

# 2017



## LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI UNIVERSITAS GUNADARMA (LSP UG)

### DOKUMEN SKEMA SERTIFIKASI

### TENAGA PEMASAR OPERASIONAL LAYANAN

Skema sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan merupakan skema sertifikasi okupasi yang dikembangkan oleh komite skema sertifikasi LSP Universitas Gunadarma. Kemasan kompetensi yang digunakan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 389 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Sub Golongan Konsultasi Manajemen Area Pemasaran tanggal 31 Desember 2013. Skema sertifikasi ini digunakan untuk memastikan kompetensi bidang Tenaga Pemasar Operasional Layanan bagi peserta didik program pelatihan dan mahasiswa program studi Manajemen Universitas Gunadarma.

Ditetapkan tanggal: 01-02-2017  
oleh:

**Dr. Setia Wirawan**  
Ketua Komite Skema


Disahkan tanggal 01-02-2017  
oleh:

**Dr. Raden Supriyanto**  
Ketua LSP Universitas Gunadarma

Nomor Dokumen: SB-001/1/LSP-UG/II/2017  
Nomor Salinan : 0  
Status Distribusi:

Terkendali

Tak terkendali

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
		Revisi : -
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
		Halaman : 1 dari 14

## SKEMA SERTIFIKASI

### TENAGA PEMASAR OPERASIONAL LAYANAN

#### DAFTAR ISI

- I. Latar Belakang
- II. Ruang Lingkup penerapan
- III. Tujuan Sertifikasi
- IV. Acuan Normatif
- V. Paket/Kemasan Kometensi
  - 5.1. Jenis kemasan
  - 5.2. Nama Kemasan
  - 5.3. Rincian Unit Kompetensi
- VI. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi
- VII. Hak pemohon sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat
  - 7.1. Hak pemohon
  - 7.2. Kewajiban pemegang sertifikat
- VIII. Biaya Sertifikasi
- IX. Proses Sertifikasi
  - 9.1. Proses Pendaftaran
  - 9.2. Proses Asesmen
  - 9.3. Proses Uji Kompetensi
  - 9.4. Keputusan Sertifikasi
  - 9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat
  - 9.6. Penggunaan Sertifikat
  - 9.7. Banding
- X. Kode Etik Profesi



## SKEMA SERTIFIKASI

### Tenaga Pemasar Operasional Layanan

No.Dokumen : **SB-001/1/LSP-UG/II/2017**

Revisi : -

Tgl.Terbit :


Halaman : 2 dari 14

## I. LATAR BELAKANG

*World Economy Forum* mempublikasikan Indeks modal sumber daya manusia, yang terdiri dari dua tema utama yaitu pembelajaran dan pelatihan di dunia kerja. Kedua tema lintas sektor tersebut menilai keberhasilan negara dalam mengembangkan keterampilan dan kompetensi masyarakat melalui pembelajaran dan penyebaran pengetahuan yang diperoleh melalui lapangan kerja yang produktif. Indeks ini secara keseluruhan mencakup 46 indikator yang terbagi dua kelompok yaitu indikator pendidikan sesuai jenjangnya yaitu dasar, menengah, dan tinggi, serta indikator pasar tenaga kerja yang mencakup tingkat partisipasi angkatan kerja, tingkat pengangguran, dan tingkat setengah-pengangguran. Perbandingan profil indeks modal SDM tahun 2015 untuk sembilan anggota Masyarakat Ekonomi ASEAN untuk kelompok umur 25 sampai 54 tahun atau kelompok angkatan kerja, disajikan pada Tabel di bawah ini.

