



**STANDAR KOMPETENSI LULUSAN (SKL)
KURSUS DAN PELATIHAN
PERHOTELAN BIDANG HOUSEKEEPING LEVEL II
berbasis**

KERANGKA KUALIFIKASI NASIONAL INDONESIA

Indonesian Qualification Framework

Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012



**Direktorat Pembinaan Kursus Dan Pelatihan
Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, Dan
Informal
Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan
2014**

DAFTAR ISI

Daftar Isi

- I. Penyusunan SKL
 - A. Latar Belakang
 - B. Tujuan
 - C. Uraian Program

- II. Pengertian
 - A. Capaian Pembelajaran
 - B. Deskripsi umum KKNi
 - C. Deskripsi kualifikasi sesuai dengan jenjang pada KKNi
 - D. Deskripsi capaian pembelajaran khusus
 - E. Standar Kompetensi Lulusan berbasis KKNi
 1. Unit Kompetensi
 2. Elemen Kompetensi
 3. Indikator Kelulusan
 - F. Kurikulum
 - G. RPL

- III. Profil Lulusan dan jabatan kerja

- IV. Capaian Pembelajaran (Learning Outcomes)
 - A. Deskripsi umum KKNi
 - B. Deskripsi kualifikasi sesuai dengan jenjang pada KKNi
 - C. Deskripsi capaian pembelajaran khusus

- V. Standar Kompetensi Lulusan berbasis KKNi
 - A. Standar Kompetensi
 - B. Unit Kompetensi
 - C. Indikator Kelulusan

- VI. Rekognisi Pembelajaran Lampau

- VII. Arah Pengembangan

I. PENYUSUNAN SKL

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki berbagai keunggulan untuk mampu berkembang menjadi negara maju. Keanekaragaman sumber daya alam, flora dan fauna, kultur, penduduk serta letak geografis yang unik merupakan modal dasar yang kuat untuk melakukan pengembangan di berbagai sektor kehidupan yang pada saatnya dapat menciptakan daya saing yang unggul di dunia internasional. Dalam berbagai hal, kemampuan bersaing dalam sektor sumber daya manusia tidak hanya membutuhkan keunggulan dalam hal mutu akan tetapi juga memerlukan upaya-upaya pengenalan, pengakuan, serta penyetaraan kualifikasi pada bidang-bidang keilmuan dan keahlian yang relevan baik secara bilateral, regional maupun internasional.

Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) secara khusus dikembangkan untuk menjadi suatu rujukan nasional bagi upaya-upaya meningkatkan mutu dan daya saing bangsa Indonesia di sektor sumber daya manusia. Pencapaian setiap tingkat kualifikasi sumber daya manusia Indonesia berhubungan langsung dengan tingkat capaian pembelajaran (*learning outcomes*) baik yang dihasilkan melalui sistem pendidikan maupun sistem pelatihan kerja yang dikembangkan dan diberlakukan secara nasional.

Oleh karena itu upaya peningkatan mutu dan daya saing bangsa akan sekaligus pula memperkuat jati diri bangsa Indonesia.

Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) merupakan salah satu langkah untuk mewujudkan mutu dan jati diri bangsa Indonesia dalam sektor sumber daya manusia yang dikaitkan dengan program pengembangan sistem pendidikan dan pelatihan secara nasional. Setiap tingkat kualifikasi yang dicakup dalam KKNI memiliki makna dan kesetaraan dengan capaian pembelajaran yang dimiliki setiap insan pekerja Indonesia dalam menciptakan hasil karya dan kontribusi yang bermutu di bidang kerjanya masing-masing.

Kebutuhan Indonesia untuk segera memiliki KKNI sudah sangat mendesak mengingat tantangan dan persaingan global pasar tenaga kerja nasional maupun internasional yang semakin terbuka. Pergerakan tenaga kerja dari dan keIndonesia tidak lagi dapat dibendung dengan peraturan atau regulasi yang bersifat protektif. Ratifikasi yang

telah dilakukan Indonesia untuk berbagai konvensi regional maupun internasional, secara nyata menempatkan Indonesia sebagai sebuah negara yang semakin terbuka dan mudah tersusupi oleh kekuatan asing melalui berbagai sektor termasuk sektor perekonomian, pendidikan, sektor ketenagakerjaan dan lain-lain. Oleh karena itu, persaingan global tidak lagi terjadi pada ranah internasional akan tetapi sudah nyata berada pada ranah nasional.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi tantangan globalisasi pada sektor ketenagakerjaan adalah meningkatkan ketahanan sistem pendidikan dan pelatihan secara nasional dengan berbagai cara antara lain.

1. Meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan
2. Mengembangkan sistem kesetaraan kualifikasi antara capaian pembelajaran yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja maupun pengalaman mandiri dengan kriteria kompetensi yang dipersyaratkan oleh suatu jenis bidang dan tingkat pekerjaan
3. Meningkatkan kerjasama dan pengakuan timbal balik yang saling menguntungkan antara institusi penghasil dengan pengguna tenaga kerja
4. Meningkatkan pengakuan dan kesetaraan kualifikasi ketenagakerjaan Indonesia dengan negara-negara lain di dunia baik terhadap capaian pembelajaran yang ditetapkan oleh institusi pendidikan dan pelatihan maupun terhadap kriteria kompetensi yang dipersyaratkan untuk suatu bidang dan tingkat pekerjaan tertentu

Secara mendasar langkah-langkah pengembangan tersebut mencakup permasalahan yang bersifat multi aspek dan keberhasilannya sangat tergantung dari sinergi dan peran proaktif dari berbagai pihak yang terkait dengan peningkatan mutu sumber daya manusia nasional termasuk Kemdikbud, Kemnakertrans, asosiasi profesi, asosiasi industri, institusi pendidikan dan pelatihan serta masyarakat luas.

