



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 170 TAHUN 2016

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI JASA PROFESIONAL, ILMIAH DAN TEKNIS GOLONGAN POKOK
KEGIATAN KANTOR PUSAT DAN KONSULTASI MANAJEMEN BIDANG
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 26 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*);
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada tanggal 5 Desember 2015 di Jakarta;

- c. bahwa sesuai dengan Surat Kepala Pusdiklat Industri Nomor 0402/SJ-IND.7/2/2016 tanggal 11 Februari 2016 telah disampaikan permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*);
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu ditetapkan dengan Keputusan Menteri;

- 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 18 Tahun 2015 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 19);
 - 5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 364);
 - 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*), sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.
- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Perindustrian.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 Mei 2016

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 170 TAHUN 2016

TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA
NASIONAL INDONESIA KATEGORI JASA
PROFESIONAL, ILMIAH DAN TEKNIS
GOLONGAN POKOK KEGIATAN KANTOR
PUSAT DAN KONSULTASI MANAJEMEN
BIDANG MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*)

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara merupakan hal yang sangat penting dicapai karena setiap negara menginginkan adanya proses perubahan perekonomian yang lebih baik dan ini akan menjadi indikator keberhasilan pembangunan ekonomi suatu negara. Percepatan tersebut, mulai dari melakukan pembenahan internal kondisi perekonomian disuatu negara bahkan sampai melakukan kerjasama internasional dalam segala bidang untuk dapat memberikan kontribusi positif demi percepatan pertumbuhan ekonomi. Ada beberapa faktor yang memengaruhi yaitu faktor sumber daya manusia, faktor sumber daya alam, faktor ilmu pengetahuan dan teknologi, faktor budaya dan faktor daya modal.

Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) adalah integrasi kawasan ASEAN dalam bidang perekonomian. Pembentukan MEA dilandaskan pada empat pilar. Pertama, menjadikan ASEAN sebagai pasar tunggal dan pusat produksi. Kedua, menjadi kawasan ekonomi yang kompetitif. Ketiga, menciptakan pertumbuhan ekonomi yang seimbang, dan pilar terakhir adalah integrasi ke ekonomi global.

Penyatuan ini ditujukan untuk meningkatkan daya saing kawasan, mendorong pertumbuhan ekonomi, menekan angka kemiskinan dan untuk meningkatkan standar hidup masyarakat ASEAN. Integrasi ini diharapkan akan membangun perekonomian ASEAN serta mengarahkan ASEAN sebagai tulang punggung perekonomian Asia.

Dengan dimulainya MEA, maka setiap negara anggota ASEAN harus meleburkan batas teritori dalam sebuah pasar bebas. MEA akan menyatukan pasar setiap negara dalam kawasan menjadi pasar tunggal. Sebagai pasar tunggal, arus barang dan jasa yang bebas merupakan sebuah kemestian. Selain itu negara dalam kawasan juga diharuskan membebaskan arus investasi, modal dan tenaga terampil.

MEA memang sebuah kesepakatan yang mempunyai tujuan yang luar biasa namun beberapa pihak juga mengkhawatirkan kesepakatan ini. Arus bebas barang, jasa, investasi, modal dan tenaga kerja tersebut tak pelak menghadirkan kekhawatiran tersendiri bagi beberapa pihak. Dalam hal ini, pasar potensial domestik dan lapangan pekerjaan menjadi taruhan. Sekedar bahan renungan, indeks daya saing global Indonesia tahun 2014-2015 adalah peringkat ke-34 (naik 4 peringkat dari tahun sebelumnya), namun masih berada di bawah Singapura (2), Malaysia (20), dan Thailand (31). Di sisi lain, coba kita lihat populasi Indonesia yang hampir mencapai 40% populasi ASEAN. Sebuah pasar yang besar tapi tidak didukung dengan daya saing yang maksimal.

Di tengah persaingan bisnis yang sangat ketat dewasa ini, perusahaan-perusahaan besar mulai mengalihkan perhatian mereka dari sekedar mengembangkan produk dan layanan yang unggul ke penciptaan pengalaman personal pelanggan. Hal ini dilakukan dengan suatu kesadaran yang utuh bahwa hubungan dengan pelanggan sangatlah penting di dalam pembentukan *brand equity* dan *brand value* yang pada gilirannya akan menciptakan pengalaman personal pelanggan yang kokoh bagi perkembangan (*growth*) dan kelangsungan

(*sustainability*) perusahaan. Sikap para top eksekutif perusahaan-perusahaan besar tersebut telah mendorong kemunculan *Customer Relationship Management* (CRM) yang secara konsep bukanlah hal yang baru, namun dalam proses implementasinya dewasa ini telah mengalami suatu perkembangan yang luar biasa sehingga impian untuk dapat menciptakan *one-to-one relationship* dapat terwujud. CRM telah terbukti memberikan kontribusi yang sangat penting terhadap pembentukan *brand equity* dan *brand value* suatu perusahaan.

CRM dalam bahasa Indonesia memiliki pengertian dasar, yakni suatu Manajemen Hubungan Pelanggan atau merupakan suatu strategi pemasaran yang saat ini sangat banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang menginginkan pelanggan atau konsumen mereka tetap membeli produk atau memakai jasa mereka. Dalam artian umum, yakni suatu proses dari beberapa tahapan yang terdiri dari Identifikasi, akuisisi, retensi dan pengembangan *customer* yang memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan dengan cara memfokuskan strateginya yaitu dengan cara menjaga hubungan dengan *customer* secara efektif dan efisien sehingga hubungan tersebut menjadi hubungan seumur hidup ("*lifetime*") yang menguntungkan.

CRM merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan para *stakeholder* maupun *shareholder*-nya. Saat ini banyak perusahaan yang memanfaatkan CRM untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka. Dengan demikian kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain produk dan merek.

CRM sendiri bukanlah sebuah konsep, melainkan sebuah perubahan paradigma untuk perusahaan-perusahaan di mana CRM itu adalah

pola hidup yang bertujuan untuk mengajak *customer*-nya menjadi *partner* dalam perusahaan tersebut dan berkembang untuk mendapatkan keuntungan bersama. CRM adalah strategi bisnis yang terdiri dari *software* dan layanan yang didesain untuk meningkatkan keuntungan (*profit*), pendapatan (*revenue*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Caranya adalah dengan membantu berbagai bentuk perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggannya dengan tepat, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat, dan mempertahankan kesetiaan pelanggannya.

Dalam rangka mengantisipasi pasar bebas serta untuk memperkuat daya saing tenaga kerja lokal yang akan memasuki pasar kerja di sektor jasa profesional, ilmiah dan teknis, khususnya Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*), maka perlu disusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) yang berjudul Mengelola Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*) di Industri Manufaktur.