**Tabel Indikator Indek Modal SDM untuk Kelompok Tenaga Kerja**

	Indonesia	Filipina	Kamboja	Laos	Malaysia	Myanmar	Singapura	Thailand	Vietnam
<b>Pencapaian pendidikan</b>									
pendidikan dasar	97.8	98.3	82.5	77.1	95.9	87.6	95.1	95.8	94.7
pendidikan menengah	61.1	75.9	33.2	36.0	83.6	46.8	86.4	51.9	38.2
Pendidikan tinggi	11.1	29.3	2.1	14.4	19.0	9.6	41.8	20.5	6.2
<b>Pelatihan di dunia kerja</b>									
Jasa pelatihan staff	4.66	4.61	3.90	4.30	5.35	2.88	5.25	4.41	3.88
Kompleksitas ekonomi	-0.020	0.514	-0.937	-1.043	0.991	-	1.613	0.884	-0.006
<b>Economic participation</b>									
Partisipasi angkatan kerja	78.0	77.4	91.6	93.8	76.2	93.6	86.2	88.8	92.2
Tingkat pengangguran	6.5	5.6	0.3	-	-	-	-	1.0	2.0
Tingkat setengah-pengangguran	-	-	-	-	-	-	-	-	2.6
Kesenjangan jender di dunia kerja	-	-	91.5	-	-	-	-	-	93.4
<b>Skills</b>									
Pangsa pekerja dengan ketrampilan tinggi	9.1	24.1	3.9	5.6	25.1	7.2	54.70	14.2	10.2
Pangsa pekerja	83.7	67.4	82.9	98.8	87.4	76.6	92.5	91.2	59.1

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Revisi : -
		Tgl.Terbit :
		Halaman : 3 dari 14

dengan ketrampilan menengah									
Kemudahan mencari pekerja trampil	4.30	4.43	3.42	3.08	5.25	2.40	4.76	3.78	3.42

(1)Peringkat berdasarkan indeks dari laporan World Economy Forum untuk edisi 2015


Tabel di atas secara umum menunjukkan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Indonesia masih relatif tertinggal dibandingkan lima negara lainnya. Mengingat faktor SDM ini menjadi faktor kunci dalam mengimplementasikan MEA, Indonesia mempunyai tantangan berat dalam pengembangan SDM, khususnya di kelompok usaha produktif atau angkatan kerja yang masih didominasi oleh pekerja dengan tingkat pendidikan rendah dan bukan tergolong pekerja trampil. Meskipun kualitas SDM tersebut berkaitan dengan proses pendidikan, baik formal, informal, dan non-formal, upaya pengembangan SDM dalam rangka implementasi MEA perlu mendapat perhatian khusus dari semua pemangku kepentingan. Salah satu upayanya adalah proses sertifikasi kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri.

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pasal 44, menyebutkan bahwa sertifikat kompetensi merupakan pengakuan kompetensi atas prestasi lulusan yang sesuai dengan keahlian dalam cabang ilmunya dan/atau memiliki prestasi di luar program studinya. Sesuai dengan pasal 25 Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, setiap lulusan perguruan tinggi berhak memperoleh sertifikat kompetensi. Sertifikat kompetensi tersebut diterbitkan oleh perguruan tinggi bekerja sama dengan organisasi profesi, lembaga pelatihan, atau lembaga sertifikasi yang terakreditasi. Sertifikat kompetensi dapat digunakan sebagai **syarat** untuk memperoleh pekerjaan tertentu yang relevan dengan kualifikasi atau profesi lulusan dari setiap program studi.

Salah satu profesi atau kompetensi adalah Tenaga Pemasar Operasional Layanan. Kompetensi ini merupakan jenis okupasi Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Sub Golongan Konsultasi Manajemen Area Pemasaran. Profesi ini bertugas membantu manajer pemasaran dalam bidang layanan konsumen.

Agar dapat bekerja dan melaksanakan fungsi jasa Tenaga Pemasar Operasional Layanan secara profesional, maka tenaga kerja yang berkecimpung di bidang ini harus memiliki basis kompetensi berstandar nasional dan internasional. Hal ini dapat dicapai melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman dalam rangka meningkatkan kompetensi para teknisi pemasaran yang mencakup *knowledge (pengetahuan)*, *skills (ketrampilan)*, dan *attitude (sikap kerja)*. Untuk memastikan bahwa lulusan dapat memenuhi kompetensi tersebut maka perguruan tinggi perlu menyelenggarakan proses sertifikasi terhadap lulusan dari setiap program studi.

