



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 104 TAHUN 2024
TENTANG

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

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/Warung Makan;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah/Warung Makan telah disepakati melalui konvensi nasional pada tanggal 24 Oktober 2023 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai surat Direktur Standardisasi Kompetensi Nomor B/SD/290/SD.02.00/D.2.4/2023 tanggal 28 November 2023 perihal Permohonan Penetapan Rancangan SKKNI 12 Bidang Pariwisata Tahun 2023 dan Pencabutan SKKNI, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah/Warung Makan;
- 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/Warung Makan;

- 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/WARUNG MAKAN.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Makanan dan Minuman Bidang Rumah/Warung Makan 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 : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Mei 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 104 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA
NASIONAL INDONESIA KATEGORI PENYEDIAAN
AKOMODASI DAN PENYEDIAAN MAKAN MINUM
GOLONGAN POKOK PENYEDIAAN MAKANAN DAN
MINUMAN BIDANG RUMAH/WARUNG MAKAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu negara yang memiliki daya tarik tinggi di bidang pariwisata dengan keragaman seni, budaya, flora dan fauna, serta keanekaragaman lainnya, Indonesia dituntut untuk mampu menyediakan layanan bagi wisatawan domestik dan mancanegara secara holistik. Jika merujuk pada arah kebijakan pengembangan sektor pariwisata untuk mencapai target Indonesia emas 2045, maka terdapat beberapa arah kebijakan yang berorientasi pada pengembangan industri pariwisata berkualitas, berkelanjutan, dan berbasis digital dengan membangun 5 destinasi super prioritas dan 10 destinasi pariwisata prioritas.

Salah satu jenis layanan yang mendukung arah kebijakan tersebut adalah di bidang layanan akomodasi makan dan minum. Secara khusus, dalam pengembangan standar kompetensi pada tahun 2023 bidang rumah/warung makan merupakan salah satu bidang yang perlu mendapatkan penguatan secara khusus, baik dari sisi standardisasi kompetensi untuk pengembangan kurikulum hingga bahan ajar, maupun standardisasi kompetensi untuk pengakuan keahlian.

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

Pada tataran kompetensi *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN), telah dibangun bersama adanya kesepakatan untuk menghadirkan tenaga profesional melalui *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 tersebut, maka diperlukan suatu standar kompetensi bagi SDM pariwisata di Indonesia di antaranya yang bekerja di bidang rumah/warung makan.

Selama lebih dari 20 tahun terakhir, sektor rumah/warung makan di Indonesia berkembang sangat pesat, baik sebagai bisnis yang menjanjikan dalam skala kecil maupun bisnis dalam skala yang lebih besar. Rumah/warung makan kemudian menjadi sebuah model bisnis yang memiliki potensi besar untuk berkembang. Rumah/warung makan dalam beberapa tahun belakangan ini menjadi sebuah industri yang mampu mendorong peningkatan devisa dan pendapatan masyarakat daerah. Hampir

di setiap daerah terdapat rumah/warung makan yang dapat membantu masyarakat dalam menentukan pilihan bisnisnya.

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

Untuk merespons hal tersebut, asosiasi yang menaungi rumah/warung makan, lembaga pelatihan kerja, Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), lembaga pendidikan vokasi, praktisi, pelaku dan para pengusaha, serta pengelola rumah/warung makan menginisiasi perlunya melakukan pembangunan dokumen Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang Rumah/Warung Makan.

Berdasarkan Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 2 Tahun 2020 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) dinyatakan bahwa kegiatan rumah/warung makan, 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	WRM	Penyediaan Makanan
Kelompok/Lapangan Usaha	02	Rumah/Warung Makan

B. Pengertian

1. Rumah/Warung Makan adalah usaha jasa penyediaan makanan untuk dikonsumsi di tempat usahanya yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan tetap (tidak berpindah-pindah), yang menyajikan makanan dan minuman di tempat usahanya.

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

1. Susunan Komite Standar Kompetensi pada Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI) Bidang Rumah/Warung Makan dibentuk melalui Keputusan Deputy Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/50/IL.14/D.2/2022 tertanggal 2 Juli 2022 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan Komite Standar Kompetensi RSKKNI Bidang Rumah/Warung Makan

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 Deputy 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 Noviarda	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
9.	Sulaiman	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
10.	Alfin Merancia	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
11.	Herbin Saragi	Sekretariat Deputy 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

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
16.	Sutanto	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
17.	Wahyu Hidayat	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
18.	Tjatur Rebowo	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
19.	Andi Marlina	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
20.	LB. Ruth Florida Wulandari Hutabarat	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
21.	Lanta Khairunissa	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
22.	Axel Bramasta	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
23.	Retno Darumurti	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
24.	Defi Laila Fazr	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
25.	Sulistiati Supriyadi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
26.	Kristanti Handayani	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
27.	Ujang Sobari	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Anggota
28.	Herlina	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
29.	Kumedi	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
30.	Sri Kardinarsih	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
31.	M. Khalish	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat
32.	Ngatman	Direktorat Standardisasi Kompetensi	Sekretariat

2. Susunan Tim Perumus pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Rumah/Warung Makan dibentuk melalui Keputusan Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor SK/40/SD.02.00/D.2/2023 tanggal 3 Juli 2023 tentang Tim Perumus Kegiatan Penyusunan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Rumah/Warung Makan, Tahun Anggaran 2023, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Susunan Tim Perumus RSKKNI Bidang Rumah/Warung Makan

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Fajar Asriadi, S.T.	LSP Cakra Wisata Indonesia	Ketua
2.	Zamaluddin, S.H.	Perkumpulan Pegiat Perhotelan, Pariwisata, MICE, Travel, dan Restoran Indonesia	Sekretaris
3.	Budi Waluyo S.ST, Par	Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor	Anggota
4.	Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.	Universitas Nasional	Anggota
5.	M. Hadi, S.E.	Rumah Makan Mawar Elok	Anggota
6.	Dr. Iin Rosini, S.E.,	LSP UNPAM	Anggota
7.	Achmad Hasluk Sjam	Lesehan Mak Ben Pop Kasir	Anggota
8.	Irfan Ariyandi S.ST.Par, M.Par.	LSP Rajawali Hospitality	Anggota
9.	Pranara Widyastuti, S.E., M.M.	Food Court Unit Lapar Darurat	Anggota
10.	Haddy Hamdhany	Rumah Makan Sederhana	Anggota

3. Susunan Tim Verifikasi Internal pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Rumah/Warung Makan dibentuk 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 Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Pariwisata dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Susunan Tim Verifikasi RSKKNI Bidang Rumah/Warung Makan

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Herbin Saragi	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Ketua
2.	Arius S.M. Hutahaean	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota
3.	Nurlaila	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota
4.	Sutanto	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Anggota

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
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.	Chandra 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
17.	Nur Azizah	<i>Competency Based Standard, ITDP</i>	Anggota