Klasifikasi SKKNI Mengelola Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*) di Industri Manufaktur berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 57 Tahun 2009 tentang Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Mengelola Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) di Industri Manufaktur dalam KBLUI

KLASIFIKASI	KODE	JUDUL
Kategori	M	Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis
Golongan Pokok	70	Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen
Golongan	702	Kegiatan Konsultasi Manajemen
Sub Golongan	7020	Kegiatan Konsultasi Manajemen

KLASIFIKASI	KODE	JUDUL
Kelompok Usaha	70209	Kegiatan Konsultasi Manajemen Lainnya
Penjabaran Kelompok Usaha	3	Manajemen Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship Management</i>)

B. Pengertian

1. Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan adalah sistem kustomisasi *real time* yang memajemen pelanggan dan melakukan personalisasi produk dan jasa berdasarkan keinginan *customer* atau menyangkut hubungan antara perusahaan dengan konsumen yang meliputi penjualan, pemasaran, data-data penjualan dan pelayanan, anggapan dari pelanggan.
2. Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan. Pemasaran adalah kegiatan pemasar untuk menjalankan bisnis guna memenuhi kebutuhan pasar dengan barang dan/atau jasa, menetapkan harga, mendistribusikan, serta mempromosikannya melalui proses pertukaran agar memuaskan konsumen dan mencapai tujuan perusahaan.
3. Perilaku Konsumen adalah perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan mengabaikan produk, jasa, atau ide yang diharapkan dapat memuaskan konsumen untuk dapat memuaskan kebutuhannya dengan mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.
4. Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mendapat dan membandingkan atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.
5. Kualitas Layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

6. Loyalitas Pelanggan merupakan sebuah usaha konsumen untuk tetap setia dengan kesadaran, kesan kualitas, kepuasan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk yang diikuti pembelian ulang.
7. *Software* adalah sekumpulan instruksi yang dapat dibaca oleh *processor* komputer untuk menjalankan operasi tertentu.
8. Sistem operasi adalah *software* sistem yang bertugas untuk mengendalikan dan mengelola sumberdaya *hardware* komputer serta memberikan layanan (*service*) untuk aplikasi komputer atau *software* lainnya. Aplikasi komputer biasanya berjalan di atas sistem operasi. Contoh sistem operasi seperti Microsoft Windows, Android, Linux.
9. Basis data (*database*) adalah sekumpulan data yang terorganisir dalam bentuk *schema*, *table*, *query*, *report*, *view*, *store procedure*, *trigger* dan obyek lainnya untuk mendukung pemrosesan informasi bagi pengguna atau aplikasi lain.

C. Penggunaan SKKNI

SKKNI diterapkan di bidang pelatihan kerja, sertifikasi kompetensi, serta dunia usaha/industri.

1. Di bidang pelatihan kerja, SKKNI digunakan dalam rangka pengembangan program pelatihan dan akreditasi lembaga pelatihan kerja.
2. Dalam rangka pengembangan program pelatihan kerja, SKKNI digunakan sebagai acuan untuk:
 - a. Pengembangan kurikulum, silabus, dan modul;
 - b. Evaluasi hasil pelatihan.
3. SKKNI digunakan untuk menyusun kemasan kualifikasi nasional, okupasi atau jabatan nasional, klaster kompetensi dan/atau unit kompetensi.
4. Pada dunia usaha/industri, SKKNI dapat dimanfaatkan sebagai alat manajemen untuk:
 - a. Menentukan organisasi kerja dan perancangan jabatan;

- b. Membantu dalam evaluasi/penilaian karyawan dan pengembangannya;
- c. Membantu dalam proses rekrutmen;
- d. Mengembangkan program pelatihan yang khas/spesifik sesuai kebutuhan perusahaan.

D. Komite Standar Kompetensi

1. Komite Standar Kompetensi

Susunan komite standar kompetensi pada Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI) melalui Keputusan Menteri Perindustrian Nomor 173/M-IND/Kep/3/2013 tanggal 22 Maret 2013 dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Susunan komite standar kompetensi RSKKNI Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*)

No	NAMA	INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim, dan Mutu Industri	Kementerian Perindustrian	Pengarah
2.	Direktur Jenderal Basis Industri Manufaktur	Kementerian Perindustrian	Pengarah
3.	Direktur Jenderal Industri Agro	Kementerian Perindustrian	Pengarah
4.	Direktur Jenderal Industri Unggulan Berbasis Teknologi Tinggi	Kementerian Perindustrian	Pengarah
5.	Direktur Jenderal Industri Kecil dan Menengah	Kementerian Perindustrian	Pengarah
6.	Sekretaris Jenderal	Kementerian Perindustrian	Ketua
7.	Kepala Pusdiklat Industri	Kementerian Perindustrian	Sekretaris

No	NAMA	INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
8.	Sekretaris Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim, dan Mutu Industri	Kementerian Perindustrian	Sekretaris
9.	Sekretaris Ditjen BIM	Kementerian Perindustrian	Anggota
10.	Sekretaris Ditjen Agro	Kementerian Perindustrian	Anggota
11.	Sekretaris Ditjen IUBTT	Kementerian Perindustrian	Anggota
12.	Sekretaris Ditjen IKM	Kementerian Perindustrian	Anggota
13.	Kepala Biro Hukum dan Organisasi	Kementerian Perindustrian	Anggota
14.	Direktur Industri Material Dasar Logam	Kementerian Perindustrian	Anggota
15.	Direktur Industri Kimia Dasar	Kementerian Perindustrian	Anggota
16.	Direktur Industri Kimia Hilir	Kementerian Perindustrian	Anggota
17.	Direktur Industri Tekstil dan Aneka	Kementerian Perindustrian	Anggota
18.	Direktur Industri Hasil Hutan dan Perkebunan	Kementerian Perindustrian	Anggota
19.	Direktur Industri Makanan, Hasil Laut dan Perikanan	Kementerian Perindustrian	Anggota
20.	Direktur Industri Minuman dan Tembakau	Kementerian Perindustrian	Anggota
21.	Direktur Industri Alat Transportasi Darat	Kementerian Perindustrian	Anggota
22.	Direktur Industri Maritim Kedirgantaraan dan Alat Pertahanan	Kementerian Perindustrian	Anggota
23.	Direktur Industri Elektronika dan Telematika	Kementerian Perindustrian	Anggota
24.	Direktur Permesinan dan Alat Mesin Pertanian	Kementerian Perindustrian	Anggota

2. Tim Perumus RSKKNI

dibentuk berdasarkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Perindustrian selaku Ketua Komite Standar Susunan tim perumus Kompetensi Sektor Industri Kementerian Perindustrian Nomor : 261/SJ-IND/Kep/11/2015 pada tanggal 20 November 2015.