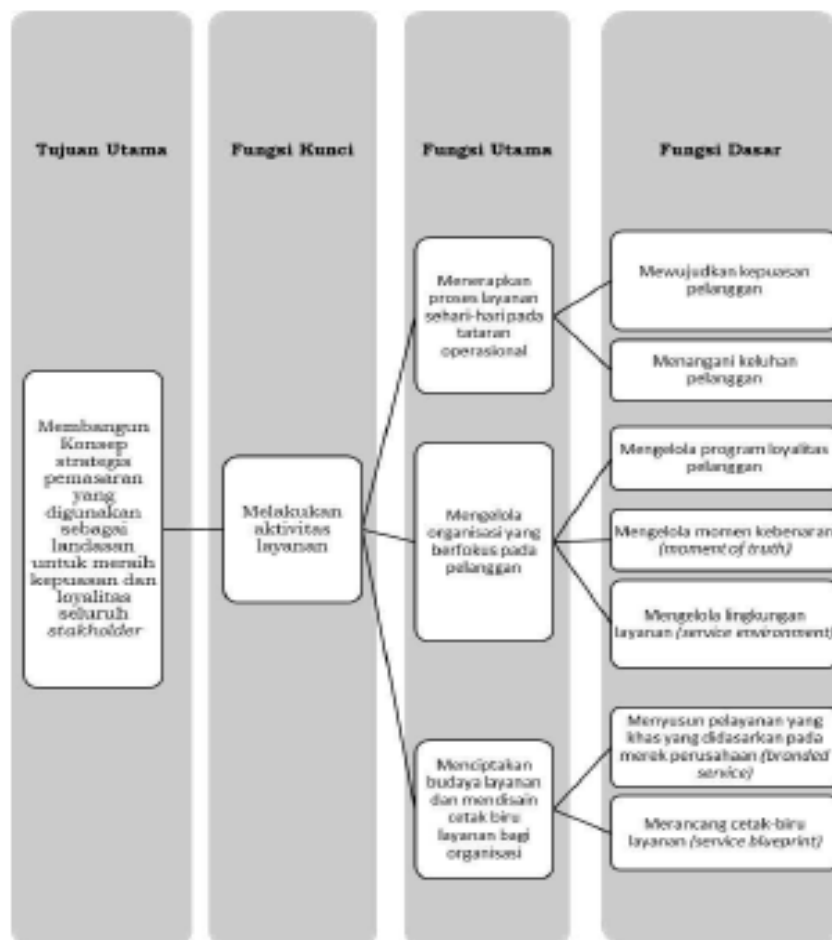
Universitas Gunadarma mempunyai komitmen untuk memberikan layanan pembelajaran yang dapat menghasilkan lulusan dengan kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri atau dunia kerja. Untuk itu, Universitas Gunadarma telah membentuk Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Universitas Gunadarma berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor 022.1/SK/REK/UG/2017 tanggal

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
		Revisi : -
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
		Halaman : 4 dari 14

7 Januari 2017. LSP Universitas Gunadarma tersebut bertujuan untuk melakukan proses sertifikasi kompetensi untuk bidang ilmu yang diselenggarakan di Universitas Gunadarma.


Kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan merupakan jenis okupasi Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Sub Golongan Konsultasi Manajemen Area Pemasaran

## II. RUANG LINGKUP PENERAPAN



Ruang lingkup penerapan skema sertifikasi ini sesuai dengan sifat pekerjaan dan lingkup aktifitas yang ditetapkan dalam SKNI yang dijadikan rujukan. Dengan mengacu ke sifat pekerjaan Tenaga Pemasar Operasional Layanan, sifat pekerjaan, adalah (1) mampu mengidentifikasi elemen pemasaran perusahaan; (2) mampu melaksanakan komunikasi efektif; (3) mampu melaksanakan penulisan bisnis (4) Mampu mewujudkan kepuasan pelanggan; dan (5) Mampu menangani keluhan pelanggan.

Lingkup aktifitasnya adalah : (1) mampu menguasai ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi elemen pemasaran perusahaan. (2) mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Revisi : -
		Tgl.Terbit :
		Halaman : 5 dari 14

komunikasi efektif. (3) mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan penulisan bisnis. (4) mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan; dan (5) mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani keluhan pelanggan.

### III. TUJUAN SERTIFIKASI

- 3.1. Memastikan dan memelihara kompetensi tenaga kerja pada Kategori Jasa Profesional, Ilmiah Dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat Dan Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Sub Golongan Konsultasi Manajemen Area Kerja Pemasaran, Tenaga Pemasar Operasional Layanan.
- 3.2. Sebagai acuan dalam melaksanakan asesmen oleh LSP Universitas Gunadarma dan asesor kompetensi

### IV. ACUAN NORMATIF

- 4.1. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8/1999, Pasal 7, Pasal 13 sampai dengan Pasal 16.
- 4.2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- 4.3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 4.4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- 4.5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- 4.6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- 4.7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- 4.8. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional.
- 4.9. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.
- 4.10. Peraturan Menteri Ristek dan Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 4.11. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 389 Tahun 2013 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat dan Jasa Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Sub Golongan Konsultasi Manajemen Area Kerja Pemasaran