Secara umum, kondisi awal yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan suatu program penyetaraan kualifikasi ketenagakerjaan tersebut nampak belum cukup kondusif dalam beberapa hal seperti misalnya belum meratanya kesadaran mutu di

kalangan institusi penghasil tenaga kerja, belum tumbuhnya kesadaran tentang pentingnya kesetaraan kualifikasi antara capaian pembelajaran (*learning outcomes*) yang dihasilkan oleh penghasil tenaga kerja dengan deskripsi keilmuan, keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan di bidang kerja atau profesi termasuk terbatasnya pemahaman mengenai dinamika tantangan sektor tenaga kerja di tingkat dunia. Oleh karena itu upaya-upaya untuk mencapai keselarasan mutu dan penjenjangan kualifikasi antara lulusan dari institusi pendidikan formal dan non formal atas dengan deskripsi kompetensi kerja yang diharapkan oleh pengguna lulusan perlu diwujudkan dengan segera.

Di jalur pendidikan non formal, pada tahun 2012 tercatat sekitar 17.000 lembaga kursus dan pelatihan yang menyelenggarakan pendidikan non formal dalam bentuk beragam jenis kursus dan pelatihan (sumber: nilek.online) di bawah pembinaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Maka, salah satu infrastruktur yang penting dalam mencapai keselarasan mutu dan penjenjangan kualifikasi antara lulusan dari institusi penyelenggara kursus dan pelatihan dengan deskripsi kompetensi kerja yang diharapkan oleh pengguna lulusan adalah dokumen Standar Kompetensi Lulusan, sebagaimana dinyatakan pada PP Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dalam hal penyusunan suatu Standar Kompetensi Lulusan dan Permendiknas Nomor 47 tahun 2010 tentang SKL Kursus dan pelatihan.

Terkait dengan kepentingan yang strategis dan telah kuat aspek hukumnya, SKL disusun sebagai pelaksanaan amanah PP Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dalam hal penyusunan suatu Standar Kompetensi Lulusan dan Permendiknas Nomor 47 tahun 2010 tentang SKL Kursus dan pelatihan. Pada tahun 2009, dokumen SKL untuk 16 bidang telah selesai disusun dan ditetapkan oleh Mendiknas tahun 2010. Selanjutnya SKL 10 bidang kursus dan pelatihan telah berhasil disusun tahun 2010 dan ditetapkan tahun 2011. Dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, maka SKL yang telah disusun tersebut perlu dikaji keselarasannya dengan kualifikasi pada KKNI. Revisi SKL ini juga sekaligus dimaksudkan untuk

mengakomodasi perubahan kebutuhan kompetensi kerja dari pengguna lulusan di dunia kerja dan dunia industri.

B. Tujuan Penyusunan SKL

SKL disusun untuk digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan peserta didik pada lembaga kursus dan pelatihan serta bagi yang belajar mandiri dan sebagai acuan dalam menyusun, merevisi, atau memutakhirkan kurikulum, baik pada aspek perencanaan maupun implementasinya.

C. Uraian Program

Di Indonesia Industri pariwisata yang merupakan salah satu penghasil devisa negara setelah minyak bumi berkembang sangat pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya pembangunan hotel berbintang maupun apartemen sebagai salah satu pelengkap dalam industri pariwisata.

Perkembangan ini mempengaruhi dan menyadarkan banyak pihak bahwa lapangan pekerjaan bidang perhotelan sangat menjanjikan. Fakta menunjukkan terdapat lebih dari 22 bidang pekerjaan khusus (profesi) yang berkaitan dengan dunia perhotelan, satu di antaranya adalah Petugas Pembersihan Kamar (*Room attendant*). Profesi ini pada prinsipnya adalah melakukan pekerjaan pembersihan kamar di area hotel dan apartemen. Pengguna jasa petugas pembersih kamar (*Room Attendant*) tersebut antara lain adalah Hotel, Cottage, Villa dan Apartemen.

Oleh karena itu kursus dan pelatihan *room attendant* sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut di atas.

1. Tujuan umum

Tujuan umum kursus dan pelatihan Housekeeping ini adalah agar peserta didik mampu melaksanakan kegiatan memilih dan menggunakan peralatan kebersihan, memilih dan menggunakan bahan pembersih, melakukan langkah

langkah kerja pembersihan berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan, sehingga menghasilkan pekerjaan pembersihan kamar dengan benar, baik tamu berada di dalam kamar ataupun tidak.

2. Tujuan Khusus

Program kursus dan pelatihan Perhotelan bidang *housekeeping* level 2 ini diperuntukkan bagi tenaga kerja yang tugas utamanya melaksanakan pekerjaan operasional di bidang *housekeeping/tata graha*.

a. Nama program

Kursus dan pelatihan *Housekeeping* Level 2

b. Tujuan program

Selesai proses pembelajaran kursus dan pelatihan, siswa diharapkan mampu menguasai teori dan mengaplikasikannya ke dalam praktek pelaksanaan tugas *Office Boy, Gardener, Houseman, Room Boy, Linen/uniform attendant, linen/uniform staff and order taker*

c. Manfaat

Menyediakan tenaga kerja oprasional

d. Kualifikasi peserta

Minimal lulus SLTP

e. Durasi kursus dan pelatihan

300 Jam

f. Metode kursus dan pelatihan

Teori, Praktek, Praktek Kerja Lapangan

g. Uji kompetensi

Level 2 LSK Perhotelan

h. Sertifikat kelulusan

Housekeeping Operation

II. PENGERTIAN

A. Capaian pembelajaran adalah kemampuan yang diperoleh melalui internalisasi pengetahuan, sikap, keterampilan, kompetensi, dan akumulasi pengalaman kerja.