Tabel 1.3 Susunan Tim Perumus RSKKNI Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*)

No	NAMA	INSTANSI / LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1.	Pantas Hasiholan Saragi	Politeknik STMI Jakarta	Ketua
2.	Atang Sugiyono	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
3.	Sadar Sukma A.	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
4.	Ubaldu Upa	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
5.	Parlindungan Pardosi	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
6.	Sri Daryuni	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
7.	Mulyono	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
8.	Angelia Merdiyanti	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
9.	Sonny Taufan	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
10.	Rahmat Samulo	PT Toyota Astra Motor	Anggota
11.	Ihsan Ridho	PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	Anggota
12.	Tugiyo	PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	Anggota
13.	Endriat	PT Plaza Auto Prima	Anggota
14.	Supriatna	PT Plaza Auto Prima	Anggota
15.	Desi Nurhayati	PT Plaza Auto Prima	Anggota
16.	Rita Apriani	PT Plaza Auto Prima	Anggota

3. Tim Verifikasi RSKKNI

Susunan tim verifikasi dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua Komite Standar Kompetensi Sektor Industri Kementerian Perindustrian 262/SJ-IND/Kep/11/2015 pada tanggal 20 November 2015.

Tabel 1.4 Susunan Tim Verifikasi RSKKNI Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*)

No	NAMA	INSTANSI / LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1.	Achmad Zawawi	Politeknik STMI Jakarta	Ketua
2.	Pasti Immanuel B.	Politeknik STMI Jakarta	Anggota
3.	Ariantini	Pusdiklat Industri	Anggota
4.	Rosita Nur Ayuni	Pusdiklat Industri	Anggota

BAB II STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Kompetensi

Tabel 2.1 Peta Kompetensi Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*)

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Mengelola sistem manajemen hubungan pelanggan sesuai dengan nilai pelanggan terhadap perusahaan	1. Merancang pemasaran dan penjualan	1.1 Merancang pemasaran	1.1.1 Menyusun rencana pemasaran 1.1.2 Membuat strategi merek produk 1.1.3 Merencanakan promosi produk

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
		1.2 Merancang penjualan	1.2.1 Merencanakan penjualan 1.2.2 Merencanakan pembentukan tim penjualan 1.2.3 Menyusun database penjualan
	2. Mengelola umpan balik pelanggan	2.1 Mengelola komunikasi pelanggan	2.1.1 Menyusun data pelanggan 2.1.2 Mengelola data pelanggan 2.1.3 Menyusun rencana pertemuan pelanggan 2.1.4 Mengelola pertemuan pelanggan
		2.2 Mengelola suara pelanggan	2.2.1 Melayani kebutuhan informasi bagi pelanggan 2.2.2 Menangani keluhan pelanggan 2.2.3 Mengukur kepuasan pelanggan
		2.3 Mengelola loyalitas pelanggan	2.3.1 Merancang program loyalitas pelanggan 2.3.2 Mengelola program loyalitas pelanggan

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
	3. Mengelola keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	3.1 Mengelola keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	3.1.1 Membuat rencana keuangan jasa pelayanan dan suku cadang 3.1.2 Membuat laporan realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang
		3.2 Mengevaluasi realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	3.2.1 Mengevaluasi realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang 3.2.2 Menyusun rencana tindak lanjut hasil evaluasi realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang

B. Daftar Unit Kompetensi

Tabel 2.2 Daftar Unit Kompetensi Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*)

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	M.702093.001.01	Menyusun Rencana Pemasaran
2.	M.702093.002.01	Membuat Strategi Merek Produk
3.	M.702093.003.01	Merencanakan Promosi Produk

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
4.	M.702093.004.01	Merencanakan Penjualan
5.	M.702093.005.01	Merencanakan Pembentukan Tim Penjualan
6.	M.702093.006.01	Menyusun <i>Database</i> Penjualan
7.	M.702093.007.01	Menyusun Data Pelanggan
8.	M.702093.008.01	Mengelola Data Pelanggan
9.	M.702093.009.01	Menyusun Rencana Pertemuan Pelanggan
10.	M.702093.010.01	Mengelola Pertemuan Pelanggan
11.	M.702093.011.01	Melayani Kebutuhan Informasi Bagi Pelanggan
12.	M.702093.012.01	Menangani Keluhan Pelanggan
13.	M.702093.013.01	Mengukur Kepuasan Pelanggan
14.	M.702093.014.01	Merancang Program Loyalitas Pelanggan
15.	M.702093.015.01	Mengelola Program Loyalitas Pelanggan
16.	M.702093.016.01	Membuat Rencana Keuangan Jasa Pelayanan dan Suku Cadang
17.	M.702093.017.01	Membuat Laporan Realisasi Keuangan Jasa Pelayanan dan Suku Cadang
18.	M.702093.018.01	Mengevaluasi Realisasi Pendapatan dan Pengeluaran Jasa Pelayanan dan Suku Cadang
19.	M.702093.019.01	Menyusun Rencana Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Realisasi Keuangan Jasa Pelayanan dan Suku Cadang

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : M.702093.001.01

JUDUL UNIT : Menyusun Rencana Pemasaran

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun rencana pemasaran.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan alternatif strategi pemasaran	<p>1.1 Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bisnis perusahaan diidentifikasi.</p> <p>1.2 Hasil identifikasi terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dianalisis sesuai dengan situasi bisnis perusahaan.</p> <p>1.3 Strategi pemasaran dipetakan menjadi beberapa alternatif berdasarkan analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan.</p> <p>1.4 Alternatif strategi pemasaran ditentukan sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan.</p>
2. Menyusun strategi pemasaran	<p>2.1 Tujuan dan sasaran pemasaran ditentukan sesuai dengan tujuan perusahaan.</p> <p>2.2 Segmentasi, target, dan posisi pasar ditentukan sesuai jenis usahanya.</p> <p>2.3 Bauran pemasaran dijelaskan sesuai dengan tujuan dan sasaran pemasaran.</p> <p>2.4 Strategi pemasaran ditetapkan berdasarkan alternatif strategi pemasaran yang telah ditentukan.</p> <p>2.5 Indikator-indikator fungsi kontrol strategi diidentifikasi.</p> <p>2.6 Strategi pemasaran dikonsultasikan dengan pemangku kepentingan terkait.</p>
3. Merencanakan pemasaran strategik	<p>3.1 Rencana pemasaran dipetakan menjadi beberapa alternatif berdasarkan strategi pemasaran.</p> <p>3.2 Alternatif rencana pemasaran dianalisis untuk pengambilan keputusan yang tepat.</p> <p>3.3 Data kinerja pemasaran yang valid dan <i>reliable</i> dari periode sebelumnya</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>dikumpulkan.</p> <p>3.4 Rencana pemasaran strategik disusun berdasarkan kondisi pasar untuk mencapai tujuan perusahaan.</p> <p>3.5 Anggaran rencana pemasaran disusun sesuai kebutuhan.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini menekankan pada penyusunan rencana pemasaran dimulai dari menentukan alternatif strategi pemasaran, menyusun strategi pemasaran, dan merencanakan pemasaran strategik.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Bahan atau informasi terkait pasar, kinerja pemasaran, dan situasi bisnis perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang merepresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*)
 - 3.1.2 Segmentasi, *targeting*, dan *positioning* produk
 - 3.1.3 Bauran pemasaran
 - 3.1.4 Penyusunan anggaran
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Teliti
 - 4.3 Komunikatif
 - 4.4 Disiplin