### V. KEMASAN / PAKET KOMPETENSI

- 5.1. Jenis Kemasan : Okupasi
- 5.2. Nama Kemasan : Tenaga Pemasar Operasional Layanan
- 5.3. Rincian Unit Kompetensi :

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
		Revisi : -
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
		Halaman : 6 dari 14

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	M.702090.001.01	Mengidentifikasi elemen pemasaran perusahaan
2	M.702090.002.01	Melaksanakan komunikasi efektif
3	M.702090.003.01	Melaksanakan penulisan bisnis ( <i>business writing</i> )
4	M.702090.007.01	Mewujudkan kepuasan pelanggan
5	M.702090.008.01	Menangani keluhan pelanggan

## VI. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

- 6.1. Pemohon sertifikasi adalah Peserta didik yang terdiri dari (a) mahasiswa pada program studi D3 Manajemen Pemasaran, dan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma; (b) peserta pelatihan berbasis kompetensi dengan materi yang sesuai dengan skema sertifikasi yang diselenggarakan oleh Universitas Gunadarma; atau (c) tenaga kerja atau anggota lembaga yang menjadi mitra Universitas Gunadarma.
- 6.2. Untuk mahasiswa
  - a. Pemohon sertifikasi telah lulus mata kuliah kuliah Pengantar Manajemen dan Manajemen Pemasaran.
  - b. Apabila sudah mengambil sertifikasi tenaga pemasar operasional penjualan dan atau sertifikasi tenaga pemasar operasional merek, maka tidak perlu mengambil unit kompetensi: M.702090.001.01, M.702090.002.01, M.702090.003.01.
- 6.3. Untuk peserta pelatihan
  - a. Pemohon sertifikasi memiliki kompetensi minimal sebagai Tenaga Pemasar dari industri mitra Universitas Gunadarma yang telah bekerja selama minimal 3 tahun.
  - b. Pemohon sertifikasi telah mengikuti pelatihan berbasis kompetensi dengan materi yang sesuai dengan skema sertifikasi yang diselenggarakan oleh Universitas Gunadarma.
- 6.4. Untuk tenaga kerja atau anggota lembaga yang menjadi mitra Universitas Gunadarma.
  - a. Pemohon sertifikasi memiliki kompetensi minimal sebagai Tenaga Pemasar dari industri mitra Universitas Gunadarma yang telah bekerja selama minimal 3 tahun.
  - b. Pemohon sertifikasi telah mengikuti pelatihan berbasis kompetensi dengan materi yang sesuai dengan skema sertifikasi.

## VII. HAK PEMOHON SERTIFIKASI DAN KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT LSP UNIVERSITAS GUNADARMA

### 7.1. Hak pemohon

- a. Pemohon berhak mendapatkan informasi tentang gambaran sertifikasi.
- b. Pemohon sertifikasi yang telah memenuhi persyaratan dasar berhak untuk mengikuti uji kompetensi yang dilaksanakan LSP Universitas Gunadarma sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- c. Pemohon sertifikasi yang dinyatakan kompeten dalam asesmen pada seluruh unit kompetensi pada skema Tenaga Pemasar Operasional Layanan akan diberikan sertifikat kompetensi.
- d. Pemohon sertifikasi yang kompeten pada beberapa unit kompetensi, atau bukan seluruh unit kompetensi, maka akan diterbitkan surat keterangan (*Log Kompetensi*)

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Revisi : -
		Tgl.Terbit :
		Halaman : 7 dari 14


untuk unit-unit yang dinyatakan kompeten dan diwajibkan mengikuti uji kompetensi ulang pada unit kompetensi yang belum kompeten agar mencapai kompetensi yang ditetapkan.

