

## ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI

### 1. PENDAHULUAN

- 1.1. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** mendapatkan akreditasi dari **Komite Akreditasi Nasional (KAN)** dengan nomor akreditasi **LSUP-015-IDN**;
- 1.2. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** memperhatikan peningkatan kinerjanya secara berkelanjutan dan bertekad untuk :
  - 1.2.1. Menyediakan layanan sertifikasi usaha pariwisata lingkup nasional;
  - 1.2.2. Menyediakan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan taat aturan;
  - 1.2.3. Mengutamakan kepuasan klien bersertifikat, konsumen, dan pihak lain yang berkepentingan;
  - 1.2.4. Menjunjung tinggi ketidakberpihakan, objektivitas, dan bebas konflik kepentingan dalam melakukan kegiatan sertifikasi usaha pariwisata;
  - 1.2.5. Meningkatkan kemampuan karyawan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** secara terus menerus dan menyediakan sumber daya lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan di atas.
- 1.3. Adapun mengenai dokumen pelaksanaan ini :
  - 1.3.1. Disusun sesuai dengan aturan dan untuk memenuhi persyaratan yang diberikan **Komite Akreditasi Nasional (KAN)** kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
  - 1.3.2. Bersama dengan permohonan sertifikasi, dokumen penawaran, dan aturan penggunaan logo dan tanda sertifikat yang diterbitkan dan disyarakatkan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** menjadi bentuk syarat dan ketentuan Perjanjian Kerjasama Sertifikasi antara **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dengan pihak - pihak terkait;
  - 1.3.3. Menerangkan hak, tanggung jawab, tugas dan lingkup bisnis **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**.

### 2. RUANG LINGKUP

No	Ruang Lingkup	Acuan Standar	Hasil Penilaian
1.	Penilaian Kelas Bintang Hotel	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53 / HM.001 / MPEK / 2013 jo Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53 / HM.001 / MPEK / 2013 Tentang Standar Usaha Hotel	Sertifikat kelas bintang hotel : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hotel Bintang 1</li> <li>▪ Hotel Bintang 2</li> <li>▪ Hotel Bintang 3</li> <li>▪ Hotel Bintang 4</li> <li>▪ Hotel Bintang 5</li> <li>▪ Hotel Non Bintang</li> </ul>

No	Ruang Lingkup	Acuan Standar	Hasil Penilaian
2	Penilaian Kelas Bintang Restoran	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran	Sertifikat kelas bintang restoran : <ul style="list-style-type: none"> <li>Restoran Bintang 1</li> <li>Restoran Bintang 2</li> <li>Restoran Bintang 3</li> <li>Restoran Non Bintang</li> </ul>
3.	Penilaian Penggolongan Spa	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Spa	Sertifikat Spa : <ul style="list-style-type: none"> <li>Spa Tirta 1</li> <li>Spa Tirta 2</li> <li>Spa Tirta 3</li> </ul>
4.	Penilaian Standar Usaha Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata	Sertifikat Usaha Pariwisata : <ul style="list-style-type: none"> <li>Biro Perjalanan Wisata</li> <li>Agen Perjalanan Wisata</li> </ul>
5.	Penilaian Standar Usaha Vila	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Vila	Sertifikat Usaha Vila : <ul style="list-style-type: none"> <li>Vila Bintang Diamond</li> <li>Vila Bintang Gold</li> <li>Vila Bintang Silver</li> <li>Vila Non Bintang</li> </ul>
6.	Penilaian Standar Usaha Jasa Boga	Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Boga	Sertifikat Usaha Jasa Boga

### 3. KERAHASIAAN

- 3.1. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dan seluruh personil yang bekerja untuk dan/atau atas namanya wajib menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi usaha pariwisata yang dilakukan kepada organisasi klien;
- 3.2. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3 mencakup, tetapi tidak terbatas pada:
  - 3.2.1. Data-data pengamatan audit;
  - 3.2.2. Hasil audit;
  - 3.2.3. Catatan lain terkait keputusan sertifikasi;
  - 3.2.4. Komunikasi antara **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dengan klien.
- 3.3. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3.2 tidak berlaku apabila diminta oleh hukum, badan akreditasi, atau pihak lain yang telah mendapatkan persetujuan dari organisasi klien;
- 3.4. Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kontrak.

