

2021



SKEMA SERTIFIKASI KLASTER PENGELOLAAN SISTEM MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

Skema sertifikasi **Klaster Pengelolaan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan** adalah skema sertifikasi **Klaster** yang dikembangkan oleh Komite Skema Sertifikasi LSP Universitas Pembangunan Jaya. Untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi kerja di LSP Universitas Pembangunan Jaya. Kemasan yang digunakan mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 170 Tahun 2016 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*). Skema Sertifikasi ini digunakan sebagai acuan pada pelaksanaan asesmen oleh Asesor Kompetensi LSP Universitas Pembangunan Jaya dan memastikan kompetensi pada pekerjaan **Pengelolaan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan**

Disahkan tanggal: 18 Mei 2021

Oleh:



HASTUTI NAIBAHO
Direktur LSP

ENDANG PITALOKA
Ketua Komite Skema

Nomor Dokumen : (003-P1UPJ-MHP-10-2021)

Nomor Salinan : 0

Status Distribusi : Terkendali

Tak terkendali

1. LATAR BELAKANG

- 1.1 Disusun guna memenuhi peraturan perundangan yang menyatakan bahwa setiap tenaga kerja berhak mendapatkan pengakuan kompetensi yang dimilikinya yang diperoleh melalui Pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja dan pemenuhan peraturan tentang sertifikasi SDM sektor **Manajemen Hubungan Pelanggan**.
- 1.2 Disusun dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga kerja kompeten di Sektor **Manajemen Hubungan Pelanggan** yang banyak dibutuhkan pada saat ini dan masa yang akan datang
- 1.3 Disusun untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi
- 1.4 Skema sertifikasi ini diharapkan menjadi acuan pengembangan Pendidikan dan Pelatihan berbasis kompetensi.
- 1.5 Dalam rangka meningkatkan daya saing tenaga kerja dipasar kerja nasional, regional dan internasional di sektor **Manajemen Hubungan Pelanggan**.

2. RUANG LINGKUP SKEMA SERTIFIKASI

- 2.1. Ruang Lingkup pengguna hasil sertifikasi kompetensi ini meliputi peluang kerja di sektor **Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan**
- 2.2. Lingkup isi Skema ini meliputi sejumlah unit kompetensi yang dilakukan uji kompetensi guna memenuhi kompetensi pada pekerjaan **Pengelolaan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan**

3. TUJUAN SERTIFIKASI

- 3.1. Memastikan kompetensi pada pekerjaan **Pengelolaan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan**
- 3.2. Sebagai acuan bagi LSP dan Asesor dalam rangka pelaksanaan sertifikasi kompetensi

4. ACUAN NORMATIF

- 4.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- 4.2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
- 4.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi
- 4.4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- 4.5. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 170 Tahun 2016 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*)
- 4.6. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2/BNSP/VIII/ 2017 Tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi.

5. KEMASAN / PAKET KOMPETENSI

- 5.1. Jenis Skema : **KKNI / Okupasi / Klaster**
- 5.2. Nama Skema : **Pengelolaan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan**

Rincian Unit Kompetensi

No.	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1.	M.702093.001.01	Menyusun Rencana Pemasaran
2.	M.702093.002.01	Membuat Strategi Merek Produk
3.	M.702093.003.01	Merencanakan Promosi Produk
4.	M.702093.004.01	Merencanakan Penjualan
5.	M.702093.005.01	Merencanakan pembentukan tim penjualan
6.	M.702093.006.01	Menyusun database penjualan
7.	M.702093.007.01	Menyusun data pelanggan

8.	M.702093.008.01	Mengelola Data pelanggan
9.	M.702093.009.01	Menyusun rencana pertemuan pelanggan
10.	M.702093.010.01	Mengelola pertemuan pelanggan
11.	M.702093.011.01	Melayani Kebutuhan Informasi Bagi Pelanggan
12.	M.702093.012.01	Menangani Keluhan Pelanggan
13.	M.702093.013.01	Mengukur kepuasan pelanggan
14.	M.702093.014.01	Merancang Program Loyalitas Pelanggan
15.	M.702093.015.01	Mengelola program loyalitas pelanggan

6. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

Persyaratan Pemohon untuk dapat mengikuti sertifikasi yang meliputi:

- 6.1. Mahasiswa program studi Manajemen yang telah menyelesaikan mata kuliah:
 - a. Manajemen Pemasaran
 - b. Perilaku Konsumen
 - c. Manajemen Jasa
- 6.2. Memiliki pengalaman kerja/magang dalam bidang **Manajemen Pemasaran dan atau Manajemen Pelanggan** pada industri selama minimal 400 jam.