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berdaya saing dibidang Rumah/Warung Makan dengan menerapkan prinsip pelayanan prima, dan menerapkan <i>Cleanlines, Health, Safety and Environment Sustainability</i> (CHSE)	Merencanakan pengembangan usaha	Membuat konsep dasar usaha	Menyusun rancangan konsep usaha Rumah/Warung Makan
			Melakukan pengurusan perizinan usaha Rumah/Warung Makan
		Membuat konsep pengelolaan Sumber Daya Manusia	Menyusun rencana kerja
			Mengelola kebutuhan pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia
	Melaksanakan pelayanan usaha	Mengolah bahan baku makanan dan minuman dengan peralatan dan perlengkapan	Memproses makanan
			Membuat aneka minuman
			Melakukan pekerjaan dengan memperhatikan sanitasi, higiene, dan keselamatan kerja
		Memelihara pelayanan usaha	Mempromosikan produk makanan dan layanan
			Menerapkan pedoman kerja yang ramah anak, lanjut usia dan berkebutuhan khusus
			Melayani pelanggan dengan menerapkan prinsip pelayanan prima
Menangani situasi konflik*			
Melakukan percakapan dasar dalam bahasa inggris			

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR	
			di tingkat operasional***	
		Mengelola pendapatan	Memproses transaksi keuangan*	
			Memproses penyusunan laporan keuangan	
	Melakukan evaluasi kinerja	Menganalisis pelayanan		Melakukan survei kepuasan pelanggan
				Menjaga kualitas layanan pelanggan
		Menindaklanjuti hasil analisis kinerja		Mengembangkan jejaring kerja sama kemitraan antar lembaga/perusahaan**
				Melakukan kerjasama secara efektif dengan pelanggan dan kolega*

Keterangan

- * Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 145 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran
- ** Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 333 Tahun 2020 tentang SKKNI Bidang Standardisasi, Pelatihan Kerja dan Sertifikasi
- *** Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 208 Tahun 2021 tentang SKKNI Bidang Agen Perjalanan dan Penyelenggaraan Tur

B. Daftar Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	2	3
1.	I.56WRM02.001.1	Menyusun Rancangan Konsep Usaha Rumah/Warung Makan
2.	I.56WRM02.002.1	Melakukan Pengurusan Perizinan Usaha Rumah/Warung Makan
3.	I.56WRM02.003.1	Menyusun Rencana Kerja
4.	I.56WRM02.004.1	Mengelola Kebutuhan Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia
5.	I.56WRM02.005.1	Memproses Makanan
6.	I.56WRM02.006.1	Membuat Aneka Minuman
7.	I.56WRM02.007.1	Melakukan Pekerjaan dengan Memperhatikan Sanitasi, Higiene, dan Keselamatan Kerja
8.	I.56WRM02.008.1	Mempromosikan Produk Makanan dan Layanan
9.	I.56WRM02.009.1	Menerapkan Pedoman Kerja yang Ramah Anak, Lanjut Usia, dan Berkebutuhan Khusus
10.	I.56WRM02.010.1	Melayani Pelanggan dengan Menerapkan Prinsip Pelayanan Prima
11.	I.56WRM02.011.1	Memproses Penyusunan Laporan Keuangan
12.	I.56WRM02.012.1	Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan
13.	I.56WRM02.013.1	Menjaga Kualitas Layanan Pelanggan

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : **I.56WRM02.001.1**

JUDUL UNIT : **Menyusun Rancangan Konsep Usaha Rumah/Warung Makan**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi, menganalisis pasar, serta menetapkan rencana usaha dalam rangka meningkatkan pelayanan dan pengembangan usaha.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi ide usaha	1.1 Kebutuhan pelanggan, segmentasi usaha, dan lokasi strategis diidentifikasi berdasarkan kebutuhan. 1.2 Hasil identifikasi didokumentasikan sebagai dasar dalam pembuatan ide pelayanan usaha.
2. Menganalisis pasar	2.1 Analisis pasar diidentifikasi berdasarkan tujuan pendirian usaha. 2.2 Metode analisis pasar ditetapkan sesuai dengan tujuan usaha. 2.3 Instrumen analisis pasar disiapkan sesuai kebutuhan. 2.4 Data analisis pasar diolah untuk menyusun rancangan konsep usaha. 2.5 Data hasil analisis pasar didokumentasikan dalam bentuk rencana pengembangan usaha.
3. Menetapkan rencana usaha	3.1 Konsep rencana usaha disusun berdasarkan analisis pasar. 3.2 Konsep rencana usaha ditetapkan sesuai kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyusun rancangan konsep pelayanan usaha Rumah/Warung Makan.
- 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi identifikasi pembentukan ide usaha Rumah/Warung Makan, observasi terhadap kebutuhan, keinginan, dan perilaku pelanggan dalam membangun rencana bisnis, dan pengembangan strategi usaha.
- 1.3 Metode analisis pasar merupakan pendekatan ilmiah terapan yang dilakukan untuk mengetahui preferensi usaha dan kelayakan usaha melalui kuesioner, riset grup ataupun survei pasar, dan sebagainya.
- 1.4 Instrumen riset merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tujuan riset pasar dapat berupa antara lain: kuesioner survei, wawancara, telepon, media sosial, dan sebagainya.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Alat penyimpan data
- 2.1.2 Alat pengolah data
- 2.1.3 Alat pencetak dokumen
- 2.1.4 Alat komunikasi

- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 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
(Tidak ada.)

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengidentifikasi, menganalisis pasar, serta menetapkan rencana usaha dalam rangka meningkatkan pelayanan dan pengembangan usaha.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
- 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 Metode riset
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisa lingkungan usaha
 - 3.2.2 Menggali ide/gagasan dari berbagai literatur, referensi empirik, dan media informasi lainnya dalam pembangunan sebuah usaha
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat dalam melakukan pemetaan usaha
 - 4.2 Terampil dalam menilai potensi usaha dan prospek usaha
 - 4.3 Cermat dalam mengidentifikasi dan membaca peluang usaha Rumah/Warung Makan
 - 4.4 Teliti dalam menghitung kelayakan usaha

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam mengolah data potensi pasar berdasarkan profil dan data pelanggan sesuai kebutuhan
- 5.2 Ketepatan dalam menyusun konsep rencana usaha berdasarkan analisis pasar

