



SKEMA SERTIFIKASI

LSP-P2 PI GROUP

2019

SKEMA SERTIFIKASI KLASSTER
PENGELOLAAN DATA PELANGGAN

Skema sertifikasi Pengelolaan Data Pelanggan adalah skema sertifikasi klaster yang dikembangkan oleh LSP-P2 Pupuk Indonesia Group untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi kerja di LSP-P2 Pupuk Indonesia Group. Kemasan yang digunakan mengacu pada Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI No 170 Tahun 2016 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah Dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat Dan Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*). Skema sertifikasi ini digunakan sebagai acuan pada pelaksanaan assesmen oleh Asesor kompetensi LSP LSP-P2 Pupuk Indonesia Group dan memastikan kompetensi peserta pelatihan pada Pekerjaan Pengelolaan Data Pelanggan.

Ditetapkan tanggal
Oleh

AGUS SUBEKTI
Ketua Komite Skema

Disahkan tanggal
Oleh

SAIFULLAH LASINDRANG
Ketua LSP-P2 PI Group

Nomor Dokumen : SS-PD07/00/LSP-PI/2019
Nomor Salinan : 0
Status Distribusi :

☐ Terkendali

☐ Tidak terkendali



1. LATAR BELAKANG

- 1.1 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 18 ayat 1, ayat 2 dan ayat 3.
- 1.2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2014 tentang Perindustrian pasal 16 ayat 1 sampai 4, pasal 18 ayat 1 sampai 4 dan pasal 19 ayat 1 sampai 3, Pembangunan sumber daya manusia Industri dilakukan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten guna meningkatkan peran sumber daya manusia Indonesia di bidang Industri.
- 1.3 Perusahaan memandang penting sertifikasi untuk tenaga kerja pada Skema Pengelolaan Data Pelanggan
- 1.4 Penerapan skema sertifikasi ini untuk memastikan dan memelihara kompetensi yang dimiliki oleh karyawan yang tugas dan tanggungjawabnya berkaitan dengan Pengelolaan Data Pelanggan untuk mencapai kinerja yang optimal.
- 1.5 Risalah RUPS Kinerja tahun 2017 mengenai dukungan anak perusahaan PT Pupuk Indonesia Group atas terbentuknya LSP-P2 Pupuk Indonesia Group.

2. RUANG LINGKUP SKEMA SERTIFIKASI

- 2.1 Ruang lingkup penerapan skema sertifikat kompetensi Pengelolaan Data Pelanggan diterapkan di lingkungan PT Pupuk Indonesia (Persero) serta Perusahaan – Perusahaan mitra kerja.
- 2.2 Lingkup isi skema ini meliputi sejumlah unit kompetensi yang dilakukan uji kompetensi guna memenuhi kompetensi pada pekerjaan Pengelolaan Data Pelanggan.

3. TUJUAN SERTIFIKASI

- 3.1 Memastikan kompetensi kerja untuk Pengelolaan Data Pelanggan di lingkungan PT Pupuk Indonesia (Persero) serta Perusahaan – Perusahaan mitra kerja terstandarisasi.
- 3.2 Sebagai acuan bagi LSP-P2 Pupuk Indonesia Group 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 3 tahun 2014 tentang Perindustrian pasal 16 ayat 1 sampai 4, pasal 18 ayat 1 sampai 4 dan pasal 19 ayat 1 sampai 3, Pembangunan sumber daya manusia Industri dilakukan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten guna meningkatkan peran sumber daya manusia Indonesia di bidang Industri.
- 4.3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- 4.4 Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI No 170 Tahun 2016 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Jasa Profesional, Ilmiah Dan Teknis, Golongan Pokok Kegiatan Kantor Pusat Dan Konsultasi Manajemen, Golongan Konsultasi Manajemen, Bidang Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*).
- 4.5 Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) Nomor 2 tahun 2017 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi.

5. KEMASAN / PAKET KOMPETENSI

- 5.1 Jenis Kemasan : Klaster
- 5.2 Nama Skema : Pengelolaan Data Pelanggan
Rincian Unit Kompetensi

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	M.702093.007.01	Menyusun Data Pelanggan
2	M.702093.008.01	Mengelola Data Pelanggan

6. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

- 6.1 Persyaratan Dasar Pendidikan :
 - 6.1.1 Memiliki Ijazah S1 dan berpengalaman kerja di bidang Pengelolaan Data Pelanggan minimal 1 tahun, atau



- 6.1.2 Memiliki Ijazah D3 atau D2 dan berpengalaman kerja di bidang Pengelolaan Data Pelanggan minimal 2 tahun, atau
- 6.1.3 Memiliki Ijazah D1 atau SLTA / sederajat dan berpengalaman kerja di bidang Pengelolaan Data Pelanggan minimal 3 tahun.
- 6.1.4 Memiliki sertifikat pelatihan di bidang Pemasaran dan Distribusi.

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 Menjaga dan mentaati kode etik profesi secara sungguh-sungguh dan konsekuen.
- 7.2.2 Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan.
- 7.2.3 Menjamin terpeliharanya kompetensi yang sesuai pada sertifikat kompetensi.
- 7.2.4 Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar dan dapat dipertanggung jawabkan.

8. BIAYA SERTIFIKASI

- 8.1 Struktur biaya sertifikasi mencakup biaya asesmen, administrasi dan manajemen
- 8.2 Rincian biaya:
 - 8.2.1 Biaya Registrasi dan Administrasi ke LSP-P2 Pupuk Indonesia Group sebesar 60% dari total biaya uji kompetensi per Asesi



SKEMA SERTIFIKASI PENGELOLAAN DATA PELANGGAN

- 8.2.2 Biaya Proses Pelaksanaan Uji Kompetensi ke TUK dan biaya fee Asesor Kompetensi sebesar 40% dari total biaya uji kompetensi per Asesi
- 8.2.3 Total Biaya Uji Kompetensi per karyawan PI Group Rp 500.000,- , untuk karyawan mitra kerja PI Group Rp 2.000.000,-
- 8.3 Biaya sertifikasi tersebut diatas dapat berubah untuk penyesuaian dengan perubahan komponen biaya yang mempengaruhi.
- 8.4 Pembayaran biaya sertifikasi ditransfer langsung ke No.Rekening LSP-P2 Pupuk Indonesia Group.

9. PROSES SERTIFIKASI

9.1 Proses Pendaftaran

- 9.1.1 Pemohon memahami proses asesmen Pengelolaan Data Pelanggan yang mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, penjelasan proses asesmen, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat yang dapat diperoleh di sekretariat LSP-P2 Pupuk Indonesia Group.
- 9.1.2 Pemohon mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01) yang dilengkapi dengan bukti-bukti :
 - a. Copy KTP
 - b. Pas foto terbaru 3x4 background merah sebanyak 2 (dua) lembar.
 - c. Copy Ijazah S1 dan berpengalaman kerja di bidang Pengelolaan Data Pelanggan minimal 1 tahun, atau
 - d. Copy Ijazah D3 atau D2 dan berpengalaman kerja di bidang Pengelolaan Data Pelanggan minimal 2 tahun, atau
 - e. Copy Ijazah D1 atau SLTA / sederajat dan berpengalaman kerja di bidang Pengelolaan Data Pelanggan minimal 3 tahun.
 - f. Copy sertifikat pelatihan di bidang Pemasaran dan Distribusi.
- 9.1.3 Pemohon mengisi formulir Asesmen Mandiri (APL 02) dan dilengkapi dengan bukti-bukti pendukung yang relevan.



- 9.1.4 Peserta menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian.
- 9.1.5 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group 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 Pengelolaan Data Pelanggan 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-P2 Pupuk Indonesia Group 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 Hasil proses asesmen yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan Kompeten dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan untuk mengikuti proses uji kompetensi.



9.3 Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1 Uji kompetensi skema Pengelolaan Data Pelanggan dirancang untuk menilai kompetensi yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode praktek, tertulis, lisan 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 LSP.
- 9.3.3 Peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian pada skema Pengelolaan Data Pelanggan diverifikasi dan atau dikalibrasi.
- 9.3.4 Bukti yang dikumpulkan melalui uji kompetensi dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti VATM.
- 9.3.5 Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan “Kompeten” dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan “Belum Kompeten”.
- 9.3.6 Asesor menyampaikan rekaman hasil uji kompetensi dan rekomendasi kepada LSP.

9.4 Keputusan Sertifikasi

- 9.4.1 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses uji kompetensi mencukupi untuk:
 - a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi banding.
- 9.4.2 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group membentuk Tim Teknis Pengambil Keputusan Sertifikasi yang beranggotakan personil yang tidak ikut serta dalam proses pelatihan dan uji kompetensi skema sertifikasi Pengelolaan Data Pelanggan.
- 9.4.3 Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh LSP-P2 Pupuk Indonesia Group berdasarkan rekomendasi dan



informasi yang dikumpulkan oleh asesor melalui proses uji kompetensi.

- 9.4.4 Personil LSP-P2 Pupuk Indonesia Group yang membuat keputusan sertifikasi harus memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dalam proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.
- 9.4.5 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group melakukan rapat pleno untuk memverifikasi berkas sertifikasi dan menetapkan status kompetensi yang dibuat dalam Berita Acara untuk penerbitan SK Penetapan Hasil Sertifikasi dan kemudian diterbitkan Sertifikat untuk yang kompeten.
- 9.4.6 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group 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:
 - a. Melanggar ketentuan pemegang sertifikat.
 - b. Melanggar ketentuan disiplin peserta uji kompetensi.
 - c. Menyalahgunakan kewenangan yang telah diberikan.
 - d. Mencemarkan nama baik LSP
- 9.5.2 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group Akan melakukan pencabutan sertifikat apabila tidak mengindahkan peringatan yang telah diberikan dalam penyalahgunaan sertifikat.



9.6 Pemeliharaan sertifikasi

- 9.6.1 Pelaksanaan surveilen oleh LSP-P2 Pupuk Indonesia Group dimaksudkan untuk memastikan terpeliharanya kompetensi kerja pemegang sertifikat kompetensi.
- 9.6.2 Surveilen dilakukan minimal sekali dalam satu tahun setelah diterbitkannya sertifikat kompetensi.
- 9.6.3 Proses surveilen dilakukan dengan metoda analisis *logbook*, konfirmasi dari atasan langsung atau konfirmasi pihak ke-3, kunjungan ke tempat kerja maupun metoda lain yang memungkinkan untuk memastikan keterpeliharaan kompetensi pemegang sertifikat kompetensi.

9.7 Proses Sertifikasi Ulang

- 9.7.1 Pemegang sertifikat wajib mengajukan permohonan sertifikasi ulang untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat kompetensi yang dimilikinya minimal 2 bulan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat.
- 9.7.2 Persyaratan permohonan sertifikasi ulang untuk perpanjangan masa berlaku sertifikat sebagai berikut:
 - a. Mengajukan Form permohonan sertifikasi ulang;
 - b. Mengikuti asesmen penuh jika terjadi perubahan Skema Sertifikasi;
 - c. Membayar biaya perpanjangan sertifikat.
- 9.7.3 Uji kompetensi sertifikasi ulang untuk perpanjangan sertifikat dilakukan dengan metode asesmen sesuai dengan Skema Sertifikasi yang ditetapkan.

9.8 Penggunaan Sertifikat

Pemegang sertifikat skema Pengelolaan Data Pelanggan harus menandatangani persetujuan untuk :

- 9.8.1. Memenuhi ketentuan skema sertifikasi yang relevan.
- 9.8.2. Menyatakan bahwa sertifikatnya hanya berlaku untuk ruang lingkup sertifikasi yang diberikan.



- 9.8.3. Tidak menyalahgunakan sertifikat yang dapat merugikan LSP-P2 Pupuk Indonesia Group dan tidak memberikan persyaratan yang berkaitan dengan sertifikasi yang menurut LSP-P2 Pupuk Indonesia Group dianggap dapat menyesatkan atau tidak sah.
- 9.8.4. Menghentikan penggunaan semua pernyataan yang berhubungan dengan sertifikasi yang memuat acuan LSP-P2 Pupuk Indonesia Group setelah dibekukan atau dicabut sertifikatnya serta mengembalikan sertifikat kepada LSP-P2 Pupuk Indonesia Group yang menerbitkannya.

9.9 Banding

- 9.9.1 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan banding apabila keputusan sertifikasi dirasa tidak sesuai dengan keinginannya.
- 9.9.2 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group menyediakan formulir yang digunakan untuk pengajuan banding.
- 9.9.3 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group membentuk tim banding yang ditugaskan untuk menangani proses banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat subjek yang dibanding yang dijadikan materi banding.
- 9.9.4 LSP-P2 Pupuk Indonesia Group menjamin bahwa proses banding dilakukan secara objektif dan tidak memihak.
- 9.9.5 Proses banding dilakukan oleh LSP-P2 Pupuk Indonesia Group selambat – lambat nya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSP-P2 Pupuk Indonesia Group
- 9.9.6 Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak.

