



LKS SMK

TINGKAT PROVINSI ACEH 2021

KISI KISI

BIDANG LOMBA :

TOURIS INDUSTRY

1. Pendahuluan

1.1. Nama dan Deskripsi Lomba

1.1.1. Nama Lomba : TOURIST INDUSTRY

Tourist Industry adalah kegiatan seorang pekerja dalam bidang kepariwisataan untuk memberika pelayanan kepada wisatawan dalam melakukan kegiatan wisatanya. Bidang Lomba Tourist Industry melingkupi 3 Bidang Lomba yang berdiri sendiri sendiridan tidak terkait antara satu bidang lomba dengan bidang lomba lainnya.

Ketiga bidang lomba tersebut adalah :

- Bidang Lomba Tour Planning (Perencanaan Perjalanan)
- Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)
- Bidang Lomba Tour Guiding (Pemanduan Wisata)

1.1.2. Deskripsi Lomba

1.2. Isi Deskripsi Teknis

Dalam proyek uji Bidang Lomba, setiap peserta diharuskan untuk melakukan :

- Bidang Lomba Tour Planning (Perencanaan Perjalanan)
Penyusunan uraian penjelasan terkait dengan proyek uji yang akan dikerjakan oleh peserta, meliputi:
 - Menentukan / mengakomodasi permintaan wisatawan
 - Menyusun jadwal dan program perjalanan wisata
 - Menentukan komponen paket paket wisata
 - Menghitung harga pokok (komponen harga) paket perjalanan wisata
 - Menghitung dan mempertimbangkan harga jual paket perjalanan wisataDilakukan dalam suatu ruang kerja / back office yang dilengkapi dengan perangkat komputer dan alat pencetak (printer)
- Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)
Melakukan praktek penghitungan tariff penerbangan dan “ticketing electronic” dalam permintaan ticket penerbangan, meliputi :
 - Menerima dan melayani pemesanan tempat untuk penerbangan domestic dan internasional dengan cara langsung (B to C/Business to Customer) dengan memperhatikan home base dari airline yang digunakan.
 - Menghitung tarif penerbangan domestic dan international secara elektronik
 - Menerbitkan tiket penerbangan domestik dan internasional secara manual TAT tiket (format E-ticket)
 - Menerbitkan invoice penjualan dan melaksanakan transaksi pembayaran dengan tamu secara manual

Dilaksanakan di kantor depan dengan melayani pelanggan untuk mendapatkan informasi permintaan dari pelanggan dan melakukan proses selanjutnya di back office.

Ruang praktek dilengkapi dengan komputer yang terhubung dengan system dan alat pencetak (printer).

- Bidang Lomba Tour Guiding (Pemanduan Wisata)
Melakukan praktek simulasi Pemanduan Wisata bagi wisatawan diawali dengan penjemputan wisatawan di Bandara dilanjutkan dengan membawa wisatawan dengan bus untuk city tour (wisata keliling kota) dengan mengunjungi salah satu destinasi/obyek wisata di kota tersebut sebelum melakukan prosedur check in di hotel yang ditentukan.
Praktek simulasi melingkupi :
 - Mengenal Wisatawan dalam penjemputan
 - Mengantarkan wisatawan menuju hotel dengan terlebih dahulu melakukan citytour
 - Menyampaikan informasi yang diperlukan wisatawan dalam perjalanan
 - Melakukan pemanduan dan penyampaian informasi di salah satu destinasi/obyek wisata di kota
 - Membantu proses check in (pendaftaran masuk) di hotel/tempat akomodasi
 - Mengakhiri pelayanan dalam menangani wisatawan

1.3. Dokumen Terkait

Bidang Lomba Tourist Industry merupakan Bidang Lomba yang terdiri dari 3 bidang lomba mandiri yang tidak terkait antara satu bidang lomba dengan bidang lomba lainnya (Kompetensi yang berbeda – SKKNI berbeda).



