



SKEMA KKNII SERTIFIKAT VI PADA KANTOR DEPAN (MANAGEMENT) CERTIFICATE VI IN FRONT OFFICE

Skema KKNII Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management*) *Certificate VI In Front Office*, merupakan skema sertifikasi KKNII yang dikembangkan oleh Komite Skema Sertifikasi LSP Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi. Skema sertifikasi ini mengacu pada Buku Skema Sertifikasi Kompetensi Profesi KKNII Berdasarkan AQRF, ACCSTP dan CATC Sektor Pariwisata Bidang Kantor Depan (*Front Office*) Kementerian Pariwisata Republik Indonesia Tahun 2014. Skema sertifikasi ini digunakan untuk memastikan dan memelihara kompetensi lulusan Perguruan Tinggi/Sekolah/Pendidikan Tinggi Program Studi Perhotelan atau program studi sejenis dan sebagai acuan bagi LSP dan asesor kompetensi dalam pelaksanaan sertifikasi kompetensi keahlian bidang Kantor Depan.

Disahkan pada tanggal: 25 Maret 2021

Oleh:

 Susy A. Marentek, SE. MSA Ketua LSP P1 Politeknik Negeri Manado	 Dr. Hedy D. Rumambi, SE. MM. Ak Ketua Komite Skema LSP P1 Politeknik Negeri Manado
---	---



Skema KKNi Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*), merupakan skema sertifikasi KKNi yang dikembangkan oleh Komite Skema Sertifikasi LSP Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi. Skema sertifikasi ini mengacu pada Buku Skema Sertifikasi Kompetensi Profesi KKNi Berdasarkan AQRF, ACCSTP dan CATC Sektor Pariwisata Bidang Kantor Depan (*Front Office*) Kementerian Pariwisata Republik Indonesia Tahun 2014. Skema sertifikasi ini digunakan untuk memastikan dan memelihara kompetensi lulusan Perguruan Tinggi/Sekolah/Pendidikan Tinggi Program Studi Perhotelan atau program studi sejenis dan sebagai acuan bagi LSP dan asesor kompetensi dalam pelaksanaan sertifikasi kompetensi keahlian bidang Kantor Depan.

KOMITE SKEMA

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Ahmad Saufi | Pengarah |
| 2. Agus Susilohadi | Ketua |
| 3. Tetty DS Ariyanto | BNSP |
| 4. Mulyanto | BNSP |
| 5. Yogi Herdani | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 6. Suhadi Lili | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 7. Hedy R. Agah | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 8. Adil B. Ahza | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 9. Alan F. Koropitan | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 10. Ade Margana | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 11. Antony Sihombing | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 12. Darmansyah | Dit. Kemitraan dan Penyelarasan DUDI |
| 13. Sonny Wijanarko | Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata (STP) Manado |
| 14. Hervido Kayely | Ubud One Managed by Natya Hospitality |
| 15. Made Arya Astina | Rektor Institut Pariwisata Bali Internasional/Ketua LSP IPBI |
| 16. Eka Gartika Djajasasmitha | Ketua DPD Internasional Hotel General Manager Association (IHGMA) Bogor Raya |
| 17. Susy Marentek | Politeknik Negeri Manado |
| 18. Rudy Wowiling | Politeknik Negeri Manado |
| 19. Bet E. Silisna Lagarensen | Politeknik Negeri Manado |
| 20. Dianne Rondonuwu | Politeknik Negeri Manado |
| 21. Robert Towoliu | Politeknik Negeri Manado |
| 22. Helen Mantiri | Politeknik Negeri Manado |

1. Latar Belakang

Untuk mengimplementasi Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisata dan telah ditandatanganinya *ASEAN MRA (Mutual Recognition Arrangement) on Tourism Professionals* pada tahun 2012 yang didalamnya mencakup penetapan standar kompetensi bidang pariwisata ACCSTP (*ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals*) dan CATC (*Common ASEAN Tourism Curriculum*) maka dibutuhkan SDM yang profesional dan berkualitas Internasional di bidang Kepariwisata.

Untuk memenuhi SDM yang profesional dan berkualitas internasional maka dibutuhkan skema sertifikasi sebagai acuan dalam pelaksanaan uji kompetensi calon lulusan atau calon tenaga kerja yang nantinya akan terjun ke dunia kerja

LSP Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi menyepakati Skema Kompetensi bidang kepariwisataan yang akan digunakan dalam Uji Kompetensi secara nasional.

