

2024



**SKEMA SERTIFIKASI KUALIFIKASI 5  
PEMASARAN SUB BIDANG LAYANAN**

**Skema Sertifikasi Kualifikasi 5 Pemasaran Sub Bidang Layanan** adalah skema sertifikasi Kualifikasi yang dikembangkan oleh komite skema LSP Universitas Gunadarma untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi kerja di LSP Universitas Gunadarma. Kemasam yang digunakan mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 124 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kegiatan Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknik Golongan Pokok Aktivitas Konsultasi Manajemen bidang Pemasaran dan Daftar Unit Kompetensi mengacu pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2023 Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pemasaran. Skema sertifikasi ini digunakan sebagai acuan pada pelaksanaan assesmen oleh Asesor Kompetensi LSP Universitas Gunadarma dan memastikan kompetensi asesi pada Kualifikasi 5 Pemasaran Sub Bidang Layanan.

**Disahkan Tanggal : 31 Januari 2024**

Oleh :



**Dr. Raden Supriyanto**

**Ketua LSP Universitas Gunadarma**



**Dr. Setia Wirawan**

**Ketua Komite Skema LSP Univeritas  
Gunadarma**

**Nomor Dokumen : SB-040/1/LSP-UG/II/2024**

**Nomor Salinan : 0**

**Status Distribusi : 0**

√	<b>Terkendali</b> <b>Tidak Terkendali</b>
---	--

**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 serta pemenuhan tentang sertifikasi kompetensi SDM di bidang Pemasaran yang banyak dibutuhkan pada saat ini dan masa yang akan datang.
- 1.2. Disusun dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga kerja kompetensi di bidang Pemasaran yang banyak dibutuhkan pada saat ini dan masa yang akan datang.
- 1.3. Disusun untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi oleh LSP Universitas Gunadarma.
- 1.4. Skema sertifikasi ini diharapkan menjadi acuan pengembangan pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi.
- 1.5. Dalam rangka meningkatkan daya saing tenaga kerja di pasar kerja nasional, regional dan internasional di bidang Pemasaran.

**2. RUANG LINGKUP SKEMA SERTIFIKASI**

- 2.1. Ruang Lingkup pengguna hasil sertifikasi kompetensi ini meliputi peluang kerja di bidang Pemasaran Sub Bidang Layanan.
- 2.2. Lingkup isi skema ini meliputi sejumlah unit kompetensi yang dilakukan uji kompetensi guna memenuhi kompetensi pada Kualifikasi 5 Pemasaran Sub Bidang Layanan.

**3. TUJUAN SERTIFIKASI**

- 3.1. Memastikan kompetensi kerja pada Kualifikasi 5 Pemasaran Sub Bidang Layanan.
- 3.2. Sebagai acuan bagi LSP Universitas Gunadarma dan asesor dalam rangka pelaksanaan sertifikasi kompetensi.

**4. ACUAN NORMATIF**

- 4.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- 4.2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- 4.3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 4.4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.
- 4.5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- 4.6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor

- 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- 4.7. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor: 124 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kegiatan Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknik Golongan Pokok Aktivitas Konsultasi Manajemen bidang Pemasaran.
  - 4.8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2023 Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pemasaran.
  - 4.9. 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 : Kualifikasi 5 Pemasaran Sub Bidang Layanan

### Rincian Unit Kompetensi

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	M.70.MKT00.003.2	Melaksanakan Analisis Lingkungan Bisnis
2.	M.70.MKT00.004.1	Mengembangkan dan Menerapkan Strategi Bisnis
3.	M.70.MKT00.022.2	Mengelola Lingkungan Layanan (Service Environment)
4.	M.70.MKT00.005.2	Mengidentifikasi Elemen Pemasaran Organisasi
5.	M.70.MKT00.006.2	Menyusun Elemen Elemen Pemasaran Organisasi
6.	M.70.MKT00.021.2	Mengelola Program Loyalitas Pelanggan
7.	M.70.MKT00.024.1	Membangun Standar Layanan Pelanggan Secara Daring
8.	M.70.MKT00.025.2	Merancang Cetak Biru Layanan
9.	M.70.MKT00.026.1	Mengelola Risiko Reputasi Organisasi dalam Lingkungan Daring
10.	M.70.MKT00.027.2	Meyusun Pelayanan yang Khas Berdasarkan Merek Organisasi ( <i>Branded Service</i> )
11.	M.70.MKT00.030.1	Merencanakan Pengembangan Layanan ke Mancanegara

**6. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi**

- 6.1. Mahasiswa program studi D3 Manajemen Pemasaran semester 5 yang telah lulus mata kuliah: Manajemen Pemasaran 1, Manajemen Pemasaan 2, Digital Citizenship, Social Networking & Creative Content, Perilaku Konsumen, dan telah memiliki sertifikat pelatihan berbasis kompetensi bidang pemasaran
- 6.2. Telah menyelesaikan Magang Kerja Bidang Layanan atau Membuat Proyek Layanan yang divalidasi pihak ketiga



Certified  
BNSP

**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 dipertanggung jawabkan.
- 7.2.4. Melaksanakan keprofesian pada kompetensi keahlian pekerjaan Pekerjaan Membangun dan Mengembangkan Merek
- 7.2.5. Menjamin mentaati aturan penggunaan sertifikat.

