

**PROSEDUR SERTIFIKASI USAHA HOTEL**



TÜV®



TÜV NORD GROUP



# PT. TÜV NORD INDONESIA

## PROSEDUR SERTIFIKASI USAHA HOTEL

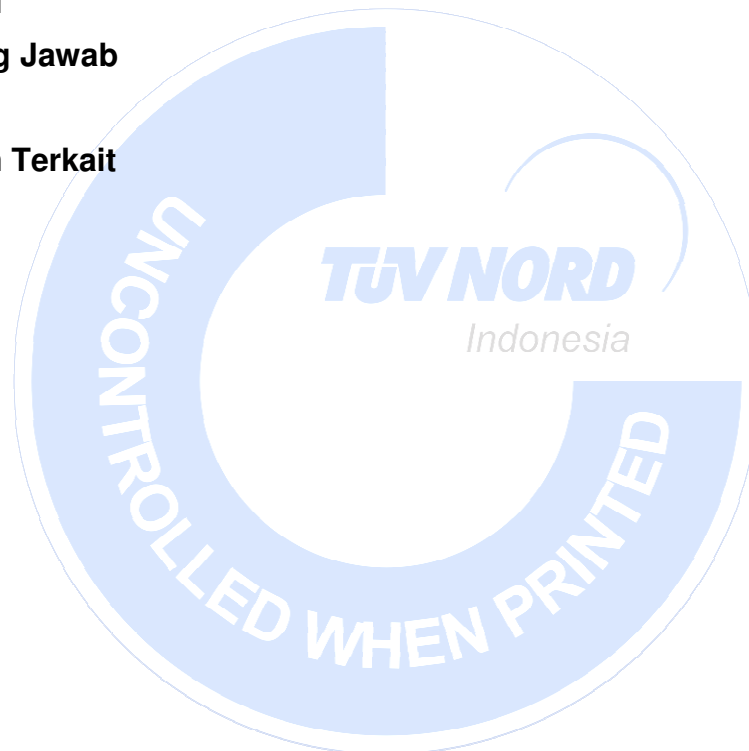
Nomor Dokumen : PT-TNI-02  
Nomor Revisi : 04  
Tanggal Terbit : 17 September 2020  
Disiapkan oleh : NBD

Diperiksa oleh	Disetujui oleh
	
Dept Manager	VP SCS

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	1 of 21

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>1</b>
<b>Lembar Perbaikan</b>	<b>2</b>
<b>1. Tujuan</b>	<b>3</b>
<b>2. Scope</b>	<b>3</b>
<b>3. Definitions</b>	<b>3</b>
<b>4. Referensi</b>	<b>3</b>
<b>5. Tanggung Jawab</b>	<b>4</b>
<b>6. Prosedur</b>	<b>5</b>
<b>7. Dokumen Terkait</b>	<b>21</b>



<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	2 of 21

### Lembar Perbaikan

Nomor	Nomor Perbaikan	Tanggal Perbaikan	Bagian	Catatan Perbaikan
1	01	20/6/2016	4.0	Penambahan DPLS 18 Rev 0
			6.0	Penambahan point Penentuan Waktu Audit
			6.9	Penetapan waktu survailen
2	02	02-10-2017	6.14	Penentuan penentuan waktu audit berdasarkan resiko
3.	03	17/05/2018	All	Menambahkan mengacu pada PMLF-TNI-02
4	04	17/09/2020	4	Update peraturan dan KAN K.07.11
			6.16	Menambahkan tabel penentuan mandays audit, aturan survailen dan resertifikasi
			6.7.2	Menambahkan persyaratan untuk sertifikat

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	3 of 21

<b>1. Tujuan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prosedur ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses sertifikasi usaha pariwisata untuk bidang hotel mulai dari permohonan sertifikasi, quotation, kontrak, audit tahap 1, audit tahap 2, keputusan sertifikasi, survailen, resertifikasi, pencabutan/penangguhan/pengurangan ruang lingkup.</li> <li>b. Menjamin seluruh kegiatan sertifikasi berjalan sesuai dengan persyaratan standar yang telah ditetapkan.</li> </ul>
<b>2. Scope</b>
Prosedur ini berlaku untuk kegiatan proses sertifikasi bidang Pariwisata untuk ruang lingkup Usaha Hotel di PT. TÜV NORD Indonesia
<b>3. Definitions</b>
Secara umum, kata-kata kunci yang digunakan dalam prosedur ini mengacu kepada referensi pada butir 4.0 dokumen ini
<b>4. Referensi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. MI-TNI-01, Manual Integrasi PT TÜV NORD Indonesia</li> <li>b. PMLF-TNI-02, Procedure Management System Certification</li> <li>c. PT-TNI-04, Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata</li> <li>d. ISO/IEC 17021 – Part 1:2015, Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management system</li> <li>e. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.6 Tahun 2020 tentang Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata</li> <li>f. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel</li> <li>g. 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</li> <li>h. <b>KAN-K.07.11 Persyaratan Tambahan Bagi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata</b></li> </ul>

