

**Pekerjaan : Costumer Services**

**Level : Sertifikat III**

<b>KELOMPOK KOMPETENSI UMUM</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	KJK.SP01.001.01	Melaksanakan Dasar-dasar Manajemen
2.	KJK.SP01.002.01	Melakukan Prinsip-prinsip Pengelolaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Jasa Keuangan
3.	KJK.SP01.003.01	Melakukan Prinsip-prinsip Pengelolaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah
4.	KJK.SP01.004.01	Melakukan Komunikasi

<b>KELOMPOK KOMPETENSI INTI</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	KJK.SP02.007.01	Melakukan Pendampingan Usaha
2.	KJK.SP02.009.01	Melakukan Pelayanan Permohonan Pinjaman/ Pembiayaan

<b>KELOMPOK KOMPETENSI KHUSUS</b>		
NO	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	KJK.SP03.001.01	Mengoperasikan Komputer
2.	KJK.SP03.004.01	Melaksanakan Pelayanan Prima

**KODE UNIT : KJK.SP01.001.01**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Dasar-dasar Manajemen**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan dasar-dasar manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menginventarisir dasar-dasar manajemen	1.1 Dasar-dasar manajemen diidentifikasi. 1.2 Prinsip-prinsip manajemen didiskusikan.
2. Melaksanakan dasar-dasar manajemen	2.1 Perencanaan dibuat. 2.2 Pengorganisasian dilaksanakan. 2.3 Pelaksanaan kegiatan dikerjakan. 2.4 Pengawasan diterapkan. 2.5 Pelaksanaan dasar-dasar manajemen dievaluasi.
3. Melaporkan hasil pelaksanaan dasar-dasar manajemen	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Laporan hasil pelaksanaan dasar-dasar manajemen dibuat dan dilaporkan.

**BATASAN VARIABEL :**

1. Konteks variabel :  
Unit ini berlaku untuk menginventarisir, melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan dasar-dasar manajemen, yang digunakan untuk melaksanakan dasar-dasar manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan.
2. Perlengkapan untuk melakukan dasar-dasar manajemen pada Koperasi JasaKeuangan, mencakup :
  - 2.1 Buku referensi/literatur.
  - 2.2 Alat tulis kantor.
3. Tugas pekerjaan untuk melaksanakan dasar-dasar manajemen pada KoperasiJasa Keuangan meliputi :
  - 3.1 Menginventarisir dasar-dasar manajemen pada koperasi jasa keuangan.
  - 3.2 Melaksanakan dasar-dasar manajemen pada koperasi jasa keuangan.
  - 3.3 Melaporkan hasil pelaksanaan dasar-dasar manajemen pada koperasi jasakeuangan.
4. Peraturan untuk melaksanakan dasar-dasar manajemen pada Koperasi JasaKeuangan adalah :
  - 4.1 Tidak ada

## **PANDUAN PENILAIAN :**

1. Penjelasan prosedur penilaian :  
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
  - 1.1 Tidak ada
2. Kondisi Penilaian :
  - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penginventarisasian, pelaksanaan dan pelaporan hasil pelaksanaan dasar- dasar manajemen.
  - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :  
Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :
  - 3.1 Prinsip-prinsip manajemen.
4. Keterampilan yang dibutuhkan :  
Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :
  - 4.1 Menyiapkan pekerjaan.
  - 4.2 Menyusun laporan.
5. Aspek Kritis :  
Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukungunit kompetensi ini, sebagai berikut :
  - 5.1 Perbedaan persepsi.
  - 5.2 Perubahan kebijakan.
  - 5.3 Kondisi lingkungan.

## **KOMPETENSI KUNCI :**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKA T</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan berkelompok	1
5.	Menggunakan ide serta tehnik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT : KJK.SP01.002.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Prinsip-prinsip Pengelolaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Jasa Keuangan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan (KJK).