- e. Jangka waktu untuk menyelesaikan seluruh unit dalam skema Tenaga Pemasar Operasional Layanan agar dapat diterbitkan sertifikat kompetensi adalah 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal mengikuti uji kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan pertama kali.
- f. Pemohon sertifikasi yang dalam jangka waktu 3 (tiga) tahun belum menyelesaikan seluruh unit kompetensi pada skema Tenaga Pemasar Operasional Layanan maka dianggap gugur dan diwajibkan mengikuti uji kompetensi ulang untuk seluruh unit kompetensi dan surat keterangan (*Log Kompetensi*) yang telah dimiliki dinyatakan tidak berlaku.
- g. Pemohon sertifikasi yang dalam jangka waktu 3 (tiga) atau kurang dari 3 (tiga) tahun dapat menyelesaikan seluruh unit kompetensi pada skema Tenaga Pemasar Operasional Layanan, maka akan diterbitkan sertifikat kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan yang berlaku 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkannya sertifikat kompetensi tersebut.
- h. Pemohon berhak mengajukan banding atas keputusan sertifikasi.
- i. Pemohon berhak memperoleh tanggapan atas banding kepada LSP Universitas Gunadarma.
- j. Pemohon berhak mendapatkan Sertifikat apabila pemohon dinyatakan lulus uji kompetensi.
- k. Pemohon berhak mendapatkan informasi setiap perubahan persyaratan sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan
- l. Pemohon berhak mendapatkan penjelasan LSP Universitas Gunadarma ketika memerlukan informasi tambahan tentang program-program sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan

## 7.2. Kewajiban pemegang sertifikat

- a. Pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan harus :
  - i. Mematuhi semua persyaratan sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan dari LSP Universitas Gunadarma serta Pedoman-pedoman LSP Universitas Gunadarma.
  - ii. Memberikan pelayanan kepada klien berdasarkan persyaratan LSP Universitas Gunadarma, aturan dan kriteria sertifikasi, pemeliharaan serta menjaga kredibilitas aktivitas sertifikasi profesi.
  - iii. Tidak memberikan keterangan tentang sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan dan sertifikasi yang melibatkan LSP Universitas Gunadarma dengan memberikan interpretasi yang salah tentang LSP Universitas Gunadarma.
- b. Pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan harus memberikan pelayanan yang sesuai dan kerjasama yang memungkinkan LSP Universitas Gunadarma dapat memonitor kegiatan yang sesuai dengan standar, regulasi dan Pedoman LSP Universitas Gunadarma yang mencakup :
  - i. Mengizinkan LSP Universitas Gunadarma dan evaluator untuk melakukan asesmen dan verifikasi terhadap aktivitas pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan



	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Revisi : -
		Tgl.Terbit :
		Halaman : 8 dari 14

- ii. Membantu LSP Universitas Gunadarma atau personilnya dalam melakukan investigasi dan penyelesaian keluhan pelanggan yang diajukan pihak ketiga tentang kegiatan Tenaga Pemasar Operasional Layanan.
- c. Jika diminta oleh LSP Universitas Gunadarma, pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Manajerial harus memberikan rekaman keluhan, sanggahan, dan perselisihan serta tindakan koreksinya.

## VIII. BIAYA SERTIFIKASI

- 8.1. Struktur biaya sertifikasi mencakup biaya asesmen dan administrasi (pendaftaran).
- 8.2. Biaya sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan sebesar Rp 400.000,- (empat ratus ribu rupiah).
- 8.3. Biaya uji ulang sertifikasi apabila asesesi dinyatakan belum lulus uji kompetensi sebesar Rp 200.000,- (dua ratus ribu rupiah).

## IX. PROSES SERTIFIKASI

### 9.1. Proses Pendaftaran

- a. Melakukan pendaftaran secara daring pada website <http://lsp.gunadarma.ac.id> menggunakan akun yang diberikan oleh LSP Universitas Gunadarma atau menggunakan akun mahasiswa di studentsite, dengan mengisi Form APL 1 dan APL 2 yang tersedia.
- b. Melampirkan kelengkapan dokumen pendukung dengan mengunggah pada akun tersebut :
  - i. Kartu Rencana Studi Aktif atau Kartu Karyawan
  - ii. Salinan Bukti bayar dari bank
  - iii. Salinan Surat Pernyataan untuk memenuhi semua persyaratan Pemegang Sertifikat LSP Universitas Gunadarma
  - iv. Pas foto 4x6
  - v. Bagi mahasiswa, dilengkapi nilai mata kuliah, sertifikat pelatihan berbasis kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan yang dikeluarkan oleh Universitas Gunadarma, dan bila ada Curriculum Vitae dan portofolio pengalaman kerja yang memenuhi kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan, atau
  - vi. Bagi peserta pelatihan atau tenaga kerja mitra Universitas Gunadarma, dilengkapi CV dan portofolio pengalaman kerja yang memenuhi kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan
- c. Mendapatkan tanda terima penerimaan berkas apabila pemohon sudah memenuhi semua persyaratan maupun bukti penolakan apabila pemohon belum memenuhi persyaratan.