#### 4. **KEBERPIHAKAN**

- 4.1. Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan;
- 4.2. Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

#### 5. **HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**

- 5.1. Logo sertifikasi, nama, merek dagang **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**, ataupun hak cipta lainnya yang diterbitkan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tetap menjadi hak milik **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**, tidak dapat dijual atau dilisensikan oleh klien bersertifikat;
- 5.2. Logo akreditasi (Logo "KAN") merupakan hak milik **Komite Akreditasi Nasional (KAN)** yang berhak digunakan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** di dalam logo sertifikasinya.

#### 6. **HAK DAN KEWAJIBAN (LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186 DAN ORGANISASI KLIEN)**

##### 6.1. **KEWAJIBAN LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**

- 6.1.1. Melakukan kegiatan penilaian (audit) pada klien sesuai jangka waktu yang dipersyaratkan oleh aturan sertifikasi usaha pariwisata, menggunakan kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi;
- 6.1.2. Menugaskan auditor yang kompeten untuk melakukan audit;
- 6.1.3. Menginformasikan laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian kepada klien setelah selesainya proses audit;
- 6.1.4. Menerbitkan sertifikat usaha pariwisata, setelah dilakukan evaluasi oleh **Komite Sertifikasi** terhadap laporan hasil audit dari Tim Audit;
- 6.1.5. Menginformasikan organisasi klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi;
- 6.1.6. Mempublikasikan daftar klien bersertifikat dalam website [www.lsupenhai.com](http://www.lsupenhai.com) dan informasi lainnya sesuai kesepakatan dengan klien bersertifikat;
- 6.1.7. Menjaga kerahasiaan data klien bersertifikat, data audit dan hasil audit;
- 6.1.8. Menjaga objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi;
- 6.1.9. Menjawab segala bentuk keluhan dari klien bersertifikat termasuk banding klien bersertifikat terhadap hasil audit atau keputusan sertifikasi.

##### 6.2. **HAK LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**

- 6.2.1. Menerima pembayaran dari organisasi klien sesuai **Perjanjian Kerjasama Sertifikasi** atau tagihan biaya yang telah disepakati;
- 6.2.2. Menanggukkan, menarik (pencabutan) dan memulihkan proses sertifikasi klien bersertifikat apabila terjadi kondisi yang mewajibkan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk melakukan hal tersebut;

##### 6.3. **KEWAJIBAN KLIEN**

- 6.3.1. Memelihara standar usaha pariwisatanya yang telah memperoleh sertifikat dari **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;

- 6.3.2. Klien bersertifikat bertanggung jawab terhadap segala bentuk kerusakan / kegagalan produk, jasa, atau usaha pariwisatanya;
  - 6.3.3. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak bertanggung jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari produk / jasa / kualitas usaha pariwisata klien bersertifikat;
  - 6.3.4. Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai perjanjian kerjasama sertifikasi atau biaya lain yang telah disepakati;
  - 6.3.5. Menerima kedatangan tim auditor **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk melakukan kegiatan audit rutin atau audit khusus serta memberikan akses kepada auditor **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen klien bersertifikat mencakup: struktur organisasi, uraian tugas, SOP, dokumen legalitas hukum perusahaan, denah (layout) usaha pariwisata;
  - 6.3.6. Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan auditor dalam masa pelatihan (auditor in training) yang berkunjung bersama tim auditor **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** pada saat kegiatan audit, baik pengamat yang merupakan personil dari **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** ataupun dari **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**;
  - 6.3.7. Melakukan tindakan perbaikan atas hasil audit yang dilakukan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** sesuai jangka waktu yang ditentukan;
  - 6.3.8. Menginformasikan kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tanpa penundaan setiap melakukan perubahan yang signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi. Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada :
    - Perubahan Lokasi;
    - Lokasi Tambahan;
    - Perubahan Proses;
    - Perubahan Jenis Usaha;
    - Perubahan Kepemilikan;
    - Perubahan Lingkup Sertifikasi;
    - Penambahan produksi sebagaimana diterangkan pada kriteria "Audit Khusus" dalam aturan sertifikasi ini.
- 6.4. **HAK KLIEN**
- 6.4.1. Mendapatkan informasi hasil audit dalam bentuk laporan hasil audit dan lembar ketidaksesuaian audit dari auditor **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
  - 6.4.2. Mendapatkan sertifikat usaha pariwisata setelah selesainya proses pengambilan keputusan sertifikasi;
  - 6.4.3. Menerima dan menggunakan logo sertifikasi sesuai aturan penggunaan logo sebagaimana diatur dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**.