- KODE UNIT** : I.56WRM02.002.1
JUDUL UNIT : **Melakukan Pengurusan Perizinan Usaha Rumah/Warung Makan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan dokumen persyaratan izin usaha Rumah/Warung Makan dan melakukan pengurusan izin usaha.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan dokumen persyaratan izin usaha Rumah/Warung Makan	1.1 Prosedur dan persyaratan kelengkapan dokumen perizinan usaha Rumah/Warung Makan diidentifikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. 1.2 Dokumen izin usaha Rumah/Warung Makan disiapkan untuk diperiksa kelengkapan, kesesuaian, dan keabsahannya.
2. Melakukan pengurusan izin usaha	2.1 Formulir izin usaha pada lokasi pelayanan satu atap atau pada laman <i>website</i> perizinan diisi sesuai dengan prosedur. 2.2 Surat pernyataan dibuat dengan melengkapi bukti pendukung sesuai ketentuan. 2.3 Perizinan usaha diurus untuk mendapatkan kelayakan berusaha dan memberikan jaminan bagi pelanggan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melakukan pengurusan izin usaha Rumah/Warung Makan sesuai ketentuan dengan melampirkan seluruh dokumen persyaratan yang harus dipenuhi sesuai ketentuan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi penyiapan dokumen persyaratan dengan memeriksa dan meneliti kesesuaian dan keabsahannya serta melakukan pengurusan izin usaha di lokasi tempat perizinan dilakukan.
 - 1.3 Dokumen izin usaha Rumah/Warung Makan meliputi:
 - 1.3.1 Kartu Tanda Penduduk (KTP) pengelola.
 - 1.3.2 Izin usaha dari lingkungan.
 - 1.4 Surat pernyataan yang meliputi:
 - 1.4.1 Bersedia mengikuti aturan wilayah setempat.
 - 1.4.2 Keaslian dokumen.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Dokumen perizinan
 - 2.2.3 Formulir pendaftaran

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 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pengurusan Perizinan Usaha Rumah/Warung Makan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan dokumen persyaratan izin usaha Rumah/Warung Makan dan melakukan pengurusan izin usaha.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Jenis dan kelengkapan dokumen perizinan usaha
 - 3.1.2 Prosedur pendaftaran izin usaha baik secara langsung di tempat pengurusan izin usaha maupun secara daring
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memeriksa dan meneliti kelengkapan, kesesuaian, dan keabsahan seluruh dokumen yang dipersyaratkan
 - 3.2.2 Mengisi formulir pendaftaran pada unit satuan pelayanan maupun melalui laman *website* pendaftaran sesuai prosedur
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang dipersyaratkan
 - 4.2 Benar dalam menyampaikan dokumen yang dipersyaratkan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyiapkan dokumen izin usaha Rumah/Warung Makan untuk diperiksa kelengkapan, kesesuaian, dan keabsahannya

5.2 Ketelitian dalam mengisi formulir izin usaha pada lokasi pelayanan satu atap atau pada laman *website* perizinan sesuai dengan prosedur

KODE UNIT : I.56WRM02.003.1

JUDUL UNIT : Menyusun Rencana Kerja

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan pada usaha Rumah/Warung Makan dalam mengembangkan standar layanan, meningkatkan pelayanan, melakukan kerja sama dengan manajemen terkait pemberian layanan, memetakan komponen anggaran operasional usaha, serta menghitung anggaran pendapatan dan biaya operasional untuk menjaga keberlangsungan usaha secara efisien dan berkelanjutan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan target kerja	1.1 Ketersediaan sumber daya manusia dan kebutuhan bahan baku diidentifikasi sesuai prosedur. 1.2 Kapasitas produksi dan area pelayanan ditentukan sesuai kebutuhan.
2. Melaksanakan penyusunan rencana kerja	2.1 Periode waktu pengolahan bahan ditentukan sesuai kebutuhan. 2.2 Waktu penyiapan peralatan ditentukan sesuai prosedur. 2.3 Area pelayanan disiapkan sesuai prosedur. 2.4 Rencana kerja disusun sesuai dengan prosedur. 2.5 Rencana kerja ditetapkan kepada seluruh tim sesuai prosedur.
3. Membuat rencana anggaran operasional	3.1 Harga bahan baku, tenaga, peralatan, dan biaya operasional yang diperlukan dalam pengolahan didata sesuai dengan kebutuhan. 3.2 Target pendapatan ditetapkan berdasarkan perkiraan jumlah pelanggan. 3.3 Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan perkiraan pendapatan disusun sesuai dengan kebutuhan.
4. Melakukan evaluasi terhadap rencana kerja	4.1 Rencana kerja, RAB, dan perkiraan pendapatan yang telah disusun dianalisis kesesuaiannya sesuai prosedur. 4.2 Ketidaksesuaian hasil analisis rencana kerja, RAB, dan perkiraan pendapatan diperbaiki sesuai ketentuan. 4.3 Laporan hasil evaluasi rencana kerja disusun dalam bentuk laporan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyusun rencana kerja tim.
 - 1.2 Ketersediaan sumber daya manusia meliputi tenaga kerja setempat maupun tenaga kerja dari daerah lain.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data

- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Instruksi Kerja
 - 2.2.3 Jaringan internet
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 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Penyusunan Rencana Kerja

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengembangkan standar layanan, meningkatkan pelayanan, melakukan kerja sama dengan manajemen terkait pemberian layanan, memetakan komponen anggaran operasional usaha, serta menghitung anggaran pendapatan dan biaya operasional untuk menjaga keberlangsungan usaha secara efisien dan berkelanjutan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Menentukan target kerja
 - 3.1.2 Menyusun anggaran operasional
 - 3.1.3 Prinsip manajemen dan kerjasama tim
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyusun 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 Disiplin dalam menjalani tugas
 - 4.2 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas
 - 4.3 Aktif dalam berkomunikasi
 - 4.4 Benar dalam membuat perhitungan anggaran pendapatan dan biaya operasional
 - 4.5 Teliti dan cermat dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menghitung perkiraan usulan biaya operasional usaha

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyusun rencana kerja sesuai dengan prosedur
 - 5.2 Ketelitian dalam menganalisis kesesuaian rencana kerja, RAB, dan perkiraan pendapatan yang telah disusun sesuai prosedur

- KODE UNIT** : **I.56WRM02.004.1**
JUDUL UNIT : **Mengelola Kebutuhan Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menganalisis, menyusun, melaksanakan pelatihan, serta melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah/Warung Makan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis kebutuhan pelatihan pengembangan SDM	1.1 Data dan informasi terkait pelatihan pengembangan SDM diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Hasil identifikasi data dan informasi terkait pelatihan pengembangan SDM dianalisis untuk menentukan kebutuhan pelatihan pengembangan SDM.
2. Menyusun kebutuhan pelatihan pengembangan SDM	2.1 Kebutuhan pelatihan pengembangan SDM diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan usaha Rumah/Warung Makan. 2.2 Prioritas pelatihan pengembangan SDM ditentukan sesuai dengan tingkat kepentingan dan ketersediaan sumber daya di organisasi.
3. Melaksanakan pelatihan pengembangan SDM	3.1 Jadwal pelatihan, peserta pelatihan, dan jenis pelatihan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan. 3.2 Jadwal pelaksanaan dibuat berdasarkan hasil identifikasi. 3.3 Pelaksanaan pelatihan dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan pengembangan SDM	4.1 Instrumen evaluasi disiapkan sesuai kebutuhan. 4.2 Pelaksanaan pelatihan pengembangan SDM dimonitoring dan dievaluasi secara berkala. 4.3 Hasil pelatihan pengembangan SDM dinilai berdasarkan instrumen evaluasi. 4.4 Hasil evaluasi pelatihan pengembangan SDM didokumentasikan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku saat menyusun rencana pengembangan SDM Rumah/Warung Makan melalui kegiatan pemetaan dan analisis kebutuhan, pengembangan strategi pelatihan, dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pengembangan terhadap peningkatan kinerja SDM organisasi Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi analisis dan pemetaan kebutuhan, menyusun rencana pengembangan SDM, dan evaluasi hasil pengembangan terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi.