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	4 of 21

<b>5. Tanggung Jawab</b>
<b>5.1 VP Operation I</b>
Mengawasi kegiatan sertifikasi usaha pariwisata
<b>5.2 QM Manager</b>
QM Manager bertindak sebagai Wakil Manajemen PT. TÜV NORD Indonesia
<b>5.3 Head of CB</b>
Head of CB yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan prosedur ini
<b>5.4 Auditor</b>
Melakukan audit untuk proses sertifikasi usaha pariwisata
<b>5.5 Tenaga Ahli</b>
Tenaga Ahli digunakan untuk melengkapi persyaratan kompetensi Tim Audit. Tenaga ahli berada dibawah arahan Auditor dan tidak melakukan kegiatan audit.
<b>5.6 Sales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bagian Sales bertanggung jawab untuk menindak lanjuti dan melakukan pengawasan terhadap Quesioner, Penawaran (Quotation) dan kontrak klien</li> <li>b. Bagian Sales menyimpan rekaman asli dari Quesioner, Penawaran (Quotation) dan kontrak klien.</li> </ul>

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	5 of 21

**5.7 Administrasi**

- a. Memelihara rekaman proses sertifikasi
- b. Memelihara rekaman auditor dan tenaga ahli
- c. Menyiapkan dan mengirim sertifikat klien serta menyimpan file sertifikat tersebut

**6. Prosedur**

**6.1 Permohonan Sertifikasi**

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

Formulir aplikasi permohonan untuk Sertifikasi Usaha Pariwisata bidang penyediaan akomodasi menggunakan **Aplikasi Permohonan Sertifikasi (FT-TNI-001)**

**6.2 Persiapan Audit**

**6.2.1 Penetapan Tim Audit**

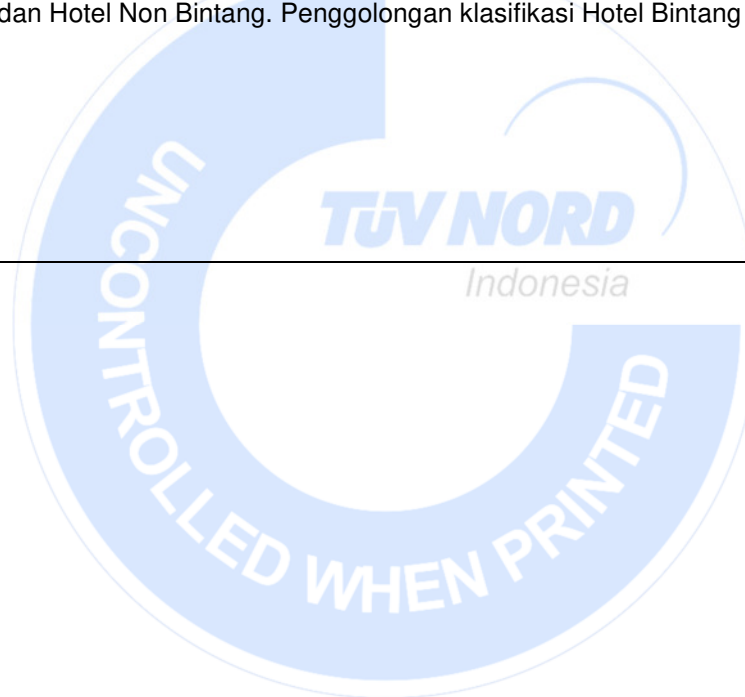
Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	6 of 21

Penunjukan Tim Audit harus berdasarkan persetujuan Head of CB dan harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dan tidak memiliki konflik kepentingan. Penetapan tim audit menggunakan formulir **FT-TNI-004 Audit Team and Effort Approval**.