Skema Kompetensi bidang kepariwisataan ini untuk memenuhi tuntutan Masyarakat Ekonomi Asean (Asean Economic Community) dan AFTA, APEC di tahun 2020 dan memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi LSP

Dengan skema sertifikasi kompetensi bidang kepariwisataan yang mengacu langsung pada ASEAN MRA ini diharapkan dapat memberi manfaat langsung para pemangku kepentingan.

1.1. Bagi Industri

- a. Membantu industri meyakinkan kepada kliennya bahwa jasanya telah dibuat oleh tenaga-tenaga yang kompeten.
- b. Membantu industri dalam rekrutmen dan mengembangkan tenaga berbasis kompetensi guna meningkatkan efisiensi pengembangan SDM khususnya dan efisiensi nasional pada umumnya.
- c. Membantu industri dalam sistem pengembangan karir dan remunerasi tenaga berbasis kompetensi dan meningkatkan produktivitas.

1.2. Bagi Tenaga Kerja

- a. Membantu tenaga profesi meyakinkan kepada organisasi/industri/kliennya bahwa dirinya kompeten dalam bekerja atau menghasilkan jasa dan meningkatkan percaya diri tenaga profesi.
- b. Membantu tenaga profesi dalam merencanakan karirnya dan mengukur tingkat pencapaian kompetensi dalam proses belajar di lembaga formal maupun secara mandiri.
- c. Membantu tenaga profesi dalam memenuhi persyaratan regulasi.
- d. Membantu pengakuan kompetensi lintas sektor dan lintas negara.
- e. Membantu tenaga profesi dalam promosi profesinya dipasar tenaga kerja.

1.3. Bagi Lembaga Pendidikan dan juga Pelatihan.

- a. Membantu memastikan *link and match* antara kompetensi lulusan dengan tuntutan kompetensi dunia industri.
- b. Membantu memastikan tercapainya efisiensi dalam pengembangan program diklat.
- c. Membantu memastikan pencapaian hasil diklat yang tinggi.
- d. Membantu Lemdiklat dalam sistem asesmen baik formatif, sumatif maupun holistik yang dapat memastikan dan memelihara kompetensi peserta didik selama proses diklat.

2. Ruang Lingkup Skema Sertifikasi

- 2.1 Ruang Lingkup : Bidang Kantor Depan (*Front Office*).
- 2.2 Lingkup penggunaan :
 - a. Pelaksanaan sertifikasi kompetensi profesi.
 - b. Pengembangan paket pembelajaran.

3. Tujuan Sertifikasi

- 3.1. Memberikan sertifikat kualifikasi sesuai ACCSTP dan CATC yang mengacu pada KKNI dan AQRF bagi calon lulusan atau calon tenaga kerja yang memenuhi persyaratan uji kompetensi dan memelihara kompetensinya.
- 3.2. Sebagai acuan dalam melaksanakan asesmen oleh LSP Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi dan asesor kompetensi

4. Acuan Normatif

Dokumen acuan berikut diperlukan untuk penerapan pedoman ini.

- 4.1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- 4.2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- 4.3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Nasional
- 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- 4.7 Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 4.8 Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 tahun 2018 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, Sertifikat Profesi, Gelar, dan Tata Cara Penulisan Gelar Di Perguruan Tinggi
- 4.9 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792)
- 4.10 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258)
- 4.11 Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2/ BNSP/VIII/2017 tentang Pedoman Pengembangan Dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi
- 4.12 Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 1 /BNSP/III/2014 Tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi
- 4.13 Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 09/BNSP.301/XI/2013 Tentang Pedoman Pelaksanaan Asesmen Kompetensi
- 4.14 Buku Skema Sertifikasi Kompetensi Profesi KKNI Berdasarkan AQRF, ACCSTP dan CATC Sektor Pariwisata Bidang Kantor Depan (*Front Office*) Kementerian Pariwisata Republik Indonesia Tahun 2014.

