

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 7 TAHUN 2014  
TENTANG  
PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI  
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG  
PENYELENGGARAAN SERTIFIKASI  
USAHA PARIWISATA

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata ini menjelaskan persyaratan pendirian dan operasional kegiatan LSU Bidang Pariwisata. Pedoman ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa LSU Bidang Pariwisata melaksanakan sertifikasi usaha pariwisata secara obyektif, kredibel dan transparan. Pedoman ini berperan sebagai dasar untuk pelaksanaan sertifikasi usaha pariwisata dalam rangka implementasi standar usaha pariwisata.

Sertifikasi Usaha Pariwisata memberikan pengakuan independen bahwa sistem manajemen dari suatu usaha pariwisata:

- a. sesuai dengan standar yang ditentukan;
- b. mampu mencapai kebijakan dan sasaran yang ditetapkan secara konsisten; dan
- c. diimplementasikan secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, sertifikasi usaha pariwisata memberikan kepastian kepada usaha pariwisata itu sendiri dan pelanggan, serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Kegiatan sertifikasi mencakup audit terhadap 3 (tiga) aspek standar usaha pariwisata yang meliputi aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Bentuk pengesahan kesesuaian terhadap standar usaha pariwisata adalah Sertifikat Usaha Pariwisata. Pedoman ini berlaku untuk pelaksanaan sertifikasi dari setiap jenis usaha pariwisata.

## B. Tujuan

Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata memiliki tujuan:

1. menjadi pedoman bagi LSU Bidang Pariwisata dalam hal :
  - a. prosedur dan persyaratan pendirian;
  - b. tata kelola LSU Bidang Pariwisata;
  - c. penilaian kinerja LSU Bidang Pariwisata; dan
  - d. tata cara sertifikasi.
2. memberikan informasi bagi masyarakat luas dan/atau pemangku kepentingan terkait dalam hal penyelenggaraan sertifikasi usaha pariwisata oleh LSU Bidang Pariwisata.

## C. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata yaitu:

1. masyarakat luas yang memiliki maksud mengajukan permohonan pendirian LSU Bidang Pariwisata;
2. pengelola LSU Bidang Pariwisata;
3. pelaku usaha pariwisata dan
4. pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

## D. Prinsip

Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata menerapkan prinsip yaitu:

1. ketidakberpihakan;
2. kompetensi;
3. tanggung jawab;
4. keterbukaan;
5. kerahasiaan; dan
6. cepat tanggap terhadap keluhan.

### 1. Ketidakberpihakan.

LSU Bidang Pariwisata harus menerapkan prinsip ketidakberpihakan yaitu:

- a. untuk menghasilkan jasa sertifikasi yang dapat memberikan kepercayaan;
- b. menghindarkan ancaman ketidakberpihakan mengingat sumber pendapatan LSU Bidang Pariwisata berasal dari pembayaran sertifikasi pelanggannya;
- c. membuat keputusan berdasarkan bukti objektif dari kesesuaian atau ketidaksesuaian yang diperoleh dari hasil audit; dan
- d. membuat keputusan tanpa dipengaruhi oleh kepentingan lain atau oleh pihak lain;

Ancaman terhadap ketidakberpihakan mencakup hal:

- a. Ancaman swakepentingan yaitu ancaman yang timbul dari seseorang atau lembaga yang bertindak untuk kepentingannya sendiri, yaitu swakepentingan terhadap keuangan.
- b. Ancaman swakajian yaitu ancaman yang timbul dari seseorang atau lembaga yang melakukan kajian terhadap pekerjaannya sendiri, yaitu apabila audit standar usaha pariwisata pelanggan dilakukan oleh seseorang dari LSU Bidang Pariwisata yang memberikan konsultasi standar usaha pariwisata kepada pelanggannya.
- c. Ancaman keakraban atau kepercayaan yaitu ancaman yang timbul dari seseorang atau lembaga yang terlalu akrab atau terlalu percaya dengan personel tertentu dibanding dengan pencarian bukti audit.
- d. Ancaman intimidasi yaitu ancaman yang dirasakan oleh seseorang atau lembaga yang merasa dipaksa secara terbuka atau rahasia, seperti ancaman akan diganti atau dilaporkan kepada penyelia.

## 2. Kompetensi.

Kompetensi personel yang didukung oleh sistem manajemen LSU Bidang Pariwisata diperlukan untuk menghasilkan jasa sertifikasi yang obyektif, kredibel dan transparan.

## 3. Tanggung Jawab.

- a. Usaha pariwisata memiliki tanggung jawab untuk memenuhi persyaratan sertifikasi.
- b. LSU Bidang Pariwisata memiliki tanggung jawab untuk mengaudit bukti objektif yang memadai sebagai dasar pengambilan keputusan sertifikasi dan penerbitan sertifikat usaha pariwisata.

## 4. Keterbukaan.

- a. LSU Bidang Pariwisata perlu :
  - 1) menyediakan akses kepada publik;
  - 2) memaparkan informasi yang sesuai dan tepat waktu mengenai tata cara sertifikasi dan status sertifikasi usaha pariwisata misalnya pemberian, perluasan, pemeliharaan, pembaruan, pembekuan, pengurangan lingkup atau pencabutan sertifikat;
  - 3) memberikan keyakinan atas integritas dan kredibilitas sertifikasi.
- b. LSU Bidang Pariwisata menyediakan akses yang sesuai atau memaparkan informasi yang tidak bersifat rahasia mengenai kesimpulan audit spesifik misalnya audit untuk menanggapi keluhan kepada pihak tertentu yang berkepentingan.

5. Kerahasiaan.

LSU Bidang Pariwisata harus menjaga kerahasiaan seluruh informasi kepemilikan pelanggan dalam mengaudit kesesuaian terhadap persyaratan sertifikasi secara memadai.

6. Cepat Tanggap Terhadap Keluhan.

LSU Bidang Pariwisata harus cepat tanggap terhadap keluhan dari pelanggan dan menangani keluhan tersebut dengan benar secara efektif dan efisien. Cepat tanggap yang efektif terhadap keluhan merupakan sarana perlindungan yang efektif bagi LSU Bidang Pariwisata, pelanggannya dan pengguna sertifikasi lainnya terhadap kesalahan, kelalaian atau perilaku yang tidak wajar. Kepercayaan dalam kegiatan sertifikasi akan terpelihara apabila keluhan diproses secara benar.

Keseimbangan antara prinsip keterbukaan dan kerahasiaan, termasuk cepat tanggap terhadap keluhan, penting untuk menunjukkan integritas dan kredibilitas LSU Bidang Pariwisata kepada seluruh pemangku kepentingan.

E. Ruang Lingkup

Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata memiliki ruang lingkup mencakup :

- a. manajemen LSU Bidang Pariwisata;
- b. struktur LSU Bidang Pariwisata;
- c. sumber daya LSU Bidang Pariwisata;
- d. informasi sertifikasi usaha pariwisata; dan
- e. tata cara sertifikasi usaha pariwisata.

F. Pengertian Umum

Pengertian umum dalam Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata, sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah usaha pariwisata yang wajib mengikuti sertifikasi.
2. Pelanggan Tersertifikasi adalah usaha pariwisata yang dinyatakan lulus sertifikasi sesuai dengan jenis usahanya dan telah menerima sertifikat usaha pariwisata.
3. Audit adalah pemeriksaan dan penilaian yang objektif dan sistematis berdasarkan bukti-bukti untuk mengambil kesimpulan sesuai dengan Standar Usaha Pariwisata.
4. Auditor Bidang Pariwisata yang selanjutnya disebut Auditor adalah seseorang yang melakukan audit di bidang pariwisata.

5. Kompetensi adalah kemampuan menerapkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk mencapai hasil yang diinginkan.
6. Konsultasi Sistem Manajemen Usaha Pariwisata adalah partisipasi dalam perancangan, penerapan atau pemeliharaan suatu standar usaha pariwisata, misalnya penyiapan atau pembuatan manual atau prosedur dan memberikan saran khusus, instruksi atau solusi tertentu terhadap pengembangan dan penerapan standar usaha pariwisata.
7. Pemandu adalah orang yang ditunjuk oleh pelanggan untuk memfasilitasi tim audit.
8. Pengamat adalah orang yang menyertai tim audit tetapi tidak melakukan audit.
9. Area Teknis adalah area yang memiliki kesamaan proses yang relevan dengan jenis standar usaha pariwisata yang spesifik yang terkait dengan aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

## BAB II MANAJEMEN LSU BIDANG PARIWISATA

Manajemen LSU Bidang Pariwisata mencakup :

- a. sistem manajemen LSU Bidang Pariwisata; dan
- b. pengelolaan kegiatan LSU Bidang Pariwisata.

### A. Sistem Manajemen LSU Bidang Pariwisata

Sistem manajemen LSU Bidang Pariwisata mencakup :

1. persyaratan sistem manajemen;
2. manual sistem manajemen;
3. pengendalian dokumen; dan
4. pengendalian rekaman.

#### 1. Persyaratan Sistem Manajemen Umum

LSU Bidang Pariwisata harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan, dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan pencapaian persyaratan pedoman ini secara konsisten.

Manajemen puncak LSU Bidang Pariwisata harus :

- a. menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan dan sasaran untuk kegiatannya;
- b. menyediakan bukti komitmen untuk mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen berdasarkan persyaratan pedoman ini;
- c. menjamin bahwa kebijakannya dimengerti, diterapkan, dan dipelihara pada seluruh tingkatan organisasi LSU Bidang Pariwisata; dan
- d. menunjuk satu anggota manajemen yang diluar tanggung jawab lainnya harus memiliki tanggung jawab dan kewenangan yang mencakup :
  - 1) menjamin bahwa proses dan prosedur yang diperlukan untuk sistem manajemen ditetapkan, diterapkan, dan dipelihara; dan
  - 2) melaporkan kepada manajemen puncak mengenai kinerja sistem manajemen dan kebutuhan untuk perbaikannya.

## 2. Manual Sistem Manajemen

Seluruh persyaratan yang terdapat dalam Standar ini harus :

- a. dibuat dalam manual atau dokumen terkait; dan
- b. menjamin bahwa manual dan dokumen terkait dapat diakses oleh seluruh personel yang terkait.

## 3. Pengendalian Dokumen

LSU Bidang Pariwisata harus menetapkan prosedur untuk mengendalikan dokumen internal dan eksternal yang berhubungan dengan pemenuhan standar ini, baik berupa form atau tipe media apapun. Prosedur pengendalian dokumen dibutuhkan untuk :

- a. menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan;
- b. meninjau dan memutakhirkan seperlunya dan menyetujui ulang dokumen;
- c. menjamin bahwa setiap perubahan dan status revisi terakhir dokumen teridentifikasi;
- d. menjamin bahwa versi dokumen yang berlaku dan relevan tersedia di tempat penggunaan;
- e. menjamin bahwa dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali;
- f. menjamin bahwa dokumen eksternal teridentifikasi dan distribusinya terkendali, dan
- g. mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa yang tidak disengaja dan memberi identifikasi yang sesuai untuk dokumen tersebut jika dokumen itu disimpan untuk maksud tertentu.

## 4. Pengendalian Rekaman

LSU Bidang Pariwisata harus menetapkan prosedur untuk menetapkan :

- a. pengendalian yang dibutuhkan untuk pengidentifikasian, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, waktu retensi;
- b. pemusnahan dari rekaman berkaitan dengan pemenuhan pedoman ini; dan
- c. penyimpanan rekaman dalam periode waktu tertentu sesuai dengan ketentuan kontrak dan legal. Akses terhadap rekaman ini harus konsisten dengan pengaturan kerahasiaan.

## B. Pengelolaan Kegiatan LSU Bidang Pariwisata

Pengelolaan kegiatan LSU Bidang Pariwisata mencakup :

1. tanggung jawab hukum;
2. manajemen ketidakberpihakan; dan
3. pertanggunggugatan dan keuangan.

## 1. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung Jawab Hukum LSU Bidang Pariwisata mencakup :

- a. perjanjian sertifikasi yang memuat :
  - 1) penyediaan kegiatan sertifikasi kepada pelanggannya; dan
  - 2) pernyataan apabila LSU Bidang Pariwisata memiliki beberapa kantor atau pelanggan memiliki beberapa lokasi, maka harus menjamin adanya perjanjian yang berkekuatan hukum antara LSU Bidang Pariwisata dengan pelanggan di seluruh lokasi yang tercakup dalam lingkup sertifikasi usaha pariwisata.
- b. keputusan sertifikasi yang memuat :
  - 1) pemberian;
  - 2) pemeliharaan;
  - 3) pembaruan;
  - 4) perluasan;
  - 5) pengurangan;
  - 6) pembekuan; dan
  - 7) pencabutan sertifikat usaha pariwisata

LSU Bidang Pariwisata memiliki tanggung jawab secara hukum atas seluruh kegiatan sertifikasinya.