Maka dokumen terkait yang dapat dipergunakan untuk Lomba Bidang ini antara lain :



1. SKKNI Tiket Penerbangan (Ticketing)
2. SKKNI Pariwisata Sub Sektor Biro Perjalanan Wisata bidang Perencanaan Perjalanan (Tour Planner)
3. SKKNI Kepemanduan Wisata (Tour Guiding)
4. Peraturan Dalam Lomba LKS
5. Informasi website

2. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK

2.1. Spesifikasi Kompetensi LKS-SMK





Bidang Tour Planning (Lomba Perencanaan Perjalanan)





NO	Kompetensi	Indikator	Praktek
1	Menganalisis kebutuhan wisatawan	Karakteristik wisatawan diidentifikasi dengan teliti kebutuhan wisatawan dianalisis sesuai karakteristiknya	
2	Memesan dan mengkoordinasikan pelayanan	Keperluan pemesanan atau pembukuan diidentifikasi dengan cermat Permintaan konfirmasi dicatat dan diproses Analisis pesanan diperbaharui sesuai dengan permintaan terkini	

3	Mengumpulkan detail informasi selama perjalanan tour	<p>Obyek / atraksi wisata yang akan dikunjungi diinventaris dengan teliti</p> <p>Informasi jarak, waktu tempuh kondisi jalan dicatat dengan akurat</p> <p>Informasi beberapa alternative akomodasi , route perjalanan wisata, restoran, interesting point daya tarik wisata (adat, budaya, souvenir, makanan khas) menuju dan pada obyek dan kembali ke point keberangkatan di catatat dengan teliti</p>	
4	Mengemas produk dan jasa pariwisata menjadi paket perjalanan	<p>Komponen tour yang dibutuhkan wisatawan di inventaris</p> <p>Distribusi waktu yang dibutuhkan wisatawan dicatat dengan lengkap</p> <p>Itinerary disusun dengan rinci sesuai dengan pesanan</p> <p>Biaya pokok dihitung sesuai peraturan</p>	


		<p>perusahaan</p> <p>Harga jual yang rasional dengan USD disesuaikan dengan currency/nilai tukar yang berlaku</p> <p>Membuat brosur paket wisata sesuai pemesanan</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--








Bidang Lomba Ticketing (Tiket Penerbangan)

NO	Kompetensi	Indikator (Kompetensi Unjuk Kerja)	Praktek
1	Menerima permintaan penempahan (reservasi) penerbangan	<p>Tersedianya permintaan penempahan ditentukan secara benar dan diberitahukan kepada pelanggan dengan sopan.</p> <p>Pilihan lain ditawarkan termasuk pilihan dalam daftar tunggu, apabila penempahan tidak tersedia.</p> <p>Pertanyaan mengenai biaya dan keistimewaan produk lain dijawab.</p>	
2	Mencatat rincian penempahan (reservasi)	<p>Jika tersedia riwayat pelanggan, dan informasi tersebut digunakan untuk membantu penempahan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>Keterangan rinci dari pelanggan dicatat secara akurat dalam catatan penempahan.</p> <p>Permintaan khusus dicatat secara jelas dan akurat sesuai dengan persyaratan perusahaan.</p> <p>Rincian pembayaran dicatat dengan akurat.</p> <p>Rincian penempahan dengan pelanggan ditegaskan dan disepakati.</p> <p>Penempahan dilengkapi dan diarsipkan sedemikian rupa sehingga dapat diakses dan diinterpretasikan dengan mudah oleh karyawan lain.</p>	
3	Memutakhirkan Reservasi	<p>Penerimaan pembayaran dicatat dan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>Pembatalan dan perubahan atas penempahan dicatat secara akurat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan</p>	
4	Memberikan informasi mengenai perincian penempahan	<p>Informasi mengenai permintaan pelanggan secara umum dan khusus serta perincian penempahan diberikan kepada bagian dan kolega yang bersangkutan.</p>	

	(reservasi) kepada karyawan lain	Statistik penempahan yang relevan secara akurat dikumpulkan sesuai dengan permintaan	
5	Menginterpretasikan informasi mengenai biaya penerbangan domestik	<p>Sumber informasi mengenai harga penerbangan diidentifikasi dan didapatkan termasuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> •buku petunjuk perusahaan penerbangan •buku manual harga •data di computer •informasi umum dari perusahaan penerbangan <p>Informasi mengenai harga dan panduan harga diinterpretasikan secara benar termasuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> •kode kota •kode perusahaan penerbangan •basis harga (harga normal, harga diskon dan promosi) •Pajak 	
6	Menghitung harga serta biaya penerbangan domestic dan internasional	<p>Harga dan rute dihitung secara akurat sesuai dengan kebutuhan pelanggan termasuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> •harga per sektor •harga rute langsung <p>Harga tiket penerbangan yang terbaik dan mempunyai manfaat perjalanan bagi pelanggan dihitung.</p> <p>Jadwal penerbangan digunakan untuk menciptakan rute yang terbaik bagi pelanggan</p> <p>Biaya secara akurat dikalkulasikan dan diberikan kepada pelanggan disertai dengan penjelasan mengenai syarat-syarat yang terkandung di dalam biaya tersebut</p>	
7	Penerbitan tiket	Penerbitan tiket penerbangan sesuai dengan prosedur	
8	Penerbitan invoice	<p>Penerbitan invoice penjualan</p> <p>Tiket penerbangan</p>	