1. **Pengetahuan** adalah penguasaan teori oleh seseorang pada suatu bidang keilmuan dan keahlian tertentu atau pemahaman tentang konsep, fakta, informasi, dan metodologi pada bidang pekerjaan tertentu
2. **Sikap** adalah penghayatan seseorang terhadap nilai, norma, dan aspek di sekitar kehidupannya yang tumbuh dari proses pendidikan, pengalaman kerja, lingkungan kehidupan keluarga, atau masyarakat secara luas
3. **Keterampilan** adalah kemampuan psikomotorik dan kemampuan menggunakan metode, bahan, dan instrumen, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja
4. **Kompetensi** adalah akumulasi kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu deskripsi kerja secara terukur melalui asesmen yang terstruktur, secara mandiri dan bertanggung jawab di dalam lingkungan kerja
5. **Pengalaman kerja** adalah internalisasi kemampuan dalam melakukan pekerjaan di bidang tertentu dan jangka waktu tertentu

B. Deskripsi umum KKNi adalah deskripsi yang menyatakan karakter, kepribadian, sikap dalam berkarya, etika, moral dari setiap manusia Indonesia pada setiap jenjang kualifikasi sebagaimana dinyatakan pada lampiran Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2012.

C. Deskripsi kualifikasi KKNi adalah deskripsi yang menyatakan ilmu pengetahuan, pengetahuan praktis, pengetahuan, afeksi dan kompetensi yang dicapai seseorang sesuai dengan jenjang kualifikasi 1 sampai 9 sebagaimana dinyatakan pada lampiran Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2012.

D. Deskripsi capaian pembelajaran khusus adalah deskripsi capaian minimum dari setiap program kursus dan pelatihan yang mencakup deskripsi umum dan selaras dengan Deskripsi Kualifikasi KKNi.

E. Standar Kompetensi Lulusan berbasis KKNI adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan dan diturunkan dari capaian pembelajaran khusus pada level KKNI yang sesuai. **Standar Kompetensi Lulusan berbasis KKNI** dinyatakan oleh tiga parameter yaitu.

1. **Unit Kompetensi** : (lihat pengertian di atas)
2. **Elemen Kompetensi** : pernyataan kompetensi yang lebih rinci
3. **Indikator kelulusan** : unsur yang menjadi tolok ukur keberhasilan yang menyatakan seseorang kompeten atau tidak

F. Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran serta cara penyampaian dan penilaiannya sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran untuk menghasilkan lulusan dengan capaian pembelajaran khusus.

G. Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) adalah pengakuan atas capaian pembelajaran seseorang yang diperoleh dari pengalaman kerja, pendidikan nonformal, atau pendidikan informal ke dalam sektor pendidikan formal.

III. PROFIL LULUSAN DAN JABATAN KERJA

A. PROFIL LULUSAN

Terampil melakukan tugas-tugas di lingkungan hotel yang berkaitan dengan pekerjaan di departmen *housekeeping* mampu menjaga keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, area umum lainnya.

Terampil melakukan pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, *lobby, terrace, corridors, lift/elevator, toilet umum, public space, locker's room, linen dan uniform rooms*, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.

Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar minimal dalam dua bahasa Indonesia dan Inggris.

B. JABATAN KERJA

Sebagai *Housekeeping Operation* yang memiliki pengetahuan operasional dasar dan faktual bidang Perhotelan terbatas pada ruang lingkupnya dan bekerja mandiri di bawah pengawasan Supervisor untuk jabatan kerja *Office Boy, Gardener, Houseman, Room Boy, Linen/uniform attendant, linen/uniform staff and order taker*.

IV. CAPAIAN PEMBELAJARAN (*LEARNING OUTCOMES*)

A. Deskripsi umum KKNi

Deskripsi umum KKNi sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 8 tahun 2012 yang minimum wajib dimiliki dan dihayati oleh setiap lulusan kursus dan pelatihan yaitu sesuai dengan ideologi Negara dan budaya Bangsa Indonesia, maka implementasi sistem pendidikan nasional dan sistem pelatihan kerja yang dilakukan di Indonesia pada setiap jenjang kualifikasi pada KKNi mencakup proses yang membangun karakter dan kepribadian manusia Indonesia sebagai berikut.

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya
3. Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia
4. Mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya
5. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan original orang lain
6. Menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas
7. Mampu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga tidak memberikan dampak yang dapat menimbulkan keresahan khalayak, karena bertentangan dengan norma hukum dan norma sosial yang berlaku
8. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar
9. Mampu menunjukkan sikap keramahan kepada tamu

B. Deskripsi kualifikasi sesuai dengan jenjang pada KKNi

Pada bagian ini pengusul memilih deskripsi jenjang KKNi yang sesuai dengan kualifikasi lulusan program kursus dan pelatihan Perhotelan bidang *Housekeeping*/tata graha.