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam melakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam kegiatan pemasaran
 - 5.2 Ketelitian dalam menyusun anggaran

KODE UNIT : M.702093.002.01

JUDUL UNIT : Membuat Strategi Merek Produk

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membuat strategi merek produk.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan segmen pasar yang akan dituju	<p>1.1 Tujuan dan manfaat segmentasi pasar ditentukan.</p> <p>1.2 Pelanggan diidentifikasi berdasarkan karakteristik, perilaku, dan lingkungan (area).</p> <p>1.3 Hasil identifikasi pelanggan dikategorikan.</p> <p>1.4 Pasar dianalisis untuk mengetahui posisi merek perusahaan dan pesaing.</p> <p>1.5 Alternatif segmen pasar tujuan dipetakan berdasarkan hasil analisis pasar dan pelanggan.</p> <p>1.6 Segmentasi pasar yang dituju ditetapkan dari beberapa alternatif segmen pasar yang telah dipetakan.</p>
2. Membuat alternatif strategi merek produk	<p>2.1 Visi merek ditentukan berdasarkan tujuan pemasaran produk.</p> <p>2.2 Merek produk diidentifikasi berdasarkan elemen-elemen merek dan segmentasi pasar.</p> <p>2.3 Posisi merek dievaluasi dengan analisis situasi.</p> <p>2.4 Strategi merek produk dipetakan berdasarkan perspektif merek menjadi beberapa alternatif.</p>
3. Menentukan strategi merek produk	<p>3.1 Peraturan terkait Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) merek dijelaskan.</p> <p>3.2 Strategi merek produk ditetapkan dari beberapa alternatif strategi yang ada sesuai peraturan HAKI.</p> <p>3.3 Keputusan strategi merek dilaporkan kepada pihak terkait.</p> <p>3.4 Merek ditetapkan melalui proses <i>brand positioning</i>.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini menekankan pada proses membuat strategi merek (*brand strategy*) dari suatu produk dimulai dari menentukan segmen pasar yang akan dituju, membuat alternatif strategi merek produk, dan menentukan strategi merek produk.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Bahan atau informasi terkait pasar dan pelanggan
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek
 - 3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1993 tentang Tata Cara Permintaan Pendaftaran Merek
 - 3.3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1993 tentang Kelas Barang atau Jasa Bagi Pendaftaran Merek
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang merepresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Karakteristik produk dan/atau jasa
 - 3.1.2 Peraturan Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI)
 - 3.1.3 Peraturan tentang merek
 - 3.1.4 Perspektif merek
 - 3.1.5 Segmentasi pasar
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan komputer
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data
 - 3.2.3 Menyusun kuesioner
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Komunikatif
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam melakukan pemetaan segmentasi pasar dan strategi merek

KODE UNIT : M.702093.003.01

JUDUL UNIT : Merencanakan Promosi Produk

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan promosi produk.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun alternatif bauran promosi produk	1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi promosi produk diidentifikasi. 1.2 Bauran promosi dipetakan berdasarkan faktor-faktor promosi produk menjadi beberapa alternatif.
2. Menentukan bauran promosi produk	2.1 Kebutuhan sumberdaya bauran promosi produk diidentifikasi. 2.2 Media dan alat promosi produk ditentukan berdasarkan bauran promosinya. 2.3 Bauran promosi produk dipilih dari beberapa alternatif yang ada.
3. Menetapkan strategi promosi produk	3.1 Tujuan dan sasaran promosi produk ditetapkan sesuai tujuan perusahaan. 3.2 Pasar yang dituju diidentifikasikan berdasarkan segmen tertentu. 3.3 Hasil identifikasi pasar dikategorisasikan. 3.4 Strategi promosi produk ditetapkan berdasarkan bauran promosi (<i>promotional mix</i>). 3.5 Anggaran promosi disusun sesuai dengan kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini menjelaskan proses dalam merencanakan promosi produk dimulai dari menyusun alternatif bauran promosi produk, menentukan bauran promosi produk, dan menetapkan strategi promosi produk.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Bahan atau informasi terkait karakteristik produk

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, pasal 6 ayat (1) huruf a angka 7 terkait biaya promosi

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang merepresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Faktor-faktor dalam bauran promosi
 - 3.1.2 Penyusunan anggaran
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Komunikatif

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam menentukan bauran promosi dan strategi promosi produk

KODE UNIT : M.702093.004.01

JUDUL UNIT : Merencanakan Penjualan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan target penjualan	1.1 Laporan penjualan tahun sebelumnya dianalisis. 1.2 Tujuan dan sasaran penjualan ditetapkan sejalan dengan tujuan pemasaran. 1.3 Target penjualan ditetapkan berdasarkan hasil analisis laporan penjualan dan tujuan penjualan.
2. Menyusun strategi penjualan	2.1 Langkah-langkah pencapaian target penjualan disusun. 2.2 Alternatif strategi penjualan dipetakan. 2.3 Strategi penjualan ditentukan berdasarkan alternatif strategi terpilih.
3. Menentukan persyaratan pendukung penjualan	3.1 Persyaratan pendukung penjualan diidentifikasi. 3.2 Persyaratan pendukung penjualan ditetapkan sesuai kebutuhan. 3.3 Prosedur penjualan produk disusun berdasarkan strategi penjualan.
4. Mengevaluasi rencana penjualan	4.1 Rencana penjualan disusun sesuai dengan strategi penjualan. 4.2 Pelaksanaan penjualan dimonitor secara berkala sesuai dengan rencana penjualan. 4.3 Informasi dan data kinerja dan target penjualan didokumentasikan. 4.4 Pelaksanaan penjualan dievaluasi berdasarkan rencana penjualan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini menjelaskan tentang merencanakan penjualan mulai dari menentukan target penjualan, menyusun strategi

penjualan, menentukan persyaratan pendukung penjualan, serta memonitor dan mengevaluasi rencana penjualan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 Bahan atau informasi mengenai penjualan dan pemasaran produk

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang merepresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen pemasaran dan penjualan
 - 3.1.2 Analisis laporan keuangan
 - 3.1.3 Manajemen strategik
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Komunikatif

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam menetapkan target penjualan
 - 5.2 Kecermatan dalam menyusun strategi dan rencana penjualan