### 9.2. Proses Asesmen

- a. Asesmen Tenaga Pemasar Operasional Layanan direncanakan dan disusun dengan cara yang menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi



<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	Revisi : -
<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
	Halaman : 9 dari 14


- b. Metoda Asesmen dan Alat Asesmen (Assessment tools) Tenaga Pemasar Operasional Layanan yang dipilih, diinterpretasikan untuk mengkonfirmasi bukti yang akan dikumpulkan dan bagaimana bukti tersebut akan dikumpulkan
- c. Rincian mengenai rencana asesmen dan proses asesmen Tenaga Pemasar Operasional Layanan dijelaskan, dibahas dan diklarifikasi dengan Peserta sertifikasi
- d. Prinsip-prinsip asesmen dan aturan-aturan bukti diterapkan sesuai dengan persyaratan dasar peserta untuk mengumpulkan bukti yang berkualitas
- e. Bukti yang dikumpulkan melalui bukti pendukung pada lampiran asesmen mandiri APL 02 diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti VATM.
- f. Hasil proses asesmen yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan Kompeten dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan untuk mengikuti proses lanjut ke proses uji kompetensi

### 9.3. Proses Uji Kompetensi

- a. Proses Uji Kompetensi dilakukan secara bertahap. Kompetensi yang telah dicapai dalam setiap tahapan dicatat dalam surat keterangan (*Log Kompetensi*)
- b. Uji kompetensi Tenaga Pemasar Operasional Layanan dirancang untuk menilai kompetensi secara tertulis atau cara lain yang andal dan objektif, serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi. Rancangan persyaratan uji kompetensi menjamin setiap hasil uji dapat dibandingkan satu sama lain, baik dalam hal muatan dan tingkat kesulitan, termasuk keputusan yang sah untuk kelulusan atau ketidaklulusan.
- c. Peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian Tenaga Pemasar Operasional Layanan diverifikasi secara tepat.
- d. Prinsip-prinsip asesmen dan aturan-aturan bukti diterapkan sesuai dengan persyaratan dasar peserta untuk mengumpulkan bukti yang berkualitas
- e. Bukti yang dikumpulkan melalui uji tertulis diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti VATM.
- f. Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Kompeten" dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Belum Kompeten"

### 9.4. Keputusan Sertifikasi

- a. LSP Universitas Gunadarma menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi mencukupi untuk:
  - i. mengambil keputusan sertifikasi;
  - ii. melakukan penelusuran apabila terjadi banding
- b. Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh LSP Universitas Gunadarma berdasarkan rekomendasi dan informasi yang dikumpulkan oleh asesor kompetensi melalui proses sertifikasi. Personil yang membuat keputusan sertifikasi tidak ikut serta dalam pelaksanaan asesmen dan uji kompetensi
- c. Personil yang membuat keputusan sertifikasi memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
		Revisi : -
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
		Halaman : 10 dari 14

- d. Sertifikat tidak diserahkan sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.
- e. LSP Universitas Gunadarma 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 Universitas Gunadarma.
- f. Sertifikat Kompetensi berlaku 3 tahun sejak dikeluarkannya.

#### **9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat**

- a. LSP Universitas Gunadarma akan memberikan pemberitahuan tertulis kepada pemegang sertifikat berkaitan dengan keputusan LSP Universitas Gunadarma untuk membekukan atau pencabutan sertifikat sebelum habis masa berlakunya.
- b. Pemberitahuan tersebut disampaikan kepada pemegang sertifikat selambat-lambatnya 30 (tiga puluh hari) sebelum tanggal efektif pencabutan.
- c. Pemegang sertifikat dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada LSP Universitas Gunadarma atas keputusan pembekuan atau pencabutan tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal surat pemberitahuan pembekuan atau pencabutan sertifikat.
- d. Apabila keberatan pemegang sertifikat tidak diterima, LSP Universitas Gunadarma akan mengeluarkan surat pembekuan atau pencabutan secara resmi dengan memberitahukan perihal pembekuan atau pencabutan tersebut kepada pihak pemangku kepentingan terkait.


