

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik keuangan

4.2 Standar

4.2.1 Standar akuntan keuangan

4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:

1.2.1 Observasi demonstrasi.

1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

- 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi keuangan
 - 3.1.3 Akuntansi manajemen
 - 3.1.4 Pedoman standar akuntansi keuangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Meneliti bukti penjualan dan pengeluaran operasional
 - 3.2.2 Menghitung dan menyeimbangkan transaksi keuangan berdasarkan catatan pembukuan keuangan harian
 - 3.2.3 Menyusun jurnal pendapatan
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memeriksa kesesuaian bukti transaksi keuangan
 - 4.2 Teliti dan cermat dalam menghitung arus kas masuk dan keluar
 - 4.3 Sabar dan tekun memerinci catatan transaksi harian usaha
 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam meneliti bukti penjualan minuman dan pengeluaran bahan dan kesesuaiannya dengan catatan transaksi
 - 5.2 Ketelitian dalam menghitung selisih penjualan dengan biaya operasional pada arus kas sesuai akun keuangan

- KODE UNIT** : **I.56MIN03.024.1**
JUDUL UNIT : **Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menggali berbagai pendapat yang dirasakan oleh pelanggan atas layanan yang diberikan melalui instrumen pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|---|
| 1. Menyiapkan instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan | <p>1.1 Indikator kepuasan pelanggan disusun berdasarkan parameter ukuran kepuasan pelanggan.</p> <p>1.2 Target pelanggan yang akan disurvei ditentukan berdasarkan klasifikasi pelanggan.</p> <p>1.3 Metode dan teknik penyebaran instrumen kuesioner survei dirumuskan berdasarkan tingkat kemudahan dalam mendistribusikan dan mengumpulkan data persepsi kepuasan pelanggan.</p> <p>1.4 Jadwal penyebaran instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan disusun sesuai alokasi waktu dan target survei.</p> |
| 2. Melakukan evaluasi survei kepuasan pelanggan | <p>2.1 Instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan didistribusikan melalui beberapa cara penyebaran kuesioner.</p> <p>2.2 Tingkat pengembalian kuesioner survei dipantau secara berkala untuk memastikan pemenuhan jumlah pelanggan yang disurvei.</p> <p>2.3 Data hasil survei ditabulasi berdasarkan area, jenis pelanggan, dan kluster minuman.</p> <p>2.4 Data hasil tabulasi dianalisis dan diinterpretasi untuk mendapatkan gambaran kecenderungan tingkat persepsi kepuasan pelanggan.</p> <p>2.5 Laporan hasil survei kepuasan pelanggan disusun sesuai kerangka acuan kerja.</p> |

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk merancang instrumen kuesioner survei berdasarkan kisi-kisi indikator parameter kepuasan, melakukan penyebaran, menabulasi, menganalisis, hingga melakukan interpretasi hasil kuesioner sebagai dasar dalam pengembangan usaha.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi penyusunan indikator dan instrumen kuesioner survei, melakukan tabulasi, dan pengolahan data hasil survei hingga melakukan analisis dan interpretasi hasil.

- 1.3 Parameter ukuran kepuasan pelanggan merupakan ukuran suatu keadaan yang memiliki variansi dalam batasan yang relatif untuk mengetahui harapan dan keinginan pelanggan dibandingkan dengan yang diterima dari sebuah proses layanan sebelumnya. Adapun parameter kepuasan pelanggan diantaranya:
 - 1.3.1 Rasa dan aroma aneka minuman yang diberikan.
 - 1.3.2 Keramahan petugas layanan.
 - 1.3.3 Tingkat kenyamanan dan keamanan.
 - 1.3.4 Kecepatan dalam memberikan pelayanan.
 - 1.3.5 Harga.
 - 1.3.6 Fasilitas penunjang.
- 1.4 Klasifikasi pelanggan merupakan penggolongan pelanggan berdasarkan jenis atau kriteria tertentu, diantaranya:
 - 1.4.1 Pelanggan berdasarkan kelompok usia.
 - 1.4.2 Pelanggan berdasarkan jenis minuman yang disukai.
 - 1.4.3 Pelanggan berdasarkan jenis kelamin.
 - 1.4.4 Pelanggan berdasarkan strata ekonomi.
 - 1.4.5 Pelanggan berdasarkan tingkat pendidikan.
 - 1.4.6 Pelanggan berdasarkan jenis pekerjaan.
- 1.5 Metode dan teknik penyebaran instrumen kuesioner survei merupakan cara pengumpulan data pendistribusian kuesioner survei berdasarkan target pelanggan dengan menggunakan teknik tertentu, diantaranya:
 - 1.5.1 Penyebaran melalui pesan grup.
 - 1.5.2 Penyebaran melalui email.
 - 1.5.3 Penyebaran melalui media sosial.
 - 1.5.4 Pembagian kuesioner kepada pelanggan secara langsung.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
(Tidak ada.)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Instrumen kuesioner survei kepuasan pelanggan
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.3 Profil pelanggan rumah minum/kafe
 - 2.2.4 Sarana penyebaran informasi melalui media sosial
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik dalam menggali persepsi pelanggan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Pedoman survei kepuasan pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, diantaranya:
 - 1.2.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.2.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.

- 1.2.3 *Role play*.
 - 1.2.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.2.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.2.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.2.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
 - 1.3 Penilaian unit ini dilakukan terhadap proses dan hasil pekerjaan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Metode survei kepuasan pelanggan
 - 3.1.2 Teori kepuasan pelanggan
 - 3.1.3 Parameter kepuasan pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi hasil survei kepuasan pelanggan
 - 3.2.2 Menyusun rekomendasi praktis untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pelanggan
 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Analitis dalam mengolah data hasil survei
 - 4.2 Tepat dan cermat dalam membuat rekomendasi perbaikan dan pengembangan usaha berdasarkan hasil survei
 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menentukan target pelanggan yang akan disurvei berdasarkan klasifikasi pelanggan
 - 5.2 Ketajaman dalam menganalisis dan menginterpretasi data hasil tabulasi mendapatkan gambaran kecenderungan tingkat persepsi kepuasan pelanggan

BAB III
PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah Minum/Kafe maka SKKNI ini menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



IDA FAUZIYAH