5. KEMASAN/PAKET KOMPETENSI

5.1. Jenis Kemasan : KKNi / Okupasi / Klaster

5.2. Nama Skema : KKNi Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*)

Rincian Unit Kompetensi

Unit kompetensi terdiri dari :

- 17 (tujuh belas) unit kompetensi Inti dan Umum
- 28 (dua puluh delapan) unit kompetensi Pilihan

Rincian Unit Kompetensi dan Uraian Tugas

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	D1.HOT.CL1.01	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan <i>Work effectively with customers and colleagues</i>
2	D1.HOT.CL1.02	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda <i>Work in a socially diverse environment</i>
3	D1.HOT.CL1.03	Menerapkan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja <i>Implement occupational health and safety procedures</i>
4	D1.HOT.CL1.05	Melakukan prosedur administrasi <i>Perform clerical procedures</i>
5	D1.HOT.CL1.06	Mencari dan mendapatkan data komputer <i>Access and retrieve computer-based data</i>
6	D1.HOT.CL1.07	Berkomunikasi secara efektif melalui telepon <i>Communicate effectively on the telephone</i>
7	D1.HOT.CL1.08	Memelihara pengetahuan tentang industri perhotelan <i>Maintain hospitality industry knowledge</i>
8	D1.HOT.CL1.09	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri pariwisata <i>Develop and update tourism industry knowledge</i>
9	D1.HOT.CL1.09	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan lokal <i>Develop and update local knowledge</i>
10	D1.HOT.CL1.10	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan <i>Promote product and services to customers</i>
11	D1.HOT.CL1.11	Menangani dan menyelesaikan situasi konflik <i>Manage and resolve conflict situation</i>
12	D1.HOT.CL1.12	Melakukan prosedur dasar pertolongan pertama <i>Perform basic First Aid Procedures</i>
13	D1.HOT.CL1.13	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata <i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>
14	D1.HOT.CL1.14	Mengembangkan lingkungan yang aman bagi anak-anak di tujuan pariwisata <i>Develop protective environments for children in tourism destination</i>
15	D1.HSS.CL4.01	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman <i>Establish and maintain a safe and secure workplace</i>
16	D1.LAN.CL1.01	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar <i>Speak english at a basic operational level</i>
17	D1.HGA.CL6.12	Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi <i>Use common business tools and technology</i>
18	D1.HFA.CL7.04	Menyiapkan laporan keuangan rutin
19	D1.HFA.CL7.05	Mengaudit prosedur keuangan
20	D1.HFA.CL7.08	Mengelola kinerja keuangan dalam anggaran
21	D1.HFO.CL2.03	Menyediakan layanan penginapan

22	D1.HFO.CL2.06	Melakukan audit malam
23	D1.HFO.CL2.11	Menyediakan informasi layanan hotel
24	D1.HFO.CL2.12	Menyediakan layanan informasi (IDD) internasional
25	D1.HFA.CL7.07	Mempersiapkan dan mengawasi anggaran operasional
26	D1.HGA.CL6.01	Merencanakan dan menetapkan sistem dan prosedur
27	D1.HGA.CL6.02	Bekerja secara kooperatif dalam lingkungan administrasi umum
28	D1.HGA.CL6.04	Mengumpulkan dan menyajikan informasi produk
29	D1.HGA.CL6.05	Merencanakan dan mengelola rapat
30	D1.HHR.CL8.01	Melatih orang lain dalam keterampilan kerja
31	D1.HHR.CL8.03	Melakukan proses penilaian kinerja staf
32	D1.HHR.CL8.11	Memantau dan mengevaluasi efektivitas hasil pelatihan
33	D1.HRM.CL9.01	Mengelola secara efektif penggunaan sumber daya manusia
34	D1.HRM.CL9.02	Mengawasi dan mengelola hubungan tempat kerja dan keragamannya
35	D1.HRM.CL9.08	Mengembangkan dan mengawasi pendekatan operasional
36	D1.HSM.CL5.03	Mengkoordinasikan aktivitas dan strategi pemasaran
37	D1.HSM.CL5.06	Membangun dan melaksanakan hubungan bisnis
38	D1.HSS.CL4.01	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
39	D1.HSS.CL4.05	Mengamati dan memonitor orang
40	D1.LAN.CL10.03	Memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu
41	D1.LAN.CL10.05	Menggunakan Bahasa Inggris lisan untuk bertukar ide- ide kompleks
42	D1.LAN.CL10.06	Menyampaikan presentasi lisan secara ringkas
43	D1.LAN.CL10.08	Membaca dan menerjemahkan instruksi dasar, arahan atau diagram
44	D1.LAN.CL10.09	Membaca informasi umum atau media
45	D1.LAN.CL10.11	Menyiapkan dokumen bisnis dalam Bahasa Inggris tingkat lanjut

6. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

- 6.1. Mahasiswa Perguruan Tinggi /Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi program studi Perhotelan yang telah menyelesaikan Semester 7 dan telah selesai mengikuti PKL/Magang, atau
- 6.2. Memiliki sertifikat pelatihan berbasis kompetensi pada Skema Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*) yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi.

7. HAK PEMOHON DAN KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT

7.1. Hak Pemohon

- 7.1.1. Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema KKNi Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*).
- 7.1.2. Mendapat hak bertanya dengan kompetensi
- 7.1.3. Memperoleh jaminan kerahasiaan terhadap 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. Melaksanakan keprofesian pada kompetensi keahlian *Front Office Manager*
- 7.2.2. Memelihara kompetensi yang sudah dicapai sesuai dengan sertifikat kompetensi yang diterima
- 7.2.3. Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan
- 7.2.4. Menjamin terpelihara kompetensi yang sesuai pada sertifikat kompetensi
- 7.2.5. Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar dan dapat dipertanggung jawabkan

8. BIAYA SERTIFIKASI

- 8.1. Biaya Sertifikasi Kompetensi ditetapkan secara wajar oleh LSP P1 dari Perguruan Tinggi /Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi yang mencakup biaya langsung (honor asesor, honor penyelia, biaya bahan uji, biaya konsumsi, ATK) dan biaya tidak langsung (biaya operasional TUK dan LSP, biaya sertifikat dan biaya lain yang diperlukan).
- 8.2. Sumber dana pembiayaan pelaksanaan sertifikasi bersumber dari pemerintah, partisipasi masyarakat atau sumber dana lainnya.

9. PROSES SERTIFIKASI

9.1. Proses Pendaftaran

- 9.1.1 LSP P1 Perguruan Tinggi /Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi menyampaikan gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema mencakup: persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat
- 9.1.2 Pemohon mengisi Formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01) yang telah disediakan, dengan melampirkan bukti-bukti pendukung:
 - a. Salinan kartu mahasiswa
 - b. Salinan KTP atau Kartu Keluarga
 - c. Pas foto terbaru 4 x 6 sebanyak 2 (dua) lembar
 - d. Salinan Kartu Hasil Studi (KHS) semester 7 pada program studi Perhotelan dan Salinan sertifikat PKL atau Magang yang dipersyaratkan pada butir 6.1., atau
 - e. Salinan sertifikat pelatihan berbasis kompetensi Skema Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*) yang dikeluarkan oleh Perguruan Tinggi /Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi yang dipersyaratkan pada butir 6.2.
- 9.1.3 Peserta menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian.
- 9.1.4 Bagian Administrasi LSP memeriksa kelengkapan permohonan sertifikasi sesuai dengan persyaratan pendaftaran.
- 9.1.5 Peserta mengisi formulir Asesmen Mandiri FR-APL-02 dan menyatakan kompeten terhadap seluruh pertanyaan yang ada disertai pengisian bukti- bukti pendukung pada kolom yang tersedia.

9.2. Proses Asesmen

- 9.2.1 Pelaksanaan asesmen untuk skema KKNI Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*) direncanakan dan disusun dengan cara yang menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi.
- 9.2.2 LSP P1 menugaskan asesor kompetensi untuk melaksanakan asesmen.
- 9.2.3 Asesor memilih perangkat asesmen dan metode asesmen untuk mengkonfirmasi bukti yang akan dikumpulkan dan bagaimana 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 yang disampaikan pada lampiran dokumen Asesmen Mandiri APL 02, untuk memastikan

bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan.

- 9.2.6. Hasil proses asesmen yang telah memenuhi aturan bukti direkomendasikan kompeten dan yang belum memenuhi aturan bukti direkomendasikan untuk mengikuti proses lanjut ke proses uji kompetensi.