#### **9.6. Penggunaan Sertifikat**

LSP Universitas Gunadarma mensyaratkan pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan, menandatangani persetujuan untuk:

- a. Memenuhi ketentuan skema sertifikasi yang relevan;
- b. Menyatakan bahwa sertifikasinya hanya berlaku untuk ruang lingkup Sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan;
- c. Tidak menyalahgunakan sertifikasi yang dapat merugikan LSP Universitas Gunadarma dan tidak memberikan persyaratan yang berkaitan dengan sertifikasi yang menurut LSP dianggap dapat menyesatkan atau tidak sah;
- d. Menghentikan penggunaan semua pernyataan yang berhubungan dengan sertifikasi Tenaga Pemasar Operasional Layanan LSP Universitas Gunadarma yang memuat acuan prosedur sertifikasi setelah dibekukan atau dicabut sertifikasinya serta mengembalikan sertifikat kepada LSP Universitas Gunadarma yang menerbitkannya,
- e. Tidak menyalahgunakan Sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan LSP Universitas Gunadarma.
- f. Acuan sertifikasi yang tidak sesuai atau penyalahgunaan sertifikat dalam publikasi, katalog, dll harus ditangani oleh LSP Universitas Gunadarma dengan tindakan perbaikan seperti penundaan atau pencabutan sertifikasi, pengumuman pelanggaran dan jika perlu tindakan hukum lainnya.

#### **9.7. Banding**

- a. LSP Universitas Gunadarma memperhatikan, merekam, menindaklanjuti dan menangani semua keluhan dan perselisihan yang disampaikan secara tertulis dalam kegiatan sertifikasi.

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
		Revisi : -
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
		Halaman : 11 dari 14

- b. Pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan dapat mengajukan banding secara tertulis yang menyanggah keputusan tidak lebih dari 1 bulan dari tanggal keputusan yang dibuat LSP Universitas Gunadarma.
- c. Setelah menerima keberatan secara tertulis, LSP Universitas Gunadarma membentuk komite yang membantu menyelesaikan dan menjaga rekaman keluhan keberatan dan perselisihan serta tindakan koreksi.
- d. LSP Universitas Gunadarma bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding dan menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.
- e. LSP Universitas Gunadarma menjamin penyerahan, investigasi dan pengambilan keputusan atas banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.
- f. LSP Universitas Gunadarma akan memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding tentang hasil banding pada akhir proses penanganan banding.
- g. Pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan LSP Universitas Gunadarma harus memberikan rekaman dari keluhan, keberatan dan perselisihan serta tindakan koreksinya bila diperlukan dapat menyampaikan keluhan, sanggahan, dan perselisihan serta tindakan koreksinya.

## **XI. KODE ETIK PROFESI**

Pemegang sertifikat Tenaga Pemasar Operasional Layanan wajib mematuhi Kode Etik Profesi LSP Universitas Gunadarma yang berlaku dan tunduk pada keputusan / sanksi yang diberikan oleh LSP Universitas Gunadarma terhadap pelanggaran Kode Etik Profesi.

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Revisi : -
		Tgl.Terbit :
		Halaman : 12 dari 14

**KODE ETIK**  
**PEMEGANG SERTIFIKAT LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI**  
**LSP UNIVERSITAS GUNADARMA**

**MUKADIMAH**

Bahwa sesuai dengan tujuan Lembaga Sertifikasi Profesi LSP Universitas Gunadarma, seluruh pemegang sertifikat LSP Universitas Gunadarma adalah bagian dari masyarakat Indonesia yang ikut serta meningkatkan peran serta dalam pembangunan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bahwa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seluruh pemegang sertifikat LSP Universitas Gunadarma harus obyektif, jujur, kritis, dan penuh tanggung jawab, berdasarkan norma-norma yang berlaku di dunia pendidikan dan dunia industri, dan menjunjung tinggi keadilan serta ketentuan hukum yang berlaku.

Bahwa profesionalisme sesuai kompetensinya merupakan penunjang utama kemajuan industri, oleh karena itu dalam rangka meningkatkan dan memelihara standar profesionalisme yang tinggi dikalangan pemegang sertifikat LSP Universitas Gunadarma, maka perlu ditetapkan Kode Etik bagi para pemegang sertifikat LSP Universitas Gunadarma.

**BAB I**  
**KEPRIBADIAN PEMEGANG SERTIFIKAT**

**Pasal 1**

Setiap pemegang sertifikat harus :

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Berjiwa Pancasila.
3. Mempunyai integritas yang tinggi, jujur, kritis dan transparan serta menjaga kerahasiaan semua informasi yang menurut sifatnya harus dirahasiakan.
4. Mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang terkait dengan kegiatan perusahaan/ organisasi.