Usaha hotel mencakup Hotel Bintang dan Hotel Non Bintang. Penggolongan klasifikasi Hotel Bintang terdiri dari:

- 1) Hotel Bintang Satu
- 2) Hotel Bintang Dua
- 3) Hotel Bintang Tiga
- 4) Hotel Bintang Empat
- 5) Hotel Bintang Lima





<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	7 of 21

### 6.3 Audit Tahap 1

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

- 6.3.1 Apabila kegiatan Audit Tahap 1 dilakukan di tempat pelanggan, maka Lead Auditor bertanggung jawab untuk mempersiapkan Rencana Audit/Audit Plan dengan menggunakan formulir **FT-TNI-005 Audit Plan**.
- 6.3.2 Pelanggan dapat mengirimkan hasil self assessment untuk dapat ditinjau sejauh mana pemenuhan standar usaha hotel.
- 6.3.3 Dalam audit tahap 1, Tim Audit melakukan peninjauan terhadap persyaratan dasar standar usaha hotel dan melakukan penilaian terhadap Kriteria Mutlak Hotel Bintang (**FT-TNI-011**) atau Non Bintang (**FT-TNI-012**). Penilaian ini wajib dilakukan dan seluruh kriteria harus dipenuhi oleh auditee. Apabila audit tahap 1 dilakukan off site, maka kriteria mutlak harus dipastikan terpenuhi sebelum dilakukan Audit Tahap II.
- 6.3.4 Apabila Kriteria Mutlak tidak terpenuhi, maka penilaian terhadap penggolongan klasifikasi Hotel Bintang dan penetapan Hotel Non bintang tidak dapat dilakukan. Auditee akan diberitahu sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan menyediakan kesempatan kepada auditee untuk memberikan tanggapan/sanggahan, bila perlu disertai data yang mendukungnya. Auditee akan diberikan waktu sampai terpenuhinya seluruh kriteria mutlak dimaksud.
- 6.3.5 Hasil audit stage 1 bisa berupa "Audit Direkomendasikan" atau "Audit Tidak Direkomendasikan" atau "Audit Direkomendasikan Setelah ada Klarifikasi atau Perbaikan". Jika hasil audit stage 1 klien belum memenuhi elemen-elemen yang dipersyaratkan dalam standar, Bagian System Certification Services akan memberitahukan kepada auditee untuk memperbaiki dan melengkapi kekurangannya dan/ atau dapat diverifikasi pada saat kunjungan lapangan audit tahap 1 / audit tahap 2.
- 6.3.6 Tim audit akan menyiapkan laporan terperinci yang memuat semua kekurangan yang teridentifikasi dan ditulis dengan menggunakan formulir **FT-TNI-006 Audit Report Stage 1**

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	8 of 21

**6.4 Rencana Audit**

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

Lead Auditor yang ditunjuk akan menyiapkan rencana audit untuk pelaksanaan proses audit Tahap 1, Tahap 2 atau Survailen. Rencana audit dibuat dengan menggunakan form **FT-TNI-005**



<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	9 of 21

## 6.5 Audit Tahap 2

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

- 6.5.1 Head of CB akan menunjuk Tim Audit yang memiliki kompetensi sesuai dengan ruang lingkup usaha pariwisata klien untuk melakukan Audit Tahap 2 dan dicatat dengan menggunakan formulir **FT-TNI-004 Audit Team and Effort Approval**
- 6.5.2 Lead Auditor akan mempersiapkan **Audit Plan FT-TNI-005** untuk dikirimkan kepada Auditee. Auditee berhak untuk mengajukan keberatan atas Tim Audit yang ditetapkan secara tertulis disertai dengan alasan keberatannya. Apabila alasan keberatan bisa diterima, maka Lead Auditor melakukan revisi terhadap Tim Audit.
- 6.5.3 Dalam Audit Tahap 2 mencakup minimal hal-hal berikut :
- a. Penilaian terhadap persyaratan dasar, kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak sesuai dengan persyaratan standar usaha hotel
  - b. Informasi dan bukti tentang kesesuaian untuk seluruh persyaratan standar usaha hotel yang berlaku atau dokumen normatif lainnya;
  - c. Pemantauan, pengukuran, pelaporan, dan pengkajian kinerja dibandingkan dengan sasaran dan target kinerja yang utama sesuai dengan harapan dalam Standar usaha hotel atau dokumen normatif lainnya yang berlaku.
  - d. Sistem manajemen dan unjuk kerja pelanggan terkait pemenuhan legal
  - e. Pengendalian operasional proses-proses pelanggan;
  - f. Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan pelanggan
- 6.5.4 Penilaian kriteria mutlak untuk hotel non bintang menggunakan formulir **FT-TNI-012** dan hotel bintang **FT-TNI-011**