KODE UNIT : M.702093.005.01

JUDUL UNIT : Merencanakan Pembentukan Tim Penjualan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan pembentukan tim penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan operasional tim penjualan	<ul style="list-style-type: none">1.1 Tujuan dan sasaran tim penjualan ditetapkan.1.2 Desain pekerjaan dari tim penjualan disusun berdasarkan aspek-aspek analisis kerja.1.3 Area penjualan ditetapkan berdasarkan rencana penjualan perusahaan.1.4 Tingkatan dan metode kompensasi tim penjualan disusun berdasarkan desain pekerjaannya.1.5 Taktik penjualan berorientasi pelanggan untuk tim penjualan dibuat.1.6 Anggaran operasional tim penjualan disusun sesuai dengan kebutuhan.
2. Menetapkan kinerja tim penjualan	<ul style="list-style-type: none">2.1 Struktur dan jumlah tim penjualan ditentukan sesuai kebutuhan.2.2 Kompetensi tim penjualan ditetapkan berdasarkan analisis pekerjaan.2.3 Proses dan metode rekrutmen anggota tim penjualan dibuat.2.4 Anggota tim penjualan diseleksi sesuai tahapan proses rekrutmen.2.5 Anggota tim penjualan terpilih dilaporkan kepada manajer penjualan untuk disahkan.
3. Mengevaluasi kinerja tim penjualan	<ul style="list-style-type: none">3.1 Metode dan teknik evaluasi kinerja tim penjualan dibuat.3.2 Perilaku dan etika tim penjualan diawasi sesuai dengan persyaratan hukum, harapan para profesional, dan kebijakan perusahaan.3.3 Standar penilaian tim penjualan ditetapkan berdasarkan ukuran prestasi kerja subjektif dan/atau objektif.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	3.4. Volume penjualan dan ratio <i>cross-selling</i> dianalisis untuk memonitor kinerja penjualan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini menekankan pada merencanakan pembentukan tim penjualan mulai dari merencanakan operasional tim penjualan, menetapkan kinerja tim penjualan, dan mengevaluasi kinerja tim penjualan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Bahan atau informasi mengenai rencana penjualan dan volume penjualan, upah minimum,

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis,

demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang merepresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Analisis dan desain pekerjaan

3.1.2 Rekrutmen dan seleksi karyawan

3.1.3 Penyusunan anggaran

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menggunakan alat pengolah data

3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Komunikatif

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam melakukan analisis dan desain pekerjaan

5.2 Kecermatan dalam melakukan rekrutmen dan seleksi anggota tim penjualan

5.3 Kecermatan dalam menentukan teknik dan metode evaluasi kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan

KODE UNIT : M.702093.006.01

JUDUL UNIT : Menyusun *Database* Penjualan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini menjelaskan tentang pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun *database* penjualan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan data hasil penjualan	1.1 Informasi penjualan dikumpulkan sesuai kebutuhan. 1.2 Informasi penjualan diolah menggunakan aplikasi pengolah data statistik. 1.3 Data hasil penjualan direkapitulasi berdasarkan jangka waktu pengambilan data.
2. Menginput dan menyimpan data penjualan ke dalam <i>database</i>	2.1 Rekap data hasil penjualan di- <i>input</i> ke dalam sistem informasi perusahaan. 2.2 Data hasil penjualan disimpan ke dalam <i>database</i> penjualan perusahaan. 2.3 <i>Database</i> penjualan didokumentasikan ke dalam format yang telah ditentukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berkaitan dengan penyusunan *database* penjualan dimulai dari mempersiapkan data hasil penjualan serta menginput dan menyimpan data penjualan ke dalam *database*.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 *Software* pengolah data

2.2.3 Bahan atau informasi tentang hasil penjualan produk

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang merepresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Sistem informasi manajemen
 - 3.1.2 Metode dan analisis data
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Teliti

4.3 Teratur

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam menggunakan aplikasi pengolah data

5.2 Ketelitian dalam mengolah data

5.3 Keteraturan dalam mendokumentasikan data

KODE UNIT : M.702093.007.01
JUDUL UNIT : Menyusun Data Pelanggan
DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun data pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengumpulkan data pelanggan	1.1 Mekanisme pengumpulan data pelanggan ditetapkan. 1.2 Data pelanggan dikumpulkan dari data hasil penjualan.
2. Membuat laporan data pelanggan	2.1 Metode penyusunan data ditetapkan. 2.2 Data pelanggan disusun berdasarkan metode yang telah ditetapkan. 2.3 Data pelanggan hasil susunan didokumentasikan dalam bentuk laporan dengan format yang telah ditentukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku untuk mengumpulkan data pelanggan, membuat laporan data pelanggan sebagai dasar untuk bisa mengelola data pelanggan.
 - 1.2 Pendokumentasian memperhatikan masa retensi.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Data hasil penjualan
 - 2.2.3 Format dokumen

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik pengumpulan data pelanggan
 - 3.1.2 Sistematika penulisan laporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengumpulkan laporan data pelanggan
 - 3.2.2 Membuat laporan data pelanggan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Cepat

4.3 Tepat

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menyusun laporan data pelanggan sesuai dengan metode yang telah ditetapkan

KODE UNIT : M.702093.008.01
JUDUL UNIT : **Mengelola Data Pelanggan**
DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola data pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyimpan data pelanggan ke dalam sistem <i>database</i>	1.1 Dokumen data profil pelanggan di- <i>input</i> ke dalam sistem informasi perusahaan yang sudah ditetapkan. 1.2 Dokumen data pelanggan di- <i>backup</i> sesuai prosedur perusahaan.
2. Memelihara data pelanggan	2.1 Data pelanggan dimonitor secara berkala. 2.2 Perubahan data pelanggan disesuaikan dengan kondisi pelanggan terakhir.
3. Menganalisis data pelanggan	3.1 Mekanisme analisis pengolahan data pelanggan ditentukan berdasarkan kebutuhan. 3.2 Data pelanggan terakhir dianalisis dengan menggunakan mekanisme yang telah ditentukan. 3.3 Hasil analisis data pelanggan didokumentasikan dalam bentuk laporan data pelanggan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini menjelaskan tentang pengelolaan data pelanggan yang dimulai dari menyimpan data pelanggan ke dalam sistem *database*, memelihara data pelanggan dan menganalisis data pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 *Formulir* pengolahan data

2.2.3 Bahan dan informasi tentang profil pelanggan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Metode analisis pengolahan data pelanggan

3.1.2 Sistematika penulisan laporan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengumpulkan laporan data pelanggan

3.2.2 Menyusun laporan hasil analisis data pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Teliti
 - 4.3 Ketepatan

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam meng-*input* data pelanggan
 - 5.2 Kecermatan menganalisis data pelanggan

KODE UNIT : M.702093.009.01
JUDUL UNIT : **Menyusun Rencana Pertemuan Pelanggan**
DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun persiapan pertemuan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memilih data pelanggan	1.1 Data pelanggan dikelompokkan berdasarkan kebutuhan. 1.2 Kelompok data pelanggan dipilih berdasarkan skala prioritas perusahaan.
2. Menentukan kelengkapan untuk pertemuan pelanggan	2.1 Perlengkapan untuk pertemuan pelanggan diidentifikasi. 2.2 Perlengkapan untuk pertemuan pelanggan ditentukan berdasarkan kebutuhan.
3. Membuat jadwal dan tempat pertemuan pelanggan	3.1 Format jadwal pertemuan pelanggan disusun. 3.2 Jadwal pertemuan pelanggan dibuat dengan konfirmasi dari pelanggan. 3.3 Lokasi pertemuan pelanggan dibuat dengan konfirmasi dari pelanggan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku untuk memilih data pelanggan, menentukan kelengkapan untuk pertemuan pelanggan, serta membuat jadwal dan tempat pertemuan pelanggan sebagai dasar untuk bisa menyusun rencana pertemuan pelanggan.
 - 1.2 Perlengkapan untuk pertemuan pelanggan terdiri dari: data pelanggan, Alat Tulis Kantor (ATK), alat pengolah data, dan lain-lain.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 *Formulir* pengolahan data