LEVEL 2

1. Mampu melaksanakan satu tugas spesifik, dengan menggunakan alat, dan informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan, serta menunjukkan kinerja dengan mutu yang terukur, di bawah pengawasan langsung atasannya
2. Memiliki pengetahuan operasional dasar dan pengetahuan faktual bidang kerja yang spesifik, sehingga mampu memilih pemecahan yang tersedia terhadap masalah yang lazim timbul
3. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggung jawab membimbing orang lain

C. Deskripsi capaian pembelajaran khusus

Capaian pembelajaran khusus lulusan Kursus dan pelatihan Perhotelan bidang keahlian *Housekeeping*/Tata Graha.

PARAMETER DESKRIPSI CAPAIAN PEMBELAJARAN KHUSUS BIDANG PERHOTELAN (HOUSEKEEPING) SESUAI KKNII LEVEL II

SIKAP DAN TATA NILAI

Membangun dan membentuk karakter dan kepribadian manusia Indonesiasebagai berikut.

1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugasnya
3. Berperan mewujudkan etika dan kepribadian yang baik sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia
4. Mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungannya
5. Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, kepercayaan, dan agama serta pendapat/temuan

	<p>original orang lain</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Menjunjung tinggi penegakan hukum serta memiliki semangat untuk mendahulukan kepentingan bangsa serta masyarakat luas 7. Mampu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab terhadap pelayanan, perawatan alat dan penggunaan bahan dan peralatan sesuai dengan kebutuhan yang dilaksanakan sehingga tidak memberikan dampak yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan tamu, karena bertentangan dengan norma hukum dan norma sosial yang berlaku 8. Mampu memiliki rasa percaya diri dan bisa menyampaikan pendapat dengan cara yang santun, serta memiliki sifat kerja teliti, cermat, sabar, sopan, dan kekeluargaan
<p>KEMAMPUAN DI BIDANG KERJA</p>	<p>Mampu melakukan layanan <i>housekeeping</i>/tata graha yang meliputi kemampuan berkomunikasi, menjaga keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar dan area umum, mampu menangani <i>linen</i>, mampu menggunakan peralatan pembersih dan bahan kimia sesuai kebutuhan.</p>

**PENGETAHUAN
YANG DIKUASAI**

Menguasai pengetahuan operasional *housekeeping* yang meliputi hal – hal berikut.

1. Mampu menguasai pengetahuan faktual tentang higienis, sanitasi, K3 dan etika kerja di hotel
2. Mampu menguasai pengetahuan tentang teknik komunikasi dengan tamu, rekan sejawat, dan atasan.
3. Mampu melakukan pekerjaan sesuai dengan tehnik dan prosedur yang berlaku pada bidang publik are, room attendant, linen dan valet/layanan antar
4. Mampu melakukan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
5. Mampu menggunakan peralatan kebersihan manual maupun yang menggunakan listrik
6. Mampu menggunakan bahan kimia sesuai dengan kebutuhan pembersihan pada area umum, kamar, perabot, lantai, taman, kolam renang
7. Mampu melakukan pencucian linen, pakaian tamu, seragam hotel
8. Mampu mengidentifikasi noda pada kain serta menggunakan bahan kimia yang tepat sesuai noda yang ada
9. Mampu menempatkan peralatan keperluan tamu sesuai dengan kebutuhan

**HAK DAN
TANGGUNG JAWAB**

Mampu bekerjasama dengan rekan kerja dan atasan serta bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri di bawah pengawasan langsung dan dapat diberi tanggung jawab sesama rekan kerja, meliputi sebagai berikut.

1. Bertanggung jawab atas kualitas pekerjaan diri sendiri sesuai dengan etika kerja
2. Bertanggung jawab atas kuantitas dan mutu hasil kerja diri sendiri sesuai dengan etika kerja

3. Mampu membuat laporan hasil pekerjaan
4. Menyesuaikan sikap diri ke dalam lingkungan kerja
5. Memiliki sikap menjaga kesehatan diri, kedisiplinan, kematangan emosi dan motivasi diri yang tinggi dalam bekerja
6. Menjalin hubungan kerja dengan tim kerja dalam hal batas-batas hak dan kewajiban serta dampak hukum yang berlaku di tempat kerja

V. STANDAR KOMPETENSI LULUSAN (SKL) BERBASIS KKNi

Dalam naskah akademik SKKNI, dinyatakan beberapa informasi terkait dengan makna kompetensi dan standar kompetensi sebagaimana dinyatakan berikut ini. Berdasar pada arti bahasa, standar kompetensi terbentuk atas kata standar dan kompetensi. Standar diartikan sebagai "ukuran" yang disepakati, sedangkan kompetensi telah didefinisikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa standar kompetensi lulusan merupakan kompetensi minimal yang diperlukan dan disepakati bersama oleh para pakar, yang harus dikuasai oleh peserta didik dalam bidang pekerjaan tertentu.

Dengan kata lain, yang dimaksud dengan Standar Kompetensi Lulusan adalah perumusan tentang kemampuan minimal yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, **sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.**

Dengan dikuasainya standar kompetensi lulusan tersebut oleh seseorang, maka yang bersangkutan akan mampu.

1. Mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan
2. Mengorganisasikannya agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan
3. Bertindak secara tepat bilamana terjadi sesuatu yang berbeda dari rencana semula
4. Menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dalam kondisi yang berbeda
5. Menyesuaikan kemampuan yang dimiliki bila bekerja pada kondisi dan lingkungan yang berbeda

Meskipun bersifat generik standar kompetensi lulusan harus memiliki indikator yang jelas dan dapat diukur secara akurat. Oleh karena itu, standar kompetensi lulusan harus.

