

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA
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 merupakan adopsi dan adaptasi dari Penilaian Kesesuaian Persyaratan Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen Rancangan Standar Nasional Indonesia (SNI ISO/IEC 17021:2011). 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 Pihak Ketiga adalah audit yang dilaksanakan oleh organisasi penyelenggara audit yang independen terhadap pelanggan dan pengguna untuk tujuan sertifikasi standar usaha pariwisata yang mencakup audit awal, audit surveilen, audit sertifikasi ulang dan dapat juga mencakup audit khusus.
4. Audit Bersama adalah audit yang dilaksanakan oleh dua atau lebih organisasi penyelenggara audit yang bekerjasama untuk mengaudit pelanggan tunggal.
5. Audit Gabungan adalah audit yang dilaksanakan secara bersama terhadap dua atau lebih persyaratan standar usaha pariwisata.
6. Audit Integrasi adalah audit yang dilaksanakan dalam rangka mengintegrasikan penerapan dua atau lebih persyaratan sistem manajemen dan atau standar usaha pariwisata menjadi sistem manajemen tunggal dan diaudit terhadap lebih dari satu standar.
7. Auditor adalah orang yang melakukan audit.
8. Kompetensi adalah kemampuan menerapkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap untuk mencapai hasil yang diinginkan.
9. 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.
10. Pemandu adalah orang yang ditunjuk oleh pelanggan untuk memfasilitasi tim audit.
11. Pengamat adalah orang yang menyertai tim audit tetapi tidak melakukan audit.
12. 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.