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	10 of 21

- 6.5.5 Penilaian kriteria tidak mutlak menggunakan formulir antara FT-TNI-14a - e tergantung dari penggolongan klasifikasi hotel bintang tersebut. Apabila Usaha Hotel belum dapat menentukan penggolongan hotel bintang maka menggunakan formulir FT-TNI-014 Kriteria Tidak Mutlak Standar usaha Hotel Bintang
- 6.5.6 Penilaian terhadap seluruh aspek dapat menggunakan panduan yang sesuai dengan standar usaha hotel yaitu FT-TNI-009a Panduan Penilaian Standar Hotel Bintang atau FT-TNI-009b Panduan Penilaian Standar Hotel Non Bintang
- 6.5.7 Hasil dari audit akan merangkum seluruh penilaian kriteria tidak mutlak dan bukti audit pendukung serta mengkaji temuan-temuan audit yang kemudian akan dilaporkan untuk memungkinkan pembuatan keputusan sertifikasi atau sertifikasi yang harus dipelihara.
- 6.5.8 Penilaian kriteria sementara yang diperoleh dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan yang dilakukan oleh Tim Audit akan diakumulasikan untuk dilakukan penggolongan klasifikasi hotel bintang atau hotel non bintang.
- 6.5.9 Apabila hasil audit terdapat ketidaksesuaian akan direkam dalam formulir NC Report.
- 6.5.10 Laporan tertulis untuk audit tahap 2 menggunakan formulir **FT-TNI-007 Audit Report**.

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	11 of 21

## 6.6 Kategori Ketidaksiesuaian dan Penilaian Hotel Bintang dan Non Bintang

### 6.6.1 Kategori Ketidaksiesuaian

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

Tindakan perbaikan dan Pencegahan disiapkan oleh klien dan jangka waktu perbaikan maksimum enam bulan. Laporan ketidaksiesuaian menggunakan formulir **FMLF-TNI-002 Nonconformity Report**

### 6.6.2 Penilaian Hotel Bintang dan Non Bintang

#### 6.6.2.1 Penilaian Hotel Bintang

Jumlah Sub Unsur	Bobot	Rentang Nilai	Interval	Kelas Hotel
104				
208				
	2	208 – 292	20	1
	3	312 – 500	20	2
	5	520 – 708	20	3

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	12 of 21

	7	728 – 916	20	4
	9	≥ 936	20	5

- a) Penilaian Hotel Bintang dilakukan dengan cara menentukan:
- a. Sub unsur
  - b. Bobot
  - c. Rentang nilai
  - d. Interval
- b) Sub unsur yang dimaksud pada 6.6.2.1.a).a, terdiri dari 208 sub unsur yang merupakan bagian dari asprk produk, pelayanan dan pengelolaan
- c) Dari sejumlah 208 sub unsur sebagaimana dimaksud pada angka 6.6.2.1.a).a ditetapkan sebesar 104 sub unsur sebagai bilangan pengali dengan bobot untuk menentukan nilai minimal pada setiap kelas hotel bintang.
- d) Bobot sebagaimana dimaksud pada angka 6.6.2.1.a).b ditetapkan:
- a. Bintang satu dengan bobot 2
  - b. Bintang dua dengan bobot 3
  - c. Bintang tiga dengan bobot 5
  - d. Bintang empat dengan bobot 7
  - e. Bintang lima dengan bobot 9

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	13 of 21

- e) Bobot sebagaimana dimaksud pada 6.6.2.1.d) digunakan sebagai bilangan pengali dengan sub unsur untuk menentukan nilai minimal pada rentang nilai setiap kelas hotel bintang.
- f) Rentang nilai sebagaimana dimaksud 6.6.2.1.a).c berikut:
- ≥ 936 untuk kelas hotel bintang lima
  - 728 – 916 untuk kelas hotel bintang empat
  - 520 – 708 untuk kelas hotel bintang tiga
  - 312 – 500 untuk kelas hotel bintang dua
  - 208 – 292 untuk kelas hotel bintang satu
- g) Interval yang dimaksud pada 6.6.2.1.a).d ditetapkan sebesar 20 Point sebagai interval rentang nilai pada setiap kelas hotel bintang.
- h) Setiap sub unsur diberi nilai 1 -5 sesuai dengan kualitas dan kondisinya, yaitu:
- 5 = terbaik
  - 4 = sangat baik
  - 3 = baik
  - 2 = cukup baik
  - 1 = kurang