1. Terfokus pada apa yang diharapkan dapat dilakukan pekerja di tempat kerja

2. Memberikan petunjuk yang cukup dan jelas untuk pelatihan dan penilaian
3. Dapat diperlihatkan dalam bentuk hasil akhir yang diharapkan.
4. Selaras dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan selaras dengan standar produk dan jasa yang terkait, serta kode etik profesi bila ada

Uraian standar kompetensi lulusan berbasis KKNI terdiri atas.

1. Unit Kompetensi
2. Elemen Kompetensi
3. Indikator Kelulusan

Sebagaimana dinyatakan pada tabel berikut ini.

STANDAR KOMPETENSI LULUSAN BERBASIS KKNI BIDANG HOUSEKEEPING LEVEL II
--

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
Sikap Dan Tata Nilai			
1.	Mengaktualisasi karakter dan kepribadian manusia Indonesia	a. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa b. Memiliki moral, etika dan kepribadian yang baik di dalam menyelesaikan tugas c. Berperan mewujudkan etika dan kepribadian yang baik sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia d. Berperan mewujudkan etika dan kepribadian	Pelayanan terlaksana dengan penuh tanggung jawab dan menjaga privasi tamu, sesuai dengan norma hukum dan norma sosial yang berlaku

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		yang baik sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia	
		e. Berperan mewujudkan etika dan kepribadian yang baik sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air serta mendukung perdamaian dunia	
		f. Mampu bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial dan kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan	
Kemampuan di bidang kerja			
1.	Menyediakan layanan <i>housekeeping</i> untuk tamu, menangani permintaan dan memberi saran tamu mengenai perlengkapan <i>housekeeping</i>	a. Permintaan ditangani dengan cara yang ramah dan sopan sesuai dengan standar layanan pelanggan perusahaan dan prosedur keamanan	Tamu terlayani dengan ramah dan sopan, serta aman
		b. Tamu disapa dengan namanya dimana jika memungkinkan	Tamu merasa dihargai dan dihormati
		c. Rincian permintaan dikonfirmasi dan	Permintaan tamu terkonfirmasi dan tercatat

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		dicatat	
		d. Dimana permintaan timbul karena barang rusak saat pelaksanaan <i>room service</i> , maka permintaan maaf harus dilakukan	Permintaan tamu terlaksana
		e. Jangka waktu untuk memenuhi permintaan disetujui oleh tamu	Permintaan terpenuhi
		f. Barang-barang yang diminta diletakkan segera dalam jangka waktu yang disetujui	Peletakan barang terlaksana
		g. Barang-barang yang diambil kembali sesuai jangka waktu yang disetujui	Pengembalian barang-barang terlaksana sesuai dengan waktu
		h. Perlengkapan disusun untuk tamu ketika diperlukan	Perlengkapan terpenuhi
		i. Tamu diberi saran dengan sopan tentang penggunaan peralatan yang benar	Penggunaan peralatan tersampaikan
		j. Kerusakan dilaporkan secepatnya sesuai dengan prosedur perusahaan dan bila memungkinkan	Pelaporan kerusakan dan penggunaan alternatif tersampaikan

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		pengaturan alternatif dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu	
		k. Bila memungkinkan waktu pengumpulan harus disepakati	Pengumpulan terpenuhi
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Mampu membersihkan lokasi/area dan peralatan yang tersedia, mampu memilih dan menata peralatan yang akan digunakan sesuai kebutuhan - Mampu membersihkan area yang kering dan basah serta menjaga dan menyimpan peralatan pembersih dan bahan kimia yang telah digunakan 	a. Peralatan dipilih sesuai dengan jenis	Peralatan pembersihan terpilih
		b. Seluruh perlengkapan diperiksa dan keamanan kondisi kerjanya sebelum digunakan	Perlengkapan terperiksa
		c. Alat pembersih dan bahan-bahan kimia yang sesuai dipilih dan disiapkan sesuai dengan persyaratan pabrik dan kesehatan dan keselamatan yang berkaitan dengan pekerjaan	Alat pembersihan dan bahan kimia terpilih dan disiapkan
		d. Bila perlu, pakaian pelindung dipilih dan Digunakan	Pakaian pelindung tergunakan
		e. Area yang akan dibersihkan disiapkan dan bersih dari bahaya	Area tersiapkan
		f. Bila sesuai, area kerja diberi tanda untuk	Area tertandai

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		mengurangi resiko terhadap kolega dan pelanggan	
		g. Bahan kimia yang benar dipilih untuk area tertentu dan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan	Bahan kimia terpilih dan digunakan
		h. Perlengkapan digunakan secara benar	Perlengkapan digunakan
		i. Sampah dan sisa-sisa bahan kimiawi dibuang sesuai dengan persyaratan lingkungan yang aman dan sehat	Sampah terbuang
		j. Peralatan dibersihkan setelah digunakan sesuai dengan instruksi pabrik	Peralatan bersih
		k. Perawatan rutin dilaksanakan sesuai dengan prosedur	Perawatan rutin terlaksanakan
		l. Kesalahan diidentifikasi secara benar dan dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan	Kesalahan teridentifikasi dan dilaporkan
		m. Peralatan disimpan di area yang telah ditetapkan dan dalam	Peralatan tersimpan