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menginventarisir kebijakan organisasi dan manajemen KJK	1.1 Prinsip-prinsip perkoperasian, ketentuan dan aturan dalam organisasi KJK diidentifikasi. 1.2 Kebijakan organisasi dan manajemen KJK didiskusikan.
2. Melaksanakan kebijakan organisasi dan manajemen KJK	2.1 Kebijakan organisasi dan manajemen KJK berdasarkan prinsip-prinsip perkoperasian dilaksanakan. 2.2 Kebijakan organisasi dan manajemen KJK dilaksanakan secara efisien. 2.3 Prinsip kehati-hatian dilaksanakan. 2.4 Prinsip mengenal anggota diterapkan. 2.5 Pelaksanaan kegiatan kebijakan organisasi dan manajemen KJK dievaluasi.
3. Melaporkan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen KJK	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Laporan hasil pelaksanaan dasar-dasar manajemen dibuat dan dilaporkan.

**BATASAN VARIABEL :**

1. Konteks variabel :  
Unit ini berlaku untuk menginventarisir, melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi KJK, yang digunakan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan.
2. Perlengkapan untuk melakukan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan, mencakup :
  - 2.1 Himpunan peraturan.
  - 2.2 Brosur, leaflet, booklet.
  - 2.3 Alat tulis kantor.

3. Tugas pekerjaan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan meliputi :
  - 3.1 Mengumpulkan peraturan/kebijakan yang berlaku.
  - 3.2 Mempelajari peraturan/kebijakan yang berlaku.
  - 3.3 Melaksanakan kebijakan organisasi dan manajemen KJK
  - 3.4 Melaporkan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen KJK
4. Peraturan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan adalah :
  - 4.1 Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga dan Peraturan Khusus yang berkaitan dengan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen.
  - 4.2 Keputusan Rapat Anggota Tahunan (RAT).

**PANDUAN PENILAIAN :**

1. Penjelasan prosedur penilaian :  
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
  - 1.1 KJK.SP01.001.01 : Melaksanakan Dasar-dasar Manajemen
2. Kondisi Penilaian :
  - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penginventarisasian, pelaksanaan dan pelaporan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen KJK.
  - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :  
Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut :
  - 3.1 Prinsip-prinsip perkoperasian.
  - 3.2 Prinsip-prinsip manajemen.
4. Keterampilan yang dibutuhkan :  
Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagai berikut :
  - 4.1 Menginventarisasi data
  - 4.2 Menyusun laporan
5. Aspek Kritis :  
Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :
  - 5.1 Perbedaan persepsi
  - 5.2 Perubahan kebijakan

**KOMPETENSI KUNCI :**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKA T</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan berkelompok	2
5.	Menggunakan ide serta tehnik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT : KJK.SP01.003.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Prinsip-prinsip Pengelolaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan (KJK) Syariah.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menginventarisir kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah	1.1 Prinsip-prinsip perkoperasian, ketentuan dan aturan dalam organisasi KJK Syariah diidentifikasi. 1.2 Kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah didiskusikan.
2. Melaksanakan kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah	2.1 Kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah berdasarkan prinsip-prinsip perkoperasian dilaksanakan. 2.2 Kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah dilaksanakan secara efisien. 2.3 Prinsip kehati-hatian dilaksanakan. 2.4 Prinsip mengenal anggota diterapkan. 2.5 Pelaksanaan kegiatan kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah dievaluasi sesuai kebutuhan.
3. Melaporkan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Laporan hasil pelaksanaan dasar-dasar manajemen dibuat dan dilaporkan.

**BATASAN VARIABEL :**

1. Konteks variabel :

Unit ini berlaku untuk menginventarisir, melaksanakan dan melaporkan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen koperasi jasa keuangan syariah, yang digunakan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

2. Perlengkapan untuk melakukan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah, mencakup :

- 2.1 Himpunan peraturan.
- 2.2 Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI.
- 2.3 Brosur, leaflet, booklet.
- 2.4 Alat tulis kantor.