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	14 of 21

- i) Total nilai sub unsur untuk seluruh aspek standar hotel yang merupakan penjumlahan dari total nilai sub unsur untuk aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan digunakan untuk menentukan penggolongan kelas hotel sesuai dengan rentang nilai sebagaimana dimaksud pada point 6.6.2.1
- j) Penilaian hotel bintang dilakukan dengan cara menentukan batas nilai terendah sebesar 208 (dua ratus delapan). Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah harus memperbaiki/memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian. Apabila dalam jangka waktu tersebut auditee tidak melaksanakan perbaikan, maka Hotel tersebut digolongkan ke dalam kelas hotel bintang yang lebih rendah.
- k) Perbaikan dan/atau pemenuhan kekurangan dituangkan dalam surat pernyataan yang dibuat dan ditandatangani oleh pemilik/pimpinan hotel

#### 6.6.2.2 Penilaian Hotel Non Bintang

Aspek	Jumlah Sub Unsur	Nilai Kualitas Sub Unsur	Nilai Sub Unsur		Bobot Aspek	Nilai Setelah Pembobotan	
			Terendah (b x c), c = 1	Tertinggi (b x c), c = 3		Terendah (d x f)	Tertinggi (e x f)
A	b	c	d	e	F	G	H
Produk	28	1, 2, 3	28	84	2	56	168
Pelayanan	5		5	15	3	15	45
Pengelolaan	5		5	15	1	15	15
Total Nilai Setelah Pembobotan						76	228
Batas Nilai Terendah Penetapan Hotel Non Bintang (g + h) :2						152	



<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	15 of 21

- a) Penilaian hotel non bintang dilakukan dengan cara menentukan:
- Aspek
  - Jumlah sub unsur
  - Nilai kualitas sub unsur
  - Nilai sub unsur terendah
  - Nilai sub unsur tertinggi
  - Bobot aspek
  - Nilai terendah setelah pembobotan
  - Nilai tertinggi setelah pembobotan
  - Batas nilai terendah penetapan hotel non bintang
- b) Aspek sebagaimana pada point 6.6.2.2.a). a terdiri atas aspek produk, pelayanan dan pengelolaan yang diberi bobot pada setiap aspek tersebut
- c) Jumlah sub unsur pada point 6.6.2.2.a).b, terdiri atas 28 (dua puluh delapan) sub unsur aspek produk, 5 (lima) sub unsur aspek pelayanan dan 5 (lima) sub unsur aspek pengelolaan yang digunakan sebagai bilangan pengali dengan nilai kualitas setiap sub unsur yaitu 1 , 2 atau 3 untuk menentukan nilai terendah dan nilai tertinggi.
- d) Nilai kualitas sub unsur pada point 6.6.2.2.a).c, digunakan sebagai bilangan pengali dengan sub unsur setiap aspek untuk menentukan nilai terendah dan nilai tertinggi, yaitu:

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	16 of 21

- a. 3 = tinggi
- b. 2 = sedang
- c. 1 = rendah

- e) Nilai sub unsur terendah pada point 6.6.2.2.a).d merupakan hasil kali dari nilai kualitas sub unsur rendah (1) dengan jumlah sub unsur aspek produk (28), pelayanan (5) dan aspek pengelolaan (5)
- f) Nilai sub unsur tertinggi pada point 6.6.2.2.a).e merupakan hasil kali dari nilai kualitas sub unsur tinggi (3) dengan jumlah sub unsur aspek produk (28), pelayanan (5) dan aspek pengelolaan (5)
- g) Bobot aspek pada point 6.6.2.2.a).f ditetapkan pada ketiga aspek standar hotel yaitu, :
  - a. Aspek produk dengan bobot 2
  - b. Aspek pelayanan dengan bobot 3
  - c. Aspek pengelolaan dengan bobot 1
- h) Nilai terendah setelah pembobotan pada point 6.6.2.2.a).g, merupakan hasil kali dari nilai sub unsur terendah setiap aspek dengan setiap aspek produk (2), pelayanan (3), dan pengelolaan (1)
- i) Nilai terendah setelah pembobotan pada point 6.6.2.2.a).h, merupakan hasil kali dari nilai sub unsur tertinggi setiap aspek dengan setiap aspek produk (2), pelayanan (3), dan pengelolaan (1)

