

39. CAPAIAN PEMBELAJARAN DASAR-DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS

A. Rasional

Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis adalah mata pelajaran yang berisi kompetensi-kompetensi yang mendasari penguasaan keahlian pekerjaan kantor dan layanan bisnis.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis merupakan mata pelajaran kejuruan yang terdiri dari berbagai ilmu dasar sebagai penentu dalam mempelajari mata pelajaran yang lain dalam Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis yang berfungsi membekali peserta didik dengan seperangkat pengetahuan, keterampilan, sikap dan renjana (*passion*) agar memiliki dasar yang kuat dalam mempelajari mata pelajaran-mata pelajaran pada konsentrasi keahlian di kelas XI dan XII.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis berfungsi untuk menumbuh kembangkan keprofesionalan dan kebanggaan pada peserta didik terhadap Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, melalui pemahaman tentang proses bisnis di dunia kerja, perkembangan teknologi dan isu-isu terkini di industri, mengenali berbagai macam profesi, okupasi kerja, dan peluang usaha, mengelola surat dan dokumen berbasis digital, menggunakan peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran, mengelola sistem informasi, melakukan komunikasi, serta memberikan layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan pada bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Pembelajaran dapat dilakukan menggunakan berbagai pendekatan, strategi, model, serta metode yang sesuai dengan karakteristik kompetensi yang harus dipelajari, sehingga dapat menciptakan pembelajaran yang interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi inisiatif, kreativitas, kemandirian sesuai dengan bakat, minat, renjana (*passion*), dan perkembangan fisik, serta psikologis peserta didik. Model-model pembelajaran yang dapat digunakan antara lain *project based learning*, *problem based learning*, *discovery and inquiry learning*, *teaching factory*, serta model-model lainnya yang relevan.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis berkontribusi dalam menjadikan peserta didik memiliki kompetensi sebagai staf administrasi, resepsionis, asisten arsiparis, asisten sekretaris, layanan pelanggan, dan sebagai tenaga operator junior di bidang komputer dan otomatisasi perkantoran yang berakhlak mulia, mampu berkomunikasi, bernegosiasi, mampu bekerja dalam tim, mampu mengelola informasi dan gagasan, serta menumbuhkan kemampuan berpikir kritis, kreatif, mandiri, dan adaptif dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

B. Tujuan

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis bertujuan membekali peserta didik dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap (*soft skills* dan *hard skills*) yang meliputi:

1. memahami proses bisnis manajemen perkantoran dan layanan bisnis di dunia kerja;
2. memahami perkembangan teknologi dan isu-isu terkini dalam bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis;
3. memahami profil pekerjaan/profesi (*job profile*) dan peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis;
4. menerapkan teknik dasar aktivitas perkantoran di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis;
5. mengelola dokumen berbasis digital;
6. menggunakan peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran;
7. mengelola sistem informasi dan komunikasi organisasi; dan
8. memberikan layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan.

C. Karakteristik

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis berfokus pada kompetensi yang bersifat dasar yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi dan otomatisasi perkantoran, layanan bisnis, serta jabatan lain yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan dunia kerja.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis membutuhkan kemampuan kerja sama, ketelitian, percaya diri, dan komunikasi yang efektif. Selain itu mata pelajaran ini memberikan pemahaman kepada peserta didik tentang proses bisnis,

perkembangan teknologi dan isu-isu terkini, profil pekerjaan/profesi (*job profile*), serta peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.

Mata Pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis meliputi:

Elemen	Deskripsi
Proses bisnis manajemen perkantoran dan layanan bisnis di dunia kerja	Meliputi pemahaman proses bisnis di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis, tahapan fungsi manajemen (perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam lingkup pekerjaan kantor, serta pengenalan rantai pasok (<i>supply chain</i>) dalam layanan pengelolaan barang berbasis K3 industri dan 5R.
Perkembangan teknologi dan isu-isu terkini dalam bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	Meliputi pemahaman tentang paradigma manajemen perkantoran modern, otomatisasi perkantoran, revolusi industri 4.0, budaya kerja, dan <i>eco-green</i> (ramah lingkungan).
Profil pekerjaan/profesi (<i>job profile</i>) dan peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	Meliputi pemahaman tentang berbagai jenis profil pekerjaan/profesi (<i>job profile</i>) di masa sekarang dan di masa mendatang, serta peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.
Teknik dasar aktivitas perkantoran di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	Meliputi pemahaman tentang teknik pelayanan prima (<i>excellence service</i>), layanan pelanggan (<i>customer service</i>), serta prosedur dan instruksi kerja.
Dokumen berbasis digital	Meliputi pemahaman tentang dasar-dasar prosedur penanganan dokumen, jenis peralatan pengelolaan dokumen, dan prosedur penyimpanan dokumen berbasis digital sesuai sistem yang digunakan di dunia kerja.
Peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran	Meliputi pemahaman tentang jenis peralatan kantor, prosedur penggunaan peralatan kantor, pemeliharaan peralatan kantor, aplikasi perangkat lunak, prosedur penggunaan aplikasi perangkat lunak dan keras untuk perkantoran, dan prosedur mencetak dokumen.
Sistem informasi dan komunikasi organisasi	Meliputi pemahaman tentang jenis data dan informasi, prosedur penggunaan menu <i>home page</i> , dasar-dasar komunikasi lisan dan tulisan, serta prosedur komunikasi melalui media elektronik
Layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan	Meliputi pemahaman tentang konsep layanan bisnis perkantoran, konsep logistik, jenis dokumen logistik, layanan administrasi dokumen pergudangan, transportasi, distribusi dan pengiriman (<i>delivery</i>).

D. Capaian Pembelajaran

Pada akhir fase E (kelas X), peserta didik akan mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis yang dipilihnya, sehingga mampu memiliki gambaran karir dan rencana pengembangan diri di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis yang sesuai dengan bakat, minat, dan renjana (*passion*). Selain itu pada akhir fase E pada aspek *soft skills* peserta didik akan mampu menerapkan budaya kerja sesuai tuntutan pekerjaan, memahami konsep diri yang positif sesuai standar K3 dan 5R, mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam memecahkan masalah dan mencari solusi, serta konsisten dalam menerapkan budaya kerja dalam layanan bisnis. Sedangkan pada aspek *hard skills* peserta didik mampu menerapkan elemen-elemen kompetensi pada mata pelajaran Dasar-Dasar Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis sebagai berikut:

Elemen	Capaian Pembelajaran
Proses bisnis manajemen perkantoran dan layanan bisnis di dunia kerja	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan proses bisnis di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis, tahapan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) dalam lingkup pekerjaan kantor, serta pengenalan rantai pasok (<i>supply chain</i>) dalam layanan pengelolaan barang berbasis K3 industri dan 5R.
Perkembangan teknologi dan isu-isu terkini terkait manajemen perkantoran dan layanan bisnis	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan perkembangan manajemen perkantoran modern, otomatisasi perkantoran, perkembangan revolusi industri 4.0 di bidang perkantoran dan layanan bisnis, budaya kerja, dan <i>eco-green</i> (ramah lingkungan).
Profil pekerjaan/profesi (<i>job profile</i>) dan peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan profil pekerjaan/profesi (<i>job profile</i>) di masa sekarang dan di masa mendatang, serta peluang usaha di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.
Teknik dasar aktivitas perkantoran di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan teknik pelayanan prima (<i>excellent service</i>), layanan pelanggan (<i>customer service</i>), serta prosedur dan instruksi kerja.
Dokumen berbasis digital	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan dasar-dasar prosedur penanganan dokumen, jenis peralatan pengelolaan dokumen, dan prosedur penyimpanan dokumen berbasis digital sesuai sistem yang digunakan di dunia kerja.

Elemen	Capaian Pembelajaran
Peralatan dan aplikasi teknologi perkantoran	Pada akhir fase E peserta didik mampu mengidentifikasi jenis peralatan kantor, menggunakan peralatan kantor, menerapkan prosedur pemeliharaan peralatan kantor, menggunakan aplikasi perangkat lunak dan keras untuk perkantoran, serta mampu menerapkan prosedur mencetak dokumen.
Sistem informasi dan komunikasi organisasi	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan jenis data dan informasi, menerapkan prosedur penggunaan menu <i>home page</i> , menerapkan dasar-dasar komunikasi lisan dan tulisan, serta menerapkan serta prosedur komunikasi melalui media elektronik.
Layanan bisnis dan logistik sesuai standar yang ditentukan	Pada akhir fase E peserta didik mampu menjelaskan konsep layanan bisnis perkantoran, konsep logistik, jenis dokumen logistik, layanan administrasi dokumen pergudangan, transportasi, distribusi, dan pengiriman (<i>delivery</i>).