3. Tugas pekerjaan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah meliputi :
  - 3.1. Mengumpulkan peraturan/kebijakan yang berlaku.
  - 3.2. Mempelajari peraturan/kebijakan yang berlaku.
  - 3.3. Melaksanakan kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah
  - 3.4. Melaporkan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen KJKSyariah
4. Peraturan untuk melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah adalah :
  - 4.1 Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga dan Peraturan Khusus yang berkaitan dengan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan manajemen.
  - 4.2 Keputusan Rapat Anggota Tahunan (RAT).

### **PANDUAN PENILAIAN :**

1. Penjelasan prosedur penilaian :  
 Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
  - 1.1 KJK.SP01.001.01 : Melaksanakan Dasar-dasar Manajemen
2. Kondisi Penilaian :
  - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penginventarisasian, pelaksanaan dan pelaporan hasil pelaksanaan kebijakan organisasi dan manajemen KJK Syariah.
  - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :  
 Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :
  - 3.1 Prinsip-prinsip perkoperasian.
  - 3.2 Prinsip-prinsip manajemen.
  - 3.3 Prinsip-prinsip ekonomi syariah.
4. Keterampilan yang dibutuhkan :  
 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :
  - 4.1 Menginventarisasi data
  - 4.2 Menyusun laporan
5. Aspek Kritis :  
 Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :
  - 5.1 Perbedaan persepsi
  - 5.2 Perubahan kebijakan

**KOMPETENSI KUNCI :**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKA T</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	1
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan berkelompok	1
5.	Menggunakan ide serta tehnik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT : KJK.SP01.004.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Komunikasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan komunikasi pada Koperasi Jasa Keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan komunikasi	1.1 Karakteristik komunikasi diidentifikasi. 1.2 Metode komunikasi diidentifikasi dan dipilih.
2. Melakukan kontak dengan komunikan	2.1 Lingkungan pelayanan yang efektif diciptakan. 2.2 Permintaan informasi dan pertanyaan komunikan diterima. 2.3 Kebutuhan komunikan dieksplorasi.
3. Memproses informasi	3.1 Pesan atau informasi dicatat. 3.2 Informasi diolah. 3.3 Jawaban diberikan. 3.4 Tindakan lebih lanjut dilakukan. 3.5 Pelaksanaan komunikasi dievaluasi.
4. Melaporkan hasil kegiatan pelaksanaan komunikasi.	4.1 Format laporan disiapkan. 4.2 Laporan hasil kegiatan pelaksanaan komunikasi dibuat dan dilaporkan.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Kontek Variabel :  
Unit ini berlaku untuk menyiapkan komunikasi, melakukan kontak dengan komunikan, memproses informasi dan melaporkan hasil kegiatan pelaksanaan komunikasi, yang digunakan untuk melakukan komunikasi pada Koperasi Jasa Keuangan.
2. Perlengkapan untuk melakukan komunikasi pada Koperasi Jasa Keuangan, mencakup :
  - 2.1 Media komunikasi
  - 2.2 Alat tulis kantor
3. Tugas pekerjaan untuk melakukan komunikasi pada Koperasi Jasa Keuangan, meliputi :
  - 3.1 Memilih metode komunikasi
  - 3.2 Melakukan kontak dengan komunikan
  - 3.3 Memproses informasi dan memberikan tanggapan
  - 3.4 Melaporkan hasil kegiatan pelaksanaan komunikasi

4. Peraturan untuk melakukan komunikasi pada Koperasi Jasa Keuangan, adalah:
  - 4.1 Standard Operation Procedure (SOP)
  - 4.2 Struktur Organisasi

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Penjelasan prosedur penilaian :**

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Tidak ada

### **2. Kondisi Penilaian:**

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penyiapan komunikasi, kontak dengan komunikan, dan pemrosesan informasi dan pelaporan hasil kegiatan pelaksanaan komunikasi.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/ praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.

### **3. Pengetahuan yang dibutuhkan:**

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

- 3.1 Teori komunikasi.
- 3.2 Media komunikasi.

### **4. Keterampilan yang dibutuhkan :**

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

- 4.1 Melakukan *personal approach*.
- 4.2 Menerima dan memberikan tanggapan.
- 4.3 Menggunakan media komunikasi.