2.2.3 Bahan dan informasi tentang data pelanggan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Skala prioritas perusahaan

3.1.2 Kebutuhan perusahaan terhadap pelanggan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menentukan peralatan dan perlengkapan untuk pertemuan pelanggan

3.2.2 Menyusun jadwal pertemuan pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Cermat

4.2 Cepat

4.3 Tepat

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam memilih data pelanggan berdasarkan skala prioritas perusahaan

5.2 Ketepatan dalam menentukan perlengkapan untuk pertemuan pelanggan

5.3 Ketepatan dalam membuat jadwal dan tempat pertemuan pelanggan

KODE UNIT : M.702093.010.01

JUDUL UNIT : Mengelola Pertemuan Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola pertemuan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memelihara pelaksanaan jadwal pertemuan pelanggan	1.1 Jadwal pertemuan pelanggan dimonitor secara berkala. 1.2 Efektivitas jadwal pertemuan pelanggan dievaluasi berdasarkan target yang telah ditentukan. 1.3 Penyimpangan terhadap pelaksanaan jadwal pertemuan pelanggan dievaluasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.
2. Menyiapkan pelayanan yang diinginkan pelanggan berdasarkan standar pelayanan	2.1 Standar mutu pelayanan disesuaikan dengan harapan pelanggan. 2.2 Pedoman standar teknis pelayanan disusun berdasarkan hasil standar mutu pelayanan. 2.3 Pedoman standar teknis pelayanan dijelaskan sebelum bertemu dengan pelanggan.
3. Memberikan fasilitas dan layanan berkualitas	3.1 Fasilitas dan layanan yang berkualitas dijelaskan. 3.2 Fasilitas dan layanan yang berkualitas diidentifikasi sesuai kebutuhan. 3.3 Fasilitas dan layanan yang berkualitas disediakan sesuai dengan kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk memelihara pelaksanaan jadwal pertemuan pelanggan, menyiapkan pelayanan yang diinginkan pelanggan berdasarkan standar teknis, serta memberikan fasilitas dan layanan berkualitas dalam rangka mengelola pertemuan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 *Formulir* pengolah data
 - 2.2.3 Bahan dan informasi tentang jadwal pertemuan pelanggan dan standar mutu pelayanan perusahaan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar mutu pelayanan
 - 3.1.2 Pedoman standar teknis pelayanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memelihara pelaksanaan jadwal pertemuan pelanggan
 - 3.2.2 Memberikan fasilitas dan layanan berkualitas
 - 3.2.3 Menyiapkan pelayanan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Cepat
 - 4.3 Tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam memonitor jadwal pertemuan pelanggan
 - 5.2 Kecermatan dalam penyusunan pedoman standar teknis pelayanan
 - 5.3 Kecermatan dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan

KODE UNIT : M.702093.011.01

JUDUL UNIT : Melayani Kebutuhan Informasi bagi Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani kebutuhan informasi bagi pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengklasifikasi kebutuhan pelanggan	1.1 Kebutuhan pelanggan diidentifikasi secara detail. 1.2 Kebutuhan pelanggan diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Detail kebutuhan pelanggan didokumentasikan dalam format yang telah ditentukan.
2. Menindaklanjuti kebutuhan pelanggan	2.1 Kebutuhan pelanggan dikumpulkan dengan tepat dan profesional. 2.2 Saran dan informasi terkait kebutuhan pelanggan dikomunikasikan kepada pelanggan. 2.3 Umpan balik terhadap saran dan informasi terkait kebutuhan pelanggan dievaluasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk mengklasifikasi kebutuhan pelanggan dan menindaklanjuti kebutuhan pelanggan sebagai bentuk pelayanan kebutuhan informasi bagi pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 Bahan berupa format dokumen

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Kebutuhan perusahaan
 - 3.1.2 Sistematika penulisan laporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menindaklanjuti kebutuhan pelanggan
 - 3.2.2 Menyusun laporan kebutuhan pelanggan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Komunikatif

4.3 Tepat

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dalam mengklasifikasi kebutuhan pelanggan

KODE UNIT : M.702093.012.01

JUDUL UNIT : **Menangani Keluhan Pelanggan**

DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani keluhan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menanggapi keluhan pelanggan	1.1 Keluhan pelanggan diproses sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. 1.2 Keluhan pelanggan dilaporkan dan didiskusikan dengan manajemen untuk ditanggapi. 1.3 Tanggapan terhadap keluhan disampaikan kepada pelanggan.
2. Menindaklanjuti keluhan pelanggan	2.1 Keluhan pelanggan yang membutuhkan rujukan ke personel lain atau badan eksternal diidentifikasi. 2.2 Keluhan yang membutuhkan rujukan ke personel lain atau badan eksternal ditindaklanjuti sesuai tanggung jawabnya. 2.3 Semua keluhan dan tanggapannya didokumentasikan dalam laporan dengan format yang telah ditentukan. 2.4 Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap tanggapan keluhannya dimonitor sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk menangani keluhan pelanggan dan menindaklanjuti keluhan pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 Bahan dan informasi berupa saran dan kritik dari pelanggan

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Perilaku konsumen

3.1.2 Metode penyelesaian masalah

3.2 Keterampilan

3.2.1 Memahami perilaku pelanggan

3.2.2 Mencari solusi

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Komunikatif
 - 4.3 Tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan memproses keluhan pelanggan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku
 - 5.2 Ketepatan memberikan rujukan terhadap keluhan

KODE UNIT : M.702093.013.01
JUDUL UNIT : Mengukur Kepuasan Pelanggan
DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun indikator kepuasan pelanggan	1.1 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diidentifikasi berdasarkan kebutuhan dan keluhan pelanggan. 1.2 Hasil identifikasi terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ditetapkan sebagai indikator kepuasan pelanggan. 1.3 Indikator kepuasan pelanggan disusun sebagai pedoman pengukuran kepuasan pelanggan.
2. Menilai kepuasan pelanggan	2.1 Dokumen keluhan pelanggan dan umpan baliknya dianalisis. 2.2 Mekanisme pengukuran kepuasan pelanggan ditentukan dengan merujuk pada indikator kepuasan pelanggan. 2.3 Hasil analisis dikelompokkan berdasarkan indikator kepuasan pelanggan. 2.4 Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan hasil analisis. 2.5 Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan didokumentasikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku untuk menyusun indikator kepuasan pelanggan dan menilai kepuasan pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 Bahan dan informasi terkait kepuasan pelanggan (misalnya kuesioner kepuasan pelanggan)