Bidang Lomba Pemanduan Wisata (Tour Guiding)

NO	Kompetensi	Indikator (Kompetensi Unjuk Kerja)	Praktek
1	Melaksanakan Penjemputan Wisatawan	<p>Mengenali Wisatawan</p> <p>Mengelola bagasi wisatawan</p> <p>Mengantar wisatawan menuju kendaraan</p>	

2	Menyampaikan Informasi pada saat kedatangan	Menyampaikan informasi yang diperlukan pada saat kedatangan (transfer in)	
3	Menyajikan informasi	Informasi menarik, terkini dan berkesinambungan Penggunaan Bahasa dalam berkomunikasi	
4	Melakukan interaksi dengan wisatawan	Melakukan komunikasi dengan wisatawan Mengendalikan suasana dalam rombongan wisatawan	
5	Melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di obyek wisata	Memimpin/memandu wisatawan di obyek wisata Menyampaikan informasi pemanduan	
	Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berlangsung	Memimpin pergerakan wisatawan di obyek wisata Menyampaikan informasi obyek wisata	
7	Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir	Menyampaikan akhir pemanduan Mengakhiri kegiatan pemanduan di obyek wisata	
8	Menangani check in	Membantu proses pendaftaran masuk (check in) Pengelolaan bagasi	

3. Strategi Asesmen dan Spesifikasi

3.1. Petunjuk Umum

Penilaian LKS-SMK menggunakan ketentuan yang telah ditetapkan panitia.

Penilaian LKS-SMK menggunakan dua jenis, yaitu subyektif dan obyektif. Penilaian subyektif dilakukan dengan cara pengamatan proses pada saat lomba maupun hasil akhir dari peserta lomba. Untuk memudahkan justifikasi disediakan kriteria penilaian sebagai panduan bagi Juri.

Sedangkan penilaian obyektif didasarkan pada pengukuran kriteria yang mencakup Pengetahuan, Kemampuan dan Perilaku

Skema Penilaian digunakan sebagai petunjuk proses jalannya suatu proyek uji yang telah direncanakan sebelumnya. Setelah itu skema penilaian dan Proyek uji dikembangkan melalui proses pengamatan untuk memastikan bahwa keduanya saling berkaitan dengan pedoman dan strategi LSK-SMK.

4. Skema Penilaian

4.1. Petunjuk Umum

Skema penilaian menjelaskan tentang aturan dan bagian yang akan dinilai dalam lomba melalui proyek uji yang dikerjakan peserta serta proses penilaian.

Skema penilaian dalam LKS-SMK dipergunakan untuk mengukur keterampilan peserta dalam mengerjakan proyek uji. Aspek penilaian dikembangkan berdasarkan spesifikasi kompetensi LKS-SMK dan pembobotan yang telah ditetapkan.

Keduanya antara skema penilaian dan proyek uji tersebut dibuat oleh beberapa ahli yang kompeten di bidangnya baik dari kalangan industri, praktisi dan dunia pendidikan dan telah disepakati sebelumnya oleh juri LKS-SMK.

4.2. Kriteria Penilaian

Kriteria penilaian adalah hal utama dalam skema penilaian yang ditentukan berdasarkan proyek uji. Bobot masing-masing kriteria penilaian menyesuaikan dengan spesifikasi kompetensi LKS yang ditetapkan. Kriteria penilaian dikembangkan antara 5 – 9 sesuai kepentingan proyek uji.

Kriteria penilaian terdiri dari:

1. Proses persiapan pada saat menghadapi lomba
2. Pelaksanaan proyek uji dalam kegiatan lomba
3. Hasil kerja/hasil akhir lomba

4.3. Sub Kriteria

Sub kriteria adalah uraian lebih lengkap tentang aspek yang akan dinilai terkait dengan proyek uji.