## 7. KONDISI UMUM

- 7.1. Urutan proses kegiatan sertifikasi usaha pariwisata secara umum dijelaskan di bawah ini dan secara detil pada seluruh bagian dokumen aturan pelaksanaan ini :
  - 7.1.1. Pengajuan permohonan sertifikasi oleh calon klien;



- 7.1.2. Kajian permohonan sertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 7.1.3. Penawaran biaya kegiatan sertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 7.1.4. Persetujuan biaya oleh organisasi klien;
- 7.1.5. Pembuatan dan persetujuan Perjanjian Kerjasama Sertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dan organisasi klien;
- 7.1.6. Audit sertifikasi tahap 1 (satu);
- 7.1.7. Audit sertifikasi tahap 2 (dua);
- 7.1.8. Perbaikan hasil audit sertifikasi tahap 2 (dua) oleh organisasi klien (dan audit verifikasi perbaikan bila diperlukan);
- 7.1.9. Pengambilan keputusan sertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 7.1.10. Penerbitan sertifikat oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 7.1.11. Audit Survailen oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 7.1.12. Audit ulang (re – sertifikasi) oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**.

## **8. PENGAJUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI, KAJIAN PERMOHONAN SERTIFIKASI, DAN PENAWARAN BIAYA SERTIFIKASI**

- 8.1. Agar **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dapat menentukan biaya sertifikasi dengan tepat, calon klien harus mengisi dengan lengkap Formulir Permohonan Sertifikasi;
- 8.2. Formulir Permohonan Sertifikasi dapat diperoleh dengan mengunduh formulir melalui website **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** atau secara langsung meminta kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 8.3. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dapat menghubungi calon klien untuk meminta informasi tambahan apabila pengisian Formulir Permohonan Sertifikasi tidak lengkap atau tidak jelas;
- 8.4. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** akan mengkaji Formulir Permohonan Sertifikasi yang sudah diisi untuk menentukan durasi audit yang diperlukan. Selanjutnya akan menginformasikan penawaran biaya sertifikasi kepada klien;
- 8.5. Penawaran yang disetujui oleh klien akan dilanjutkan kepada Perjanjian Kerjasama Sertifikasi.
- 8.6. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak akan melakukan audit sebelum tersedia Perjanjian Kerjasama Sertifikasi yang ditandatangani **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dan calon klien

## **9. AUDIT SERTIFIKASI AWAL**

- 9.1. Audit sertifikasi awal terdiri dari audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dan audit sertifikasi awal tahap 2 (dua);
- 9.2. Audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) bertujuan untuk melihat kesiapan klien dan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** sebelum dilakukan audit sertifikasi awal tahap 2 (dua);
- 9.3. Audit sertifikasi awal tahap 2 (dua) merupakan audit yang bertujuan menilai pemenuhan usaha pariwisata terhadap standar usaha pariwisata agar **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dapat menerbitkan sertifikat usaha pariwisata sesuai kategori yang diperoleh;
- 9.4. Audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dilakukan secara off-site, yaitu di lokasi auditor **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tanpa perlu berkunjung ke lokasi klien;



- 9.5. Pada audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan kajian terhadap kewajiban awal klien untuk dapat memulai proses sertifikasi, dengan mengkaji dokumentasi yang dimiliki klien;
- 9.6. Audit sertifikasi awal tahap 1(satu) meninjau beberapa hal sebagai berikut, tetapi tidak terbatas pada:
  - 9.6.1. Dokumen legal usaha pariwisata yang merupakan persyaratan dasar sertifikasi usaha pariwisata;
  - 9.6.2. Pemenuhan standar usaha pariwisata;
  - 9.6.3. Dokumentasi klien yang lain seperti struktur organisasi, uraian tugas, SOP, dokumen legalitas hukum perusahaan, denah (layout) usaha pariwisata bila diperlukan;
  - 9.6.4. Mengkaji status dan pemahaman klien terhadap standar usaha pariwisata;
  - 9.6.5. Mengumpulkan informasi penting terkait lingkup penerapan standar usaha pariwisata, proses dan lokasi organisasi klien, dan pemenuhan peraturan perundangan yang diterapkan klien;
- 9.7. Apabila dari hasil audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dan audit sertifikasi awal tahap (dua) ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki oleh klien, maka klien wajib melakukan tindakan perbaikan dalam batas waktu yang ditentukan **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186**.