**BAB II**  
**KEWAJIBAN PROFESIONAL PEMEGANG SERTIFIKAT LSP UNIVERSITAS GUNADARMA**

**Pasal 2**

Setiap pemegang sertifikat wajib menghindari pemanfaatan posisi/jabatannya, untuk mendapatkan hak-hak istimewa, keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri.

**Pasal 3**

Setiap pemegang sertifikat wajib berusaha mengembangkan diri secara terus menerus dalam bidang keilmuan sesuai dengan skema sertifikasinya.

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Revisi : -
		Tgl.Terbit :
		Halaman : 13 dari 14

### **BAB III KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT TERHADAP LSP UNIVERSITAS GUNADARMA**

#### **Pasal 4**

Setiap pemegang sertifikat wajib mentaati ketentuan Anggaran Dasar LSP Universitas Gunadarma

#### **Pasal 5**

Setiap pemegang sertifikat wajib menjaga dan memelihara standar perilaku sebagai seorang profesional, dan menjadi pemegang sertifikat yang berdedikasi kepada LSP Universitas Gunadarma.

#### **Pasal 6**

Setiap pemegang sertifikat wajib menjaga dan memelihara nama baik LSP Universitas Gunadarma.

#### **Pasal 7**

Setiap pemegang sertifikat wajib memberikan dukungan terhadap usaha-usaha LSP Universitas Gunadarma dalam mencapai tujuannya sebagaimana dinyatakan dalam Statuta atau peraturan perguruan tinggi yang terkait.

#### **Pasal 8**

Setiap pemegang sertifikat wajib tunduk kepada ketentuan pelaksanaan Kode Etik LSP Universitas Gunadarma beserta sanksi-sanksi atas pelanggarannya, yang ditetapkan oleh Pelaksana LSP Universitas Gunadarma.

### **BAB IV HUBUNGAN PEMEGANG SERTIFIKAT DENGAN PERUSAHAAN / ORGANISASI**

#### **Pasal 9**

Setiap pemegang sertifikat harus memberikan dorongan kepada pimpinan perusahaan / organisasi untuk berlaku adil kepada semua karyawan.

#### **Pasal 10**


Setiap pemegang sertifikat harus berusaha seoptimal mungkin agar perusahaan / organisasi menjadi semakin produktif serta mendukung pimpinan agar dapat berkarya secara lebih efektif.

#### **Pasal 11**

Setiap pemegang sertifikat harus menanamkan kepercayaan di kalangan karyawan perusahaan/organisasi terhadap perilaku dan itikad baik pimpinan perusahaan / organisasi.

#### **Pasal 12**

Setiap pemegang sertifikat harus mempertahankan dedikasi dan loyalitas secara profesional terhadap pimpinan perusahaan /organisasi dalam mewujudkan tujuan perusahaan /organisasi.

	<b>SKEMA SERTIFIKASI</b>	No.Dokumen : <b>SB-001/1/LSP-UG/II/2017</b>
		Revisi : -
	<b>Tenaga Pemasar Operasional Layanan</b>	Tgl.Terbit :
		Halaman : 14 dari 14

## **BAB V KEWAJIBAN PROFESIONAL PEMEGANG SERTIFIKAT DI MASYARAKAT**

### **Pasal 13**

Setiap pemegang sertifikat wajib saling menghormati dan menghargai diantara sesama pemegang sertifikat, dan tidak menyalahgunakan profesinya untuk kepentingan ataupun keuntungan pribadi maupun golongan.

### **Pasal 14**

Setiap pemegang sertifikat wajib memberikan kontribusi terhadap usaha-usaha peningkatan pemahaman masyarakat sesuai dengan kompetensinya masing-masing, LSP Universitas Gunadarma, dan Universitas Gunadarma pada khususnya.

## **BAB VI PELANGGARAN TERHADAP KODE ETIK**

### **Pasal 15**

Pemeriksaan dan penetapan pelanggaran terhadap Kode Etik ini dilakukan oleh Pelaksana LSP Universitas Gunadarma.

### **Pasal 16**

Penetapan sanksi terhadap pelanggaran Kode Etik ini dilakukan oleh Pelaksana LSP Universitas Gunadarma.

## **BAB VII PENUTUP**

### **Pasal 17**

Kode Etik ini berlaku bagi setiap pemegang sertifikat LSP Universitas Gunadarma sejak memperoleh sertifikat.