Sub Kriteria dalam Perencanaan Perjalanan :

- Pengetahuan Destinasi Wisata Regional dan Nasional
- Pengetahuan Jenis makanan dan minuman
- Pengetahuan tentang budaya masyarakat
- dan lainnya

Sub Kriteria dalam Ticketing :

- Pengetahuan tentang airlines/penerbangan baik dalam dan luar negeri
- Pengetahuan tentang “three letter code” berbagai Bandara
- Pengetahuan tentang lama penerbangan dari satu destinasi ke destinasi lainnya
- dan lainnya

4.4. Aspek

Setiap kriteria dirumuskan dalam aspek penilaian yang memungkinkan diamati atau diukur, meliputi:

Bidang Lomba Perencanaan Perjalanan (Tour Planning)

- Grooming attitude
- Mengkoordinasikan jasa-jasa pemasok (inventarisasi dan ketepatan dalam menetapkan komponen perjalanan wisata)
- Mengemas produk dan jasa pariwisata (pembuatan tour itinerary dan penghitungan harga tour)
- Menyiapkan penawaran harga/brosur (estetika dan isi brosur)

Bidang Lomba Tiket Penerbangan (Ticketing)

- Grooming attitude
- Computer Reservation System (CRS) / Schedule Flight
- Optional PNR
- Penerbitan tiket elektronik
- Penerbitan Invoice

Bidang Lomba Pemanduan Wisata (Tour Guiding)

- Grooming attitude
- Melakukan kegiatan (penjemputan tamu) transfer in
- Melaksanakan kegiatan pemanduan
- Menangani proses check-in hotel

4.5. Penilaian Subyektif

Penilaian subyektif dilakukan untuk proses kerja dan hasil kerja berdasarkan pengamatan justifikasi juri. Penilaian subyektif memerlukan kriteria (rubrik) untuk membantu proses penilaian.

Skala justifikasi :

0 : Tidak melakukan

1 : dibawah rata-rata performa industri

2 : diatas rata-rata performa industri

3 : sempurna

4.6. Prosedur asesmen keterampilan

Prosedur asesmen/penilaian dilakukan berdasarkan pengamatan pada saat persiapan, pelaksanaan dan hasil akhir.

Bidang Lomba Perencanaan Perjalanan (Tour Planning) : membuat penawaran paket perjalanan wisata berdasarkan permintaan wisatawan dengan hasil akhir berupa program acara perjalanan beserta harga penawaran yang tertuang dalam bentuk brosur wisata

Bidang Lomba Tiket Penerbangan (Ticketing) : membuat tiket penerbangan domestik dan internasional berdasarkan pesanan pelanggan dalam bentuk tiket beserta dengan invoice pembayarannya

Bidang Pemanduan Wisata (Guiding) : melakukan pelayanan pemanduan dimulai sejak menjemput dari bandara dan membawa wisatawan mengunjungi salah satu destinasi di kota sebelum diantar untuk check-in di hotel.

4.7 Jadwal Lomba

Hari Pertama : Tour Planning

4 jam pembuatan paket perjalanan dan pembuatan brosur.
10/15 menit wawancara hasil akhir .

Hari Kedua : Ticketing

2 jam penanganan reservasi B to C sampai keluar PNR.
10/15 menit wawancara hasil akhir .

Hari Ketiga : Tour Guiding

2 jam melakukan pelayanan pemanduan dimulai sejak menjemput dari bandara dan membawa wisatawan mengunjungi salah satu destinasi di kota sebelum diantar untuk check-in di hotel.

5. Bahan dan Alat

Alat dan yang telah disediakan oleh panitia tidak dapat digantikan dengan alat dan bahan yang dibawa oleh peserta.

Peserta diberikan waktu familiarisasi fasilitas lomba sebelum lomba dimulai.

Alat dan bahan yang harus disiapkan oleh panitia meliputi:

- 1 unit SMC 12 seat (tentative)
- Meja Counter Travel
- Kursi kantor
- Meja kursi siswa
- Komputer / Laptop
- Printer
- Kertas ukuran A4
- ATK (ballpoint, pensil, penghapus, tip-ex)
- Kabel roll
- White board
- Board marker
- Modem
- Tinta printer (berwarna + hitam)stop kontak
- Wireless microphone
- Kalkulator
- Stopwatch

Alat dan yang telah disediakan oleh panitia tidak dapat digantikan dengan alat dan bahan yang dibawa oleh peserta.

Peserta diberikan waktu familiarisasi fasilitas lomba sebelum lomba dimulai.

Penetapan alat yang digunakan dilakukan secara undian.

5.1 Daftar Alat dan Bahan yang dibawa Peserta

Alat dan bahan yang dipersiapkan oleh peserta meliputi:

Alat Bantu pada saat Proyek Uji Tour Guide

5.2 Daftar Alat dan Bahan yang dilarang dibawa Peserta

Alat dan bahan yang tidak boleh dipergunakan dalam arena lomba meliputi :

1. Handphone dan sejenisnya
2. Catatan/notes/buku catatan