## 10. HASIL AUDIT DAN TINDAKAN PERBAIKAN

- 10.1. Hasil audit sertifikasi usaha pariwisata menggunakan metode pengelompokan nilai total dari aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan sesuai persyaratan standar usaha pariwisata;
- 10.2. Tindakan perbaikan tidak diberlakukan bagi usaha pariwisata yang nilai totalnya jatuh pada rentang yang telah ditentukan pada persyaratan standar usaha pariwisata;
- 10.3. Tindakan perbaikan hanya berlaku bagi usaha pariwisata yang nilai total dari hasil audit belum memenuhi persyaratan standar usaha pariwisata;
- 10.4. Tindakan perbaikan dilakukan oleh organisasi klien dengan batas waktu 6 (enam) bulan sejak kegiatan audit berakhir. **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan verifikasi atas tindakan perbaikan yang dilakukan organisasi klien secara kunjungan lapangan menyusul informasi dari organisasi klien bahwa tindakan perbaikan telah selesai dilaksanakan;
- 10.5. Apabila organisasi klien tidak menghendaki melakukan tindakan perbaikan dan/atau batas waktu tindakan perbaikan selama 6 (enam) bulan telah berakhir, maka penggolongan kelas akan secara otomatis bergeser kepada penggolongan kelas di bawahnya dan / atau organisasi klien dilarang menyelenggarakan usaha pariwisata;
- 10.6. Untuk temuan kategori Major, harus ditutup dalam waktu maksimum 3 (tiga) bulan hari kalender setelah proses audit;
- 10.7. Untuk temuan kategori Minor, harus ditutup dalam waktu maksimum pada audit survailen berikutnya atau atas kesepakatan antara tim auditor dengan organisasi klien;
- 10.8. Dalam pelaksanaan audit survailen, auditor atau tim auditor **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** akan memastikan seluruh temuan ketidaksesuaian pada audit sebelumnya sudah diverifikasi dan ditutup.

## 11. SERTIFIKAT

- 11.1. Sertifikat usaha pariwisata yang diterbitkan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** berlaku selama 3 (tiga) tahun;
- 11.2. Sertifikat usaha pariwisata akan diterbitkan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** setelah selesainya urutan proses berikut:
  - 11.2.1. Terlaksana audit sertifikasi awal tahap 2 (dua) atau audit sertifikasi ulang;
  - 11.2.2. Seluruh tindakan perbaikan yang harus dilakukan telah diselesaikan pihak organisasi klien dan telah dilakukan verifikasi tindakan perbaikan oleh auditor **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
  - 11.2.3. Hasil keputusan sertifikasi oleh pengambil keputusan sertifikasi menunjukkan hasil yang positif;
  - 11.2.4. Klien telah melakukan pembayaran kegiatan audit.
- 11.3. Sertifikat usaha pariwisata akan diterbitkan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** setelah selesainya urutan proses berikut:
  - 11.3.1. Sertifikat yang diterbitkan berjumlah 1 (satu) salinan tercetak (printed) dan 1 (satu) salinan elektronik dalam bentuk CD/DVD untuk masing-masing klien. Permohonan salinan tercetak tambahan dapat dilakukan klien secara tertulis kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dengan biaya tambahan untuk penerbitan sertifikat Salinan;
  - 11.3.2. Pengiriman sertifikat tercetak oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** kepada klien melalui pos, sedangkan pengiriman sertifikat elektronik dilakukan melalui email.
- 11.4. Sertifikat usaha pariwisata merupakan hak milik **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 11.5. Apabila terdapat kondisi yang mengharuskan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** menarik sertifikat klien (pasal 16 tentang pembekuan dan penarikan sertifikat), klien diwajibkan mengembalikan sertifikat usaha pariwisata yang dipegangnya kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**.

## 12. AUDIT SURVAILEN DAN SERTIFIKASI ULANG (RE – SERTIFIKASI)

- 12.1. Audit survailen merupakan kewajiban **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dan klien setelah mendapatkan sertifikat, sebagai bentuk pengawasan berkala terhadap kesesuaian penerapan standar usaha pariwisata yang berjalan di organisasi klien;
- 12.2. Audit survailen terhadap klien bersertifikat dilakukan 1 (satu) tahun sekali selama 3 tahun masa berlaku sertifikat, dengan rentang waktu survailen adalah 1 (satu) tahun setelah audit sertifikasi awal tahap 2 (dua);
- 12.3. Audit sertifikasi ulang atau re - sertifikasi adalah audit untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat yang akan berakhir. Audit re-sertifikasi diawali dengan permohonan sertifikasi ulang oleh klien, dan dapat diawali dengan Audit sertifikasi tahap 1 (satu) apabila terdapat kondisi signifikan di organisasi klien yang mengharuskan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk melakukan Audit sertifikasi tahap 1 (satu).