## 2. Manajemen Ketidakberpihakan

Dalam melaksanakan Manajemen Ketidakberpihakan LSU Bidang Pariwisata harus :

- a. membuat pernyataan yang dapat diakses publik yang menunjukkan ketidakberpihakannya dalam melaksanakan kegiatan sertifikasi, mengelola konflik kepentingan dan menjamin objektivitas kegiatan sertifikasi;
- b. mengidentifikasi, menganalisis dan mendokumentasikan kemungkinan konflik kepentingan yang timbul dari kegiatan sertifikasi termasuk setiap konflik yang timbul dari hubungan kerjanya;
- c. mendokumentasikan dan dapat membuktikan cara mengeliminasi atau memperkecil ancaman ketidakberpihakan baik dari internal maupun eksternal atau dari kegiatan orang lain, lembaga lain atau organisasi lain;
- d. memperhatikan penyebab ancaman ketidakberpihakan :
  - 1) kepemilikan;
  - 2) penentu kebijakan;
  - 3) manajemen;
  - 4) personel;
  - 5) sumber daya milik bersama;
  - 6) keuangan;
  - 7) kontrak; dan



- 8) pemasaran dan pembayaran komisi penjualan atau insentif lainnya dari pelanggan baru.
- e. menetapkan paling kurang 2 (dua) tahun sebagai periode minimal dari akhir konsultasi standar usaha pariwisata untuk mengurangi ancaman yang mempengaruhi terhadap ketidakberpihakan;
- f. mengambil tindakan untuk menanggapi setiap ancaman terhadap ketidakberpihakan yang timbul dari tindakan orang lain, lembaga atau organisasi lain;
- g. bertindak secara tidak berpihak dan tidak diizinkan memberi tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya yang mengkompromikan ketidakberpihakan;
- h. mensyaratkan personel, baik internal maupun eksternal, untuk mengungkapkan seluruh situasi yang mungkin menimbulkan konflik kepentingan pada personel atau LSU Bidang Pariwisata tersebut; dan
- i. menggunakan informasi sebagai masukan untuk mengidentifikasi ancaman terhadap ketidakberpihakan yang timbul akibat kegiatan personel atau organisasi yang mempekerjakan personel tersebut.

Dalam melaksanakan Manajemen Ketidakberpihakan LSU Bidang Pariwisata tidak boleh :

- a. melakukan sertifikasi pada usaha pariwisata yang memiliki saham pada LSU Bidang Pariwisata tersebut;
- b. menawarkan atau menyediakan konsultasi standar usaha pariwisata.
- c. menawarkan atau menyediakan audit internal kepada pelanggan yang disertifikasinya;
- d. mensertifikasi standar usaha pariwisata pelanggan apabila LSU Bidang Pariwisata melakukan audit internal (*self assessment*) terhadap pelanggan dalam selang waktu dua tahun terakhir;
- e. mensertifikasi standar usaha pariwisata pada pelanggan yang telah menerima konsultasi standar usaha pariwisata atau audit internal (*self assessment*) jika hubungan antara organisasi konsultan dengan LSU Bidang Pariwisata menunjukkan ancaman yang mempengaruhi ketidakberpihakan LSU Bidang Pariwisata;
- f. mensubkontrakkan jasa audit kepada konsultan karena merupakan suatu ancaman yang tidak dapat diterima terhadap ketidakberpihakan LSU Bidang Pariwisata. Hal ini tidak berlaku bagi individu yang dikontrak sebagai auditor sebagaimana tercakup dalam Penggunaan Auditor Eksternal dan Tenaga Ahli Teknis Eksternal Individual;
- g. memasarkan atau menawarkan secara bersamaan dengan kegiatan organisasi yang menyediakan konsultasi standar usaha pariwisata;

- h. menyatakan atau menunjukkan bahwa sertifikasi akan lebih sederhana, lebih mudah, lebih cepat atau lebih murah jika organisasi konsultan tertentu digunakan;
  - i. memberikan jaminan bahwa tidak ada konflik kepentingan, personel yang telah memberikan konsultasi standar usaha pariwisata termasuk mereka yang bertindak dalam kapasitas manajerial, jika mereka telah terlibat dalam konsultasi standar usaha pariwisata terhadap pelanggan yang sedang ditangani dalam dua tahun setelah berakhirnya konsultasi tersebut; dan
  - j. menggunakan personel internal atau eksternal kecuali mereka dapat menunjukkan bahwa tidak ada konflik kepentingan.
3. Pertanggunggutan dan Keuangan
- Dalam melaksanakan Pertanggunggutan dan Keuangan LSU Bidang Pariwisata harus :
- a. mampu menunjukkan telah mengevaluasi resiko yang timbul dari kegiatan sertifikasinya;
  - b. memiliki pengaturan yang cukup seperti asuransi atau cadangan, untuk menanggung pertanggunggutan yang timbul dari operasinya dalam setiap bidang kegiatan dan wilayah operasional LSU Bidang Pariwisata beroperasi;
  - c. mengevaluasi keuangan dan sumber pendapatannya; dan
  - d. melaporkan kegiatannya kepada Komisi Otorisasi Sertifikasi Usaha Pariwisata sebagaimana ditetapkan dalam Komite Pengamanan Ketidakberpihakan bahwa sejak awal dan selama berlangsungnya kegiatan tidak ada tekanan komersial, keuangan atau tekanan lainnya yang mengkompromikan ketidakberpihakan.

### BAB III STRUKTUR LSU BIDANG PARIWISATA

Struktur LSU Bidang Pariwisata mencakup :

- a. struktur organisasi dan manajemen puncak; dan
- b. komite pengamanan ketidakberpihakan.

#### A. Struktur Organisasi dan Manajemen Puncak

##### 1. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi LSU Bidang Pariwisata sekurang-kurangnya terdiri atas :

- a. manajemen;
- b. personel yang dilibatkan dalam kegiatan sertifikasi; dan
- c. komite/dewan yang terlibat dalam pengambilan keputusan LSU Bidang Pariwisata.

Masing-masing jabatan struktural tersebut harus memiliki hubungan kerja dengan kewenangan sesuai dengan kedudukan masing-masing.

LSU Bidang Pariwisata harus menyusun uraian tugas untuk jabatan-jabatan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. tugas;
- b. tanggung jawab; dan
- c. wewenang.

##### 2. Manajemen Puncak

LSU Bidang Pariwisata harus menetapkan suatu komite/dewan pada manajemen puncak yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab menyeluruh untuk setiap hal berikut:

- a. pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan operasi lembaga;
- b. pengawasan penerapan kebijakan dan prosedur;
- c. pengawasan keuangan lembaga;
- d. kinerja audit dan sertifikasi dan cepat tanggap terhadap keluhan;
- e. keputusan sertifikasi;
- f. pendelegasian wewenang kepada komite atau individu jika dipersyaratkan, untuk melaksanakan kegiatan tertentu atas nama LSU Bidang Pariwisata;
- g. pengaturan kontrak; dan
- h. penyediaan sumberdaya yang memadai untuk kegiatan sertifikasi usaha bidang pariwisata.

LSU Bidang Pariwisata harus memiliki aturan resmi untuk penetapan, kerangka acuan kerja dan operasi setiap komite yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi.

B. Komite Pengamanan Ketidakberpihakan

1. LSU Bidang Pariwisata membentuk Komite Pengaman Ketidakberpihakan dengan tujuan:
  - a. membantu pengembangan kebijakan yang berkaitan dengan ketidakberpihakan kegiatan sertifikasi;
  - b. melakukan langkah pencegahan terjadinya ketidakberpihakan;
  - c. memberikan saran mengenai hal yang mempengaruhi ketidakberpihakan penyelenggaraan sertifikasi, termasuk keterbukaan dan persepsi publik;
  - d. melakukan tinjauan minimal setahun sekali mengenai ketidakberpihakan dalam proses audit, sertifikasi dan pengambilan keputusan LSU Bidang Pariwisata; dan
  - e. memberi tugas atau kewajiban lain sepanjang tugas atau kewajiban tambahan ini tidak mempengaruhi ketidakberpihakan komite.
2. LSU Bidang Pariwisata harus menetapkan pembentukan komite dengan mencakup
  - a. komposisi;
  - b. kerangka acuan kerja
  - c. kewajiban;
  - d. kewenangan;
  - e. kompetensi anggota;
  - f. tanggung jawab;
  - g. keterwakilan pihak yang berkepentingan secara seimbang baik dari internal maupun eksternal LSU Bidang Pariwisata;
  - h. akses terhadap seluruh informasi yang diperlukan agar komite mampu memenuhi fungsinya; dan
  - i. klausul khusus bahwa jika manajemen puncak LSU Bidang Pariwisata tidak menghargai saran komite, maka komite melaporkan kepada pihak yang berwenang, yaitu Komisi Otorisasi Sertifikasi Usaha Pariwisata, dan pemangku kepentingan. Dalam pelaporan tersebut, komite harus mentaati persyaratan kerahasiaan yang berkaitan dengan pelanggan dan LSU Bidang Pariwisata.
3. Dalam hal membantu tugas Komite Pengaman Ketidakberpihakan, LSU Bidang Pariwisata dapat mengundang pihak utama yang berkepentingan :
  - a. pelanggan LSU Bidang Pariwisata;
  - b. pelanggan organisasi yang standar usaha pariwisatanya disertifikasi;
  - c. perwakilan asosiasi industri;
  - d. asosiasi profesi;
  - e. perwakilan pemerintah dan/atau lembaga terkait; dan
  - f. perwakilan lembaga swadaya masyarakat, termasuk organisasi konsumen.

## BAB IV SUMBER DAYA LSU BIDANG PARIWISATA

Sumber Daya LSU Bidang Pariwisata mencakup :

- a. kompetensi manajemen dan personel;
- b. personel yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi;
- c. auditor eksternal dan tenaga ahli teknis eksternal individual;
- d. rekaman personel;
- e. subkontrak (*outsourcing*).

### A. Kompetensi Manajemen dan Personel

#### 1. Kompetensi Manajemen

Kriteria kompetensi harus ditetapkan dengan memperhatikan:

- a. proses yang terdokumentasi;
- b. personel yang terlibat dalam manajemen dan pelaksanaan audit dan sertifikasi;
- c. persyaratan setiap jenis standar usaha pariwisata atau spesifikasi untuk setiap area teknik, dan untuk setiap fungsi dalam proses sertifikasi; dan
- d. keluaran proses harus berupa kriteria pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam tugas audit dan tugas sertifikasi secara efektif.

#### 2. Kompetensi Personel

Personel LSU Bidang Pariwisata harus memiliki:

- a. pengetahuan yang sesuai dengan jenis usaha pariwisata dan area geografi LSU Bidang Pariwisata tersebut beroperasi;
- b. kompetensi sesuai dengan area teknis/skema sertifikasi spesifik, termasuk untuk setiap fungsi dalam kegiatan sertifikasi.
- c. kemampuan untuk menunjukkan kompetensinya sebelum melaksanakan fungsi spesifik.

Kompetensi Auditor (Pengetahuan Khusus)

Pengetahuan khusus sebagai kompetensi Auditor yang harus dimiliki setidaknya mencakup:

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025 khususnya tentang Pembangunan Industri Pariwisata.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata.
- d. Standar Usaha Pariwisata.

Persyaratan menjadi Auditor Bidang Pariwisata :

- a. Persyaratan bagi yang belum berprofesi sebagai Auditor, meliputi :
  1. Warga Negara Indonesia.
  2. Pendidikan minimum Sekolah Menengah Umum (SMU).
  3. Sertifikat Keikutsertaan Pelatihan Auditor Bidang Pariwisata dengan materi mencakup :
    - a) Peraturan Perundang-undangan di bidang Kepariwisata yang diselenggarakan oleh Kementerian;
    - b) Standar Usaha Pariwisata; dan
    - c) Penyelenggaraan LSU Bidang Pariwisata.
  4. Sertifikat Kelulusan Pelatihan Auditor Bidang Pariwisata yang diselenggarakan oleh institusi yang berwenang dengan materi mencakup :
    - a) teknik audit;
    - b) praktek audit;
    - c) presentasi; dan
    - d) tes tertulis.
  5. Memiliki pengalaman bekerja di bidang pariwisata sesuai dengan bidangnya atau memiliki pengalaman magang audit standar usaha pariwisata.
- b. Persyaratan bagi yang telah berprofesi sebagai Auditor, meliputi :
  1. Warga Negara Indonesia.
  2. Pendidikan minimum Sekolah Menengah Umum (SMU).
  3. Sertifikat Keikutsertaan Pelatihan Auditor Bidang Pariwisata dengan materi mencakup :
    - a) Peraturan Perundang-undangan di bidang Kepariwisata yang diselenggarakan oleh Kementerian;
    - b) Standar Usaha Pariwisata; dan
    - c) Penyelenggaraan LSU Bidang Pariwisata.
  4. Memiliki pengalaman magang audit usaha pariwisata.