### **5. Aspek kritis:**

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :

- 5.1 Perbedaan persepsi.
- 5.2 Perbedaan budaya.
- 5.3 Penggunaan bahasa.

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKA T</b>
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan masalah	1
7	Menggunakan teknologi	2

**KODE UNIT : KJK.SP02.007.01**

**JUDUL UNIT : Melakukan Pendampingan Usaha**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melakukan pendampingan usaha anggota pada Koperasi Jasa Keuangan

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1 Merencanakan pendampingan usaha	1.1 Karakteristik pinjaman/pembiayaan anggota diidentifikasi. 1.2 Strategi pendampingan usaha dipilih. 1.3 Skala prioritas pendampingan ditetapkan. 1.4 Jadwal dan materi pendampingan disusun.
2 Melakukan pendampingan usaha	2.1 Kunjungan kerja pada peminjam/mitra pembiayaan dilaksanakan. 2.2 Peminjam/mitra pembiayaan diberikan konsultasi dan bimbingan. 2.3 Kerjasama antara peminjam/mitra pembiayaan dengan sumber daya produktif dibangun. 2.4 Hasil pendampingan usaha dievaluasi.
3. Melaporkan hasil kegiatan melakukan pendampingan usaha	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Laporan pendampingan usaha dibuat dan dilaporkan.

**BATASAN VARIABEL :**

1. Kontek variabel :  
Unit ini berlaku untuk merencanakan, melakukan dan melaporkan hasil pendampingan usaha yang digunakan untuk melakukan pendampingan usaha pada Koperasi Jasa Keuangan.
2. Perlengkapan untuk melaksanakan pendampingan usaha pada Koperasi JasaKeuangan, mencakup :
  - 2.1 *Performance* pinjaman/pembiayaan anggota.
  - 2.2 Formulir laporan hasil pendampingan usaha.
  - 2.3 Alat komunikasi
  - 2.4 Alat transportasi
  - 2.5 Alat Tulis Kantor.
3. Tugas pekerjaan untuk melaksanakan pendampingan usaha pada Koperasi JasaKeuangan, meliputi :
  - 3.1 Merencanakan pendampingan usaha

- 3.2 Melakukan pendampingan usaha
- 3.3 Melaporkan hasil pendampingan usaha kepada manajemen KJK.

4. Peraturan untuk melakukan pendampingan usaha pada Koperasi Jasa Keuangan adalah :
  - 4.1 Undang-undang nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian
  - 4.2 PP. Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi
  - 4.3 Keputusan Menteri Koperasi dan PKM nomor 351/Kep/M/XII/1998 tentang Petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.
  - 4.4 Keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM nomor : 96/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Pedoman standar operasional manajemen koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam koperasi.
  - 4.5 Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syarat.
  - 4.6 Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga dan Ketentuan Khusus lain yang berlaku di masing-masing Koperasi Jasa Keuangan.

#### **PANDUAN PENILAIAN :**

1. Penjelasan prosedur penilaian :

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

  - 1.1 KJK.SP01.004.01 : Melakukan Komunikasi.
  - 1.2 KJK.SP03.003.01 : Menangani Pinjaman/Pembiayaan Bermasalah.
2. Kondisi penilaian :
  - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan perencanaan, pendampingan dan pelaporan hasil pendampingan usaha.
  - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

  - 2.1 Teknik konsultasi dan bimbingan.
  - 2.2 Dinamika kelompok.
  - 2.3 Teori motivasi.
  - 2.4 Sosial budaya
  - 2.5 Manajemen Usaha
  - 2.6 Manajemen Keuangan
- 3 Keterampilan yang dibutuhkan :

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

  - 4.1 Memecahkan masalah usaha.
  - 4.2 Membangun kerjasama/kemitraan.
  - 4.3 Menyusun *business plan*
  - 4.4 Teknik wawancara
  - 4.5 Membuat laporan hasil pendampingan usaha.