### 13. AUDIT KHUSUS

- 13.1. Audit khusus adalah audit tambahan di luar audit sertifikasi awal tahap 1 (satu) dan tahap 2 (dua), audit pemeliharaan sertifikasi (survailen), dan audit sertifikasi ulang (re – sertifikasi);
- 13.2. Audit khusus dilakukan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** bila terjadi satu atau beberapa hal di bawah ini, tetapi tidak terbatas pada:
  - 13.2.1. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** menerima keluhan dari konsumen, masyarakat, atau pihak berkepentingan lain terhadap usaha pariwisata yang diselenggarakan oleh klien yang dinilai perlu untuk dilakukan verifikasi ke lokasi usaha pariwisata.
  - 13.2.2. Terdapat perubahan di organisasi klien yang berefek kepada sertifikasi, contohnya pengurangan kapasitas kamar di dalam unit usaha pariwisata yang secara besar-besaran, pengurangan fasilitas pendukung, dan lain-lain. Perubahan semacam ini menjadi kewajiban klien untuk menginformasikannya kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**, sesuai aturan poin 14;
- 13.3. Biaya yang muncul dari audit khusus menjadi tanggungan klien yang besarnya diatur dalam perjanjian kerjasama sertifikasi terpisah dan perjanjian kerjasama sertifikasi sebelumnya.

### 14. PERUBAHAN YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI

- 14.1. Klien harus menginformasikan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** secara tertulis tentang perubahan-perubahan yang terjadi pada organisasinya yang dapat berpengaruh kepada persyaratan usaha pariwisata, seperti (tetapi tidak terbatas kepada):
  - 14.1.1. Status organisasi atau kepemilikan organisasi;
  - 14.1.2. Alamat pengelola usaha pariwisata dan alamat lokasi usaha;
  - 14.1.3. Pengurangan kapasitas usaha pariwisata dalam jumlah signifikan.  
Contohnya: pengurangan jumlah kamar, pengurangan jumlah fasilitas, dan sejenisnya.
- 14.2. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** akan memutuskan apakah perubahan yang diinformasikan memerlukan audit khusus;
- 14.3. Kelalaian klien bersertifikat dalam menginformasikan perubahan sebagaimana dijelaskan di atas dapat menyebabkan penangguhan sertifikasi sampai dengan pencabutan sertifikasi.

### 15. PERLUASAN ATAU PENGURANGAN RUANG LINGKUP

- 15.1. Perluasan lingkup sertifikasi adalah proses memperluas atau menambah ruang lingkup sertifikasi;
- 15.2. Pengurangan lingkup sertifikasi adalah proses pengurangan ruang lingkup sertifikasi;
- 15.3. Klien bersertifikat dapat mengajukan perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi;
- 15.4. Perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi diajukan ke **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** secara tertulis selama sertifikat masih berlaku;
- 15.5. Hasil evaluasi terhadap permohonan perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi serta persetujuannya disampaikan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** beserta dengan penawaran harga dan draft perubahan perjanjian kerjasama sertifikasi.



Jika disetujui oleh klien bersertifikat maka dilanjutkan dengan audit oleh tim audit untuk ruang lingkup yang baru;

- 15.6. Pelaksanaan audit perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi dapat bersamaan dengan pelaksanaan audit survailen;
- 15.7. Perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi akan diberikan, apabila hasil evaluasi oleh Komite Sertifikasi memutuskan untuk diberikan perluasan atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi tersebut.

## 16. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT

- 16.1. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** mewajibkan seluruh klien yang telah mendapatkan sertifikat usaha pariwisata untuk mempublikasikan sertifikatnya sekurang-kurangnya dengan memasang sertifikat di lokasi organisasi klien yang mudah dilihat oleh umum;
- 16.2. Klien dapat melakukan publikasi lain di luar yang disebutkan dalam pasal 16.1 di atas, tetapi publikasi yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi yang diberikan dan hasil sertifikasi yang diperoleh;
- 16.3. Publikasi oleh klien yang menyalahi lingkup sertifikasi dan/atau tidak sesuai dengan hasil sertifikasi yang diperoleh dapat menyebabkan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** melakukan penangguhan dan/atau penarikan sertifikat yang telah diberikan;
- 16.4. Klien yang sudah memiliki sertifikat standar usaha pariwisata memiliki hak untuk mempublikasikan sertifikatnya dengan tidak memuat pernyataan menyesatkan berkenaan dengan sertifikasinya dan tidak membuat **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** reputasi dan kepercayaan publik.

