

**KODE UNIT : N.812100.003.02**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Pekerjaan dalam Lingkungan yang Berbeda secara Sosial Budaya**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan dalam lingkungan yang berbeda secara sosial budaya.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Melakukan komunikasi dengan pelanggan dari latar belakang yang berbeda.	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Pelanggan dari seluruh kelompok budaya diperlakukan dengan hormat.</li><li>1.2 Komunikasi lisan dan non-lisan dipertimbangkan mengenai perbedaan budaya.</li><li>1.3 Dimana ada penghalang bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang lain.</li><li>1.4 Bantuan dari kolega, buku referensi atau organisasi luar dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan.</li></ul>
2. Melakukan komunikasi dengan kolega dari latar belakang yang berbeda.	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Kolega dari seluruh kelompok budaya diperlakukan dengan hormat.</li><li>2.2 Komunikasi lisan dan non-lisan dipertimbangkan berdasarkan perbedaan budaya, tingkat pendidikan dan latar belakang lainnya.</li><li>2.3 Dimana ada penghalang bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang lain yang mudah dipahami bawahan.</li><li>2.4 Kolega dibantu dalam meningkatkan kemampuan kerja sesuai kebutuhan.</li></ul>
3. Menangani kesalahpahaman antar budaya	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Faktor-faktor yang menimbulkan konflik atau kesalahpahaman ditempat kerja diidentifikasi sesuai prosedur</li><li>3.2 Kesalahpahaman karena perbedaan budaya dicarikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan.</li></ul>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>3.3 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman dengan mempertimbangkan budaya</p> <p>3.4 Faktor-faktor dan masalah dilaporkan pada atasan yang tepat untuk ditindaklanjuti.</p>

### BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
  - 1.1 Unit ini berlaku untuk pekerjaan *cleaning service* namun tidak terbatas pada:
    - 1.1.1 Layanan yang bersifat menerangkan
    - 1.1.2 Layanan diplomatis.
    - 1.1.3 Budaya setempat.
    - 1.1.4 Departemen terkait.
2. Peralatan dan perlengkapan
  - 2.1 Peralatan  
(Tidak ada.)
  - 2.2 Perlengkapan  
(Tidak ada.)
3. Peraturan yang diperlukan  
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
  - 4.1 Norma
    - 4.1.1 Budaya dan kebiasaan pengguna jasa
  - 4.2 Standar
    - 4.2.1 SOP

## **PANDUAN PENILAIAN**

1. Konteks penilaian
  - 1.1 Penilaian dilakukan untuk mengetahui kemampuan yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam melaksanakan pekerjaan.
  - 1.2 Penilaian dapat dilakukan pada tempat kerja, pada lembaga pe- latihan yang memenuhi persyaratan keamanan lingkungan.
  - 1.3 Penilaian dapat dilakukan dengan cara tertulis, lisan, demon- strasi, portofolio/*log book* dan wawancara, ditempat kerja dan/atau tempat uji kompetensi.
2. Persyaratan kompetensi
  - 2.1 Menerapkan Prinsip-Prinsip Pekerjaan Dasar pada *Cleaning service*
  - 2.2 Melaksanakan pelayanan di tempat kerja
3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
  - 3.1 Pengetahuan
    - 3.1.1 Prinsip-prinsip yang dapat menunjang kesadaran budaya
    - 3.1.2 Pengakuan dari kelompok budaya yang berbeda di Indonesia/masyarakat internasional
    - 3.1.3 Prinsip-prinsip persamaan pemanfaatan kesempatan dan kebijakan anti diskriminasi sebagaimana berlaku kepada karyawan-karyawan individu
  - 3.2 Keterampilan
    - 3.2.1 Bertemu dan memberi salam pada pelanggan
    - 3.2.2 Memberikan pengarahan yang sederhana
    - 3.2.3 Memberikan instruksi yang sederhana
    - 3.2.4 Menjawab pertanyaan yang sederhana
    - 3.2.5 Menyiapkan, melayani dan membantu pelanggan
    - 3.2.6 Menerangkan barang-barang dan layanan

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti

4.2 Taat asas

4.3 Sopan

5. Aspek kritis

5.1 Usaha-usaha dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman dengan mempertimbangkan budaya

5.2 Dimana ada penghalang bahasa, usaha-usaha dilakukan untuk berkomunikasi melalui penggunaan bahasa isyarat atau kata-kata sederhana dalam bahasa orang lain yang mudah dipahami bawahan