7. HAK PEMOHON SERTIFIKASI DAN KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT

7.1. Hak Pemohon

- 7.1.1. Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi
- 7.1.2. Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi
- 7.1.3. Memperoleh jaminan kerahasiaan atas proses sertifikasi
- 7.1.4. Memperoleh hak banding terhadap keputusan sertifikasi
- 7.1.5. Memperoleh sertifikat kompetensi jika dinyatakan kompeten

7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat

- 7.2.1. Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan
- 7.2.2. Menjamin terpeliharanya kompetensi yang sesuai pada sertifikat kompetensi
- 7.2.3. Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar dan dapat dipertanggungjawabkan
- 7.2.4. Menjamin mentaati aturan penggunaan sertifikat

8. BIAYA SERTIFIKASI

- 8.1. Biaya sertifikasi untuk Skema **Klaster Pengelolaan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan** sebesar Rp. 350.000 (Tiga Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah)

9. PROSES SERTIFIKASI

9.1. Proses Pendaftaran

- 9.1.1. LSP menginformasikan kepada pemohon persyaratan sertifikasi sesuai skema sertifikasi, jenis bukti, aturan bukti, proses sertifikasi, hak pemohon dan kewajiban pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat kompetensi
- 9.1.2. Pemohon mengisi formulir permohonan sertifikasi (FR-APL-01) yang dilengkapi dengan bukti:
 - a. Fotokopi KTP dan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa)
 - b. Fotokopi transkrip nilai mahasiswa Program Studi Manajemen mata kuliah :
 1. Manajemen Pemasaran

2. Perilaku Konsumen
 3. Manajemen Jasa.
 - c. Pasfoto 3 x 4 sebanyak 3 lembar
 - d. Fotokopi Surat keterangan pengalaman kerja/magang dalam bidang Manajemen Hubungan Pelanggan pada industri minimal selama 400 jam
- 9.1.3. Pemohon mengisi formulir asesmen mandiri (FR-APL-02) yang dilengkapi dengan bukti pendukung
 - 9.1.4. Pemohon telah memenuhi persyaratan dasar sertifikasi yang telah ditetapkan
 - 9.1.5. Pemohon menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian
 - 9.1.6. LSP menelaah berkas pendaftaran untuk mengkonfirmasi bahwa pemohon sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

9.2. Proses Asesmen

- 9.2.1. Asesmen skema sertifikasi direncanakan dan disusun untuk menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi.
- 9.2.2. LSP menugaskan Asesor Kompetensi untuk melaksanakan Asesmen.
- 9.2.3. Asesor melakukan verifikasi persyaratan skema menggunakan perangkat asesmen dan mengkonfirmasi bukti yang akan dibuktikan dan bukti tersebut akan dikumpulkan.
- 9.2.4. Asesor menjelaskan, membahas dan menepakati rincian rencana asesmen dan proses asesmen dengan Peserta Sertifikasi.
- 9.2.5. Asesor melakukan pengkajian dan evaluasi kecukupan bukti dari dokumen pendukung yang disampaikan pada lampiran dokumen Asesmen Mandiri APL-02, untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan.
- 9.2.6. Peserta yang memenuhi persyaratan bukti dan menyatakan kompeten direkomendasikan untuk mengikuti proses lanjut asesmen / uji kompetensidalam skema sertifikasi.

9.3. Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1. Uji kompetensi dirancang untuk menilai kompetensi yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode observasi langsung / praktek demonstrasi, pertanyaan tertulis, pertanyaan lisan, verifikasi portofolio, wawancara dan metode lainnya yang andal dan objektif, serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi.
- 9.3.2. Uji kompetensi dilaksanakan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang ditetapkan melalui verifikasi oleh LSP.
- 9.3.3. Bukti yang dikumpulkan melalui uji kompetensi dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti VATM.
- 9.3.4. Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Kompeten" dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Belum Kompeten".
- 9.3.5. Asesor menyampaikan rekaman hasil uji kompetensi dan rekomendasi kepada LSP

9.4. Keputusan Sertifikasi

- 9.4.1. LSP menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses uji kompetensi mencukupi untuk:
 - a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi banding.
- 9.4.2. Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh tim teknis pengambilan keputusan berdasarkan rekomendasi dan informasi yang dikumpulkan oleh asesor melalui proses uji kompetensi.