## 17. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT

- 17.1. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** berhak melakukan penangguhan sertifikasi dan penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi;
- 17.2. Kondisi sebagaimana yang disebutkan pada pasal 17.1 antara lain, tetapi tidak terbatas pada:
  - 17.2.1. Klien tidak bersedia dilakukan audit pengawasan berkala (audit survailen);
  - 17.2.2. Klien tidak melaksanakan pembayaran kegiatan audit pengawasan berkala (audit survailen);
  - 17.2.3. Klien tidak bersedia dilakukan audit khusus.
- 17.3. Batas waktu penangguhan sertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** adalah selama 3 (tiga) bulan, dan dalam masa tersebut klien dilarang menggunakan hak sertifikasi, termasuk pernyataan kepada publik mengenai sertifikasi usahanya, dan termasuk pula larangan publikasi kelas bintangnya kepada publik;
- 17.4. Apabila selama masa penangguhan sertifikasi kondisi yang terjadi pada pasal 17.2 tidak dapat terlaksana, maka **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** akan menarik sertifikat usaha pariwisata organisasi klien;
- 17.5. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** akan mempublikasikan perihal penangguhan dan penarikan sertifikat melalui websitenya.

## 18. PEMINDAHAN ( TRANSFER ) SERTIFIKASI

- 18.1. Transfer sertifikasi didefinisikan sebagai pengakuan oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** terhadap sertifikasi usaha pariwisata yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi usaha pariwisata terakreditasi lain di luar **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 18.2. Pengakuan sebagaimana yang disebutkan pada pasal 18.1 di atas bertujuan untuk memindahkan proses sertifikasi organisasi usaha pariwisata dari lembaga sertifikasi lain ke **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 18.3. Hanya sertifikasi dari lembaga sertifikasi usaha pariwisata yang diakui oleh **Komite Akreditasi Nasional ( KAN )** yang memenuhi syarat pemindahan;
- 18.4. Permohonan pemindahan sertifikasi yang diterima **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** yang memenuhi syarat untuk diproses adalah yang diterima dari lembaga sertifikasi lain bersama dengan organisasi usaha pariwisata yang menjadi kliennya.
- 18.5. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** yang memenuhi syarat untuk diproses adalah yang diterima dari lembaga sertifikasi lain bersama dengan organisasi usaha pariwisata yang menjadi kliennya. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** tidak dapat memproses permohonan pemindahan sertifikasi oleh organisasi usaha pariwisata tanpa disertai permohonan dari lembaga sertifikasinya;
- 18.6. **KAJIAN PRA-PEMINDAHAN**
  - 18.6.1. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** akan melakukan kajian terhadap permohonan pemindahan yang mencakup aspek-aspek:
    - 18.6.2. Alasan permohonan pemindahan;
    - 18.6.3. Keaslian, status, dan masa berlaku sertifikat calon klien pemindahan;
    - 18.6.4. Laporan audit terakhir dari lembaga sertifikasi yang akan memindahkan proses sertifikasi;
    - 18.6.5. Keluhan terhadap organisasi usaha pariwisata calon pemindahan;
    - 18.6.6. Status hukum organisasi usaha pariwisata calon pemindahan.
- 18.7. **PERSYARATAN PEMINDAHAN**
  - 18.7.1. Persyaratan pemindahan sertifikasi yang dapat diproses adalah jika:
    - Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi yang diakui oleh **Komite Akreditasi Nasional ( KAN )**, tidak sedang dalam masa pembekuan, dan masih dalam masa berlaku;
    - Ketidaksiesuaian dari hasil audit terakhir telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai;
    - Organisasi usaha pariwisata calon pemindahan tidak sedang dalam proses penyelesaian hukum;
    - Organisasi usaha pariwisata tidak sedang dalam penanganan keluhan dari pihak berkepentingan.
- 18.8. Apabila terdapat keraguan dari hasil kajian pra pemindahan sebagaimana disebutkan di atas, maka **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dapat melakukan audit verifikasi dengan fokus mendapatkan kejelasan terhadap pemenuhan pasal 18.6 di atas.