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		kondisi siap dipakai kembali	
		n. Bahan kimia disimpan sesuai dengan persyaratan kesehatan dan keselamatan	Bahan kimia tersimpan
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan kamar untuk tamu - Mampu melakukan persiapan menata perlengkapan dan trolley yang akan digunakan - Mengetahui dengan pasti akses ke kamar untuk pelayanan - Mampu membereskan tempat tidur, membersihkan dan merapikan kamar - Mampu membersihkan dan menyimpan trolley dan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan kamar dipilih secara benar dan disiapkan untuk kemudian digunakan b. Persediaan untuk trolley diidentifikasi secara teliti dan dipilih atau dipesan dalam jumlah yang memadai sesuai dengan prosedur perusahaan c. Persediaan yang memadai dimuat dengan aman pada trolley sesuai dengan prosedur perusahaan d. Kamar yang membutuhkan pelayanan diidentifikasi secara benar dari informasi yang diberikan oleh staf 	<ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan terpilih dan tersiapkan Persediaan untuk trolley teridentifikasi dan terpilih Persediaan trolley tersiapkan Kamar teridentifikasi dan terinformasi

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
	perlengkapannya	<i>housekeeping</i> pelanggan perusahaan	
		e. Tempat tidur dibersihkan, bantal dan linen diperiksa kalau ada noda dan rusak	Tempat tidur dan kelengkapannya terbersihkan dan diperiksa
		f. Noda dihilangkan sesuai dengan prosedur perusahaan	Noda terperiks
		g. Seprai tempat tidur diganti sesuai dengan standar dan prosedur perusahaan	Seprai tempat tidur tergantikan
		h. Kamar dibersihkan dengan susunan yang benar diatur agar gangguan pada tamu diminimalisasi	Seluruh perabotan dan perlengkapan diperiksa
		i. Seluruh perabotan dan perlengkapan dibersihkan dan diperiksa sesuai dengan prosedur perusahaan dan pedoman kesehatan/keselamatan	Seluruh barang-barang tertata
		j. Seluruh barang-barang di tata kembali sesuai dengan standar perusahaan	Persediaan kamar diperiksa dan terganti
		k. Persediaan kamar	Persediaan kamar

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		diperiksa, diganti sesuai dengan standar perusahaan	terperiksa dan terganti
		l. Rayap/hama diidentifikasi secepatnya dan tindakan yang tepat diambil sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan	Rayap/hama teridentifikasi
		m. Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan	Barang-barang yang rusak tercatat
		n. Kamar diperiksa untuk dipastikan kondisinya dan hasil pemeriksaan dilaporkan secara akurat sesuai dengan prosedur perusahaan	Seluruh perabotan dan perlengkapan diperiksa
		o. Barang-barang atau kejadian yang luar biasa atau mencurigakan secepatnya dilaporkan sesuai dengan prosedur perusahaan	Barang-barang atau kejadian yang luar biasa dilaporkan
		p. Barang-barang yang rusak dicatat sesuai dengan prosedur perusahaan	Barang yang rusak tercatat

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		q. Barang-barang tamu yang ketinggalan dalam kamar kosong dikumpulkan dan disimpan sesuai dengan prosedur perusahaan	Barang-barang tamu yang tertinggal, terkumpulkan dan tersimpan
		r. Trolley dan perlengkapan dibersihkan setelah digunakan digunakan sesuai dengan prosedur keselamatan perusahaan	Trolley dan perlengkapan terbersihkan
		s. Seluruh barang-barang disimpan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan	Seluruh barang-barang tersimpan
		t. Persediaan diperiksa dan barang-barang diganti atau di tata kembali sesuai dengan prosedur perusahaan	Persediaan terperiksa dan terganti
4.	- Mampu menangani <i>linen</i> dan pakaian tamu yang perlu di proses untuk dicuci, dikemas dan menyimpannya	a. Barang cucian dipilih dengan benar sesuai dengan proses pencucian yang dibutuhkan dan pentingnya barang cucian tersebut	Barang cucian terpilih sesuai dengan proses pencucian
		b. Metode pencucian	Metode pencucian terpilih

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
	<p>kembali, dengan mengutamakan metode pencucian dan penggunaan bahan kimia yang sesuai dengan noda melekat pada kain</p> <p>- Mampu menyetrika dengan memperhatikan bahan/kain yang distrika sesuai suhu, melipat dengan benar sesuai alur kain</p>	<p>dipilih secara benar sesuai dengan kode label pakaian dan berdasarkan pada: Jenis serat dan kain, kecepatan pengeringan, banyak noda</p> <p>c. Barang cucian diperiksa kadar noda dan proses yang tepat diterapkan</p> <p>d. Bahan pembersih dan zat kimia digunakan dengan benar sesuai dengan instruksi pabrik</p> <p>e. Perlengkapan/peralatan cuci dioperasikan sesuai dengan instruksi pabrik</p> <p>f. Memeriksa barang cucian setelah proses pencucian untuk memastikan kualitas kebersihan dan melaporkan kerusakan sesuai dengan prosedur perusahaan</p> <p>g. Proses menyetrika dan melihat serta proses akhir dilaksanakan dengan benar</p> <p>h. Cucian tamu dikemas</p>	<p>sesuai peruntukannya, barang cucian terperiksa</p> <p>Barang cucian terperiksa</p> <p>Bahan pembersih digunakan</p> <p>Perlengkapan/peralatan teroperasikan</p> <p>Barang cucian terperiksa</p> <p>Proses penyetrikaan terlaksana</p> <p>Cucian tamu terkemas dan</p>