- 1.3 Tujuan pengembangan kompetensi SDM yaitu untuk mengoptimalkan potensi dan kompetensi serta kinerja individu agar dapat berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan usaha Rumah/Warung Makan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Dokumen kebutuhan kompetensi SDM bidang Rumah/Warung Makan
 - 2.2.2 Dokumen catatan kinerja pegawai SDM bidang Rumah/Warung Makan
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
 - 4.1.1 Norma pengukuran potensi, kompetensi, dan kinerja SDM Rumah/Warung Makan
 - 4.1.2 Norma pengembangan berdasarkan hasil analisis kesenjangan potensi, kompetensi, dan kinerja SDM
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Panduan pelatihan pengembangan SDM Rumah/Warung Makan
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pengembangan Kompetensi SDM Rumah/Warung Makan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menganalisis, menyusun, melaksanakan pelatihan, serta melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sasaran/target kinerja
 - 3.1.2 Metode analisis kebutuhan pelatihan (*training need analysis*)
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengidentifikasi masalah kinerja yang disebabkan oleh kurangnya kinerja SDM Rumah/Warung Makan
 - 3.2.2 Menganalisis dan mengidentifikasi kesenjangan kinerja SDM Rumah/Warung Makan
 - 3.2.3 Menyusun rekomendasi kesenjangan kinerja SDM Rumah/Warung Makan
 - 3.2.4 Menyusun rekomendasi pengetahuan dan keterampilan SDM Rumah/Warung Makan
 - 3.2.5 Melakukan evaluasi hasil pelatihan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat dalam menganalisis kesenjangan kompetensi terhadap tuntutan kinerja
 - 4.2 Teliti dalam menganalisis data kinerja dan kebutuhan kompetensi
 - 4.3 Akurat dalam menyusun rekomendasi kebutuhan pengembangan pengetahuan dan keterampilan SDM Rumah/Warung Makan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menentukan prioritas pelatihan pengembangan SDM ditentukan sesuai dengan tingkat kepentingan dan ketersediaan sumber daya di organisasi
 - 5.2 Ketepatan dalam menilai hasil pelatihan pengembangan SDM berdasarkan instrumen evaluasi

KODE UNIT : I.56WRM02.005.1

JUDUL UNIT : Memproses Makanan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan bahan pembuatan makanan, menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan makanan, serta mengolah makanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan bahan pembuatan aneka makanan	1.1 Rencana kebutuhan bahan baku disusun sesuai kebutuhan. 1.2 Jenis bahan baku pembuatan makanan disiapkan sesuai kebutuhan. 1.3 Jumlah bahan baku pembuatan makanan dihitung sesuai kebutuhan. 1.4 Bahan baku makanan diperiksa kualitasnya.
2. Menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan makanan	2.1 Jenis peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan dalam pembuatan makanan diidentifikasi sesuai prosedur. 2.2 Jenis peralatan dan perlengkapan disiapkan sesuai kebutuhan. 2.3 Jenis peralatan dan perlengkapan yang telah disiapkan, diperiksa kelayakannya sesuai dengan prosedur. 2.4 Alat pengolahan bahan dasar makanan dipilih sesuai kebutuhan. 2.5 Alat pengolahan bahan dasar makanan dioperasikan sesuai prosedur
3. Mengolah makanan	3.1 Bahan baku yang memenuhi standar mutu dan kualitas digunakan sesuai kebutuhan. 3.2 Makanan dibuat sesuai dengan teknik pengolahan makanan sesuai prosedur. 3.3 Proses pengolahan makanan dipantau waktu dan kualitasnya sesuai dengan prosedur. 3.4 Makanan disajikan sesuai dengan pesanan pelanggan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk memproses makanan.

1.2 Lingkup bahan baku dasar pembuatan makanan antara lain:

1.2.1 Sayuran.

1.2.2 Daging.

1.2.3 Ikan.

1.2.4 *Seafood*.

1.2.5 Tepung.

1.2.6 Buah-buahan.

1.2.7 *Dairy*.

1.3 Bahan baku dalam unit kompetensi ini antara lain:

1.3.1 Bahan baku berbahan dasar sayuran segar.

1.3.2 Umbi dan akar-akaran.

- 1.3.3 Bawang dan bumbu.
 - 1.3.4 Sayuran olahan.
 - 1.3.5 Buah-buahan.
 - 1.3.6 Bahan baku berbahan dasar daging.
 - 1.3.7 Rempah-rempah.
 - 1.3.8 Bahan tambahan lainnya.
 - 1.3.9 Bahan baku berbahan dasar ikan.
 - 1.3.10 *Seafood*.
 - 1.4 Mutu yang dipersyaratkan dalam pemenuhan standar bahan baku meliputi:
 - 1.4.1 Masa kedaluwarsa bahan.
 - 1.4.2 Kesegaran bahan.
 - 1.4.3 Kebersihan bahan.
 - 1.5 Peralatan dan perlengkapan dalam memproses makanan menggunakan peralatan manual dan mesin.
 - 1.6 Peralatan dan perlengkapan merupakan segala jenis alat yang digunakan dalam proses mempersiapkan, mengolah, dan menyajikan makanan.
 - 1.7 Teknik pengolahan bahan makanan antara lain: digoreng, direbus, ditumis, dipanggang, dibakar, dan dikukus.
2. Peralatan dan perlengkapan
- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat masak
 - 2.1.2 Alat penggiling daging
 - 2.1.3 Alat ukur
 - 2.1.4 Alat timbang
 - 2.1.5 Alat pemotong
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wadah penyimpanan bahan baku
 - 2.2.3 Lemari pendingin
 - 2.2.4 *Log book*
 - 2.2.5 Instruksi kerja
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 Resep standar makanan
 - 4.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pengolahan Makanan
 - 4.2.3 Standar higienitas perusahaan

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan bahan pembuatan makanan, menyiapkan peralatan dan perlengkapan pembuatan makanan, serta mengolah makanan.

- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
- 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengetahuan tentang standar bahan baku makanan, penyimpanan bahan baku makanan, mengelola peralatan pengolahan makanan, dan mengelola dalam penyajian makanan
 - 3.1.2 Peralatan yang digunakan untuk menyimpan bahan baku makanan
 - 3.1.3 Prinsip-prinsip keamanan pangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Melakukan perencanaan kebutuhan bahan dasar, menyiapkan peralatan, dan mengelola dalam penyajian makanan
 - 3.2.2 Melakukan penyimpanan bahan baku makanan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi dan menghitung jumlah bahan baku pembuatan makanan
 - 4.2 Cermat dalam menginventarisasi peralatan dan perlengkapan pembuatan makanan
 - 4.3 Ketepatan dalam mengelola bahan baku menjadi makanan yang siap disajikan
 - 4.4 Teliti dan hati-hati dalam memeriksa kelayakan penyajian makanan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam memeriksa kualitas bahan baku makanan
 - 5.2 Ketepatan dalam mengolah makanan sesuai dengan teknik pengolahan makanan sesuai prosedur

KODE UNIT : I.56WRM02.006.1

JUDUL UNIT : Membuat Aneka Minuman

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan peralatan dan bahan dasar minuman, membuat, dan menyajikan aneka jenis minuman.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan peralatan dan bahan dasar minuman	1.1 Peralatan pembuatan dan penyajian minuman diidentifikasi sesuai kebutuhan dan jenis minuman. 1.2 Peralatan pembuatan dan penyajian minuman ditentukan sesuai kebutuhan dan jenis minuman. 1.3 Metode membuat minuman dan bahan aneka minuman dipilih sesuai dengan resep dan jenis minuman.
2. Membuat aneka minuman	2.1 Jenis minuman diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.2 Bahan dasar pembuatan minuman diolah sesuai jenis minuman.
3. Menyajikan minuman	3.1 Daftar pesanan minuman diperiksa sesuai ceklis pesanan pelanggan. 3.2 Minuman dihidangkan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk Rumah/Warung Makan yang membuat aneka minuman dan menyajikan jenis minuman tidak beralkohol.
 - 1.2 Jenis minuman meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.2.1 Minuman panas antara lain teh panas, kopi panas, susu panas, sirup panas, dan sebagainya.
 - 1.2.2 Minuman dingin antara lain es teh, es susu, es sirup, es jus buah, jus sayur, dan sebagainya.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pembuatan minuman
 - 2.1.2 Alat minum
 - 2.1.3 Alat ukur
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Bahan minuman
 - 2.2.2 Buku resep
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 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pembuatan Minuman
 - 4.2.2 Standar kebersihan dan sanitasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan peralatan dan bahan dasar minuman, membuat, dan menyajikan aneka jenis minuman.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sifat-sifat atau karakteristik dari bahan minuman
 - 3.1.2 Kebersihan pribadi, peralatan, dan jenis bahan minuman
 - 3.1.3 Jenis minuman
 - 3.1.4 Teknik pemilihan peralatan pembuatan dan penyajian minuman yang tepat
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Membuat minuman sesuai dengan resep
 - 3.2.2 Memilih bahan minuman yang baik dan segar
 - 3.2.3 Menggunakan jenis-jenis metode penyeduhan
 - 3.2.4 Mengemas minuman secara aman
 - 3.2.5 Memeriksa pesanan pelanggan
 - 3.2.6 Menyampaikan informasi kepada pelanggan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam proses pembuatan minuman
 - 4.2 Cermat dan tepat dalam meracik bahan
 - 4.3 Tenang dan konsentrasi didalam membuat minuman

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam memilih metode membuat minuman dan bahan aneka minuman sesuai dengan resep dan jenis minuman
 - 5.2 Ketepatan dalam mengolah bahan minuman sesuai jenis minuman

- KODE UNIT** : **I.56WRM02.007.1**
JUDUL UNIT : **Melakukan Pekerjaan dengan Memperhatikan Sanitasi, Higiene, dan Keselamatan Kerja**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan, menerapkan sanitasi, higiene dan keselamatan kerja, mengelola sampah, dan limbah buangan hasil pembuatan makanan dan minuman di Rumah/Warung Makan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan peralatan dan perlengkapan sanitasi dan higiene dalam usaha Rumah/Warung Makan	1.1 Peralatan dan perlengkapan sanitasi dan higiene diidentifikasi sesuai kebutuhan. 1.2 Peralatan dan perlengkapan sanitasi dan higiene disiapkan sesuai kebutuhan.
2. Menerapkan sanitasi dan higiene dalam usaha Rumah/Warung Makan	2.1 Prosedur sanitasi dan higiene dilaksanakan sesuai ketentuan. 2.2 Lingkungan area pelayanan dikontrol kebersihannya sesuai standar. 2.3 Makanan dan minuman diolah secara higiene sesuai prosedur. 2.4 Makanan dan minuman disajikan secara higiene sesuai prosedur.
3. Menerapkan keselamatan kerja dalam usaha Rumah/Warung Makan	3.1 Prosedur keselamatan kerja dilaksanakan sesuai ketentuan. 3.2 Bahan makanan dipastikan terhindar dari bahan kimia yang berbahaya sesuai prosedur. 3.3 Barang-barang yang mudah terbakar dipastikan penempatannya jauh dari sumber api sesuai prosedur.
4. Mengelola sampah buangan hasil pembuatan makanan dan minuman	4.1 Wadah pembuangan sampah disiapkan berdasarkan jenis sampah. 4.2 Sampah ditempatkan pada wadah sesuai dengan jenis, sifat, dan bentuk sampah sesuai prosedur.
5. Mengelola limbah buangan hasil pembuatan makanan dan minuman	5.1 Limbah cair hasil pencucian peralatan dan perlengkapan pembuatan minuman air dipastikan pembuangannya sesuai standar. 5.2 Limbah buangan hasil pembuatan makanan dan minuman dikumpulkan sesuai jenisnya untuk proses daur ulang.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melakukan semua pekerjaan berdasarkan prinsip sanitasi higiene dan keselamatan kerja di Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi penerapan sanitasi, higiene dan keselamatan kerja pada usaha Rumah/Warung Makan, termasuk melakukan pengumpulan, pengelompokkan, serta

penanganan sampah dan limbah buangan sesuai prosedur penanganan yang aman.

- 1.3 Higiene merupakan praktik dan kebiasaan yang ditujukan untuk menjaga atau meningkatkan kesehatan dan kebersihan tubuh, lingkungan, dan barang-barang yang kita gunakan sehari-hari.
 - 1.4 Prosedur sanitasi dan higiene makanan merupakan serangkaian prosedur yang dijalankan untuk memastikan kebersihan, keamanan, dan kualitas produk makanan. Prosedur ini mencakup berbagai aspek mulai dari produksi, persiapan makanan, hingga penyimpanan dan penyajian.
 - 1.5 Area pelayanan merupakan tempat pelaksanaan kegiatan usaha yang meliputi area pelanggan, toilet, gudang, dan logistik.
 - 1.6 Prosedur keselamatan kerja merupakan upaya yang dilakukan untuk melindungi dari risiko cedera, penyakit, atau kerugian lainnya yang mungkin timbul selama bekerja termasuk pencegahan dan penanggulangannya. Prosedur keselamatan kerja antara lain:
 - 1.6.1 Hindari mengoperasikan perlengkapan listrik saat kondisi tangan basah.
 - 1.6.2 Menggunakan sepatu kerja.
 - 1.6.3 Menggunakan cempal saat mengangkat perlengkapan memasak yang panas.
 - 1.6.4 Segera bersihkan bila ada minyak goreng atau cairan yang jatuh ke lantai.
 - 1.6.5 Menggunakan *floor mat*.
 - 1.6.6 Hindari menggunakan api terlalu besar.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
 - 2.1.2 Alat Pelindung Diri (APD)
 - 2.1.3 Alat pengering
 - 2.1.4 Alat kebersihan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Wastafel
 - 2.2.3 Bahan pembersih
 - 2.2.4 Formulir ceklis
 - 2.2.5 Label
 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan *Reduce, Reuse, dan Recycle* melalui Bank Sampah
 - 3.2 Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik
 - 3.3 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 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Penanganan Sampah dan Limbah Domestik