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan

4.2 Standar

4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan

3.1 Pengetahuan

3.1.1 Standar indikator pengukuran kepuasan pelanggan

3.1.2 Teknik metode statistik

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menganalisis indikator kepuasan pelanggan

3.2.2 Menilai kepuasan pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Cepat
 - 4.3 Tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menyusun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
 - 5.2 Ketepatan dalam menganalisis kepuasan pelanggan

KODE UNIT : **M.702093.014.01**

JUDUL UNIT : **Merancang Program Loyalitas Pelanggan**

DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merancang program loyalitas pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan data kepuasan pelanggan	1.1 Dokumen kepuasan pelanggan dikelompokkan berdasarkan tingkat kepuasannya. 1.2 Data kepuasan pelanggan diolah dengan metode statistik yang sesuai. 1.3 Hasil pengolahan data kepuasan pelanggan didokumentasikan untuk keperluan analisis selanjutnya.
2. Menyusun indikator loyalitas pelanggan	2.1 Dokumen dan data kepuasan pelanggan disusun berdasarkan ketentuan yang berlaku. 2.2 Indikator loyalitas pelanggan diidentifikasi berdasarkan indikator dan data kepuasan pelanggan. 2.3 Indikator loyalitas pelanggan dianalisis sebagai pedoman pengukuran loyalitas pelanggan.
3. Menyusun program loyalitas pelanggan	3.1 Pengukuran loyalitas pelanggan disiapkan berdasarkan mekanisme yang ada. 3.2 Hasil pengukuran loyalitas pelanggan dianalisis berdasarkan indikator yang telah ditentukan. 3.3 Program loyalitas pelanggan didesain sesuai kebutuhan pelanggannya berdasarkan indikator dan hasil analisis pengukuran loyalitas pelanggan. 3.4 Program loyalitas pelanggan di-dokumentasikan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini berlaku untuk mempersiapkan data kepuasan pelanggan, menyusun indikator loyalitas pelanggan, dan menyusun program loyalitas pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 *Formulir* pengolah data
 - 2.2.3 Dokumen loyalitas pelanggan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar indikator pengukuran loyalitas pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar indikator pengukuran loyalitas pelanggan
 - 3.1.2 Teknik metode statistik
 - 3.1.3 Perilaku Konsumen
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisa indikator loyalitas pelanggan
 - 3.2.2 Menyusun program loyalitas pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Cepat
 - 4.3 Tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi indikator loyalitas pelanggan.
 - 5.2 Kecermatan dalam menganalisis indikator loyalitas pelanggan.
 - 5.3 Kecermatan dalam mendesain program loyalitas pelanggan berdasarkan indikator dan hasil analisis

KODE UNIT : M.702093.015.01

JUDUL UNIT : Mengelola Program Loyalitas Pelanggan

DESKRIPSI UNIT : Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola program loyalitas pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melaksanakan program loyalitas pelanggan	1.1 Program loyalitas pelanggan dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingannya. 1.2 Mekanisme pelaksanaan program loyalitas pelanggan ditentukan sesuai dengan ketentuan yang ada. 1.3 Program loyalitas pelanggan dilaksanakan dalam kegiatan operasional perusahaan.
2. Mengevaluasi program loyalitas pelanggan	2.1 Prosedur dan teknik penilaian terhadap program loyalitas pelanggan ditetapkan berdasarkan ketentuan yang ada. 2.2 Program loyalitas pelanggan dimonitor secara berkala. 2.3 Program loyalitas pelanggan dievaluasi untuk mengetahui efektivitas pelaksanaannya.
3. Menyusun laporan evaluasi program loyalitas pelanggan	4.1 Perangkat penyusunan laporan disiapkan berdasarkan tingkat kepentingan yang ada. 4.2 Hasil evaluasi program loyalitas pelanggan dikumpulkan sesuai kebutuhan. 4.3 Hasil evaluasi program loyalitas pelanggan didokumentasikan dalam format yang telah ditentukan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit ini berlaku untuk melaksanakan program loyalitas pelanggan, mengevaluasi program loyalitas pelanggan, dan menyusun laporan evaluasi program loyalitas pelanggan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Dokumen program loyalitas pelanggan
 - 2.2.3 Perangkat penyusunan laporan

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Program loyalitas pelanggan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Program loyalitas pelanggan
 - 3.1.2 Sistematika penulisan laporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menjelaskan tingkat kepentingan pelanggan
 - 3.2.2 Menentukan evaluasi program loyalitas pelanggan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Cepat
 - 4.3 Tepat

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengevaluasi program loyalitas pelanggan

KODE UNIT : M.702093.016.01

JUDUL UNIT : **Membuat Rencana Keuangan Jasa Pelayanan dan Suku Cadang**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membuat rencana keuangan jasa pelayanan dan suku cadang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	1.1 Data dan informasi keuangan tahun sebelumnya dihimpun dari <i>database</i> keuangan perusahaan. 1.2 Data dan informasi keuangan diidentifikasi sesuai peruntukannya (jasa pelayanan atau suku cadang). 1.3 Hasil identifikasi data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang disiapkan untuk diolah dan dianalisis.
2. Mengolah data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	2.1 Hasil identifikasi data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang diolah berdasarkan metode dan teknik penganggaran. 2.2 Hasil pengolahan data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang didokumentasikan sesuai format standar yang telah ditentukan.
3. Menganalisis hasil pengolahan keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	3.1 Dokumen hasil pengolahan data keuangan jasa pelayanan dan suku cadang disiapkan sesuai kebutuhan. 3.2 Hasil pengolahan keuangan jasa pelayanan dan suku cadang dianalisis sesuai dengan metode dan teknik analisis yang sesuai. 3.3 Hasil analisis keuangan jasa pelayanan dan suku cadang didokumentasikan dalam bentuk laporan keuangan sesuai format standar yang telah ditetapkan.
4. Menyusun rencana keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	4.1 Dokumen laporan keuangan jasa pelayanan dan suku cadang disiapkan untuk penyusunan rencana keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>4.2 Sasaran keuangan jasa pelayanan dan suku cadang ditetapkan sesuai tujuan perusahaan.</p> <p>4.3 Rencana keuangan jasa pelayanan dan suku cadang disusun berdasarkan laporan keuangan tahun sebelumnya dan tahun berjalan.</p> <p>4.5 Laporan rencana keuangan jasa pelayanan dan suku cadang dipresentasikan dan dikonsultasikan dengan bagian yang terkait.</p>

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini menekankan pada mempersiapkan data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang, mengolah data dan informasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang, menganalisis hasil pengolahan keuangan jasa pelayanan dan suku cadang, dan menyusun rencana keuangan jasa pelayanan dan suku cadang.