Dalam hal tidak terdapat tenaga auditor warga Negara Indonesia untuk melakukan audit atas usaha pariwisata yang mempunyai kekhususan, maka audit dapat dilakukan oleh tenaga auditor warga Negara asing yang memiliki pengalaman melakukan audit paling kurang 5 tahun dengan jabatan terakhir paling rendah manajer, serta memenuhi persyaratan sebagai tenaga kerja asing di Indonesia.

Dalam melakukan sertifikasi, LSU Bidang Pariwisata menugaskan tim auditor yang memiliki kompetensi mencakup:

- a. kompetensi teknis usaha pariwisata terkait; dan
- b. kompetensi teknik audit.

Apabila kompetensi dalam satu tim tidak terpenuhi, dapat ditambahkan dengan tenaga ahli di bidangnya.

Tabel Kompetensi Personel yang Terlibat  
dalam Sertifikasi Usaha Pariwisata

ASPEK \ PERSONEL	Auditor	Lead Auditor	Tenaga Ahli	Pengambil Keputusan	Pengelola (Personil Kontrak Review)
<b>KOMPETENSI KHUSUS</b>					
Pengetahuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.	√	√	√	√	
Pengetahuan Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Nasional 2010-2025, khususnya tentang Pembangunan Industri Pariwisata.	√	√	√	√	
Pengetahuan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata.	√	√	√	√	
Pengetahuan Standar Usaha Pariwisata.	√	√	√	√	
<b>KOMPETENSI UMUM</b>					
Pengetahuan tentang praktek manajemen bisnis.	√	√	√	√	
Pengetahuan tentang prinsip, praktek dan teknik audit.	√+	√++		√	
Pengetahuan Tentang standar sistem manajemen khusus/dokumen normatif.	√+	√++		√	√
Pengetahuan tentang proses lembaga sertifikasi.	√	√		√	√
Pengetahuan tentang bisnis pelanggan/sektor.	√+	√++	√	√	√
Pengetahuan tentang produk, proses dan usaha pariwisata.	√	√	√	√	
Kemampuan berkomunikasi dengan semua tingkatan pada usaha pariwisata.	√	√		√	
keahlian mencatat dan menulis laporan.	√	√		√	
Keahlian presentasi.	√	√+		√	
Keahlian wawancara.	√	√		√	
Keahlian mengelola kegiatan audit.	√	√+		√	

Keterangan : +) memiliki keahlian khusus,

++) memiliki keahlian dan pengalaman lebih

3. Proses evaluasi kompetensi manajemen dan personel

Proses Evaluasi kompetensi manajemen dan personel mencakup :

- a. evaluasi kompetensi awal;
- b. pemantauan berkelanjutan terhadap kompetensi dan kinerja seluruh personel; dan
- c. manajemen dan pelaksanaan audit dan sertifikasi.

4. Pertimbangan Lain

- a. Dalam penentuan persyaratan kompetensi untuk personel yang melakukan sertifikasi, LSU Bidang Pariwisata harus menunjukkan fungsi yang dilakukan oleh personel manajemen dan administrasi selain mereka yang secara langsung melaksanakan kegiatan audit dan sertifikasi.
- b. LSU Bidang Pariwisata harus memiliki akses keahlian teknis yang diperlukan untuk memberikan saran tentang hal yang secara langsung terkait dengan sertifikasi untuk area teknis, jenis standar usaha pariwisata dan area geografis tempat LSU Bidang Pariwisata beroperasi. Saran tersebut mungkin dapat diberikan secara eksternal atau oleh LSU Bidang Pariwisata.

B. Personel Yang Terlibat Dalam Kegiatan Sertifikasi

Dalam rangka menentukan Personel yang Terlibat dalam Kegiatan Sertifikasi, LSU Bidang Pariwisata harus :

1. memiliki personel yang memiliki kompetensi yang cukup untuk mengelola tipe dan lingkup program audit serta pekerjaan sertifikasi lainnya yang dilakukan;
2. mempekerjakan atau memiliki akses kepada auditor dalam jumlah yang cukup termasuk ketua tim audit dan tenaga ahli teknis yang mencakup seluruh kegiatannya untuk menangani volume pekerjaan audit yang dilakukan;
3. menetapkan kewajiban, tanggung jawab dan wewenang untuk setiap personelnnya;
4. menetapkan proses seleksi, pelatihan, wewenang auditor dan seleksi tenaga ahli teknis yang digunakan dalam kegiatan sertifikasi. Evaluasi kompetensi awal seorang auditor harus mencakup kemampuan dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan selama audit, sebagaimana ditetapkan oleh evaluator yang kompeten yang mengamati auditor dalam melaksanakan audit;
5. mempertimbangkan perilaku personel yang dilibatkan dalam kegiatan sertifikasi, memiliki ciri-ciri perilaku ideal, antara lain :
  - a. etis yaitu adil, mengatakan yang sebenarnya, tulus, jujur dan bijaksana;
  - b. berpikiran terbuka, yaitu bersedia mempertimbangkan ide atau pandangan alternatif;
  - c. diplomatik, yaitu bijaksana dalam menghadapi orang;



- d. kolaboratif, yaitu efektif berinteraksi dengan orang lain;
- e. jeli, yaitu sadar secara aktif terhadap lingkungan fisik dan kegiatan;
- f. tanggap, yaitu secara naluriah menyadari dan mampu memahami situasi;
- g. serbaguna, yaitu mudah menyesuaikan untuk situasi yang berbeda;
- h. ulet, yaitu gigih dan fokus pada pencapaian tujuan;
- i. tegas, yaitu mencapai kesimpulan tepat waktu berdasarkan alasan logis dan analisis;
- j. percaya diri, yaitu tindakan dan bersikap yang tidak terpengaruh;
- k. profesional, yaitu menunjukkan sikap sopan, teliti dan umumnya seperti kesenjangan di tempat kerja;
- l. bermoral berani, yaitu bersedia untuk bertindak secara bertanggung jawab dan etis bahkan meskipun tindakan ini tidak selalu populer dan kadang-kadang dapat menyebabkan perselisihan atau konfrontasi; dan
- m. kemampuan mengorganisasi, yaitu menunjukkan manajemen waktu yang efektif, prioritas, perencanaan, dan efisiensi.

Penentuan perilaku tergantung keadaan dan kelemahan hanya dapat menjadi jelas dalam konteks tertentu. Lembaga sertifikasi harus mengambil tindakan yang sesuai untuk setiap kelemahan yang teridentifikasi negatif yang berpengaruh merugikan kepada sertifikasi.

- 6. memiliki proses untuk mencapai dan memperagakan audit secara efektif, termasuk penggunaan auditor dan ketua tim audit yang memiliki keterampilan dan pengetahuan audit umum dan keterampilan serta pengetahuan yang tepat untuk mengaudit bidang teknis yang spesifik;
- 7. menjamin bahwa auditor dan/atau tenaga ahli teknis, bila diperlukan, memiliki pengetahuan mengenai proses audit, persyaratan sertifikasi dan persyaratan lainnya yang relevan;
- 8. memberikan akses kepada auditor dan tenaga ahli teknis terhadap seperangkat prosedur terdokumentasi mutakhir yang mencakup instruksi audit dan seluruh informasi yang relevan dengan kegiatan sertifikasi;
- 9. menggunakan auditor dan tenaga ahli teknis yang memiliki kompetensi tertentu sesuai bidang kegiatan sertifikasi;
- 10. menugaskan auditor dan tenaga ahli teknis dalam tim untuk audit spesifik sesuai yang dijabarkan pada Penggunaan Auditor Eksternal Dan Tenaga Ahli Teknis Eksternal Individual;
- 11. mengidentifikasi kebutuhan pelatihan;
- 12. memberikan kesempatan atau menyediakan akses pada pelatihan spesifik untuk menjamin auditor, tenaga ahli, dan personel lainnya yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi kompeten untuk melaksanakan fungsinya;
- 13. menjamin kinerja yang memuaskan dari seluruh personel yang terlibat dalam kegiatan audit dan sertifikasi;
- 14. mempunyai prosedur yang terdokumentasi dan kriteria untuk memantau dan mengukur kinerja seluruh personel yang terlibat berdasarkan

frekuensi penugasan dan tingkat resiko yang terkait dengan kegiatan mereka;

15. mengkaji kompetensi personelnnya dalam hal kinerja mereka untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan; dan
16. melakukan pengamatan kinerja dari setiap auditor di lapangan.

Kelompok atau individu yang mengambil keputusan dalam pemberian, pemeliharaan, pembaruan, perluasan, pengurangan, pembekuan atau pencabutan sertifikasi harus memahami standar dan persyaratan sertifikasi yang berlaku dan telah memperagakan kompetensinya untuk mengevaluasi proses audit dan rekomendasi terkait dari tim audit.

Prosedur pemantauan untuk auditor yang terdokumentasi harus mencakup kombinasi observasi lapangan, tinjauan laporan audit dan umpan balik dari pelanggan atau pasar, dan harus ditetapkan dalam persyaratan terdokumentasi. Pemantauan ini harus didesain sedemikian rupa untuk meminimalkan gangguan proses sertifikasi, terutama dari sudut pandang pelanggan.

#### C. Auditor Eksternal Dan Tenaga Ahli Teknis Eksternal Individual

LSU Bidang Pariwisata harus mensyaratkan auditor dan tenaga ahli teknis eksternal untuk membuat perjanjian tertulis yang memuat komitmen mereka untuk mematuhi kebijakan dan prosedur yang berlaku sebagaimana ditetapkan oleh LSU Bidang Pariwisata. Perjanjian tersebut harus mencakup aspek yang berkaitan dengan kerahasiaan, bebas dari kepentingan komersial, dan tekanan lainnya, serta harus mensyaratkan auditor dan tenaga ahli teknis eksternal untuk memberitahukan LSU Bidang Pariwisata setiap hubungannya saat ini dan sebelumnya dengan organisasi yang akan mereka audit.

Penggunaan auditor dan tenaga ahli teknis individual berdasarkan perjanjian tersebut di atas bukan merupakan subkontrak sebagaimana dijelaskan dalam Subkontrak (*Outsourcing*).

#### D. Rekaman Personel

LSU Bidang Pariwisata harus memelihara rekaman personel yang mutakhir mencakup kualifikasi, pelatihan, pengalaman, afiliasi, status profesional, kompetensi dan setiap jasa konsultasi yang relevan yang telah diberikan. Rekaman personel yang dimaksud di atas merupakan rekaman personel manajemen dan personel administratif, serta personel yang melakukan kegiatan sertifikasi.

#### E. Subkontrak (*Outsourcing*)

LSU Bidang Pariwisata tidak boleh melakukan Subkontrak (*Outsourcing*) dalam hal keputusan untuk pemberian, pemeliharaan, pembaruan, perluasan, pengurangan, pembekuan atau pencabutan sertifikat.

## BAB V INFORMASI SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

Informasi Sertifikasi Usaha Pariwisata mencakup:

- a. informasi yang dapat diakses publik;
- b. sertifikat usaha pariwisata;
- c. acuan sertifikasi dan penggunaan tanda;
- d. kerahasiaan; dan
- e. pertukaran informasi antara LSU bidang pariwisata dan pelanggannya;

### A. Informasi yang Dapat Diakses Publik

Dalam rangka memberikan Informasi yang dapat diakses publik LSU Bidang Pariwisata harus :

1. memelihara dan membuat akses publik terhadap informasi yang menjelaskan proses audit, proses sertifikasi untuk pemberian, pemeliharaan, perluasan, pembaruan, pengurangan, pembekuan atau pencabutan sertifikasi, dan kegiatan sertifikasi, jenis standar usaha pariwisata dan wilayah geografi dimana lembaga tersebut beroperasi.
2. memberikan informasi yang dapat diakses publik mengenai sertifikasi yang diberikan, dibekukan atau dicabut termasuk iklan yang akurat dan tidak menyesatkan.
3. menyediakan cara untuk mengkonfirmasi keabsahan dari sertifikasi yang diberikan berdasarkan permintaan setiap pihak.
4. memberikan informasi mengenai laporan pelaksanaan sertifikasi.
5. membuat laporan pelaksanaan kegiatan LSU Bidang Pariwisata sesuai dengan format sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Tujuan
- C. Ruang Lingkup
- D. Sasaran
- E. Keluaran (*Output*)
- F. Hasil yang diharapkan (*Outcome*)
- G. Sistematika

### BAB II LAPORAN KEGIATAN

- A. Data Perusahaan yang disertifikasi
- B. Data Perusahaan yang lulus sertifikasi
- C. Data Perusahaan yang mengikuti Sertifikasi Ulang
- D. Data Auditor yang tercatat pada LSU Bidang Pariwisata
- E. Data Auditor yang telah ditugaskan melakukan audit
- F. Keputusan-keputusan penting, yang diterbitkan oleh LSU Bidang Pariwisata
- G. Dokumentasi kegiatan sertifikasi yang telah dilakukan

### BAB III EVALUASI KINERJA LSU BIDANG PARIWISATA

- A. Evaluasi kesesuaian kebutuhan sertifikasi dan tenaga Auditor
- B. Evaluasi materi audit dan atau Standar Usaha Pariwisata
- C. Evaluasi pembiayaan penyelenggaraan sertifikasi usaha pariwisata

### BAB IV RENCANA PENGEMBANGAN LSU BIDANG PARIWISATA

- A. Rencana pengembangan cabang LSU Bidang Pariwisata
- B. Rencana pengembangan jaminan mutu materi Standar Usaha Pariwisata
- C. Rencana pengembangan materi audit
- D. Rencana penambahan jumlah Auditor
- E. Rencana pengembangan infrastruktur LSU Bidang Pariwisata

### BAB V PENUTUP

#### B. Sertifikat Usaha Pariwisata

Dalam rangka penerbitan Sertifikat Usaha Pariwisata LSU Bidang Pariwisata harus :

1. memberikan sertifikat kepada pelanggan tersertifikasi sesuai dengan formatnya;
2. menetapkan tanggal masa berlaku sertifikat setelah keputusan sertifikasi; dan
3. membuat sertifikat dengan mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
  - a. nama dan lokasi geografi tiap pelanggan yang standar usaha pariwisatanya disertifikasi (atau lokasi geografis kantor pusat dan setiap lokasi dalam lingkup sertifikasi multilokasi;
  - b. tanggal pemberian, perluasan atau pembaruan sertifikasi;
  - c. tanggal kadaluarsa atau batas waktu sertifikasi ulang sesuai dengan siklus sertifikasi ulang;
  - d. kode identifikasi tertentu;
  - e. standar dan/atau dokumen normatif lainnya, mencakup nomor penerbitan dan/atau revisi, yang digunakan untuk audit pelanggan tersertifikasi;
  - f. lingkup sertifikasi yang berlaku pada setiap lokasi;
  - g. nama, alamat dan tanda sertifikasi dari LSU Bidang Pariwisata, tanda lainnya seperti simbol akreditasi, dapat digunakan dengan syarat tidak menyesatkan atau membingungkan;
  - h. setiap informasi lainnya yang disyaratkan standar dan/atau dokumen normatif lainnya yang digunakan untuk sertifikasi;
  - i. dalam hal penerbitan dokumen sertifikasi yang direvisi, diperlukan cara untuk membedakan dokumen yang telah direvisi dengan dokumen yang tidak berlaku.

### C. Acuan Sertifikasi Dan Penggunaan Tanda

#### 1. Acuan Sertifikasi

Acuan Sertifikasi mencakup :

- a. kebijakan yang mengatur setiap tanda yang telah diberikan hak penggunaannya kepada pelanggan yang telah disertifikasi;
- b. kebijakan yang menjamin ketertelusuran informasi ke LSU Bidang Pariwisata;
- c. kebijakan yang diberlakukan bagi usaha pariwisata yang disertifikasi pada saat membuat acuan status sertifikasinya dalam media komunikasi seperti internet, brosur atau iklan, atau dokumen lainnya harus memenuhi ketentuan LSU Bidang Pariwisata :
  - 1) tidak membuat atau mengizinkan pernyataan yang menyesatkan berkenaan dengan sertifikasinya;
  - 2) tidak menggunakan atau mengizinkan penggunaan sertifikat atau bagiannya dalam cara yang menyesatkan;
  - 3) tidak mengizinkan penggunaan acuan sertifikasi sistem manajemen yang dapat menyiratkan bahwa LSU Bidang Pariwisata tersebut memberikan sertifikasi produk (termasuk jasa) atau proses;
  - 4) tidak menyiratkan bahwa sertifikasi berlaku untuk kegiatan di luar lingkup sertifikasi;
  - 5) tidak menggunakan sertifikatnya yang dapat membawa LSU Bidang Pariwisata dan/atau sistem sertifikasi kehilangan reputasi dan kepercayaan publik;
  - 6) menghentikan penggunaan seluruh materi periklanan yang memuat acuan sertifikasi, sebagaimana ditentukan oleh LSU Bidang Pariwisata bila terjadi pembekuan atau pencabutan sertifikat; dan
  - 7) mengubah seluruh materi periklanan pada saat lingkup sertifikasi dikurangi.
- d. pengendalian kepemilikan status sertifikasi.

#### 2. Penggunaan Tanda

Penggunaan Tanda mencakup:

- a. tanda/teks/logo LSU Bidang Pariwisata yang memberikan sertifikasi; dan
- b. penempatan tanda/teks/logo pada produk atau kemasan produk yang terlihat oleh konsumen atau dengan cara lain yang dapat diinterpretasikan sebagai kesesuaian produk.

### D. Kerahasiaan

Kerahasiaan yang dimaksud dalam hal ini mencakup :

1. Kebijakan dan pengaturan, melalui perjanjian yang berkekuatan hukum, untuk mengamankan kerahasiaan informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi pada seluruh tingkatan strukturnya, termasuk komite dan lembaga eksternal atau individu yang bertindak atas namanya.

2. Informasi kepada pelanggan yang menjadi wilayah publik, namun seluruh informasi harus dianggap rahasia kecuali informasi yang disediakan pelanggan untuk publik.
3. Kecuali disyaratkan dalam pedoman ini, informasi mengenai pelanggan atau individu tertentu tidak boleh dipaparkan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis dari pelanggan atau individu yang berkepentingan. Jika berdasarkan hukum, LSU Bidang Pariwisata diminta untuk memberikan informasi yang bersifat rahasia kepada pihak ketiga, pelanggan atau individu yang berkepentingan harus diberitahukan terlebih dahulu mengenai informasi yang diberikan kecuali yang diatur oleh hukum.
4. Informasi tentang pelanggan dari sumber selain pelanggan seperti dari pihak yang memberikan keluhan, regulator harus diperlakukan sebagai rahasia, konsisten dengan kebijakan LSU Bidang Pariwisata.
5. Personel, termasuk setiap anggota komite, kontraktor, personel lembaga eksternal atau individu yang bertindak atas nama LSU Bidang Pariwisata, harus menjaga kerahasiaan seluruh informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi.
6. Penyediaan dan penggunaan perlengkapan seperti dokumen, rekaman serta fasilitas yang menjamin keamanan penanganan informasi yang bersifat rahasia.
7. Pemberitahuan apabila informasi yang bersifat rahasia diberikan kepada lembaga lain seperti lembaga akreditasi, kelompok perjanjian dalam skema sertifikasi, LSU Bidang Pariwisata harus menginformasikan pelanggannya mengenai tindakan ini.

#### E. Pertukaran Informasi antara LSU Bidang Pariwisata dan Pelanggannya

##### 1. Informasi Kegiatan dan Persyaratan Sertifikasi

LSU Bidang Pariwisata harus menyampaikan kepada pelanggannya hal-hal sebagai berikut :

- a. deskripsi rinci mengenai kegiatan sertifikasi;
- b. persyaratan normatif untuk sertifikasi;
- c. informasi mengenai struktur biaya sertifikasi yang meliputi:
  - 1) biaya permohonan;
  - 2) biaya audit tahap 1, bersifat dokumentasi (*desk audit*);
  - 3) biaya audit tahap 2, bersifat lapangan (*on site audit*);
  - 4) biaya transportasi;
  - 5) biaya akomodasi dan makan minum;
  - 6) biaya tidak langsung (biaya dokumen sertifikasi, biaya proses penetapan hasil sertifikasi, biaya penerbitan sertifikat, administrasi);
- d. jangka waktu proses audit.
- e. persyaratan calon pelanggan meliputi :
  - 1) memenuhi persyaratan sertifikasi;

- 2) memfasilitasi kelancaran pelaksanaan audit termasuk untuk keperluan pengujian dokumentasi dan akses ke seluruh proses dan bidang, rekaman dan personel untuk tujuan sertifikasi, dan penyelesaian keluhan; dan
  - 3) apabila sesuai, mengakomodasi kehadiran pengamat seperti auditor akreditasi atau calon auditor;
  - f. dokumen yang menjelaskan hak dan kewajiban pelanggan yang disertifikasi, termasuk persyaratan, untuk membuat acuan sertifikasi guna keperluan komunikasi;
  - g. informasi tentang prosedur penanganan keluhan dan banding.
2. Pemberitahuan Perubahan Persyaratan Sertifikasi oleh LSU Bidang Pariwisata

Dalam rangka pemberitahuan perubahan Persyaratan Sertifikasi, LSU Bidang Pariwisata harus:

- a. memberikan informasi kepada pelanggan yang disertifikasi setiap perubahan persyaratan sertifikasi;
  - b. memverifikasi bahwa setiap pelanggan yang disertifikasi memenuhi persyaratan sertifikasi; dan
  - c. menjamin bahwa pelanggan yang telah disertifikasi dapat mengikuti pelaksanaan persyaratan sertifikasi.
3. Pemberitahuan Perubahan oleh Pelanggan

LSU Bidang Pariwisata harus memiliki pengaturan yang berkekuatan hukum untuk menjamin bahwa pelanggan yang disertifikasi menginformasikan kepada LSU Bidang Pariwisata, tanpa menunda, mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan standar usaha pariwisata untuk memenuhi persyaratan standar sertifikasi yang digunakan. Hal ini antara lain mencakup perubahan yang berkaitan dengan:

- a) hukum, komersial, status organisasi atau kepemilikan;
- b) organisasi dan manajemen misalnya manajerial penentu, pengambil keputusan atau staf teknis;
- c) alamat penghubung dan lokasi;
- d) lingkup operasi sistem manajemen yang disertifikasi; dan
- e) perubahan utama pada sistem manajemen dan proses.

## BAB VI TATA CARA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

Tata Cara Sertifikasi Usaha Pariwisata mencakup:

- a. persyaratan umum;
- b. audit dan sertifikasi awal;
- c. kegiatan survailen;
- d. sertifikasi ulang;
- e. audit khusus;
- f. pembekuan, pencabutan, atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi;
- g. banding;
- h. keluhan; dan
- i. rekaman pemohon dan pelanggan

### A. Persyaratan Umum

Persyaratan umum dalam tata cara sertifikasi usaha pariwisata mencakup :

1. program audit;
2. rencana audit;
3. penyiapan rencana audit;
4. pemilihan dan penugasan tim audit;
5. penentuan waktu audit;
6. sistem *single site*;
7. komunikasi tugas tim audit;
8. komunikasi anggota tim audit;
9. komunikasi rencana audit;
10. pelaksanaan audit lapangan;
11. laporan audit;
12. analisis penyebab ketidaksesuaian;
13. keefektifan tindakan koreksi dan korektif;
14. audit tambahan;
15. keputusan sertifikasi; dan
16. tindakan sebelum pengambilan keputusan.



## 1. Program audit

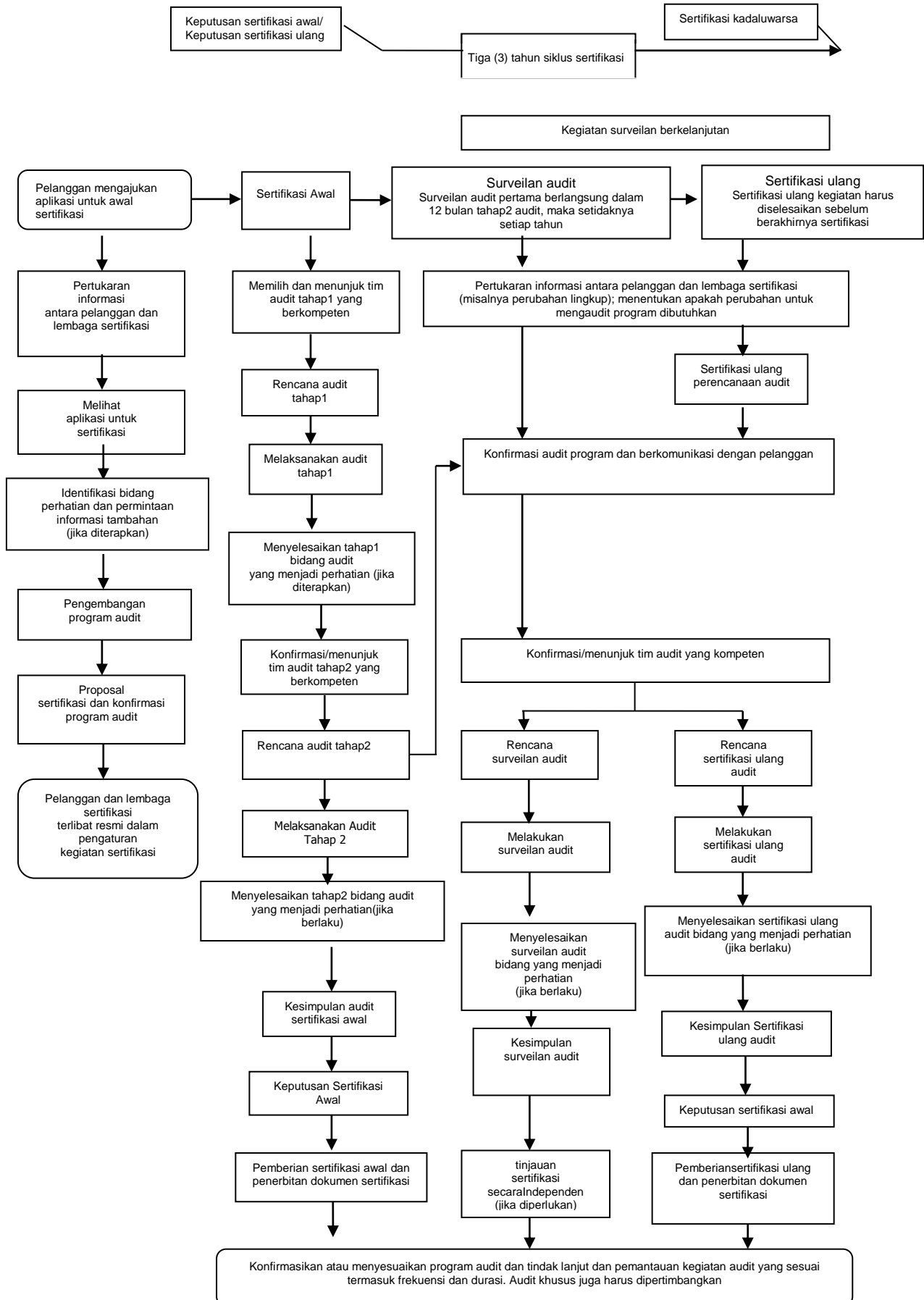
- a. Program audit untuk siklus sertifikasi penuh harus dikembangkan untuk mengidentifikasi dengan jelas kegiatan audit yang dibutuhkan untuk mempertunjukkan bahwa standar usaha pariwisata pelanggan memenuhi persyaratan sertifikasi standar usaha pariwisata atau dokumen normatif lainnya yang dipilih.
- b. Program audit harus mencakup :
  - 1) audit awal, audit survailen, dan audit sertifikasi ulang, sebelum berakhirnya sertifikasi.
  - 2) Siklus sertifikasi tiga tahunan dihitung sejak keputusan sertifikasi atau sertifikasi ulang.

Penentuan program audit dan penyesuaian selanjutnya harus mempertimbangkan ukuran usaha pariwisata, lingkup dan kompleksitas standar usaha pariwisata, produk dan proses serta menunjukkan tingkat keefektifan sistem manajemen dan hasil dari setiap audit sebelumnya.

- c. Apabila LSU Bidang Pariwisata mempertimbangkan sertifikasi atau audit lainnya telah diberikan kepada pelanggan, LSU Bidang Pariwisata harus mengumpulkan informasi yang cukup, dapat diverifikasi untuk menjustifikasi dan merekam setiap penyesuaian ke program audit

Diagram alir dari tata cara audit dan sertifikasi pihak ketiga digambarkan dengan bagan sebagai berikut

## Tata Cara Audit



## 2. Rencana Audit

### a. Umum

LSU Bidang Pariwisata harus memastikan bahwa rencana audit ditetapkan untuk setiap audit yang diidentifikasi dalam program audit untuk menjadi dasar persetujuan tentang pelaksanaan dan penjadwalan kegiatan audit. Rencana audit ini harus didasarkan pada persyaratan terdokumentasi dari LSU Bidang Pariwisata.

### b. Penentuan sasaran, lingkup dan kriteria audit

- 1) Sasaran audit harus ditentukan oleh LSU Bidang Pariwisata. Lingkup dan kriteria audit, termasuk perubahan apapun harus ditetapkan oleh LSU Bidang Pariwisata setelah konsultasi dengan pelanggan
- 2) Sasaran audit harus menjelaskan apa yang harus dicapai dalam audit dan harus mencakup hal berikut:
  - a) penentuan kesesuaian standar usaha pariwisata pelanggan, atau bagian dari hal tersebut dengan kriteria audit;
  - b) evaluasi kemampuan standar usaha pariwisata untuk memastikan usaha pariwisata memenuhi persyaratan peraturan perundangan dan kontrak;  
Audit standar usaha pariwisata adalah merupakan audit kepatuhan hukum.
  - c) evaluasi keefektifan sistem manajemen berkaitan dengan standar usaha pariwisata dalam pemenuhan sasaran yang ditetapkan secara berkesinambungan; dan
  - d) bila dapat diterapkan, identifikasi area yang potensial untuk peningkatan sistem manajemen berkaitan dengan standar usaha pariwisata.
- 3) Lingkup audit harus menjelaskan lingkup dan batasan audit seperti lokasi fisik, unit organisasi, kegiatan dan proses yang diaudit. Bila proses sertifikasi awal atau sertifikasi ulang terdiri dari lebih dari satu audit, misalnya meliputi lokasi yang berbeda, lingkup satu audit individual mungkin tidak dapat melingkupi seluruh ruang lingkup sertifikasi secara penuh, tetapi totalitas audit harus konsisten dengan ruang lingkup dokumen sertifikasi.

Lingkup audit standar usaha pariwisata mencakup 13 (tiga belas) jenis usaha bidang pariwisata terdiri atas:

- a) daya tarik wisata;
- b) kawasan pariwisata;
- c) jasa transportasi pariwisata;
- d) jasa perjalanan wisata;
- e) jasa makanan dan minuman;
- f) jasa penyediaan akomodasi;
- g) jasa usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi;

- h) usaha penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran;
  - i) jasa informasi pariwisata;
  - j) jasa konsultan pariwisata;
  - k) usaha pramuwisata;
  - l) wisata tirta; dan
  - m) spa.
- 4) Kriteria audit harus digunakan sebagai acuan terhadap kesesuaian yang ditetapkan, dan harus mencakup:
- a) persyaratan dokumen normatif yang ditetapkan tentang standar usaha pariwisata; dan
  - b) proses dan dokumentasi standar usaha pariwisata yang ditetapkan yang dikembangkan oleh pelanggan;

### 3. Penyiapan Rencana Audit

Rencana audit harus sesuai dengan sasaran dan lingkup audit. Rencana audit sekurang-kurangnya harus mencakup atau mengacu pada hal berikut:

- a. sasaran audit;
- b. kriteria audit;
- c. lingkup audit, termasuk identifikasi unit organisasi dan fungsional atau proses yang diaudit;
- d. tanggal dan lokasi kegiatan audit lapangan dilaksanakan termasuk kunjungan lokasi sementara bila sesuai;
- e. waktu yang diharapkan dan durasi kegiatan audit; dan
- f. peran dan tanggung jawab anggota tim audit serta personel yang menyertai

### 4. Pemilihan dan Penugasan Tim Audit

- a. LSU Bidang Pariwisata harus memiliki proses untuk pemilihan dan penunjukan tim audit, termasuk ketua tim audit, mempertimbangkan kompetensi yang diperlukan untuk mencapai sasaran audit. Bila hanya ada satu auditor, auditor harus memiliki kompetensi untuk melaksanakan tugas ketua tim audit yang sesuai untuk audit tersebut.
- b. Dalam memutuskan ukuran dan komposisi tim audit, perlu mempertimbangkan hal berikut:
  - 1) sasaran, lingkup, kriteria audit dan waktu audit yang diperkirakan;
  - 2) kompetensi keseluruhan tim audit yang diperlukan untuk mencapai sasaran audit;
  - 3) persyaratan sertifikasi termasuk persyaratan peraturan perundang-undangan atau kontrak apapun yang terkait;
  - 4) bahasa dan budaya; dan

- 5) keterlibatan anggota tim audit dalam mengaudit standar usaha pariwisata sebelumnya.
- c. Pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk ketua tim audit dan auditor dapat dilengkapi dengan tenaga ahli, penerjemah, interpreter yang harus bertugas di bawah arahan auditor. Bila digunakan penerjemah atau interpreter, mereka harus dipilih agar tidak mempengaruhi audit.

Kriteria untuk pemilihan tenaga ahli ditentukan kasus per kasus berdasarkan kebutuhan tim audit dan lingkup audit mengacu kepada jenis standar usaha pariwisata.
- d. Calon auditor (*auditor in training*) dapat diikutsertakan dalam tim audit sebagai peserta, asalkan ada auditor yang ditunjuk sebagai evaluator. Evaluator harus kompeten untuk melaksanakan tugas dan memiliki tanggung jawab akhir terhadap kegiatan dan temuan calon auditor.
- e. Ketua tim audit, dalam konsultasi dengan tim audit, harus menugaskan kepada setiap anggota tim bertanggung jawab untuk audit proses spesifik, fungsi, lokasi, area atau kegiatan. Penugasan tersebut harus mempertimbangkan kebutuhan kompetensi dan penggunaan tim audit yang efektif dan efisien serta peran dan tanggung jawab yang berbeda untuk auditor, calon auditor dan tenaga ahli. Perubahan terhadap penugasan pekerjaan dapat dibuat selama audit berlangsung untuk memastikan pencapaian sasaran audit.

## 5. Penentuan Waktu Audit

- a. LSU Bidang Pariwisata harus memiliki prosedur terdokumentasi untuk menentukan :
  - 1) Waktu audit untuk setiap pelanggan LSU Bidang Pariwisata; dan
  - 2) waktu yang diperlukan untuk merencanakan dan menyelesaikan audit standar usaha pariwisata pelanggan yang lengkap dan efektif.

Dalam penentuan waktu audit, LSU Bidang Pariwisata harus mempertimbangkan beberapa hal lain, termasuk aspek berikut:

- 1) persyaratan standar usaha pariwisata yang relevan;
- 2) ukuran dan kompleksitas;
- 3) konteks teknologi dan peraturan perundang-undangan;
- 4) setiap kegiatan yang disubkontrakkan termasuk dalam lingkup standar usaha pariwisata;
- 5) hasil audit sebelumnya;
- 6) jumlah lokasi dan pertimbangan multi lokasi; dan
- 7) resiko terkait produk, proses atau kegiatan organisasi.

Bilamana kriteria spesifik/persyaratan mutlak terkait standar usaha pariwisata telah ditetapkan maka hal tersebut harus diterapkan.

- b. Waktu yang digunakan oleh setiap anggota tim yang tidak ditugaskan sebagai auditor (yaitu tenaga ahli, penerjemah, interpreter, pengamat dan calon auditor) tidak boleh dimasukkan dalam waktu audit yang ditetapkan di atas. Penggunaan penerjemah, interpreter dapat menambah waktu audit tambahan.

6. Sistem *Single Site*

Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata menganut satu Sistem *Single Site* sertifikasi untuk satu usaha yang sudah memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).

7. Komunikasi Tugas Tim Audit

Tugas yang diberikan kepada tim audit harus ditetapkan dan diketahui oleh usaha pariwisata, dan harus mensyaratkan tim audit untuk :

- a. menguji dan memverifikasi struktur, kebijakan, proses, prosedur, rekaman, dan dokumen terkait dari usaha pariwisata sesuai dengan standar usaha pariwisata;
- b. menentukan bahwa hal tersebut di atas memenuhi seluruh persyaratan yang relevan dengan lingkup sertifikasi yang dimaksud;
- c. menentukan bahwa prosedur ditetapkan, diterapkan dan dipelihara secara efektif sehingga memberi dasar kepercayaan dalam standar usaha pariwisata pelanggan; dan
- d. mengkomunikasikan kepada pelanggan atas tindakan, setiap ketidakkonsistenan antara kebijakan, sasaran dan target pelanggan (konsisten dengan harapan standar usaha pariwisata atau dokumen normatif lainnya) dengan hasil yang dicapai.

8. Komunikasi Mengenai Anggota Tim Audit

LSU Bidang Pariwisata harus :

- a. menyediakan nama tim auditor, apabila diminta;
- b. menyediakan informasi latar belakang dari setiap anggota tim audit dengan waktu yang cukup bagi usaha pariwisata untuk mengajukan keberatan atas auditor atau tenaga ahli yang ditunjuk; dan
- c. menyusun ulang anggota tim dalam rangka menanggapi keberatan yang sah.

9. Komunikasi Rencana Audit

Rencana audit harus dikomunikasikan dan tanggal audit harus disetujui sebelumnya bersama dengan usaha pariwisata.

10. Pelaksanaan Audit Lapangan

LSU Bidang Pariwisata harus memiliki suatu proses untuk melaksanakan audit lapangan mencakup :

- a. pertemuan pembukaan pada permulaan audit;
- b. waktu selama audit; dan
- c. pertemuan penutupan pada kesimpulan audit.

a. Pelaksanaan Pertemuan Pembukaan pada permulaan audit

Pada pertemuan pembukaan resmi, kehadiran peserta harus direkam, harus dilakukan dengan manajemen pelanggan dan, bila sesuai, dengan mereka yang bertanggung jawab untuk fungsi atau proses yang diaudit.

Tujuan pertemuan pembukaan, yang secara normal harus dilakukan oleh ketua tim audit, adalah untuk memberikan penjelasan singkat tentang bagaimana kegiatan audit akan dilaksanakan, dan harus termasuk elemen berikut dengan tingkat rincian penjelasan harus konsisten dengan pemahaman pelanggan tentang proses audit sebagai berikut:

- 1) pengenalan peserta, termasuk garis besar peran mereka secara ringkas;
- 2) konfirmasi ruang, lingkup sertifikasi;
- 3) konfirmasi rencana audit, (termasuk tipe dan ruang lingkup audit, sasaran dan kriteria), setiap perubahan dan pengaturan relevan lainnya dengan pelanggan seperti tanggal dan waktu pertemuan pembukaan, pertemuan interim antara tim audit dan manajemen pelanggan;
- 4) konfirmasi saluran komunikasi resmi antara tim audit dan pelanggan;
- 5) konfirmasi bahwa sumber daya dan fasilitas yang diperlukan oleh tim audit tersedia;
- 6) konfirmasi tentang kerahasiaan;
- 7) konfirmasi keselamatan kerja yang relevan, prosedur darurat dan keamanan untuk tim audit;
- 8) konfirmasi ketersediaan, peran dan identitas setiap pemandu dan pengamat
- 9) metode pelaporan termasuk setiap pengelompokan temuan audit;
- 10) informasi tentang kondisi yang memungkinkan audit dapat dihentikan sebelum waktunya;
- 11) konfirmasi bahwa ketua tim audit dan tim audit mewakili LSU Bidang Pariwisata bertanggung jawab untuk audit dan harus dalam kendali dalam melaksanakan rencana audit termasuk kegiatan audit dan urutan audit;
- 12) konfirmasi status temuan dari tinjauan atau audit sebelumnya, bila ada;
- 13) metode dan prosedur yang digunakan untuk melaksanakan audit berdasarkan pengambilan contoh;
- 14) konfirmasi bahasa yang digunakan selama audit;
- 15) konfirmasi bahwa selama audit, pelanggan akan selalu diberi informasi tentang kemajuan audit dan hal apapun yang perlu perhatian; dan
- 16) kesempatan bagi pelanggan untuk mengajukan pertanyaan.

b. Waktu Selama Audit

- 1) Selama audit, tim audit harus menilai secara periodik kemajuan audit, untuk bertukar informasi dan untuk menugaskan kembali pekerjaan bila diperlukan antara anggota tim audit. Ketua tim audit harus menata kembali pekerjaan yang diperlukan antara anggota tim audit dan secara periodik mengkomunikasikan kemajuan audit dan hal apapun yang perlu perhatian kepada pelanggan
- 2) Apabila bukti audit yang diperoleh mengindikasikan bahwa sasaran audit tidak tercapai atau mengarah ke resiko yang seketika dan signifikan, seperti keselamatan, maka ketua tim audit harus melaporkan hal ini kepada pelanggan dan, bila memungkinkan, kepada LSU Bidang Pariwisata untuk menentukan tindakan yang sesuai. Tindakan tersebut dapat mencakup konfirmasi ulang atau modifikasi rencana audit, perubahan pada sasaran audit atau lingkup audit atau penghentian audit. Ketua tim audit harus melaporkan hasil dari tindakan yang diambil kepada LSU Bidang Pariwisata.
- 3) Ketua tim audit harus meninjau bersama pelanggan terhadap setiap kebutuhan untuk perubahan ruang lingkup audit yang muncul pada saat sedang melakukan kegiatan audit lapangan dan melaporkan kemajuan kegiatan audit lapangan kepada LSU Bidang Pariwisata.
- 4) Pengamat dan Pemandu
  - a) Pengamat

Keberadaan dan justifikasi pengamat selama kegiatan audit harus disetujui oleh LSU Bidang Pariwisata dan pelanggan sebelum pelaksanaan audit. Tim audit harus memastikan bahwa pengamat tidak mempengaruhi atau mengintervensi dalam proses audit atau hasil audit.

Pengamat dapat berasal dari anggota usaha pariwisata, konsultan, personel badan akreditasi yang melakukan penyaksian, evaluator dari auditor LSU Bidang Pariwisata, regulator atau personel lain yang ditetapkan.
  - b) Pemandu

Setiap auditor harus disertai oleh pemandu kecuali ditentukan lain oleh ketua tim audit dan pelanggan. Pemandu ditugaskan pada tim audit untuk memfasilitasi audit. Tim audit harus memastikan bahwa pemandu tidak mempengaruhi atau mengintervensi dalam proses audit atau hasil audit.



Tanggung jawab pemandu dapat mencakup:

- (1) menetapkan personil auditi dan waktu untuk interview;
- (2) pengatuaran kunjungan ke bagian spesifik lokasi atau organisasi;
- (3) memastikan bahwa aturan tentang prosedur keselamatan dan keamanan lokasi diketahui dan dipatuhi oleh anggota tim audit;
- (4) penyaksian audit atas nama pelanggan; dan
- (5) pemberian klarifikasi atau informasi yang diminta oleh auditor.

5) Pengumpulan dan verifikasi informasi

- a) Selama audit, informasi yang relevan dengan sasaran, lingkup dan kriteria audit, termasuk informasi terkait interface antara fungsi, kegiatan dan proses, harus dikumpulkan dengan pengambilan contoh yang tepat dan diverifikasi untuk dijadikan bukti audit.
- b) Metode untuk mengumpulkan informasi harus mencakup, tetapi tidak terbatas pada:
  - (1) wawancara;
  - (2) pengamatan proses dan kegiatan; dan
  - (3) tinjauan dokumentasi dan rekaman.

6) Mengidentifikasi dan merekam temuan audit

- a) Temuan audit merangkum kesesuaian secara ringkas dan merinci ketidaksesuaian serta bukti audit pendukung harus direkam dan dilaporkan untuk memungkinkan pembuatan keputusan sertifikasi atau sertifikasi yang harus dipelihara.
- b) Peluang untuk peningkatan dapat diidentifikasi dan direkam kecuali jika dilarang oleh persyaratan skema sertifikasi standar usaha bidang pariwisata. Namun demikian, temuan audit yang merupakan ketidaksesuaian tidak boleh direkam sebagai peluang untuk peningkatan.
- c) Temuan ketidaksesuaian harus direkam berdasarkan persyaratan spesifik kriteria audit, memuat pernyataan yang jelas tentang ketidaksesuaian dan mengidentifikasi secara rinci bukti objektif yang menjadi acuan ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian harus didiskusikan dengan pelanggan untuk memastikan bahwa bukti tersebut akurat dan bahwa ketidaksesuaian dipahami. Namun demikian, auditor harus menahan diri dari keinginan memberi saran penyebab ketidaksesuaian atau solusinya karena ketidaksesuaian konsisten dengan persyaratan klausul. Tindakan sebelum Pengambilan Keputusan ditetapkan mengacu kepada jenis standar usaha pariwisata.

- d) Ketua tim audit harus mengusahakan untuk menyelesaikan setiap pendapat yang berbeda antara tim audit dan pelanggan terkait dengan bukti atau temuan audit dan hal-hal yang tidak dapat diselesaikan harus direkam.

7) Penyiapan Kesimpulan Audit

Menyiapkan kesimpulan audit sebelum pertemuan penutupan, tim audit harus:

- a) meninjau temuan audit, dan setiap informasi lain yang sesuai yang dikumpulkan selama audit dibandingkan dengan sasaran audit;
- b) menyetujui kesimpulan audit, dengan mempertimbangkan ketidakpastian dalam proses audit;
- c) mengidentifikasi tindak lanjut yang diperlukan; dan
- d) mengkonfirmasi kesesuaian program audit atau mengidentifikasi setiap modifikasi yang diperlukan, misalnya ruang lingkup, waktu atau tanggal audit, frekuensi survailen, serta kompetensi.

c. Melaksanakan Pertemuan Penutupan

- 1) Pertemuan penutupan resmi, kehadiran peserta harus direkam, harus dilakukan dengan manajemen pelanggan, dan bila sesuai mereka yang bertanggung jawab untuk fungsi atau proses yang diaudit. Tujuan pertemuan penutupan yang umumnya dilaksanakan oleh ketua tim audit, adalah untuk menyampaikan kesimpulan audit termasuk rekomendasi terkait sertifikasi. Setiap ketidaksesuaian harus disampaikan dengan cara yang dapat dipahami dan kerangka waktu untuk menindaklanjutinya harus disetujui.
- 2) Pertemuan penutupan juga harus mencakup elemen berikut, kecuali elemen yang telah dimengerti oleh pelanggan:
  - a) menyarankan pelanggan bahwa bukti audit yang dikumpulkan berdasarkan contoh informasi, oleh karena itu terdapat elemen ketidakpastian;
  - b) metode pelaporan, termasuk pengkategorian temuan audit;
  - c) proses LSU Bidang Pariwisata untuk menangani ketidaksesuaian termasuk setiap konsekuensi terkait status sertifikasi pelanggan dan bila diperlukan penutupan ketidaksesuaian tersebut;
  - d) kerangka waktu untuk pelanggan untuk menyampaikan rencana tindakan koreksi dan korektif untuk setiap ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit;
  - e) kegiatan setelah audit LSU Bidang Pariwisata; dan
  - f) informasi tentang proses penanganan keluhan dan banding

- 3) Pelanggan harus diberikan kesempatan untuk bertanya. Setiap pendapat yang berbeda terkait temuan audit atau kesimpulan antara tim audit dan pelanggan harus didiskusikan dan diselesaikan bila memungkinkan setiap pendapat yang berbeda yang tidak dapat diselesaikan harus direkam dan disampaikan kepada LSU Bidang Pariwisata.

#### 11. Laporan Audit

- a. LSU Bidang Pariwisata harus memberikan laporan tertulis untuk setiap audit. Tim audit dapat mengidentifikasi peluang untuk perbaikan namun tidak boleh merekomendasikan penyelesaian tertentu. Kepemilikan laporan audit harus dipelihara oleh LSU Bidang Pariwisata.
- b. Ketua tim audit harus memastikan bahwa laporan audit dibuat dan bertanggung jawab atas isinya. Laporan audit harus memberikan rekaman audit yang lengkap, akurat, ringkas dan jelas dan harus mencakup atau mengacu hal berikut:
  - 1) identifikasi LSU Bidang Pariwisata;
  - 2) nama dan alamat pelanggan dan perwakilan manajemen pelanggan;
  - 3) jenis audit seperti Audit awal, survailen atau resertifikasi;
  - 4) kriteria audit;
  - 5) sasaran audit;
  - 6) lingkup audit, khususnya identifikasi unit organisasi atau fungsi atau proses yang diaudit dan durasi audit.
  - 7) identifikasi ketua tim audit, anggota tim audit dan setiap orang yang menemani;
  - 8) tanggal dan tempat dimana kegiatan audit baik di lapangan atau audit di kantor dilaksanakan;
  - 9) bukti audit, temuan dan kesimpulan, konsisten dengan elemen audit yang dipersyaratkan; dan
  - 10) setiap isu yang tidak dapat diselesaikan, jika teridentifikasi.

#### 12. Analisis Penyebab Ketidaksesuaian

LSU Bidang Pariwisata harus mensyaratkan pelanggan untuk menganalisis penyebab dan menjelaskan koreksi spesifik dan tindakan korektif yang dilakukan atau direncanakan untuk dilakukan, untuk mengeliminasi ketidaksesuaian yang terdeteksi dalam waktu yang ditentukan.

#### 13. Keefektifan Tindakan Koreksi dan Korektif

LSU Bidang Pariwisata harus mengkaji koreksi dan tindakan korektif yang diajukan oleh pelanggan untuk menentukan keberterimaannya. LSU Bidang Pariwisata harus memastikan bahwa pelanggan telah mengidentifikasi secara efektif penyebab seluruh ketidaksesuaian dan harus memverifikasi keefektifan setiap tindakan koreksi dan korektif yang diambil. Rincian bukti yang diperoleh untuk mendukung penyelesaian

ketidaksesuaian harus direkam. Bukti untuk tinjauan dan verifikasi penyelesaian ketidaksesuaian harus direkam dan pelanggan harus diinformasikan penyelesaian ketidaksesuaian yang memuaskan.

Verifikasi keefektifan tindakan koreksi dan korektif dapat dilakukan berdasarkan tinjauan dokumentasi yang diberikan oleh pelanggan atau bila perlu melalui verifikasi lapangan.

#### 14. Audit Tambahan

Organisasi yang diaudit harus diinformasikan jika ada audit lengkap tambahan, audit terbatas tambahan, atau bukti terdokumentasi, untuk dikonfirmasi dalam audit survailen mendatang dan untuk memverifikasi koreksi dan tindakan korektif yang efektif

#### 15. Keputusan Sertifikasi

LSU Bidang Pariwisata harus menjamin bahwa personel atau komite yang membuat keputusan sertifikasi atau sertifikasi ulang berbeda dengan yang melakukan audit

#### 16. Tindakan Sebelum Pengambilan Keputusan

LSU Bidang Pariwisata harus mengkonfirmasikan sebelum membuat keputusan, mengenai:

- a. informasi yang cukup, diberikan oleh tim audit berkaitan dengan persyaratan sertifikasi dan lingkup sertifikasi;
- b. LSU Bidang Pariwisata telah mengkaji, menerima, dan memverifikasi efektivitas koreksi dan tindakan korektif untuk seluruh ketidaksesuaian yang mewakili:
  - 1) kegagalan untuk memenuhi satu atau lebih persyaratan standar usaha pariwisata, atau
  - 2) Situasi yang menimbulkan keraguan yang signifikan terhadap kemampuan standar usaha pariwisata pelanggan untuk mencapai output yang diinginkan.
- c. LSU Bidang Pariwisata telah mengkaji dan menerima koreksi dan tindakan korektif yang direncanakan pelanggan untuk seluruh ketidaksesuaian lainnya.

Beberapa hal yang dapat dipertimbangkan pada saat menyiapkan atau merevisi program audit, ruang lingkup audit dan rencana audit, yaitu:

- 1) ruang lingkup dan kompleksitas sistem manajemen pelanggan;
- 2) produk dan proses (termasuk jasa);
- 3) ukuran usaha pariwisata;
- 4) lokasi yang akan diaudit;
- 5) bahasa usaha pariwisata dan bahasa lisan dan tertulis;
- 6) persyaratan sektor atau skema pengaturan;
- 7) usaha pariwisata dan persyaratan dan harapan pelanggan dari usaha pariwisata;

- 8) jumlah dan waktu shift;
- 9) audit waktu yang dibutuhkan untuk setiap kegiatan audit;
- 10) kompetensi setiap anggota tim audit;
- 11) kebutuhan untuk mengaudit lapangan sementara;
- 12) hasil audit tahap 1 atau dari berbagai audit sebelumnya;
- 13) hasil kegiatan surveilan lainnya;
- 14) menunjukkan tingkat efektivitas sistem manajemen;
- 15) kelayakan untuk sampling;
- 16) keluhan pelanggan;
- 17) pengaduan yang diterima oleh lembaga sertifikasi tentang pelanggan;
- 18) perubahan usaha pariwisata, produk, proses atau sistem manajemennya;
- 19) perubahan persyaratan sertifikasi;
- 20) perubahan persyaratan hukum;
- 21) perubahan persyaratan akreditasi;
- 22) risiko dan kompleksitas;
- 23) data kinerja organisasi (misalnya tingkat cacat, *Key Performance Indicator (KPI)* data, dll);
- 24) perhatian pihak yang berkepentingan, dan
- 25) informasi yang diperoleh selama audit sebelumnya.

## B. Audit dan Sertifikasi Awal

Audit dan Sertifikasi Awal mencakup :

1. Permohonan;
2. kajian permohonan;
3. audit sertifikasi awal;
4. kesimpulan audit sertifikasi awal; dan
5. informasi pemberian sertifikasi awal.

### 1. Permohonan

LSU Bidang Pariwisata harus mensyaratkan wakil yang berwenang dari organisasi pemohon untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk menetapkan hal berikut :

- a. ruang lingkup sertifikasi yang diinginkan;
- b. fitur umum dari organisasi pemohon, mencakup nama dan alamat dari lokasi fisik, aspek signifikan dari proses dan operasinya, dan setiap kewajiban hukum lainnya yang sesuai;
- c. informasi umum sesuai bidang sertifikasi yang dimohon, berkenaan dengan organisasi pemohon seperti aktivitas, sumber daya manusia dan teknis, fungsi dan jika ada, hubungan dengan organisasi yang lebih besar;

- d. informasi mengenai seluruh proses yang disubkontrakkan digunakan oleh organisasi dan akan mempengaruhi kesesuaian terhadap persyaratan;
- e. standar atau persyaratan lain keperluan sertifikasi organisasi pemohon; dan
- f. informasi mengenai penggunaan konsultasi yang berkaitan dengan standar usaha pariwisata.

## 2. Kajian Permohonan

- a. Sebelum melakukan audit, LSU Bidang Pariwisata harus melaksanakan kajian terhadap permohonan dan informasi tambahan untuk sertifikasi guna menjamin bahwa :
  - 1) informasi mengenai organisasi pemohon dan standar usaha pariwisata telah cukup untuk pelaksanaan audit;
  - 2) persyaratan untuk sertifikasi telah ditetapkan dan didokumentasikan dengan jelas, serta telah disediakan bagi organisasi pemohon;
  - 3) setiap perbedaan pemahaman antara LSU Bidang Pariwisata dan organisasi pemohon telah terselesaikan;
  - 4) LSU Bidang Pariwisata memiliki kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan kegiatan sertifikasi;
  - 5) lingkup sertifikasi, lokasi operasi dari organisasi pemohon, waktu yang diperlukan untuk audit secara lengkap dan setiap kegiatan lainnya yang mempengaruhi kegiatan sertifikasi telah diperhitungkan seperti penggunaan bahasa, kondisi keamanan, ancaman terhadap ketidakberpihakan, dan lain-lain;
  - 6) rekaman justifikasi keputusan untuk melakukan audit dipelihara.
- b. Menindaklanjuti tinjauan permohonan, LSU Bidang Pariwisata harus menerima atau menolak permohonan sertifikasi. Ketika LSU Bidang Pariwisata menolak permohonan sertifikasi sebagai hasil tinjauan permohonan, alasan untuk penolakan permohonan harus didokumentasikan dan jelas untuk pelanggan agar tidak menimbulkan konflik.
- c. Berdasarkan kajian ini, LSU Bidang Pariwisata harus menetapkan kompetensi yang dibutuhkan untuk dicakup dalam tim audit dan pengambilan keputusan sertifikasi.
- d. Tim audit harus ditunjuk dan telah diidentifikasi oleh LSU Bidang Pariwisata terdiri atas auditor (dan tenaga ahli teknis bila diperlukan). Seleksi tim harus dilaksanakan dengan mengacu pada kompetensi auditor dan tenaga ahli teknis yang ditetapkan pada Penggunaan Auditor Eksternal Dan Tenaga Ahli Teknis Eksternal Individual dan dapat mencakup sumber daya manusia internal maupun eksternal.

- e. Individu-individu yang akan melaksanakan keputusan sertifikasi harus ditunjuk untuk menjamin tersedianya kompetensi yang memadai.

### 3. Audit Sertifikasi Awal

Audit sertifikasi awal standar usaha pariwisata harus dilaksanakan dalam dua tahap yaitu audit tahap 1 dan audit tahap 2.

#### a. Audit Tahap 1

##### 1) Tahap 1 audit harus dilaksanakan untuk:

- a) mengaudit dokumentasi standar usaha pariwisata pelanggan;
- b) mengevaluasi lokasi dan kondisi lapangan pelanggan yang spesifik dan melakukan diskusi dengan personel pelanggan untuk menentukan kesiapan untuk audit tahap 2;
- c) mengkaji status dan pemahaman pelanggan berkenaan dengan persyaratan Standar, terutama yang berkaitan dengan identifikasi kinerja utama atau aspek yang signifikan, proses, sasaran, dan operasi standar usaha pariwisata;
- d) mengumpulkan informasi penting berkenaan dengan lingkup standar usaha pariwisata, proses dan lokasi pelanggan, dan aspek peraturan perundang-undangan dan pemenuhannya seperti aspek hukum, lingkungan, dan mutu dari operasi pelanggan, keterkaitan resiko, dan sebagainya;
- e) mengkaji alokasi sumber daya untuk audit tahap 2 dan persetujuan pelanggan berkenaan dengan rincian audit tahap 2;
- f) memfokuskan perencanaan audit tahap 2 dengan mendapatkan pemahaman yang cukup tentang standar usaha pariwisata pelanggan dan operasional di lapangan dalam konteks aspek signifikan yang mungkin;
- g) mengevaluasi rencana dan pelaksanaan internal audit dan kaji ulang manajemen, dan level implementasi dari substansi standar usaha pariwisata menunjukkan bahwa pelanggan siap untuk audit tahap 2.

Untuk kebanyakan standar usaha pariwisata, direkomendasikan paling sedikit audit tahap 1 dilaksanakan di tempat pelanggan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan di atas.

- 2) Temuan audit tahap 1 harus didokumentasikan dan dikomunikasikan kepada pelanggan, termasuk identifikasi area yang menjadi perhatian yang dapat diklasifikasikan sebagai ketidaksesuaian selama audit tahap 2
- 3) Dalam menentukan interval antara audit tahap 1 dan audit tahap 2, pertimbangan harus diberikan untuk kebutuhan pelanggan guna menyelesaikan area yang menjadi perhatian yang teridentifikasi selama audit tahap 1. LSU Bidang Pariwisata juga dapat merevisi pengaturan yang diperlukan untuk audit tahap 2.

b. Audit Tahap 2.

Tujuan dari audit tahap 2 adalah untuk mengevaluasi implementasi, termasuk efektifitas standar usaha pariwisata pelanggan. Audit tahap 2 harus dilaksanakan di lokasi pelanggan. Audit harus mencakup minimal hal-hal berikut :

- 1) informasi dan bukti tentang kesesuaian untuk seluruh persyaratan Standar usaha pariwisata yang berlaku atau dokumen normatif lainnya;
- 2) pemantauan, pengukuran, pelaporan, dan pengkajian kinerja dibandingkan dengan sasaran dan target kinerja yang utama sesuai dengan harapan dalam Standar usaha pariwisata atau dokumen normatif lainnya yang berlaku.
- 3) sistem manajemen dan unjuk kerja pelanggan terkait pemenuhan legal
- 4) pengendalian operasional proses-proses pelanggan;
- 5) internal audit dan kaji ulang manajemen;
- 6) Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan pelanggan; dan
- 7) Hubungan antara persyaratan normatif, kebijakan, sasaran dan target kinerja (sesuai dengan harapan dalam Standar sistem manajemen atau dokumen normatif lainnya yang berlaku), setiap persyaratan legal yang berlaku, tanggung jawab, kompetensi personel, operasional, prosedur, data kinerja dan temuan internal audit dan kesimpulan.

4. Kesimpulan Audit Sertifikasi Awal

Tim audit harus menganalisis seluruh informasi dan bukti audit yang diperoleh selama audit tahap 1 dan tahap 2 untuk mengkaji temuan-temuan audit dan menyetujui kesimpulan audit.

5. Informasi Pemberian Sertifikasi Awal

a. Informasi yang disediakan oleh tim audit kepada LSU Bidang Pariwisata untuk keputusan sertifikasi harus mencakup, minimal :

- 1) laporan audit;
- 2) keterangan pada ketidaksesuaian, dan jika tersedia, koreksi dan tindakan korektif yang dilakukan oleh pelanggan;
- 3) konfirmasi tentang informasi yang disediakan untuk LSU Bidang Pariwisata yang digunakan dalam pengkajian permohonan; dan
- 4) rekomendasi diberikan atau tidak diberikannya sertifikat, serta setiap kondisi atau observasi.

b. LSU Bidang Pariwisata harus membuat keputusan sertifikasi berdasarkan pada evaluasi temuan audit dan kesimpulan audit serta informasi sesuai lainnya sebagai contoh informasi publik, keterangan pada laporan audit dari pelanggan.



### C. Kegiatan Survailen

LSU Bidang Pariwisata harus mengembangkan kegiatan survailen sehingga keterwakilan area dan fungsi yang dicakup dalam lingkup standar usaha pariwisata dipantau secara reguler, dan memperhitungkan perubahan yang ada pada pelanggan yang disertifikasi dan sistem manajemennya.

Kegiatan survailen mencakup:

1. pemantauan pemenuhan persyaratan spesifik berkaitan dengan Standar yang sertifikasinya diberikan;
2. pertanyaan dari LSU Bidang Pariwisata kepada pelanggan tersertifikasi terhadap aspek-aspek sertifikasi;
3. pengkajian setiap pernyataan pelanggan berkenaan dengan operasionalnya seperti bahan promosi, website;
4. permintaan kepada pelanggan untuk menyediakan dokumen dan rekaman pada kertas atau media elektronik); dan/atau
5. hal lainnya terkait pemantauan kinerja pelanggan tersertifikasi.

Kegiatan Survailen terdiri atas :

1. Audit survailen; dan
2. Pemeliharaan Sertifikat.

#### 1. Audit Survailen

- a. Audit survailen adalah audit yang dimaksudkan untuk memantau pemenuhan standar usaha pariwisata oleh pelanggan tersertifikasi dari waktu ke waktu, tetapi bukan audit sistem secara menyeluruh, dan harus direncanakan bersama dengan kegiatan survailen lainnya. Apabila dipandang perlu, audit survailen dapat dilakukan melalui tinjauan lapangan. Program audit survailen mencakup:

- 1) internal audit dan kaji ulang manajemen;
- 2) tinjauan tindakan yang diambil terhadap ketidaksesuaian yang diidentifikasi selama audit sebelumnya;
- 3) penanganan keluhan;
- 4) efektivitas sistem manajemen untuk pencapaian sasaran pelanggan tersertifikasi;
- 5) kemajuan dari aktivitas yang direncanakan untuk peningkatan berkelanjutan;
- 6) keberlanjutan pengendalian operasional;
- 7) tinjauan setiap perubahan; dan
- 8) penggunaan logo dan/atau referensi sertifikasi lainnya.