- 18.9. Apabila persyaratan dalam pasal 18.6 terpenuhi, maka **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** dapat menerbitkan sertifikat mengikuti proses penerbitan sertifikat normal yaitu berdasarkan pada proses pengambilan keputusan sertifikasi;
- 18.10. Apabila persyaratan dalam pasal 18.7 tidak terpenuhi, permohonan organisasi usaha pariwisata untuk mendapatkan sertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** akan diberlakukan seperti calon klien baru pada umumnya, mengikuti proses permohonan sertifikasi awal;
- 18.11. Audit yang dilakukan oleh **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** kepada organisasi usaha pariwisata setelah penerbitan sertifikat mengikuti tahapan audit proses sertifikasi dari lembaga sertifikasi usaha pariwisata yang memohon pemindahan.

## 19. PENGGUNAAN LOGO ATAU PERNYATAAN SERTIFIKASI

- 19.1. Klien bersertifikat yang telah disertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186**, berhak untuk membubuhkan logo dan tanda sertifikasi **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** pada media promosi, interior atau eksterior bangunan, situs web, kertas tulis (kop surat, pernyataan, laporan, brosur, kartu nama, amplop atau hal lain) yang relevan dengan standar yang telah disertifikasi oleh **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186**;
- 19.2. Logo dan tanda sertifikasi yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi usaha pariwisata klien bersertifikat;
- 19.3. Untuk hotel, vila & restoran penggunaan tanda bintang adalah termasuk penggunaan logo sertifikasi;
- 19.4. Untuk hotel, vila & restoran, penggunaan tanda bintang yang tidak sesuai dengan sertifikat (bintang lebih rendah atau lebih tinggi) dianggap menyalahi dan sebagai bentuk perbaikan harus segera memperbaikinya;
- 19.5. **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** akan melakukan pemeriksaan terhadap penggunaan logo sertifikasi pada setiap audit survailen klien bersertifikat. Ketidaksihesuaian penggunaan logo sertifikasi wajib diperbaiki oleh klien bersertifikat dengan segera;
- 19.6. Penggunaan logo dan tanda sertifikasi yang digunakan oleh klien bersertifikat diatur lebih lanjut dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**.

## 20. RUANG LINGKUP SERTIFIKASI / AUDIT

- 20.1. Audit sertifikasi usaha pariwisata dilakukan di seluruh area kerja (departemen) yang terkait aspek produk (bangunan / fisik), pelayanan, dan manajemen atau pengelolaan.

## 21. METODE AUDIT

- 21.1. Setiap pernyataan hasil audit yang dikeluarkan oleh **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** dalam bentuk laporan hasil audit atau sertifikat didasarkan pada proses pengambilan sampel. Oleh karenanya **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186** tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kegiatan di dalam organisasi usaha pariwisata klien sesuai secara sepenuhnya dengan standar audit;
- 21.2. Terdapat unsur ketidakpastian dalam metode audit yang dilakukan oleh **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186**.

## 22. BIAYA

- 22.1. Biaya akan diuraikan dalam **Perjanjian Kerjasama Sertifikasi** yang disampaikan kepada klien. Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dalam memberikan kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan pihak pelanggan untuk saling disepakati;
- 22.2. Biaya yang timbul dalam proses sertifikasi ditinjau berdasarkan hal-hal sebagai berikut: persyaratan standar sistem manajemen yang sesuai; ukuran dan kompleksitas, teknologi dan regulasi; penggunaan tenaga eksternal; akomodasi, kehadiran pengamat (auditor akreditasi atau calon auditor), jumlah tapak / site; ruang lingkup; hasil audit sebelumnya untuk klien re-sertifikasi. Perhitungan biaya mengacu pada sistem hari orang kerja (HOK);
- 22.3. Biaya tambahan akan diajukan untuk kerja tambahan yang tidak termasuk dalam Perjanjian Kerjasama Sertifikasi yang telah disetujui kedua belah pihak. Biaya tambahan ini diajukan untuk kegiatan keperluan khusus (audit khusus dan/ atau audit sewaktu-waktu), kunjungan pengawasan berkala tambahan yang diperlukan yang tidak tercantum dalam jadwal;
- 22.4. Biaya di atas belum termasuk biaya transportasi dan biaya lain yang berhubungan dengan akomodasi, hotel, laundry, meals, dll., yang akan dibebankan khusus sesuai pengeluaran yang dilakukan.