1.2 Data keuangan diambil beberapa periode sesuai dengan kebutuhan.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.1.3 *Software* pengolah data

2.2 Perlengkapan

2.2.1 ATK

2.2.2 Bahan atau informasi tentang keuangan di bidang jasa pelayanan dan suku cadang industri otomotif dan komponennya

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Akuntansi keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi biaya
 - 3.1.3 Manajemen keuangan
 - 3.1.4 Penganggaran perusahaan
 - 3.1.5 Statistika
 - 3.1.6 Aplikasi komputer
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data
4. Sikap kerja yang diperlukan:
 - 4.1 Cermat

4.2 Teliti

4.3 Tepat

4.4 Komunikatif

5. Aspek kritis

5.1 Ketelitian dalam mengolah data dan informasi keuangan

5.2 Ketepatan dalam menyusun rencana keuangan

5.3 Kecermatan dalam melakukan analisis hasil pengolahan data keuangan

KODE UNIT : M.702093.017.01

JUDUL UNIT : **Membuat Laporan Realisasi Keuangan Jasa Pelayanan dan Suku Cadang**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini merupakan persyaratan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam membuat realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	1.1 Data realisasi keuangan dihimpun. 1.2 Data realisasi keuangan diidentifikasi sesuai peruntukannya (jasa pelayanan atau suku cadang). 1.3 Hasil identifikasi data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang disusun berdasarkan periode realisasinya.
2. Mengolah data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	2.1 Data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang diolah menggunakan aplikasi pengolah data yang sistematis. 2.2 Hasil pengolahan data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang direkapitulasi ke dalam format yang telah ditentukan.
3. Menyusun laporan realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang	3.1 Hasil pengolahan data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang dianalisis menurut metode dan teknik analisis keuangan yang sesuai. 3.2 Laporan realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang disusun sesuai dengan format standar yang berlaku. 3.3 Laporan realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang dianalisis dan didokumentasikan. 3.4 Hasil analisis laporan realisasi keuangan suku cadang dan jasa pelayanan dipresentasikan kepada pihak yang terkait.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini menekankan pada proses penyusunan realisasi keuangan untuk bidang jasa pelayanan dan suku cadang di industri otomotif dan komponennya, mulai dari persiapan data, pengolahan data sampai penyusunan laporan realisasi keuangannya.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 *Software* pengolah data
 - 2.2.3 Bahan atau informasi terkait hasil implementasi keuangan perusahaan

3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji

yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi
 - 3.1.3 Penganggaran perusahaan
 - 3.1.4 Penyusunan dan analisis laporan keuangan
 - 3.1.5 Statistika
 - 3.1.6 Aplikasi komputer
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi pengolah data statistik
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Teliti
 - 4.3 Tekun
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mengolah data realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang
 - 5.2 Kecermatan dalam melakukan analisis laporan realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang

KODE UNIT : M.702093.018.01

JUDUL UNIT : **Mengevaluasi Realisasi Pendapatan dan Pengeluaran Jasa Pelayanan dan Suku Cadang**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini merupakan persyaratan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengevaluasi realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan data realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang	1.1 Data realisasi pendapatan dan pengeluaran dihimpun. 1.2 Data realisasi pendapatan dan pengeluaran diidentifikasi (suku cadang atau jasa pelayanan). 1.3 Hasil identifikasi data realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang disiapkan untuk diolah.
2. Menganalisis data realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang	2.1 Data realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang diolah menggunakan aplikasi pengolah data yang sistematis. 2.2 Hasil pengolahan data realisasi pendapatan dan pengeluaran dianalisis dengan metode analisis yang sesuai. 2.3 Hasil analisis data realisasi pendapatan dan pengeluaran didokumentasikan dalam bentuk laporan sesuai format yang telah ditentukan.
3. Mengkaji ulang realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang	3.1 Laporan realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang selama beberapa periode dievaluasi kesesuaiannya dengan rencana. 3.2 Hasil evaluasi terhadap laporan serta data realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang dilaporkan kepada bagian keuangan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini menekankan pada evaluasi terhadap realisasi pendapatan dan pengeluaran di bidang jasa pelayanan dan suku cadang pada industri otomotif dan komponennya dengan mendasarkan pada data pendapatan dan pengeluaran dari neraca berjalan dan laporan realisasi pendapatan dan pengeluaran dari periode sebelumnya.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.1.2 Alat cetak tulisan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 *Software* pengolah data
 - 2.2.3 Bahan atau informasi tentang pendapatan dan pengeluaran perusahaan
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).

- 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktek.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi
 - 3.1.3 Penganggaran perusahaan
 - 3.1.4 Statistika
 - 3.1.5 Aplikasi komputer
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi pengolah data statistik
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Teliti
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam mengidentifikasi data realisasi pendapatan dan pengeluaran
 - 5.2 Ketelitian dalam mengolah data realisasi pendapatan dan pengeluaran jasa pelayanan dan suku cadang

- KODE UNIT** : M.702093.019.01
- JUDUL UNIT** : **Menyusun Rencana Tindak Lanjut Hasil Evaluasi Realisasi Keuangan Jasa Pelayanan dan Suku Cadang**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun rencana tindak lanjut hasil evaluasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan rencana perbaikan dan tindak lanjut	1.1 Laporan-laporan hasil evaluasi yang relevan dikumpulkan. 1.2 Jadwal perbaikan ditentukan berdasarkan perhitungan durasi waktu yang diperlukan. 1.3 Format pengisian rencana perbaikan dan tindak lanjut disusun.
2. Merancang rencana perbaikan	2.1 Laporan-laporan hasil evaluasi yang relevan diklasifikasikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. 2.2 Prioritas masalah yang perlu diperbaiki ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan. 2.3 Rencana perbaikan yang spesifik disusun berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit ini menekankan pada penyusunan rencana tindak lanjut dari hasil evaluasi terhadap realisasi keuangan jasa pelayanan dan suku cadang pada industri otomotif dan komponennya mulai dari mempersiapkan rencana perbaikan dan tindak lanjut serta merancang rencana perbaikan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data

- 2.1.2 Alat cetak tulisan
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 ATK
 - 2.2.2 Laporan evaluasi realisasi keuangan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di perusahaan
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 *Standard operating procedure* (SOP)

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di tempat uji kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan:
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen keuangan
 - 3.1.2 Akuntansi
 - 3.1.3 Penganggaran perusahaan
 - 3.1.4 Penyusunan dan analisis laporan keuangan

- 3.1.5 Aplikasi komputer
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menggunakan alat pengolah data
 - 3.2.2 Mengoperasikan *software* pengolah data
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Teliti
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengklasifikasi laporan-laporan hasil evaluasi yang relevan
 - 5.2 Ketepatan dalam menyusun rencana perbaikan yang spesifik berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan

BAB III
KETENTUAN PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) maka SKKNI ini secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



M. HANIF DHAKIRI