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		dan disajikan sesuai dengan standar perusahaan	tersimpan
		i. Prosedur pencatatan dan penagihan diikuti secara benar	Prosedur tercatat
		j. Barang cucian dilipat secara benar	Barang cucian terlipat
		k. Barang cucian yang telah selesai dikembalikan atau disimpan dalam jangka waktu yang dibutuhkan	Barang cucian terselesaikan
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan layanan valet - Mampu memberikan layanan dengan menggunakan bahasa yang baik dan memahami permintaan tamu, bertanggung jawab atas harta/barang barang tamu - Mampu memberikan layanan 	a. Komunikasi dengan tamu dilaksanakan dengan cara yang membangun hubungan saling pengertian dan meningkatkan rasa niat baik antara tamu dan perusahaan	Komunikasi terlaksana
		b. Pengetahuan seorang tamu diakses dan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan valet yang ditawarkan	Permintaan tamu terakses
		c. Pengurusan jasa valet dan standar komunikasi harus diikuti sesuai	Pengurusan jasa valet dan komunikasi terlaksana

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
	<p>profesional dengan memperhatikan permintaan utama dari tamu, mengatur barang barang tamu yang diperlukan dan yang ada di kamar</p>	dengan standar perusahaan	
		d. Koper yang tidak dikemas, disimpan dan dikemas dengan rapi sesuai dengan instruksi tamu	Koper tersimpan
		e. Pakaian tamu disiapkan dan disajikan pada tamu untuk siap digunakan	Pakaian tamu tersiapkan
		f. Sepatu dibersihkan secara benar	Sepatu bersih
		g. Perbaikan dilakukan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan	Pakaian benar
		h. Kerahasiaan dijaga mengenai barang-barang/ harta dan aktifitas tamu	Kerahasiaan terjaga
		i. Informasi dan saran tentang layanan khusus dan manfaat diberikan secara pro-aktif pada tamu	Informasi terlayani
		j. Bantuan ditawarkan pada tamu sehubungan dengan pengaturan layanan	Bantuan ditawarkan
		k. Layanan diorganisasi	Layanan terorganisasi

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		dengan mempertimbangkan kebutuhan dan permintaan seorang tamu	
		l. Rincian seluruh layanan dikonfirmasi dengan tamu	Rincian seluruh layanan terinformasikan
		m. Bila perlu, layanan dimonitor untuk memastikan kebutuhan tamu yang akan dipenuhi	Penyesuaian terhadap layanan terlaksanakan
		n. Penyesuaian terhadap layanan dilakukan bila diminta	Catatan layanan terjaga
		o. Catatan layanan yang diberikan dijaga secara teliti	Catatan layanan terjaga
Pengetahuan Yang dikuasai			
1.		a. Mengetahui metode pembersihan kamar	Keakuratan kamar sesuai status kamar
		b. Mengetahui format yang tersedia	Format digunakan sesuai fungsi /tepat
		c. Mengetahui jenis jenis alat alat kebersihan	Alat alat digunakan sesuai fungsi
		d. Menguasai bahasa dengan benar	Bahasa digunakan dengan benar
		e. Mengetahui dasar dasar komunikasi	Peran dan tugas dalam berkomunikasi tepat

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		f. Menguasai prosedur K3 ditempat kerja	a) Jenis kecelakaan di tempat kerja diinventaris b) Mengenali dan memahami jenis jenis kecelakaan c) Meminimalis terjadinya kecelakaan
Hak dan Tanggung jawab			
1.	<ul style="list-style-type: none"> - Mampu melaksanakan komunikasi dengan efektif dan benar - Mampu menjalin kerja sama dengan pihak lain/tamu - Mampu melakukan komunikasi secara baik dan efektif dengan rekan kerja dan tamu - Mampu menjalin kerjasama dengan rekan kerja 	a. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang benar dan sesuai istilah b. Mampu bekerja sama dalam berkoordinasi dengan supervisor c. Mampu bekerja sama dalam berkoordinasi dengan supervisor d. Mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja <i>room attendant</i> e. Mampu berdiskusi dengan tamu dalam proses kerja	Penguasaan istilah dalam bahasa <i>Housekeeping</i> Ketepatan peran dan tugas dalam bekerja sama dengan teman dalam tim Keaktifan berdiskusi dengan supervisor a) Keselarasan fungsi dalam lingkungan kerja <i>room attendant</i> b) Ketepatan membawa diri (tugas) dalam lingkungan kerja <i>room attendant</i> a) Kelancaran dalam berdiskusi dengan tamu b) Kecakapan diskusi dengan tamu

NO	UNIT KOMPETENSI	ELEMEN KOMPETENSI	INDIKATOR KELULUSAN
		f. Mampu mengakomodasi dan mencatat permintaan tamu	a) Permintaan tamu diidentifikasi dengan baik b) Kesesuaian antara rencana kerja dengan permintaan tamu
		g. Mampu menjabarkan permintaan tamu kedalam bentuk ide sesuai fungsi <i>room attendant</i>	a) Kreativitas dalam menerjemahkan keinginan tamu b) Permintaan tamu terpenuhi
		h. Mampu berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris	Penguasaan istilah bahasa yang sederhana
		i. Mampu bekerjasama dan berkoordinasi dengan rekan kerja	Ketepatan peran dan tugas dalam bekerjasama dengan sebuah tim
		j. Mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja	Ketepatan menyesuaikan diri dalam lingkungan kerja
		k. Mampu berdiskusi dengan rekan kerja dalam proses kerja	Kecakapan dalam berdiskusi dengan rekan kerja
		l. Mampu mengakomodasi dan mencatat keinginan tamu	Keinginan tamu diidentifikasi dengan baik

VI. REKOGNISI PEMBELAJARAN LAMPAU

Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) adalah proses penilaian dan pengakuan berbasis KKNI, atas capaian pembelajaran seseorang yang diperoleh selama hidupnya, baik melalui program pendidikan formal, informal, non-formal maupun secara otodidak.