## 23. LIABILITY

- 23.1. Setiap kegiatan operasional **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** di cover oleh dana pertanggunggugatan dalam bentuk jaminan deposit. Jaminan deposit ini menjamin profesi dengan tanggung jawab / tuntutan tanggunggugat perdata dari klien atau dari pihak ketiga yang timbul dari kelalaian profesi dari karyawan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**.

## 24. BANDING DAN KELUHAN

- 24.1. Banding adalah proses yang dilakukan oleh organisasi klien kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** apabila hasil audit tidak dapat diterima oleh klien. Banding diajukan secara tertulis oleh organisasi klien kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 24.2. Informasi banding yang diterima **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** segera ditindaklanjuti dengan membentuk tim adhoc untuk meninjau informasi banding. Personil yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan yang melakukan audit dan membuat keputusan sertifikasi. Hasil dari penanganan banding akan disampaikan secara resmi kepada klien oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;
- 24.3. Keluhan diterima oleh **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** di dalam melaksanakan sertifikasi usaha pariwisata. Keluhan diajukan secara tertulis oleh organisasi klien kepada **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;



24.4. Pengajuan banding ataupun keluhan sebagaimana yang disebutkan di atas ditujukan kepada Manajer Sertifikasi dengan alamat email [cs@lsupenhaii.com](mailto:cs@lsupenhaii.com).

## 25. FORCE MAJEURE – KEADAAN KAHAR

- 25.1. Keadaan Kahar atau *Force Majeur* adalah keadaan yang tidak terduga akibat dari adanya bencana alam;
- 25.2. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**, maupun klien tidak dikenai kewajiban dalam hal apapun apabila tidak dapat melakukan kewajibannya sesuai yang tertera pada dokumen aturan pelaksanaan ini (ataupun pada perjanjian kerjasama sertifikasi) bila merupakan akibat keadaan kahar (force majeure);
- 25.3. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** dan klien akan melakukan komunikasi lebih lanjut mengenai penyelesaian kewajiban yang tertunda dikarenakan keadaan kahar ini.

## 26. ANTI SUAP

- 26.1. Penyuapan yaitu tawaran atau penerimaan hadiah, pinjaman, biaya, hadiah atau keuntungan lainnya, ke atau dari siapapun sebagai bujukan untuk melakukan sesuatu yang tidak jujur, ilegal, atau pelanggaran kepercayaan di dalam melaksanakan kegiatan bisnis;
- 26.2. Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindari dari segala bentuk potensi suap dan / atau menyuap dari dan / atau kepada klien dan pihak lainnya;
- 26.3. Kebijakan anti suap mengatur **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk seluruh karyawan, auditor dan tenaga ahli teknis dan / atau pihak berkepentingan lainnya;
- 26.4. Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain:
  - 26.4.1. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan kepada penerima atau orang atau badan yang terkait dengan mereka;
  - 26.4.2. Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan;
  - 26.4.3. Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan;
  - 26.4.4. Pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi.

## 27. KODE ETIK

- 27.1. Kegiatan bisnis **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** didasarkan pada reputasi **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**, klien bersertifikat, Konsumen dari klien bersertifikat dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak;
- 27.2. **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186** bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua karyawan, sub-kontraktor, anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan perwakilan resmi mematuhi kode etik yang telah ditetapkan dengan melaksanakan praktek kerja yang baik dan berperilaku sesuai standar profesional yang tinggi. Tindakan atau perilaku profesional sangat penting untuk keberhasilan bisnis **LSUP PT. ENHAI MANDIRI 186**;



- 27.3. Bila, teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen **LSUP PT. ENHAII MANDIRI 186**. Pihak yang melakukan penyelidikan adalah personil yang independen dan bukan dari personil yang telah menyebabkan kemungkinan pelanggaran tersebut. Temuan akurat berdasarkan dari bukti yang diperoleh bersama-sama dengan rekomendasi akan dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen;
- 27.4. **KODE ETIK UMUM :**
- 27.4.1. Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap;
  - 27.4.2. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan;
  - 27.4.3. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan;
  - 27.4.4. Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka;
  - 27.4.5. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan perjanjian kerjasama sertifikasi;
  - 27.4.6. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan;
  - 27.4.7. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat;
  - 27.4.8. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas
  - 27.4.9. Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksploitasi atau intimidasi;
  - 27.4.10. Menjaga reputasi dan aset perusahaan.