4 Aspek kritis :

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :

4.1 Perubahan lingkungan usaha.

4.2 Perubahan karakter anggota

4.3 Ketersediaan sarana dan prasarana pendampingan

**KOMPETENSI KUNCI :**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKAT</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan berkelompok	2
5.	Menggunakan ide serta tehnik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	3
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT** : KJK.SP02.009.01

**JUDUL UNIT** : Melakukan Pelayanan Permohonan Pinjaman/  
Pembiayaan

**DESKRIPSI UNIT** : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan permohonan pinjaman/ pembiayaan pada Koperasi Jasa Keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1 Menyiapkan dan menerima permohonan pinjaman/pembiayaan	1.1 Aplikasi permohonan pinjaman/pembiayaan disiapkan. 1.2 Aplikasi permohonan pinjaman/pembiayaan diterima dicatat. 1.3 Dokumen pendukung aplikasi permohonan pinjaman/pembiayaan diteliti.
2 Melakukan wawancara dengan calon peminjam/mitra pembiayaan	2.1 Persyaratan dan produk pinjaman/pembiayaan dijelaskan. 2.2 Data permohonan pinjaman/pembiayaan dikonfirmasi. 2.3 Kekurangan persyaratan diberitahukan kepada calon peminjam/mitra pembiayaan.
3. Melaporkan hasil kegiatan melakukan pelayanan permohonan pinjaman/pembiayaan	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Laporan kegiatan pelayanan permohonan pinjaman/pembiayaan dibuat dan dilaporkan.

**BATASAN VARIABEL :**

1. Kontek variabel :

Unit ini berlaku untuk menyiapkan dan menerima, melakukan wawancara dan melaporkan hasil pelayanan permohonan pinjaman/pembiayaan yang digunakan untuk melakukan pelayanan permohonan pinjaman/pembiayaan pada Koperasi Jasa Keuangan.

2. Perlengkapan untuk melakukan pelayanan permohonan pinjaman/pembiayaan pada Koperasi Jasa Keuangan, mencakup :

- 2.1 Aplikasi permohonan pinjaman/pembiayaan.
- 2.2 Booklet, leaflet, brosur
- 2.3 Persyaratan pinjaman/pembiayaan.
- 2.4 Alat komunikasi.
- 2.5 Alat tulis kantor.

3. Tugas pekerjaan untuk melakukan pelayanan permohonan pinjaman/ pembiayaan pada Koperasi Jasa Keuangan meliputi :
  - 3.1 Menyiapkan dan menerima aplikasi permohonan pinjaman / pembiayaan.
  - 3.2 Menjelaskan persyaratan pinjaman / pembiayaan.
  - 3.3 Membuat laporan hasil pelayanan permohonan pinjaman / pembiayaan.
4. Peraturan untuk melakukan pendampingan usaha pada Koperasi Jasa Keuangan adalah :
  - 4.1 Undang-undang nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian
  - 4.2 PP. Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan kegiatan usaha simpanpinjam oleh koperasi
  - 4.3 Keputusan Menteri Koperasi dan PKM nomor 351/Kep/M/XII/1998 tentang Petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi
  - 4.4 Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga dan ketentuan khusus lainyang berlaku di masing-masing Koperasi Jasa Keuangan.
  - 4.5 Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### **PANDUAN PENILAIAN :**

1. Penjelasan prosedur penilaian :  
 Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
  - 1.1. KJK.SP01.004.01 : Melakukan Komunikasi.
  - 1.2. KJK.SP.03.004.01 : Melakukan Prinsip-prinsip Pelayanan Prima
2. Kondisi penilaian :
  - 2.1. Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penyiapan dan penerimaan, wawancara dan pelaporan hasil pelayanan permohonan pinjaman/ pembiayaan.
  - 2.2. Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :  
 Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :
  - 3.1 Pengetahuan Produk (*product knowledge*) pinjaman/ pembiayaan.
  - 3.2 Teknik wawancara.
  - 3.3 Trilogi pelayanan prima.
  - 3.4 Agunan.
4. Keterampilan yang dibutuhkan :  
 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :
  - 4.1 Melaksanakan trilogi pelayanan prima.
  - 4.2 Melakukan wawancara.
  - 4.3 Meneliti aplikasi, dan dokumen pendukung.
  - 4.4 Menganalisis data permohonan pinjaman/pembiayaan
  - 4.5 Melaporkan hasil pendampingan usaha kepada manajemen KJK.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang merupakan kondisi kerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :

- 5.1 Kemampuan mengecek kesesuaian data dan dokumen.
- 5.2 Perubahan karakter peminjam/mitra pembiayaan.
- 5.3 Perubahan lingkungan usaha.