**8. Biaya Sertifikasi**

Besarnya biaya sertifikasi ditetapkan oleh Universitas Gunadarma.

**9. Proses Sertifikasi****9.1. Proses Pendaftaran**

- 9.1.1. LSP Universitas Gunadarma menginformasikan kepada Pemohon persyaratan sertifikasi sesuai skema sertifikasi, jenis bukti, aturan bukti, proses sertifikasi, hak pemohon, kewajiban pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat kompetensi.
- 9.1.2. Pemohon mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01) yang dilengkapi dengan bukti:
  - a. Salinan KTP dan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa)
  - b. Pas foto terbaru 3x4 *background* merah sebanyak 2 lembar.

- c. Salinan DNS (Daftar Nilai Semester) Semester 1 - 5 untuk Program Studi D3 Manajemen Pemasaran yang mencantumkan mata kuliah Manajemen Pemasaran 1, Manajemen Pemasaran 2, Digital Citizenship, Social Networking & Creative Content, Perilaku Konsumen dan sertifikat pelatihan berbasis kompetensi bidang pemasaran.
- d. Surat Keterangan Magang Kerja Bidang Layanan atau Surat Keterangan Validasi Dokumen/Hasil Proyek Layanan dari pihak ketiga.
- 9.1.3. Pemohon mengisi formulir Asesmen Mandiri (APL 02) dan dilengkapi dengan bukti-bukti pendukung yang relevan (jika ada).
- 9.1.4. Peserta menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian.
- 9.1.5. LSP Universitas Gunadarma menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa peserta sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 9.1.6. Pemohon yang memenuhi persyaratan dinyatakan sebagai peserta 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 mensepakati rincian rencana asesmen dan proses asesmen dengan Peserta Sertifikasi.
- 9.2.5. Asesor melakukan pengkajian dan evaluasi kecukupan bukti dari dokumen pendukung (jika ada) 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 kompetensi.

## 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.



Verified  
BNSP

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. Assesor 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 semua yang telah berhak menerima sertifikat 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 Sertifikat

- 9.5.1. Pembekuan dan pencabutan sertifikat dilakukan jika seorang pemegang sertifikat melanggar kewajiban pemegang sertifikat.
- 9.5.2. LSP akan melakukan pembekuan dan pencabutan sertifikat apabila tidak mengindahkan peringatan yang telah diberikan dalam penyalahgunaan sertifikat.

**9.6. Surveilan Pemegang Sertifikat / Pemeliharaan Sertifikat**

- 9.6.1. Pelaksanaan surveilan oleh LSP dimaksudkan untuk memastikan terpeliharanya kompetensi kerja pemegang sertifikat kompetensi.
- 9.6.2. Surveilan dilakukan secara periodik minimal sekali dalam satu tahun setelah diterbitkannya sertifikat kompetensi.
- 9.6.3. Proses surveilan dilakukan dengan metode analisis logbook, konfirmasi dari atasan langsung atau konfirmasi pihak ke-3, kunjungan ke tempat kerja maupun metode lain yang memungkinkan untuk memastikan keterpeliharaan kompetensi pemegang sertifikat kompetensi.
- 9.6.4. Hasil surveilan dicatat dalam data base pemegang sertifikat di LSP.

**9.7. Proses Sertifikasi Ulang**

LSP Universitas Gunadarma tidak melakukan proses sertifikasi ulang dan disarankan untuk sertifikasi ulang melalui LSP P3 yang relevan.

**9.8. Penggunaan Sertifikat**

Pemegang sertifikat Skema Sertifikasi Kualifikasi 5 Pemasaran Sub Bidang Layanan harus menandatangani persetujuan untuk:

- 9.8.1. Memenuhi ketentuan yang relevan dalam skema sertifikasi.
- 9.8.2. Menyatakan bahwa sertifikat hanya berlaku untuk ruang lingkup sertifikasi yang diberikan.
- 9.8.3. Tidak menggunakan sertifikat yang dapat mencemarkan/merugikan LSP dan tidak memberikan pernyataan terkait sertifikasi yang oleh LSP dianggap dapat menyesatkan atau tidak dapat dipertanggung jawabkan.
- 9.8.4. Menghentikan penggunaan atau pengakuan sertifikat setelah dibekukan atau dicabut oleh LSP dan mengembalikan sertifikat kepada LSP.

**9.9. Banding**

- 9.9.1. LSP memberikan kesempatan kepada asesi untuk mengajukan banding apabila proses sertifikasi dirasakan tidak sesuai SOP dan prinsip asesmen.
- 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–lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSP.
- 9.9.7. Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak.