

2015

Lembaga Sertifikasi Profesi
Lembaga Keuangan Mikro
CERTIF

SKEMA SERTIFIKASI DIREKTUR BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)

Ditetapkan tanggal:
Oleh:

ttd

Gonti Manalu
Ketua Komite Skema

Disahkan tanggal:
Oleh:

ttd

I Nyoman Yudiarsa
Ketua LSP

Nomor Dokumen : FM.SM.37/00/2014
Nomor Salinan : 0
Status Distribusi :

Terkendali
 Tak terkendali

1. LATAR BELAKANG

Dalam upaya meningkatkan daya saing SDM nasional, salah satu pilar guna mewujudkannya adalah dengan memastikan dan memelihara kompetensi kerja melalui pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi dan sertifikasi profesi.

Sertifikasi profesi yang efektif dapat dilihat dari meningkatnya kualitas dan daya saing sumber daya manusia, jaminan mutu produk/jasa yang dihasilkan, kelancaran proses produksi, dan meningkatnya kesejahteraan pekerja.

Lembaga Sertifikasi Lembaga Keuangan Mikro (LSP LKM) CERTIF bekerjasama dengan seluruh pemangku kepentingan, berupaya mendukung pengembangan dan penyempurnaan kompetensi kerja bagi sumber daya manusia (SDM) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Dalam skala yang lebih luas dan jangka panjang, bahwa sertifikasi profesi diharapkan dapat mendorong penguatan industri Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) menjadi sehat, kuat, efisien, dan berkesinambungan. SDM dengan kompetensi dan integritas yang baik, diharapkan dapat mendorong pertumbuhan BPRS dan menghindarkan terjadinya praktek-praktek penyimpangan dan kecurangan dalam pengelolaan BPRS.

2. RUANG LINGKUP SKEMA SERTIFIKASI

Berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: KEP.30/MEN/II/2008 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Perantara Keuangan Subsektor Perantara Keuangan Kecuali Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Jasa Perantara Moneter Lainnya Subbidang Bank Perkreditan Rakyat Syariah tanggal 15 Februari 2008, bahwa LSP LKM CERTIF mempunyai lingkup sertifikasi bidang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi serta uji kompetensi dalam rangka sertifikasi kompetensi.

3. TUJUAN SERTIFIKASI

- 3.1. Melaksanakan asesmen dan memberikan pengakuan kompetensi kerja bagi pengelola Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sesuai dengan bidang pekerjaan atau profesi.
- 3.2. Meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia (SDM) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), menuju terciptanya industri BPRS yang sehat, kuat, efisien, dan berkesinambungan.
- 3.3. Mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan industri BPRS.

4. ACUAN NORMATIF

Dasar penyusunan SKKNI Sektor Perantara Keuangan Subsektor Perantara Keuangan Kecuali Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Jasa Perantara Moneter Lainnya Subbidang Bank Perkreditan Rakyat Syariah adalah sebagai berikut:

- 4.1. Undang Undang Nomor 7 Tahun 1981 tentang Wajib Laporan Ketenagakerjaan Bagi Perusahaan.
- 4.2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998.
- 4.3. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
- 4.4. Undang Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4279).

- 4.5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). BNSP adalah Lembaga Sertifikasi Profesi Nasional yang diberi otoritas oleh pemerintah Republik Indonesia untuk memberikan lisensi melalui akreditasi kepada Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) untuk melakukan uji kompetensi tenaga profesi di Indonesia.
- 4.6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4637).
- 4.7. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-227/MEN/2003 tanggal 31 Oktober 2003 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-69/MEN/V/2004 tanggal 4 Mei 2004.
- 4.8. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 261 Tahun 2005 tentang Wajib Latih Karyawan Perusahaan.
- 4.9. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-77/MEN/IV/2005 tanggal 7 April 2005, LSP LKM CERTIF diakreditasi sebagai Lembaga Sertifikasi Profesi Lembaga Keuangan Mikro.
- 4.10. Surat Keputusan Ketua BNSP Nomor KEP-20/BNSP/V/2006 tanggal 11 Mei 2006 tentang Lisensi LSP LKM CERTIF dan Nomor KEP.330/BNSP/VI/2012 tanggal 13 Juni 2012 tentang Perpanjangan Lisensi dan Penambahan Ruang Lingkup kepada LSP LKM CERTIF.
- 4.11. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/23/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- 4.12. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/34/DPbS tanggal 29 Desember 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- 4.13. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 210 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi

5. KEMASAN / PAKET KOMPETENSI

Jenis Kemasan / Paket Kompetensi : **Direktur BPRS**

No	Kode Unit	Judul Unit Kompetensi
1	KEU.KS01.001.01	MELAKSANAKAN PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN UMUM DAN SUMBER DAYA MANUSIA
2	KEU.KS02.001.01	MELAKSANAKAN OPERASIONAL BANK SYARIAH
3	KEU.KS02.002.01	MELAKSANAKAN PEMBIAYAAN SYARIAH
4	KEU.KS02.003.01	MENGELOLA ASET DAN LIABILITAS
5	KEU.KS02.004.01	MENYUSUN RENCANA BISNIS
6	KEU.KS03.001.01	MELAKSANAKAN PERATURAN BANK SYARIAH
7	KEU.KS03.002.01	MELAKSANAKAN DAN MENGEMBANGKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
8	KEU.KS03.003.01	MELAKSANAKAN ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BANK SYARIAH
9	KEU.KS03.004.01	MELAKSANAKAN DAN MENGEMBANGKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL

6. PERMOHONAN

6.1 Proses Sertifikasi

Secara umum proses sertifikasi mencakupi: peserta yang telah memastikan diri akan kompetensinya sesuai dengan standar kompetensi untuk paket Direktur BPRS dapat segera mengajukan permohonan kepada LSP dengan memilih TUK/*Assessment centre* yang diinginkan, dengan mengisi Formulir TAA untuk permohonan dan Penilaian mandiri, yang kemudian akan dilakukan verifikasi oleh LSP LKM CERTIF terhadap formulir permohonan yang selanjutnya LSP LKM CERTIF akan menugaskan asesor kompetensi untuk dapat mengases pemohon dengan standar asesmen sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (SKKNI BPRS).

6.2 Persyaratan

Pemohon yang dapat mengikuti sertifikasi kompetensi Direktur BPRS memiliki salah satu atau lebih persyaratan sebagai berikut:

- 6.2.1. Pengetahuan di bidang perbankan yang memadai dan relevan dengan unit-unit kompetensi Direktur BPRS atau mengikuti pelatihan berbasis kompetensi yang diselenggarakan oleh Lembaga Pelatihan Kerja atau Lembaga Diklat Profesi dibuktikan dengan terbitnya Sertifikat Kehadiran Pelatihan.
- 6.2.2. Pengalaman dan keahlian di bidang perbankan dan/ atau lembaga jasa keuangan non perbankan
- 6.2.3. Pendidikan formal paling rendah setingkat Diploma III atau Sarjana Muda.

7. HAK PEMOHON SERTIFIKASI DAN KEWAJIBAN

7.1. Hak Pemohon

- 7.1.1. Pemohon berhak mendapatkan informasi yang memadai tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi. Gambaran tersebut paling sedikit mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, jadwal dan lokasi Tempat Uji Kompetensi (TUK), persetujuan mengikuti uji kompetensi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat.
- 7.1.2. Pemohon berhak mengikuti proses asesmen atau uji kompetensi.
- 7.1.3. Pemohon berhak menerima hasil uji kompetensi.
- 7.1.4. Pemohon yang dinyatakan kompeten akan mendapatkan Sertifikat Kompetensi yang ditandatangani atau disahkan oleh Pimpinan/ Ketua LSP LKM CERTIF.
- 7.1.5. Pemohon berhak untuk mengajukan keluhan dan banding atas proses dan/atau hasil dari Uji Kompetensi yang dilaksanakan oleh LSP LKM CERTIF.

7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat

- 7.2.1. Memenuhi ketentuan Skema Sertifikasi LSP LKM CERTIF yang relevan.
- 7.2.2. Menandatangani Kode Etik Pemegang Sertifikat Kompetensi
- 7.2.3. Menyatakan bahwa sertifikat hanya berlaku untuk ruang lingkup yang diberikan.
- 7.2.4. Tidak menyalahgunakan sertifikasi yang dapat merugikan LSP LKM CERTIF dan tidak memberikan persyaratan yang berkaitan dengan sertifikasi yang menurut LSP LKM CERTIF dianggap dapat menyesatkan atau tidak sah.
- 7.2.5. Mengikuti pemeliharaan Pemegang Sertifikat Kompetensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 7.2.6. Mengikuti prosedur sertifikasi ulang untuk memperbarui masa berlaku sertifikat

8. BIAYA SERTIFIKASI

- 8.1. Biaya Uji Kompetensi ditetapkan Rp2.250.000 (dua juta dua ratus lima puluh ribu rupiah) meliputi 9 unit kompetensi @Rp250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah), dan biaya penerbitan Sertifikat Kompetensi & Kartu Anggota pemegang sertifikat kompetensi Rp100.000 (seratus ribu rupiah)
- 8.2. Biaya Sertifikasi Ulang untuk memperbarui masa berlaku Sertifikat Kompetensi ditetapkan Rp1.000.000 (satu juta rupiah)

9. PROSES SERTIFIKASI

9.1. Persyaratan Pendaftaran

- 9.1.1. Pada saat pendaftaran, LSP LKM CERTIF menyediakan gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi. Gambaran tersebut paling sedikit mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, jadwal dan lokasi Tempat Uji Kompetensi (TUK), persetujuan mengikuti Uji Kompetensi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat.
- 9.1.2. Permohonan sertifikasi kompetensi Direktur BPRS disampaikan kepada LSP LKM CERTIF dengan melampirkan, sebagai berikut:

No	Dokumen
1	Formulir Permohonan Sertifikasi (FR-APL-01)
2	Penilaian Mandiri (FR-APL-02)
3	Surat Keterangan Bekerja di BPRS atau industri relevan
4	Copy Sertifikat Kehadiran Pelatihan (SKP) Sertifikasi
5	Copy Kartu Tanda Pengenal atau Identitas diri lainnya
6	Copy Sertifikat/Ijazah Pendidikan Formal terakhir
7	Pas foto warna ukuran 3x4 sebanyak 3 lembar
8	Bukti pembayaran biaya Uji Kompetensi
9	Bukti-bukti lainnya yang relevan

- 9.1.3. LSP LKM CERTIF melakukan pemeriksaan berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa pemohon sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

9.2. Proses Asesmen

- 9.2.1. LSP LKM CERTIF dalam melaksanakan asesmen menggunakan acuan pembandingan/ *benchmark* SKKNI Nomor: KEP.30/MEN/II/2008, tanggal 15 Februari 2008.
- 9.2.2. LSP LKM CERTIF menerapkan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi
- 9.2.3. Apabila terdapat perubahan skema sertifikasi yang mengharuskan asesmen tambahan, LSP LKM CERTIF mendokumentasikan dan tanpa diminta menyediakan akses publik tentang metode dan prosedur yang diperlukan untuk melakukan verifikasi agar para pemegang sertifikat memenuhi persyaratan-persyaratan yang diubah.
- 9.2.4. LSP LKM CERTIF melaksanakan asesmen dengan menerapkan metode pengumpulan bukti-bukti/ portofolio, wawancara, dan Uji Tulis yang disusun dalam perangkat asesmen berbentuk Materi Uji Kompetensi (MUK).
- 9.2.5. Asesmen direncanakan dan disusun dengan cara yang menjamin bahwa verifikasi memenuhi persyaratan uji mencakup valid, asli, terkini dan tercukupi (VACS) dan dimensi kompetensi secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi.

- 9.2.6. LSP LKM CERTIF melakukan verifikasi dan menyediakan kebutuhan khusus peserta sertifikasi, dengan alasan dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat nasional.
- 9.2.7. Bagi pemohon sertifikasi yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dan telah terverifikasi maka dapat melanjutkan ke proses Uji Kompetensi.
- 9.2.8. LSP LKM CERTIF melakukan verifikasi metode untuk asesmen peserta sertifikasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun. Verifikasi dilakukan untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.

9.3. Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1. Proses Uji Kompetensi ini merupakan bagian dari Proses Asesmen.
- 9.3.2. LSP LKM CERTIF mempunyai prosedur untuk menjamin konsistensi administrasi uji kompetensi.
- 9.3.3. LSP LKM CERTIF menetapkan, mendokumentasikan, dan memantau kriteria untuk kondisi administrasi uji kompetensi.
- 9.3.4. Apabila ada peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian, LSP LKM CERTIF menjamin bahwa peralatan tersebut telah diverifikasi atau dikalibrasi secara tepat.
- 9.3.5. Metodologi dan prosedur yang tepat (misalnya, mengumpulkan dan memelihara data statistik) didokumentasikan dan diterapkan oleh LSP LKM CERTIF dalam batasan tertentu yang dibenarkan untuk menegaskan kembali keadilan, keabsahan, keandalan, dan kinerja umum setiap ujian, dan tindakan perbaikan terhadap semua kekurangan yang dapat dikenali.

9.4. Keputusan Sertifikasi

- 9.4.1. LSP LKM CERTIF harus menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi mencukupi untuk:
 - a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi, misalnya, banding atau keluhan.
- 9.4.2. Apabila sebagian proses sertifikasi kompetensi dilaksanakan tidak langsung oleh LSP LKM CERTIF, maka LSP LKM CERTIF tidak boleh melakukan sub-kontrak untuk keputusan pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan atau pengurangan lingkup, pembekuan dan pencabutan sertifikat.
- 9.4.3. LSP LKM CERTIF membatasi keputusan sertifikasi sesuai persyaratan dalam skema sertifikasi yang digunakan.
- 9.4.4. LSP LKM CERTIF memberikan keputusan sertifikasi terhadap peserta berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi. Personil yang membuat keputusan sertifikasi tidak ikut serta dalam pelaksanaan uji kompetensi atau pelatihan peserta sertifikasi.
- 9.4.5. Personil yang membuat keputusan sertifikasi memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dengan proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.
- 9.4.6. Sertifikat tidak diserahkan oleh LSP LKM CERTIF sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.
- 9.4.7. LSP LKM CERTIF menerbitkan sertifikat kompetensi kepada semua pemohon yang telah berhak menerima sertifikat dan memelihara informasi kepemilikan sertifikat untuk setiap pemegang sertifikat.
- 9.4.8. Masa berlaku Sertifikat Kompetensi ditetapkan 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan.

9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat

- 9.5.1. LSP LKM CERTIF mempunyai kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan dan pencabutan sertifikasi, penambahan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang juga menjelaskan tindak lanjut oleh LSP LKM CERTIF.
- 9.5.2. Kegagalan dalam menyelesaikan masalah yang mengakibatkan pembekuan sertifikasi, dalam waktu yang ditetapkan oleh LSP LKM CERTIF, akan mengakibatkan pencabutan sertifikasi atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.
- 9.5.3. LSP LKM CERTIF membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan, bahwa selama pembekuan sertifikasi pemegang sertifikat tidak diperkenankan melakukan promosi terkait dengan sertifikasi yang dibekukan.
- 9.5.4. LSP LKM CERTIF membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa setelah pencabutan sertifikat, pemegang sertifikat tidak diperkenankan menggunakan sertifikatnya sebagai bahan rujukan untuk kegiatannya..

