KODE UNIT : **N.81JKS00.002.3**
JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pekerjaan dalam Lingkungan Sosial Budaya yang Berbeda**
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk beradaptasi dan berkomunikasi dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan kerja yang beragam secara sosial budaya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan pelanggan dan mitra kerja	1.1 Pelanggan dan mitra kerja diidentifikasi sesuai prosedur. 1.2 Perbedaan lingkungan sosial yang berbeda dikomunikasikan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan prosedur.
2. Menangani kesalahpahaman antar budaya	2.1 Faktor-faktor yang menimbulkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja diidentifikasi sesuai prosedur. 2.2 Permasalahan yang timbul dilaporkan atasan untuk ditindaklanjuti. 2.3 Kesalahpahaman karena perbedaan budaya dicarikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan. 2.4 Upaya-upaya dilakukan untuk memecahkan masalah kesalahpahaman dengan mempertimbangkan budaya.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
   1.1 Unit ini dibutuhkan untuk beradaptasi dan berkomunikasi dalam proses penyelesaian kesalahpahaman yang mungkin terjadi dengan cara mengidentifikasi perbedaan sosial budaya, mencari solusi paling tepat dari kesalahpahaman yang disebabkan oleh perbedaan sosial budaya.

2. Peralatan dan perlengkapan
   2.1 Peralatan
      2.1.1 Alat komunikasi
   2.2 Perlengkapan
      2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

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 Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melaksanakan pekerjaan dalam lingkungan sosial budaya

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
   1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
   1.2 Dalam pelaksanaannya, peserta/asesi dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan serta dilakukan pada TUK tempat kerja atau tempat simulasi yang disiapkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) terkait sesuai SOP.
   1.3 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi sesuai skema asesmen, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
   1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi, demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi
   (Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
   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 yang berlaku bagi karyawan
   3.2 Keterampilan
      3.2.1 Mengidentifikasi sosial budaya yang berbeda
      3.2.2 Melakukan komunikasi dengan pihak yang relevan

4. Sikap kerja yang diperlukan
   4.1 Terampil dalam berkomunikasi secara efektif
   4.2 Mampu bersikap fleksibel dan tidak egois
   4.3 Menghargai budaya yang berbeda
   4.4 Mampu bersikap adaptif

5. Aspek kritis
   5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang menimbulkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja sesuai prosedur