**KOMPETENSI KUNCI :**

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKA T</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	1
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan berkelompok	2
5.	Menggunakan ide serta tehnik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	1
7.	Menggunakan teknologi	1

**KODE UNIT : KJK.SP03.001.01**

**JUDUL UNIT : Mengoperasikan Komputer**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam elemen kompetensi yang dibutuhkan untuk mengoperasikan komputer pada Koperasi Jasa Keuangan.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan perangkat komputer	1.1 Perangkat keras dan lunak diidentifikasi. 1.2 Perangkat keras dan lunak disiapkan sesuai kebutuhan.
2. Membuat dokumen di dalam komputer	2.1 Komputer dihidupkan. 2.2 Prosedur pembuatan dokumen dilaksanakansesuai pedoman. 2.3 Penyajian dokumen diteliti kebenarannya. 2.4 Dokumen dibuat sesuai kebutuhan.
3. Mengamankan dan mencetak dokomen	3.1 Dokumen disimpan sesuai prosedur. 3.2 Back-up file dokumen dibuat. 3.3 Dokumen dicetak sesuai kebutuhan.
4. Mematikan komputer	4.1 Semua piranti lunak aplikasi dan <i>tools</i> ditutup. 4.2 Data antrian menuju <i>peripheral</i> ditetapkan sudah tidak ada. 4.3 Shutdown ditekan 4.4 Pelaksanaan mengoperasikan komputer dievaluasi dan dilaporkan.

#### **BATASAN VARIABEL**

1. Kontek variabel :  
Unit ini berlaku untuk menyiapkan perangkat komputer, membuat, mengamankan, dan mencetak dokomen, dan mematikan komputer yang digunakan untuk mengoperasikan komputer.
2. Perlengkapan untuk mengoperasikan komputer, mencakup :
  - 2.1 Manual pengoperasian komputer.
  - 2.2 Perangkat komputer.
  - 2.3 Alat tulis kantor.
3. Tugas pekerjaan untuk mengoperasikan komputer meliputi :
  - 3.1 Menghidupkan komputer.
  - 3.2 Membuat dokumen dengan microsoft word, excel, dan poer point.
  - 3.3 Mengamankan dan mencetak dokumen.
  - 3.4 Mematikan komputer.

4. Peraturan untuk mengoperasikan komputer adalah :
  - 4.1 Standard Operation Procedure (SOP)

## **PANDUAN PENILAIAN**

### **1. Penjelasan prosedur penilaian :**

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Tidak ada.

### **2. Kondisi Penilaian:**

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penyiapan perangkat komputer, pembuatan, pengamanan dan pencetakan dokumen serta pematikan komputer.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop/bengkel kerja dan atau ditempat kerja.

### **3. Pengetahuan yang dibutuhkan:**

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

- 3.1 Pengetahuan tentang komputer

### **4. Keterampilan yang dibutuhkan :**

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

- 4.1 Mengoperasikan komputer
- 4.2 Membuat, menyimpan, membuat backup dan mencetak dokumen

### **5. Aspek kritis:**

Aspek kritis untuk menemuknenali kondisi pekerjaan mengoperasikan komputer yang merupakan kondisi kerja dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :

- 5.1 Proses pengoperasian komputer.
- 5.2 Aliran listrik padam
- 5.3 Komputer kena virus

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI</b>	<b>TINGKA T</b>
1	Mengumpulkan, mengorganisir dan menganalisa informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktifitas-aktifitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	1
7	Menggunakan teknologi	2