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan, menerapkan sanitasi, higiene dan keselamatan kerja, mengelolah sampah, dan limbah buangan hasil pembuatan makanan dan minuman di Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar prosedur keselamatan kerja
 - 3.1.2 Standar prosedur higiene sanitasi
 - 3.1.3 Tata kelola penanganan sampah
 - 3.1.4 Prosedur penanganan sampah yang aman dan tidak mencemari lingkungan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Bekerja memenuhi persyaratan sanitasi higiene
 - 3.2.2 Bekerja dengan memperhatikan keselamatan kerja
 - 3.2.3 Menanggulangi kecelakaan kerja dengan cepat dan tepat
 - 3.2.4 Memilah dan mengelompokkan sampah berdasarkan sifat dan bentuknya
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat dan teliti dalam mengontrol area pekerjaan dengan memperhatikan prinsip sanitasi, higiene, dan keselamatan kerja Rumah/Warung Makan
 - 4.2 Cepat dan tanggap menangani masalah pada keselamatan kerja
 - 4.3 Teliti dalam memilah, menyisahkan, dan memeriksa sampah berdasarkan sifat dan bentuknya
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam melaksanakan prosedur sanitasi dan higiene sesuai ketentuan
 - 5.2 Ketelitian dalam mengolah produk makanan dan minuman secara higiene
 - 5.3 Ketepatan dalam melaksanakan prosedur keselamatan kerja sesuai ketentuan

KODE UNIT : I.56WRM02.008.1

JUDUL UNIT : Mempromosikan Produk Makanan dan Layanan

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang digunakan untuk merencanakan dan mengembangkan promosi produk makanan dan layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan promosi produk makanan dan layanan	1.1 Produk makanan dan layanan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan dan target pasar. 1.2 Strategi promosi disusun berdasarkan hasil identifikasi produk makanan dan layanan sesuai prosedur.
2. Mengembangkan promosi produk makanan dan layanan	2.1 Strategi promosi diterapkan berdasarkan perencanaan. 2.2 Umpan balik dari pelanggan dievaluasi sebagai bahan peningkatan pengembangan promosi produk makanan dan layanan. 2.3 Hasil evaluasi ditindaklanjuti untuk peningkatan pengembangan promosi produk makanan dan layanan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mempromosikan produk makanan dan layanan, antara lain:

1.1.1 Pengalaman pelanggan dalam menikmati aneka makanan.

1.1.2 Membaca informasi pada suatu brosur dan bahan-bahan lain yang disediakan.

1.1.3 Membaca brosur dan bahan pemasaran lainnya termasuk *item* lain yang diperuntukkan sebagai bahan konsumsi publik.

1.2 Strategi promosi dapat dilaksanakan melalui penggunaan teknologi digital dan manual.

1.3 Promosi produk dan layanan semua hal terkait produk makanan yang disediakan, antara lain:

1.3.1 Paket pembelian pelanggan, pembelian secara daring, termasuk harga dapat diketahui dengan jelas oleh pelanggan termasuk semua jenis produk dan harga.

1.4 Umpan balik pelanggan antara lain:

1.4.1 Ulasan atau *review* dari pelanggan untuk meningkatkan promosi produk dan layanan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat pencetak data

2.1.3 Media promosi

2.1.4 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

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
 - 4.1.1 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Promosi Produk

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk merencanakan dan mengembangkan promosi produk makanan dan layanan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 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.
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 Produk, layanan, dan target pasar perusahaan
 - 3.1.3 Prinsip promosi penjualan
 - 3.1.4 Keinginan pelanggan yang berbeda
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisis kebutuhan pasar
 - 3.2.2 Komunikasi, negosiasi, dan interpersonal
 - 3.2.3 Membuat saran dan rekomendasi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan
 - 3.2.4 Menerapkan berbagai teknik penjualan yang dapat diterima guna mencapai situasi saling menguntungkan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam membuat bahan promosi
 - 4.2 Cermat dalam menentukan konsumen dan pasar
 - 4.3 Berkomitmen dalam memasarkan produk

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menerapkan strategi promosi hasil identifikasi produk dan layanan
 - 5.2 Ketelitian dalam mengevaluasi umpan balik dan perubahan keinginan pelanggan sebagai bahan perbaikan

- KODE UNIT** : **I.56WRM02.009.1**
JUDUL UNIT : **Menerapkan Pedoman Kerja yang Ramah Anak, Lanjut Usia, dan Berkebutuhan Khusus**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam mempersiapkan, menyediakan, dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebutuhan fasilitas pelayanan yang ramah anak, lanjut usia (lansia), dan berkebutuhan khusus sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan pelayanan ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus yang nyaman dan aman	1.1 Kebutuhan fasilitas pelayanan ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus diidentifikasi sesuai standar kenyamanan dan keamanan. 1.2 Ruang fasilitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus disiapkan berdasarkan jenis, ukuran, dan bentuk fasilitas yang disediakan untuk pelanggan berkebutuhan khusus. 1.3 Tanda dan label identitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus disiapkan untuk memberikan informasi kondisi keamanan, kenyamanan, dan syarat kebersihan.
2. Menyediakan kebutuhan fasilitas yang ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus	2.1 Fasilitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus diperiksa kondisi keamanan dan kenyamanannya sesuai standar keamanan. 2.2 Syarat pemenuhan standar keamanan dan kebersihan yang ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus dipenuhi sesuai standar keamanan dan standar operasional prosedur.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebutuhan fasilitas yang ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus	3.1 Penggunaan fasilitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus dipantau untuk memastikan keamanan penggunaan fasilitas. 3.2 Ketidaksiesuaian fasilitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus dievaluasi untuk perbaikan layanan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Pelayanan ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus merupakan suatu pelayanan yang disediakan untuk memfasilitasi kebutuhan anak, lansia, dan berkebutuhan khusus yang aman dan nyaman guna memudahkan dan mendukung kegiatan operasi Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Ruang fasilitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus antara lain:
 - 1.2.1 Tempat bermain anak.
 - 1.2.2 Toilet anak.
 - 1.2.3 Toilet disabilitas.