9.3. Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1. Proses Uji Kompetensi Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*) dirancang untuk menilai kompetensi secara praktek, tertulis, lisan, pengamatan 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 ketidakkelulusan
- 9.3.2. Perangkat asesmen dan materi uji kompetensi yang digunakan pada saat uji kompetensi adalah perangkat asesmen yang telah di validasi oleh LSP
- 9.3.3. Uji kompetensi dilaksanakan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang ditetapkan melalui verifikasi LSP.
- 9.3.4. Peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian skema sertifikasi sudah diverifikasi dan/atau dikalibrasi.
- 9.3.5. Bukti yang dikumpulkan melalui uji praktek, tulis, lisan dll diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti VATM.
- 9.3.6. Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Kompeten" dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan "Belum Kompeten"
- 9.3.7. Asesor kompetensi melaporkan dan menyampaikan rekomendasi hasil uji kompetensi kepada LSP.

9.4. Keputusan Sertifikasi

- 9.4.1. Rekomendasi hasil uji kompetensi dari Tim Asesor Kompetensi disampaikan kepada LSP
- 9.4.2. LSP menunjuk komite teknis yang bertujuan untuk mengambil keputusan hasil sertifikasi yang terdiri dari personil yang tidak terlibat dalam proses sertifikasi.
- 9.4.3. Hasil rapat Komite Teknis LSP dituangkan dalam Berita Acara, untuk selanjutnya disampaikan kepada Ketua LSP untuk dapat ditetapkan.
- 9.4.4. Ketua LSP Surat Keputusan Sertifikasi Kompetensi yang masa berlakunya selama 3 (Tiga) tahun.

9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat

9.5.1 Pembekuan

LSP membekukan sertifikat kompetensi yang dikeluarkan apabila diduga:

- a. pemegang sertifikat melanggar kewajiban yang ditetapkan oleh LSP
- b. menyalahgunakan sertifikat
- c. mencemarkan nama baik LSP
- d. sertifikat dilaporkan hilang oleh pemegang sertifikat

9.5.2 Pencabutan sertifikat

LSP mencabut sertifikat yang dikeluarkan apabila:

- a. terbukti sah melanggar kewajibannya
- b. terbukti menyalahgunakan sertifikat
- c. terbukti mencemarkan nama baik LSP
- d. hilang dan tidak diperpanjang

9.6. Surveilans Pemegang Sertifikat / Pemeliharaan Sertifikat

9.6.1. Pelaksanaan surveilans oleh LSP P1 dimaksudkan untuk memastikan terpeliharanya kompetensi kerja pemegang sertifikat kompetensi

9.6.2. Surveilans dilakukan secara periodik minimal sekali dalam satu tahun setelah diterbitkannya sertifikat kompetensi

9.6.3. Hasil surveilans dicatat dalam *data base* pemegang sertifikat di LSP P1

9.7. Proses Sertifikasi Ulang

LSP P1 Perguruan Tinggi /Sekolah Tinggi/Program Pendidikan Vokasi tidak melakukan proses sertifikasi ulang untuk perpanjangan sertifikat kompetensi dan disarankan untuk perpanjangan sertifikat dilakukan melalui LSP P3 yang relevan

9.8. Penggunaan Sertifikat

Penerima/pemegang Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*), menandatangani persetujuan penggunaan sertifikat yang meliputi:

- a. Penggunaan sertifikat hanya untuk ruang lingkup sertifikasi yang diberikan
- b. Memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam Skema KKNi Sertifikat VI pada Kantor Depan (*Management Certificate VI In Front Office*)
- c. Tidak menyalahgunakan sertifikat yang dapat merugikan LSP secara khusus maupun tugas Kantor Depan – *Front Office*
- d. Memelihara dan meningkatkan kompetensi sesuai dengan yang tercantum dalam sertifikat kompetensi terkait pekerjaan Kantor Depan – *Front Office*
- e. Apabila pemegang sertifikat dinilai melanggar ketentuan penggunaan sertifikat atau merugikan LSP maupun profesi, maka LSP dapat melakukan penarikan/pencabutan sertifikat; sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan LSP .

9.9. Banding

9.9.1. LSP P1 memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan banding terhadap keputusan sertifikasi.

9.9.2. LSP menyediakan formulir untuk pengajuan banding.

9.9.3. LSP membentuk tim banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat dalam proses materi yang dibanding.

9.9.4. LSP menjamin bahwa proses banding dilakukan secara obyektif dan tidak memihak

9.9.5. Banding dilaksanakan maksimal 1 (satu) hari sejak keputusan sertifikasi ditetapkan

9.9.6. LSP menyampaikan hasil banding kepada peserta pemohon banding secepatnya setelah batas waktu proses banding

9.9.7. Keputusan banding selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak pengajuan banding diterima