- 9.4.3. Tim teknis LSP yang bertugas membuat keputusan sertifikasi harus memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dalam proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi dan ditetapkan oleh LSP
- 9.4.4. Keputusan sertifikasi dilakukan melalui rapat tim teknis dengan melakukan verifikasi rekomendasi dan informasi uji kompetensi dan dibuat dalam Berita Acara
- 9.4.5. Keputusan pemberian sertifikat dibuat dalam surat keputusan LSP berdasarkan berita acara rapat tim teknis
- 9.4.6. LSP menerbitkan sertifikat kompetensi kepada peserta yang ditetapkan kompeten dalam bentuk surat dan/atau kartu, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP dengan masa berlaku sertifikat **3 (tiga)** tahun.
- 9.4.7. Sertifikat diserahkan setelah seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.

9.5. Pembekuan dan Pencabutan

- 9.5.1. Pembekuan sertifikat akan dilakukan apabila:
 - a. Pemegang sertifikat melanggar ketentuan pemegang sertifikat.
 - b. Pemegang sertifikat menyalahgunakan kewenangan yang telah diberikan.
 - c. Pemegang sertifikat mencemarkan nama baik LSP.
- 9.5.2. LSP akan melakukan pembekuan dan pencabutan sertifikat secara langsung atau melalui tahapan peringatan terlebih dahulu
- 9.5.3. Selama pembekuan sertifikat, pemegang sertifikat tidak diperkenankan melakukan hal apapun terkait dengan sertifikat yang dibekukan
- 9.5.4. Kegagalan dalam menyelesaikan masalah yang mengakibatkan pembekuan sertifikat, dalam waktu yang ditetapkan oleh LSP, akan mengakibatkan pencabutan sertifikasi atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.
- 9.5.5. LSP Universitas Pembangunan Jaya akan melakukan pencabutan sertifikat apabila terjadi penyalahgunaan sertifikat dan pelanggaran telah diberikan peringatan tetapi tidak diindahkan

9.6. Surveilan Pemegang Sertifikat / Pemeliharaan Sertifikat

LSP Universitas Pembangunan Jaya tidak melakukan Surveilan / pemeliharaan terhadap Sertifikat Kompetensi.

9.7. Proses Sertifikasi Ulang

LSP Universitas Pembangunan Jaya tidak melakukan proses sertifikasi ulang untuk perpanjangan sertifikat kompetensi dan disarankan untuk perpanjangan sertifikat dilakukan melalui LSP P3 yang relevan.

9.8. Penggunaan Sertifikat

Pemegang sertifikat kompetensi wajib menandatangani perjanjian sebagai berikut:

- 9.8.1. Mematuhi ketentuan dalam skema sertifikasi;
- 9.8.2. Membuat pernyataan bahwa sertifikat kompetensi yang diterima hanya untuk ruang lingkup kompetensi yang telah diberikan;
- 9.8.3. Menyatakan bahwa tidak akan menggunakan sertifikat untuk hal apapun yang dapat mencemarkan LSP serta menyesatkan atau tidak dapat dipertanggung jawabkan;
- 9.8.4. Menghentikan penggunaan semua pengakuan atas sertifikat yang merujuk pada LSP atau sertifikasi LSP apabila sertifikat dibekukan atau dicabut, dan mengembalikan sertifikat yang diterbitkan LSP.

9.9. Banding

- 9.9.1 LSP memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan banding apabila keputusan sertifikasi dirasa tidak sesuai dengan keinginannya.
- 9.9.2 Banding dilakukan maksimal 1 hari sejak keputusan sertifikasi ditetapkan
- 9.9.3 LSP menyediakan formulir yang digunakan untuk pengajuan banding.

- 9.9.4 LSP membentuk tim banding yang ditugaskan untuk menangani proses banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat subjek yang dibanding yang dijadikan materi banding.
- 9.9.5 LSP menjamin bahwa proses banding dilakukan secara objektif dan tidak memihak.
- 9.9.6 Keputusan banding selambat-lambat nya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSP.
- 9.9.7 Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak
- 9.9.8 Prosedur pengajuan banding atas keputusan hasil asesmen adalah sebagai berikut :
- a. Berilah komentar perlakuan tidak adil di dalam formulir umpan balik. Jika Peserta Uji Kompetensi tidak dapat memberikan komentar maka Peserta Uji Kompetensi tidak diwajibkan menandatangani persetujuan hasil asesmen tersebut.
 - b. Mengajukan surat permohonan banding kepada LSP
 - c. Direktur LSP akan menjawab surat pengajuan banding setelah mengadakan pengkajian terhadap alasan keberatan yang diajukan oleh peserta uji kompetensi.
 - d. Jika terbukti ditemukan perlakuan tidak adil, maka peserta uji kompetensi akan diberi kesempatan melakukan asesmen ulang untuk membuktikan bahwa peserta uji kompetensi kompeten.
 - e. Proses di atas akan diselesaikan dalam waktu 7 (Tujuh) hari sejak tanggal penerimaan permohonan banding.