9.6. Pemeliharaan Sertifikasi / Survailen

- 9.6.1. Maksud dan tujuan pemeliharaan sertifikasi adalah melakukan pemantauan dan memastikan masih terpenuhinya profesi pihak yang disertifikasi dan/ atau terpeliharanya kompetensi kerja Pemegang Sertifikat Kompetensi.
- 9.6.2. Pemeliharaan sertifikasi dilaksanakan melalui kegiatan survailen dan pelatihan penyegaran
- 9.6.3. Survailen wajib diikuti oleh seluruh pemegang sertifikat kompetensi, dan dilakukan minimal 1 (satu) kali selama masa berlaku sertifikat (5 tahun), dengan metode diantaranya: wawancara, portofolio, dan/atau kunjungan pemantauan ke tempat kerja.
- 9.6.4. Terpeliharanya kompetensi kerja bagi pemegang sertifikat, dibuktikan dengan:
 - a. Sedang bekerja di BPRS atau industri relevan dibuktikan dengan melampirkan Surat Keterangan Bekerja.
 - b. Sedang tidak bekerja di BPRS tetapi tidak melewati 1 (satu) tahun pada saat survailen dilaksanakan, dibuktikan dengan melampirkan Surat Keterangan Bekerja terakhir.
 - c. Tidak termasuk dalam Daftar Tidak Lulus (DTL) di bidang keuangan dan perbankan.
 - d. Tidak berperkara hukum atau dinyatakan bersalah sebagai terpidana melalui keputusan pengadilan dan bersifat tetap.
- 9.6.5. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan dan verifikasi dokumen selama proses survailen, LSP LKM CERTIF akan memberikan keputusan survailen dan menerbitkan surat keputusan hasil survailen perihal terpeliharanya kompetensi kerja pemegang sertifikat kompetensi.

9.7. Sertifikasi Ulang

- 9.7.1. Maksud dan tujuan sertifikasi ulang adalah untuk memperbarui masa berlaku sertifikat kompetensi sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi yang ditetapkan
- 9.7.2. Persyaratan dan prosedur sertifikasi ulang secara umum sesuai dengan prosedur sertifikasi awal (baru). LSP LKM CERTIF menjamin selama proses sertifikasi ulang, proses tersebut memastikan kompetensi pemegang sertifikat terpelihara, dan pemegang sertifikat masih mematuhi persyaratan skema sertifikasi terkini.
- 9.7.3. Kegiatan sertifikasi ulang menjamin bahwa dalam memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak.

- 9.7.4. Metode asesmen sertifikasi ulang dilaksanakan berdasarkan verifikasi portofolio, yaitu: Surat Keputusan hasil survailen dan Surat Keterangan Bekerja terkini dari institusi BPRS ditempat kerja pemegang sertifikat. LSP LKM CERTIF dapat melaksanakan wawancara dan kunjungan ke tempat kerja pemegang sertifikat bilamana dibutuhkan.
- 9.7.5. Sertifikasi ulang bagi pemegang sertifikat kompetensi yang masa berlaku sertifikatnya telah berakhir melewati 1 (satu) tahun, maka asesmen dilakukan dengan metode Uji Tulis.
- 9.7.6. Seluruh dokumen/ portofolio sertifikasi ulang pemegang sertifikat diverifikasi dan ditetapkan keputusannya oleh LSP LKM CERTIF.
- 9.7.7. LSP LKM CERTIF menerbitkan Sertifikat Kompetensi kepada semua pemohon sertifikasi ulang yang berhak menerima sertifikat dan memelihara informasi kepemilikan sertifikat untuk setiap pemegang sertifikat.

9.8. Penggunaan Sertifikat

- 9.8.1. LSP LKM CERTIF mengatur dan mendokumentasikan persyaratan penggunaan logo atau penanda sertifikasi kompetensi.
- 9.8.2. LSP LKM CERTIF mensyaratkan pemegang sertifikat kompetensi untuk menandatangani Surat Pernyataan Pemegang Sertifikat tentang penggunaan Sertifikat Kompetensi.
- 9.8.3. LSP LKM CERTIF menetapkan prosedur tentang tindakan perbaikan untuk setiap penyalahgunaan sertifikat, termasuk penyalahgunaan logo dan atau penanda.

9.9. Banding

- 9.9.1 LSP LKM CERTIF menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup setidaknya unsur-unsur dan metoda berikut:
 - a. proses untuk menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapi, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
 - b. penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
 - c. memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.
- 9.9.2 LSP LKM CERTIF membuat kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu.
- 9.9.3 LSP LKM CERTIF memberikan penjelasan mengenai proses penanganan banding kepada pemohon sertifikasi.
- 9.9.4 LSP LKM CERTIF bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP LKM CERTIF menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.
- 9.9.5 Penyerahan, investigasi dan pengambilan keputusan atas banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.
- 9.9.6 LSP LKM CERTIF menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.
- 9.9.7 LSP LKM CERTIF memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.