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	17 of 21

- j) Batas nilai terendah penetapan hotel non bintang pada point 6.6.2.2.a).i, sebesar 152 (seratus lima puluh dua) diperoleh dari rata-rata penjumlahan nilai tertinggi dan terendah setelah pembobotan
- k) Hotel yang belum mencapai batas nilai terendah pada point 6.6.2.2 diharuskan memperbaiki dan / atau memenuhi kekurangannya paling lambat 6 (enam) bulan setelah dilakukan penilaian
- l) Apabila dalam jangka waktu yang ditetapkan tersebut, Hotel Non Bintang tidak melaksanakan perbaikan, hotel tersebut tidak ditetapkan sebagai Hotel Non Bintang
- m) Bagi hotel melati yang telah meningkatkan fasilitasnya, dapat mengajukan permohonan untuk dinilai sbagai Hotel Bintang

## 6.7 Penerbitan Sertifikat dan Survailen

### 6.7.1 Penerbitan Sertifikat

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

Head of CB dalam melakukan pengambilan keputusan akan dibantu oleh Veto Person. Dokumen hasil audit akan dikaji oleh Veto Person yang merupakan auditor/tenaga ahli atau personil yang memiliki kompetensi tetapi berbeda dengan yang melakukan audit. Untuk sertifikasi usaha pariwisata, apabila veto person tidak memiliki kompetensi maka dokumen hasil audit dapat dikaji oleh personil yang memiliki kompetensi di bidang usaha pariwisata yang sama.

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	18 of 21

Hasil keputusan Sertifikasi dituangkan dalam form **Pengambilan Keputusan FT-TNI-008.**

**6.7.2 Sertifikat**

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02.

Dalam sertifikat tidak mengecualikan bagian dari proses, produk atau jasa (kecuali diperbolehkan oleh otoritas kompeten) dari lingkup sertifikasi di mana proses, produk atau jasa yang berpengaruh pada mutu produk. Sertifikat usaha pariwisata yang diterbitkan harus sesuai dengan nama pada legalitas serta mencantumkan brand/merek dari klien.

**6.7.3 Survailen**

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

**6.8 Pembekuan dan Penarikan Sertifikat**

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

**6.9 Sertifikasi Ulang**

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	19 of 21

<b>6.10</b>	<b>Penambahan / Pengurangan Audit</b>	Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
<b>6.11</b>	<b>Audit tidak terjadwal (<i>short-notice</i>)</b>	Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
<b>6.12</b>	<b>Transfer Sertifikat dari Lembaga Sertifikasi Lain</b>	Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
<b>6.13</b>	<b>Multilokasi</b>	Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata menganut satu Sistem <i>Single Site</i> sertifikasi untuk satu usaha yang sudah memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).
<b>6.14</b>	<b>Pengendalian Operasioanl</b>	Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	20 of 21

### 6.15 Integrasi Sistem Manajemen

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

### 6.16 Penentuan Waktu Audit

Penentuan waktu audit untuk sertifikasi awal usaha hotel adalah berdasarkan tabel berikut :

Golongan Hotel	Tahap 1/ Desk Audit	Tahap 2	Total Mandays
Non Bintang	0,5	2	2
Bintang 1	0,5	2	2
Bintang 2	0,5	3	3
Bintang 3	1	4	5
Bintang 4	1	5	6
Bintang 5	1	6	7

Waktu audit survailen adalah 1/3 dari minimal mandays audit sertifikasi awal dengan pembulatan ke atas. Waktu audit resertifikasi adalah 2/3 dari minimal mandays audit sertifikasi awal dengan pembulatan ke atas

<b>PT. TÜV NORD Indonesia</b>	Doc. Number	PT-TNI-02
	Issued Number	04
<b>Prosedur Sertifikasi Usaha Hotel</b>	Issued Date	17 September 2020
	Page	21 of 21

<b>7. Dokumen Terkait</b>	
FT-TNI-001	Aplikasi Permohonan Sertifikasi
FMLF-TNI-074	Quotation
FMLF-TNI-074 Annex 1	Contract for The Tourism Certification
FT-TNI-004	A Team and Effort Approval
FT-TNI-005	Audit Plan
FT-TNI-006	Audit Report Stage 1
FT-TNI-007	Audit Report
FT-TNI-008	Pengambilan keputusan
FMLF-TNI-002	Nonconformity Report
FT-TNI-011	Kriteria Mutlak – Hotel Bintang
FT-TNI-012	Kriteria Mutlak – Hotel Non Bintang
FT-TNI-013	Kriteria Tidak Mutlak – Hotel Non Bintang
FT-TNI-014	Kriteria Tidak Mutlak – Hotel Bintang