- 1.2.4 Ruang baca dan kreatifitas anak.
 - 1.2.5 Ruang menyusui.
 - 1.2.6 Tanda keamanan untuk mencegah terjadinya kondisi ketidaknyamanan dan ketidakamanan.
 - 1.2.7 Blok penunjuk jalan (*guiding block*).
 - 1.2.8 Kursi khusus pelanggan berkebutuhan khusus.
 - 1.2.9 Kursi roda.
 - 1.2.10 Kursi khusus untuk melaksanakan ibadah.
 - 1.2.11 Alat bantu jalan atau tongkat.
 - 1.2.12 *Ramp* atau bidang landai di area masuk.
 - 1.2.13 Parkir khusus pelanggan berkebutuhan khusus.
 - 1.2.14 Wastafel anak.
 - 1.3 Tanda dan label identitas merupakan informasi singkat berupa simbol atau tulisan yang singkat, padat, dan jelas yang memberikan informasi keamanan dan kenyamanan dapat berupa:
 - 1.3.1 Simbol.
 - 1.3.2 Label penunjuk.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Fasilitas tempat bermain anak
 - 2.1.2 Toilet terpisah
 - 2.1.3 Tempat wudhu dan shalat yang terpisah
 - 2.1.4 Prasarana bagi penyandang disabilitas
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Tisu basah
 - 2.2.3 Tanda/symbol khusus
 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
 - 4.1.1 Etika pelayanan kepada pelanggan
 - 4.1.2 Etika penyampaian informasi pada tanda atau label identitas yang sesuai dengan usia anak dan lansia
 - 4.1.3 Etika komunikasi kepada anak, lansia, dan pelanggan berkebutuhan khusus
 - 4.1.4 Etika menangani pelanggan berkebutuhan khusus
 - 4.1.5 Kesabaran saat melayani pelanggan berkebutuhan khusus
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar pelayanan pelanggan
 - 4.2.2 Standar fasilitas ramah anak dan lansia
 - 4.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang ramah anak dan lansia
 - 4.2.4 Standar fasilitas pelanggan berkebutuhan khusus
 - 4.2.5 Prosedur pemberian layanan pelanggan berkebutuhan khusus

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mempersiapkan,

menyediakan, dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebutuhan fasilitas pelayanan yang ramah anak, lanjut usia (lansia), dan berkebutuhan khusus sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.

- 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
- 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
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, lansia, dan berkebutuhan khusus saat berada di ruang publik
 - 3.1.3 Arti dan makna simbol dan tanda ramah anak, lansia, dan pelanggan berkebutuhan khusus
 - 3.1.4 Pengelolaan risiko
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menjelaskan daftar menu aneka makanan
 - 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, lansia, dan berkebutuhan khusus
 - 3.2.5 Mengomunikasikan kondisi aman dan nyaman kepada anak, lansia, 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, lansia, dan berkebutuhan khusus
 - 4.2 Sabar dalam melayani kebutuhan anak, lansia, dan berkebutuhan khusus
 - 4.3 Proaktif saat ada pelanggan anak, lansia, dan berkebutuhan khusus yang membutuhkan bantuan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam memenuhi syarat pemenuhan standar keamanan dan kebersihan yang ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus sesuai standar keamanan dan standar operasional prosedur

5.2 Penelitian dalam mengevaluasi ketidaksesuaian fasilitas ramah anak, lansia, dan berkebutuhan khusus untuk perbaikan layanan

- KODE UNIT** : I.56WRM02.010.1
JUDUL UNIT : Melayani Pelanggan dengan Menerapkan Prinsip Pelayanan Prima
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan area pelayanan dan melayani pemesanan aneka makanan sesuai pesanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan area pelayanan	1.1 Area pelayanan diperiksa kesiapannya sesuai standar kebersihan dan kenyamanan. 1.2 Alat dan bahan kebersihan disiapkan sesuai kebutuhan.
2. Mengelola area 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 sesuai dengan tata letak.
3. Menerima pemesanan aneka makanan dari pelanggan	3.1 Pesanan makanan dicatat sesuai jenis dan jumlah pesanan pelanggan. 3.2 Jenis pesanan diidentifikasi berdasarkan daftar pesanan yang masuk. 3.3 Jenis dan jumlah makanan yang telah dicatat, diinformasikan ke bagian terkait sesuai dengan prosedur.
4. Memproses menu makanan sesuai pesanan pelanggan	4.1 Bahan baku olahan disiapkan sesuai menu pesanan. 4.2 Menu makanan dibuat sesuai pesanan. 4.3 Makanan disajikan sesuai dengan daftar pesanan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyiapkan area pelayanan, mengelola area pelayanan, menerima pemesanan aneka makanan dari pelanggan, dan memproses menu makanan sesuai pesanan pelanggan sehingga terselenggara layanan yang prima dan berkesinambungan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi menerima pesanan secara digital dan manual.
 - 1.3 Area pelayanan merupakan tempat pelaksanaan kegiatan usaha yang meliputi area pelanggan, toilet, gudang, dan logistik.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat kebersihan
 - 2.1.3 Daftar menu
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

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
 - 4.1.1 Prinsip kerja Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin (5R)
 - 4.1.2 Etika pelayanan kepada pelanggan
 - 4.1.3 Etika komunikasi kepada pelanggan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan area pelayanan dan melayani pemesanan aneka makanan sesuai pesanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pelayanan prima
 - 3.1.2 Pengelolaan risiko
 - 3.1.3 Jenis area pelayanan dan fungsinya
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menjelaskan daftar menu aneka makanan
 - 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 Melakukan pemeriksaan kondisi kebersihan, kenyamanan, dan pemenuhan persyaratan mutu area pelayanan
 - 3.2.5 Melakukan pembersihan terhadap area pelayanan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dan ramah saat memberikan layanan kepada pelanggan
 - 4.2 Sabar dalam melayani pelanggan

4.3 Proaktif saat ada pelanggan yang membutuhkan bantuan

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam membersihkan area pelayanan dengan memperhatikan aspek keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan

5.2 Ketepatan dalam menyajikan makanan sesuai dengan daftar pesanan

KODE UNIT : **I.56WRM02.011.1**
JUDUL UNIT : **Memproses Penyusunan Laporan Keuangan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam mengolah dokumen transaksi keuangan dan menyusun laporan keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengolah dokumen transaksi keuangan	1.1 Dokumen transaksi keuangan disiapkan sesuai kebutuhan. 1.2 Dokumen transaksi keuangan diperiksa kelengkapannya sesuai prosedur.
2. Menyusun laporan keuangan	2.1 Transaksi keuangan dicatat dalam bentuk laporan keuangan sesuai prosedur. 2.2 Transaksi keuangan dihitung sesuai pendapatan dan pengeluaran sesuai prosedur. 2.3 Hasil perhitungan pendapatan dan pengeluaran didokumentasikan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk memproses penyusunan laporan keuangan berbasis manual dan digital, antara lain:
 - 1.1.1 Menyiapkan dokumen transaksi keuangan.
 - 1.1.2 Menyajikan laporan keuangan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat hitung
 - 2.1.3 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Dokumen transaksi keuangan
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 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Penyusunan Laporan Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengolah dokumen transaksi keuangan dan menyusun laporan keuangan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.