RPL dapat dikembangkan pada sektor pendidikan, sektor ketenagakerjaan (kenaikan pangkat, jenjang karir) atau pemberian penghargaan dan pengakuan oleh masyarakat terhadap seseorang yang telah menunjukkan bukti-bukti unggul dalam keahlian atau kompetensi tertentu.

RPL diharapkan dapat memperluas akses dan kesempatan serta mempercepat waktu bagi masyarakat luas dalam meningkatkan kemampuan maupun keahliannya melalui program kursus dan pelatihan.

Pengembangan dan pelaksanaan RPL harus didasari oleh beberapa prinsip, antara lain.

1. Mengutamakan transparansi dan akuntabilitas. Informasi tentang proses penyelenggaraan dan persyaratan untuk mengikuti RPL harus dapat diakses secara luas baik oleh pengguna (individu yang membutuhkan) maupun masyarakat umum
2. Institusi atau lembaga penyelenggara RPL harus telah terakreditasi oleh badan akreditasi tingkat nasional, memiliki mandat yang sah dari institusi atau badan yang relevan dan berwenang untuk hal tersebut
3. Menunjukkan kesadaran mutu terhadap penyelenggaraan dan implikasi RPL pada lulusan, khususnya dan masyarakat luas pada umumnya
4. Setiap institusi atau lembaga penyelenggara RPL harus melakukan evaluasi secara berkelanjutan baik secara internal untuk menjamin pencapaian mutu lulusan sesuai dengan standar yang ditetapkan
5. Penyelenggara kursus dan pelatihan yang memiliki sifat multi disiplin perlu mempertimbangkan kemungkinan untuk menyelenggarakan program RPL

Terkait dengan kursus dan pelatihan Perhotelan, maka pembelajaran lampau yang dapat diakui sebagai bagian dari capaian pembelajaran khusus. Dengan selesainya kursus dan

pelatihan pada level 3 program kursus dan pelatihan *Room Attendant*, peserta kursus dan pelatihan mampu melaksanakan serangkaian tugas spesifik di bidang pekerjaan *Room Attendant* yang mampu menerjemahkan informasi, menggunakan peralatan sesuai SOP, menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur, mampu menyelesaikan berbagai masalah yang timbul, mampu menyesuaikan diri, bekerjasama, menghargai, menghormati, berkomunikasi, bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri atau kelompok dengan pengawasan tidak langsung dan bertanggung jawab kepada Tuhan yang maha esa. Peserta kursus dan pelatihan level 3 dapat melanjutkan ke level yang lebih tinggi.

VII. ARAH PENGEMBANGAN

Program kursus dan pelatihan telah mulai berkembang sejak lama di berbagai negara maju, sehingga banyak jenis kursus dan pelatihan yang dikembangkan di Indonesia mungkin telah pula berkembang dengan baik di negara-negara lain. Oleh karena itu arah pengembangan lembaga kursus dan pelatihan di Indonesia pada waktu yang akan datang harus menuju ke arah internasionalisasi, sedemikian sehingga dapat dicapai kesetaraan baik capaian pembelajaran, standar kompetensi atau mutu lulusan.

Tendensi pergerakan pekerja antar negara akan semakin besar di waktu yang akan datang sebagai implikasi dari globalisasi. Oleh karena itu lembaga kursus dan pelatihan di Indonesia akan menjadi salah satu penyedia tenaga kerja terampil yang potensial baik untuk Indonesia sendiri maupun negara-negara lain yang membutuhkan. Hal ini menuntut perlunya ditumbuhkan kesadaran yang tinggi akan penjaminan mutu berkelanjutan, baik dalam lingkungan internal lembaga penyelenggara maupun secara eksternal melalui badan-badan akreditasi dan sertifikasi. Keunggulan dalam memenangkan persaingan antara lulusan lembaga kursus dan pelatihan nasional dengan lembaga kursus dan pelatihan internasional harus menjadi salah satu fokus pengembangan di masa yang akan datang. Sebagai bangsa yang memiliki kekayaan tradisi dan budaya maka berbagai kursus dan pelatihan yang khas Indonesia sudah berkembang dengan pesat sampai saat ini, terutama dalam bidang seni, pariwisata, kuliner, dan lain-lain. Walaupun demikian, masih diperlukan upaya untuk memperoleh pangakuan yang lebih luas baik di tingkat nasional maupun internasional, mengembangkan standar kompetensi lulusan yang khas serta menjadikannya sebagai kekayaan nasional.

Terkait dengan kursus dan pelatihan ini, maka arah pengembangan spesifik yang akan dilakukan adalah setelah selesai kursus dan pelatihan *Room Attendant* pada level 3 diharapkan peserta kursus dan pelatihan dapat melanjutkan ke level 4/atau yang lebih tinggi agar peserta kursus dan pelatihan memiliki kompetensi yang mampu berkompetisi di Indonesia maupun dengan negara lain.