**KODE UNIT : KJK.SP03.004.01**

**JUDUL UNIT : Melaksanakan Pelayanan Prima**

**URAIAN UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan prima pada Koperasi Jasa Keuangan.**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Menyiapkan pelayanan prima	1.1 Karakteristik pelanggan diidentifikasi. 1.2 Instrumen keluhan pelanggan disiapkan. 1.3 Standar trilogi pelayanan prima dirumuskan.
2. Melaksanakan pelayanan prima	2.1 Standar trilogi pelayanan prima diterapkan. 2.2 Keluhan pelanggan diselesaikan. 2.3 Tingkat kepuasan pelanggan diukur. 2.4 Penerapan pelayanan prima dievaluasi
3. Melaporkan hasil kegiatan penerapan pelayanan prima	3.1 Format laporan disiapkan. 3.2 Laporan hasil kegiatan penerapan pelayanan prima dibuat dan dilaporkan.

**BATASAN VARIABEL :**

1. Kontek Variabel :  
Unit ini berlaku untuk menyiapkan, melaksanakan dan melaporkan hasil kegiatan yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima.
2. Perlengkapan untuk melaksanakan pelayanan prima, mencakup :
  - 2.1 Standar trilogi pelayanan prima (STPP).
  - 2.2 Komputer.
  - 2.3 Buku Referensi.
  - 2.4 Alat tulis kantor.
3. Tugas pekerjaan untuk melaksanakan pelayanan prima, meliputi :
  - 3.1 Menyiapkan pelayanan prima.
  - 3.2 Melaksanakan pelayanan prima.
  - 3.3 Mengevaluasi hasil kegiatan penerapan pelayanan prima.
4. Peraturan untuk melaksanakan pelayanan prima adalah :
  - 4.1 Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga dan Peraturan Khusus yang mengatur tentang standar trilogi pelayanan prima.
  - 4.2 Standar Operasional Prosedur Pinjaman/Pembiayaan.

## **PANDUAN PENILAIAN :**

### **1. Penjelasan prosedur penilaian :**

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang mungkin diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 KJK.SP03.001.01 : Mengoperasikan komputer.
- 1.2 KJK.SP01.004.01 : Melakukan Komunikasi.

### **2. Kondisi Penilaian :**

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi tersebut yang terkait dengan penyiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil kegiatan penerapan pelayanan prima.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan simulasi di workshop dan atau di tempat kerja.

### **3. Pengetahuan yang dibutuhkan :**

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

- 3.1 Kebutuhan pelanggan
- 3.2 Teknik melayani pelanggan
- 3.3 Teori Motivasi
- 3.4 Teknik penanganan keluhan pelanggan
- 3.5 Total Quality Service
- 3.6 Komunikasi
- 3.7 Teknik pembuatan laporan

### **4. Keterampilan yang dibutuhkan :**

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini sebagaiberikut :

- 4.1 Menerapkan standar trilogi pelayanan prima.
- 4.2 Melakukan komunikasi
- 4.3 Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
- 4.4 Menganalisis kebutuhan pelanggan
- 4.5 Memecahkan masalah keluhan pelanggan
- 4.6 Menyusun laporan

### **5. Aspek Kritis :**

Aspek kritis untuk menemukan kondisi pekerjaan yang merupakan kondisikerja untuk diperhatikan dalam mendukung unit kompetensi ini, sebagai berikut :

- 5.1 Keberanekaragaman perilaku pelanggan.
- 5.2 Ketidak puasan
- 5.3 Suasana kerja

## KOMPETENSI KUNCI

<b>NO</b>	<b>KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT</b>	<b>TINGKA T</b>
1.	Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisa informasi	2
2.	Mengkomunikasikan ide-ide dan menginformasikan	2
3.	Merencanakan dan mengorganisir kegiatan	2
4.	Bekerjasama dengan orang lain dan berkelompok	2
5.	Menggunakan ide serta tehnik matematika	1
6.	Memecahkan masalah	2
7.	Menggunakan teknologi	1