- b. Audit survailen dilaksanakan minimal satu kali pada periode diantara pelaksanaan audit awal dan audit sertifikasi ulang.

## 2. Pemeliharaan Sertifikat

LSU Bidang Pariwisata harus memelihara sertifikat didasarkan atas pembuktian bahwa pelanggan tetap konsisten terhadap persyaratan standar usaha pariwisata. Pemeliharaan sertifikat pelanggan dapat didasarkan pada kesimpulan positif oleh ketua tim audit tanpa dilakukan kajian independen lebih lanjut, dengan ketentuan bahwa :

- a. untuk setiap ketidaksesuaian atau situasi lain yang dapat menyebabkan pembekuan atau pencabutan sertifikat, LSU Bidang Pariwisata harus memiliki sistem yang mensyaratkan ketua tim audit untuk melaporkan kepada LSU Bidang Pariwisata keperluan melakukan suatu tinjauan oleh personel yang kompeten, yang berbeda dengan personel yang melaksanakan audit, untuk menentukan apakah sertifikat dapat dipelihara, dan
- b. personel kompeten dari LSU Bidang Pariwisata memantau kegiatan surveilennya, termasuk pemantauan pelaporan yang dilakukan auditor-auditornya, untuk mengonfirmasikan bahwa kegiatan sertifikasi dioperasikan secara efektif.

## D. Sertifikasi Ulang

Sertifikasi Ulang mencakup :

1. perencanaan audit sertifikasi ulang;
2. audit sertifikasi ulang; dan
3. informasi pemberian sertifikasi ulang.

### 1. Perencanaan Audit Sertifikasi Ulang

- a. Audit sertifikasi ulang harus direncanakan dan dilaksanakan untuk mengevaluasi pemenuhan terhadap seluruh persyaratan standar usaha pariwisata atau dokumen normatif lain secara berkelanjutan. Tujuan audit sertifikasi ulang adalah untuk mengkonfirmasi keberlanjutan kesesuaian dan efektivitas sistem manajemen secara keseluruhan, serta relevansi dan kemampuan organisasi terhadap lingkup sertifikasi.
- b. Audit sertifikasi ulang harus mempertimbangkan kinerja penerapan standar usaha pariwisata selama periode sertifikasi dan mencakup tinjauan atas laporan surveilen sebelumnya.
- c. Kegiatan audit sertifikasi ulang mungkin membutuhkan audit tahap 1 bila terdapat perubahan signifikan pada penerapan standar usaha pariwisata, pelanggan, atau konteks sistem manajemen yang sedang dioperasikan seperti perubahan terhadap peraturan perundang-undangan.
- d. Pada kasus multi lokasi atau sertifikasi untuk multi standar sistem manajemen, perencanaan audit harus menjamin kecukupan cakupan audit lapangan untuk memberi keyakinan dalam sertifikasi.

## 2. Audit Sertifikasi Ulang

- a. Audit sertifikasi ulang harus mencakup audit lapangan yang dilakukan untuk hal-hal sebagai berikut :
  - 1) efektifitas penerapan standar usaha pariwisata secara menyeluruh terkait dengan perubahan internal dan eksternal serta kesinambungan relevansi dan penerapannya terhadap lingkup sertifikasi;
  - 2) menunjukkan komitmen untuk memelihara efektivitas dan peningkatan penerapan standar usaha pariwisata untuk mencapai kinerja secara keseluruhan; dan
  - 3) pengoperasian standar usaha pariwisata yang disertifikasi berkontribusi atau tidak terhadap pencapaian kebijakan dan sasaran organisasi.
- b. Bila selama audit sertifikasi ulang, teridentifikasi ketidaksesuaian atau kurangnya bukti kesesuaian, LSU Bidang Pariwisata harus memberikan batas waktu untuk koreksi dan tindakan korektif untuk diimplementasikan sebelum habisnya masa berlaku sertifikat.

## 3. Informasi Untuk Pemberian Sertifikasi Ulang

LSU Bidang Pariwisata harus membuat keputusan untuk pembaharuan sertifikasi berdasarkan pada hasil audit sertifikasi ulang, begitupun dengan hasil tinjauan sistem selama periode sertifikasi dan keluhan yang diterima dari pengguna sertifikasi.

## E. Audit Khusus

Audit Khusus mencakup :

1. perluasan ruang lingkup; dan
2. audit tidak terjadwal (*short-notice*).

### 1. Perluasan Ruang Lingkup

LSU Bidang Pariwisata harus merespon permohonan untuk perluasan ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan, melakukan suatu kajian terhadap permohonan dan menentukan kegiatan audit yang penting untuk memutuskan perluasan diberikan atau tidak. Hal ini dapat dilakukan bersamaan dengan audit survailen.

### 2. Audit Tidak Terjadwal (*short-notice*)

LSU Bidang Pariwisata dapat dimungkinkan melakukan audit tidak terjadwal terhadap pelanggan yang disertifikasinya untuk menginvestigasi keluhan, atau berkaitan dengan perubahan-perubahan, atau sebagai tindak lanjut dari pelanggan yang dibekukan. Dalam kasus yang demikian LSU Bidang Pariwisata harus :

- a. menjelaskan dan memberitahu terlebih dahulu kepada pelanggan yang disertifikasinya seperti dalam dokumen sebagaimana dijelaskan dalam Informasi Kegiatan dan Persyaratan Sertifikasi mengenai persyaratan kunjungan tiba-tiba yang dilakukan, dan
- b. memberi perhatian lebih dalam penugasan tim audit karena kurangnya peluang bagi pelanggan untuk berfokus pada anggota tim audit.

F. Pembekuan, Pencabutan, Atau Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

Dalam rangka menerapkan Pembekuan, Pencabutan, Atau Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi LSU Bidang Pariwisata harus :

1. memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan, pencabutan, atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, dan harus menspesifikasikan tindakan-tindakan penting yang dilakukan oleh LSU Bidang Pariwisata;
2. membekukan sertifikasi pada kasus, sebagai contoh :
  - a. standar usaha pariwisata pelanggan yang disertifikasi gagal secara total dan serius dalam memenuhi persyaratan sertifikasi, termasuk persyaratan mutlak standar usaha pariwisata;
  - b. pelanggan yang disertifikasi tidak memperbolehkan audit survailen atau sertifikasi ulang dilaksanakan pada frekuensi yang dipersyaratkan; atau
  - c. pelanggan yang disertifikasi telah meminta pembekuan secara sukarela.
3. memiliki perjanjian yang mengikat dengan pelanggannya untuk menjamin bahwa dalam kasus pembekuan, pelanggan dilarang menggunakan sertifikasinya untuk keperluan promosi lebih lanjut. LSU Bidang Pariwisata harus membuat status pembekuan sertifikasi yang dapat diakses publik dan harus melakukan tindakan lain yang sesuai;
4. mengurangi ruang lingkup sertifikasi pelanggan untuk bagian-bagian yang tidak memenuhi persyaratan, bila pelanggan gagal secara total memenuhi persyaratan sertifikasi untuk bagian-bagian dari ruang lingkup sertifikasi tersebut. Setiap pengurangan harus selaras dengan persyaratan standar yang digunakan untuk sertifikasi;
5. memiliki perjanjian mengikat dengan pelanggan yang disertifikasinya berkaitan dengan persyaratan pencabutan yang menjamin selama pencabutan sertifikasi, pelanggan tidak melanjutkan penggunaan sertifikasi pada materi periklanan yang memuat referensi status sertifikasinya; dan
6. menyatakan dengan benar status sertifikasi sistem manajemen pelanggan yang dibekukan, dicabut, atau dikurangi.

## G. Banding

Dalam rangka menerapkan banding, LSU Bidang Pariwisata harus :

1. memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap banding;
2. menyediakan penjelasan proses penanganan banding untuk publik;
3. bertanggung jawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses penanganan banding;
4. menjamin bahwa personel yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang melaksanakan audit dan membuat keputusan sertifikasi;
5. menghasilkan pengajuan, investigasi, dan keputusan banding terhadap pemohon banding yang tidak diskriminatif;
6. mencakup minimal elemen dan metoda berikut:
  - a. garis besar proses untuk penerimaan, validasi, dan investigasi banding, dan untuk memutuskan tindakan yang akan diambil, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
  - b. memindai (*tracking*) dan merekam banding, termasuk tindakan yang diambil untuk penyelesaian; dan
  - c. menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.
7. memberitahu diterimanya permohonan banding dan harus menyampaikan laporan kemajuan serta hasil (*outcome*) kepada pemohon banding;
8. Mengkomunikasikan keputusan banding kepada pemohon yang telah dibuat oleh atau dikaji dan disetujui oleh satu atau lebih individu yang tidak terlibat sebelumnya dalam subyek banding; dan
9. memberikan pernyataan resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

## H. Keluhan

Dalam rangka menangani keluhan, LSU Bidang Pariwisata harus :

1. menyediakan penjelasan proses penanganan keluhan yang dapat diakses oleh publik;
2. mengkonfirmasi keterkaitan keluhan tersebut dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggungjawabnya;
3. mempertimbangkan efektifitas penerapan standar usaha pariwisata yang disertifikasi;
4. menyampaikan keluhan tentang pelanggan yang disertifikasi pada waktu yang tepat;

5. memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi, dan membuat keputusan terhadap keluhan;
6. memiliki proses yang mensyaratkan kerahasiaan, yang berkaitan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan isi dari keluhan;
7. menangani proses keluhan yang mencakup minimal elemen dan metoda sebagai berikut :
  - a. garis besar proses untuk menerima, memvalidasi, menginvestigasi keluhan, dan untuk memutuskan apa tindakan yang harus diambil untuk meresponnya;
  - b. memindai (*tracking*) dan merekam keluhan, termasuk tindakan yang harus diambil sebagai respon terhadap hal tersebut; dan
  - c. menjamin bahwa koreksi dan tindakan korektif yang sesuai telah dilakukan.
8. bertanggung jawab untuk mendapatkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan;
9. memberitahu diterimanya permohonan keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pemohon keluhan;
10. mengkomunikasikan keputusan penanganan keluhan kepada pemohon keluhan yang dibuat, dikaji dan disetujui oleh satu atau lebih individu yang tidak terlibat dengan keluhan sebelumnya;
11. memberikan pernyataan resmi pada akhir proses penanganan keluhan kepada pihak yang mengajukan keluhan; dan
12. menentukan bersama-sama dengan pelanggannya dan pihak yang mengajukan keluhan, apakah cakupan permasalahan keluhan dan penyelesaiannya harus dipublikasikan.

#### I. Rekaman Pemohon dan Pelanggan

Dalam mendokumentasikan rekaman pemohon dan pelanggan LSU Bidang Pariwisata harus :

1. memelihara rekaman audit dan kegiatan sertifikasi lainnya untuk seluruh pelanggan termasuk seluruh organisasi yang mengajukan permohonan dan seluruh organisasi yang diaudit, disertifikasi atau yang sertifikasinya dibekukan atau dicabut;
2. memuat informasi informasi rekaman pelanggan mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - a. informasi permohonan dan laporan audit awal, survailen, dan sertifikasi ulang;
  - b. perjanjian sertifikasi;
  - c. justifikasi metodologi yang digunakan untuk pengambilan contoh;

- d. justifikasi untuk penentuan waktu auditor;
  - e. verifikasi koreksi dan tindakan korektif;
  - f. rekaman keluhan dan banding, dan koreksi dan tindakan korektifnya;
  - g. pertimbangan dan keputusan komite, jika ada;
  - h. dokumentasi keputusan sertifikasi;
  - i. dokumen sertifikasi, termasuk ruang lingkup sertifikasi berkenaan dengan produk, proses, atau jasa bila ada; dan
  - j. rekaman terkait penting untuk menetapkan kredibilitas sertifikasi seperti bukti kompetensi auditor dan tenaga ahli.
3. menyimpan rekaman pemohon dan pelanggan untuk menjamin bahwa informasi disimpan secara rahasia. Rekaman harus ditransportasikan, ditransmisikan atau ditransfer dengan cara yang menjamin bahwa kerahasiaan terpelihara;
4. memiliki kebijakan dan prosedur terdokumentasi tentang masa retensi rekaman. Rekaman harus disimpan untuk jangka waktu siklus terakhir ditambah satu siklus sertifikasi lengkap.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pedoman Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata ini merupakan acuan bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pelaku usaha pariwisata, masyarakat dan khususnya LSU Bidang Pariwisata.

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI  
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,



ZAINI BUSTAMAN, SH, MM  
NIP. 19590617 198803 1 005