- 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Transaksi keuangan
 - 3.1.2 Laporan keuangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Pencatatan transaksi keuangan berbasis manual dan digital
 - 3.2.2 Penyusunan laporan keuangan berbasis manual dan digital
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Ketelitian dalam menghitung
 - 4.2 Keakuratan dalam mencatat laporan keuangan
 - 4.3 Kerapian dalam pencatatan dan penyusunan laporan keuangan
 - 4.4 Tanggap terhadap kegagalan transaksi yang terjadi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen transaksi keuangan
 - 5.2 Ketepatan dalam mencatat transaksi keuangan dalam bentuk laporan

KODE UNIT : I.56WRM02.012.1

JUDUL UNIT : Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyiapkan, melaksanakan, dan membuat laporan survei kepuasan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan survei kepuasan pelanggan	1.1 Kebutuhan survei diidentifikasi sesuai prosedur. 1.2 Instrumen survei kepuasan pelanggan disiapkan sesuai standar. 1.3 Rencana dan strategi survei kepuasan pelanggan dibuat sesuai dengan kebutuhan.
2. Melaksanakan survei kepuasan pelanggan	2.1 Survei kepuasan pelanggan dilakukan sesuai dengan kebutuhan. 2.2 Hasil survei kepuasan pelanggan diolah sebagai bahan evaluasi.
3. Membuat laporan survei kepuasan pelanggan	3.1 Kegiatan survei kepuasan pelanggan didokumentasikan dalam bentuk laporan. 3.2 Laporan diarsipkan sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melakukan survei kepuasan pelanggan.
 - 1.2 Lingkup penerapan unit kompetensi ini meliputi penyusunan indikator dan instrumen kuesioner survei, pengumpulan data survei secara manual, maupun melalui aplikasi digital.
 - 1.3 Parameter ukuran kepuasan pelanggan merupakan ukuran suatu keadaan yang memiliki variasi dalam batasan yang relatif untuk mengetahui harapan dan keinginan pelanggan dibandingkan dengan yang diterima dari sebuah proses layanan sebelumnya. Adapun parameter kepuasan pelanggan Rumah/Warung Makan meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Rasa dan kenikmatan aneka makanan yang dihidangkan.
 - 1.3.2 Keramahan petugas layanan.
 - 1.3.3 Tingkat kenyamanan dan keamanan Rumah/Warung Makan.
 - 1.3.4 Kecepatan dalam memberikan pelayanan.
 - 1.3.5 Harga.
 - 1.3.6 Fasilitas penunjang.
 - 1.4 Metode dan teknik penyebaran instrumen kuesioner survei merupakan cara pengumpulan data pendistribusian kuesioner survei berdasarkan target pelanggan dengan menggunakan teknik tertentu, meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Penyebaran melalui grup *whatsapp*.
 - 1.4.2 Penyebaran melalui *email*.
 - 1.4.3 Penyebaran melalui media sosial: *instagram, facebook, telegram*, dan lain sebagainya.
 - 1.4.4 Penyebaran kuesioner kepada pelanggan secara langsung.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Formulir instrumen kuesioner survei
 - 2.1.3 Aplikasi survei
 - 2.1.4 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
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
 - 4.1.1 Etika komunikasi
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Survei Kepuasan Pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk menyiapkan, melaksanakan, dan membuat laporan survei kepuasan pelanggan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya meliputi:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Metode survei
 - 3.1.2 Teknik pengolahan data hasil survei
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyusun parameter kepuasan pelanggan
 - 3.2.2 Menyusun instrumen survei
 - 3.2.3 Melakukan komunikasi
 - 3.2.4 Menyebarkan kuesioner

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Sopan dalam berkomunikasi
 - 4.2 Cepat dan tanggap dalam merespons pertanyaan dari responden
 - 4.3 Cermat dalam mengolah data hasil survei

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam membuat rencana dan strategi survei kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhan
 - 5.2 Ketelitian dalam mengolah hasil survei kepuasan pelanggan sebagai bahan evaluasi

KODE UNIT : **I.56WRM02.013.1**
JUDUL UNIT : **Menjaga Kualitas Layanan Pelanggan**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi kriteria pelanggan, melakukan pelayanan pelanggan, dan mengevaluasi layanan pelanggan dalam pelayanan Rumah/Warung Makan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kriteria pelanggan	1.1 Kriteria pelanggan diidentifikasi sesuai dengan jenis pelanggan . 1.2 Kriteria pelanggan dikelompokkan sesuai dengan jenis pelanggan.
2. Melakukan pelayanan pelanggan	2.1 Kebutuhan pelanggan dipenuhi sesuai kriteria pelanggan. 2.2 Pelayanan prima diterapkan sesuai prosedur sebagai proses peningkatan kualitas pelayanan.
3. Mengevaluasi layanan pelanggan	3.1 Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan layanan dilakukan sesuai prosedur. 3.2 Hasil evaluasi kepuasan pelanggan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur untuk perbaikan pelayanan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menjaga kualitas layanan pelanggan pada Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Kriteria pelanggan meliputi pelanggan domestik dan mancanegara.
 - 1.3 Jenis pelanggan meliputi pelanggan berkebutuhan khusus, anak-anak, dan lansia.
 - 1.4 Kebutuhan pelanggan antara lain:
 - 1.4.1 Saran atau informasi umum.
 - 1.4.2 Informasi spesifik.
 - 1.4.3 Keluhan pelanggan.
 - 1.4.4 Produk dan layanan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat komunikasi
 - 2.2.2 Alat Tulis Kantor (ATK)
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 Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Pelayanan Pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian unit kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dipersyaratkan untuk mengidentifikasi kriteria pelanggan, melakukan pelayanan pelanggan, dan mengevaluasi layanan pelanggan dalam pelayanan Rumah/Warung Makan.
 - 1.2 Penilaian unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau tempat kerja simulasi.
 - 1.3 Penilaian unit ini dapat dilakukan dengan berbagai metode, di antaranya:
 - 1.3.1 Observasi demonstrasi.
 - 1.3.2 Latihan praktikal yang mencerminkan penggunaan tempat kerja dari sistem reservasi manual dan terkomputerisasi yang digunakan oleh perusahaan.
 - 1.3.3 *Role play*.
 - 1.3.4 Pertanyaan lisan dan tertulis.
 - 1.3.5 Laporan pihak ketiga yang diselesaikan oleh seorang pengawas.
 - 1.3.6 Proyek dan kerja penugasan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
 - 1.3.7 Portofolio hasil kerja terdahulu.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kualitas layanan terhadap pelanggan
 - 3.1.2 Kebutuhan pelanggan
 - 3.1.3 Proses evaluasi terhadap pelanggan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Kemampuan untuk menerapkan prinsip layanan pelanggan
 - 3.2.2 Menggunakan teknologi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dan cermat menganalisis kekurangan pelayanan pelanggan
 - 4.2 Komunikatif dengan kolega dan pelanggan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan untuk mencapai pelayanan prima
 - 5.2 Ketelitian dalam melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan layanan dengan menggunakan metode yang tepat

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/Warung Makan, maka SKKNI ini menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

