

PROSEDUR SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA



PT. TÜV NORD INDONESIA

PROSEDUR SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

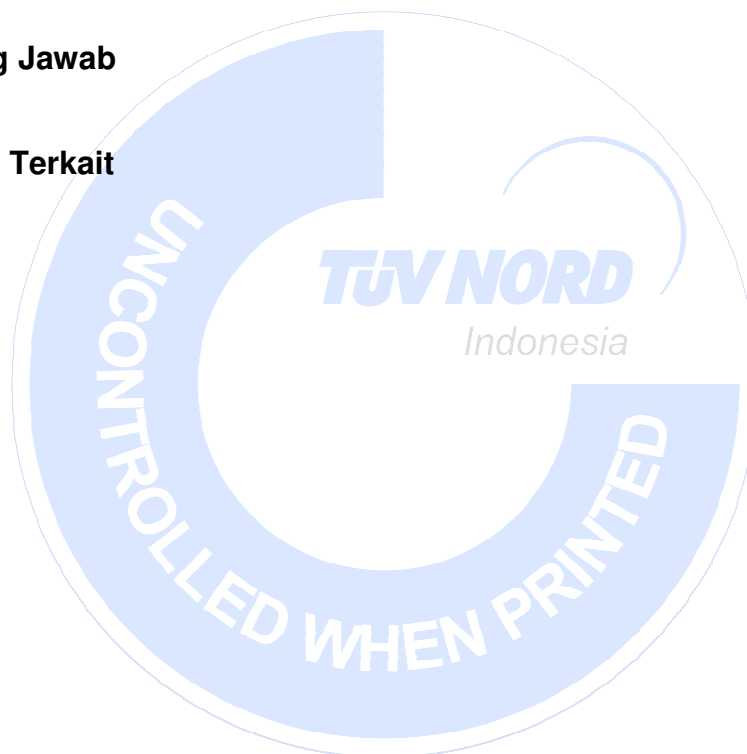
Nomor Dokumen : PT-TNI-004
Nomor Revisi : 03
Tanggal Terbit : 17 September 2020
Disiapkan oleh : NBD

Diperiksa oleh	Disetujui oleh
	
Dept Manager	VP SCS

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	1 of 13

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
Lembar Perbaikan	2
1. Tujuan	3
2. Scope	3
3. Definitions	3
4. Referensi	3
5. Tanggung Jawab	4
6. Prosedur	6
7. Dokumen Terkait	13



PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	2 of 13

Lembar Perbaikan

Nomor	Nomor Perbaikan	Tanggal Perbaikan	Bagian	Catatan Perbaikan
1	01	4 Juni 2018	6.16	Melengkapi penentuan waktu audit
			4	Menambaha referensi standar IAF MD 5
2	02	2 November 2018	2	Ruang lingkup prosedur sertifikasi usaha diubah untuk tiga ruang lingkup yaitu taman rekreasi, arena permainan dan biro perjalanan wisata
			5	Menambahkan Peraturan Menteri Pariwisata No.4 Tahun 2014
3	03	17 September 2020	4	Update peraturan dan KAN K.07.11
			6.7.2	Menambahkan persyaratan untuk sertifikat

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	3 of 13

1. Tujuan
a. Prosedur ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses sertifikasi usaha pariwisata mulai dari permohonan sertifikasi, quotation, kontrak, audit tahap 1, audit tahap 2, keputusan sertifikasi, survailen, resertifikasi, pencabutan/penangguhan/pengurangan ruang lingkup. b. Menjamin seluruh kegiatan sertifikasi berjalan sesuai dengan persyaratan standar yang telah ditetapkan.
2. Scope
Prosedur ini berlaku untuk kegiatan proses Sertifikasi Usaha Pariwisata di PT. TÜV NORD Indonesia untuk ruang lingkup berikut: a. Taman rekreasi b. Arena Permainan c. Biro Perjalanan Wisata
3. Definitions
Secara umum, kata-kata kunci yang digunakan dalam prosedur ini mengacu kepada referensi pada butir 4.0 dokumen ini
4. Referensi
a. MI-TNI-01, Manual Integrasi PT TUV NORD Indonesia

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	4 of 13

- b. PMLF-TNI-02, Procedure Management System Certification
- c. ISO/IEC 17021 – Part 1:2015, Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management system
- d. **Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 6 Tahun 2020 tentang Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha** Pariwisata
- e. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Taman Rekreasi
- f. Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Taman Rekreasi
- g. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Arena Permainan
- h. Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Arena Permainan
- i. **KAN-K.07.11 Persyaratan Tambahan Bagi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata**
- j. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata
- k. Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata

5. Tanggung Jawab

5.1 VP Operation I

Mengawasi kegiatan sertifikasi usaha pariwisata

5.2 QM Manager

QM Manager bertindak sebagai Wakil Manajemen PT. TÜV NORD Indonesia

5.3 Head of CB

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	5 of 13

Head of CB yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan prosedur ini	
5.4 Auditor	
Melakukan audit untuk proses sertifikasi usaha pariwisata	
5.5 Tenaga Ahli	
Tenaga Ahli digunakan untuk melengkapi persyaratan kompetensi Tim Audit. Tenaga ahli berada dibawah arahan Auditor dan tidak melakukan kegiatan audit.	
5.6 Sales	
a. Bagian Sales bertanggung jawab untuk menindak lanjuti dan melakukan pengawasan terhadap Quesioner, Penawaran (Quotation) dan kontrak klien b. Bagian Sales menyimpan rekaman asli dari Quesioner, Penawaran (Quotation) dan kontrak klien.	
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	

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	6 of 13

6. Prosedur
6.1 Permohonan Sertifikasi Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02 Formulir aplikasi permohonan untuk Sertifikasi Usaha Pariwisata menggunakan questionnaire in preparation for certification (FMLF-TNI-082) dan lampirannya sesuai dengan ruang lingkup yang diajukan oleh calon klien.
6.2 Persiapan Audit 6.2.1 Penetapan Tim Audit Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02 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 .
6.3 Audit Tahap 1 Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	7 of 13

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 pariwisata yang diajukan untuk disertifikasi.
6.3.3	Dalam audit tahap 1, Tim Audit melakukan peninjauan terhadap persyaratan dasar standar usaha pariwisata yaitu Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) dan peninjauan terhadap dokumen yang dipersyaratkan dalam standar usaha pariwisata. Apabila TDUP tidak dapat dipenuhi maka kegiatan sertifikasi tidak dapat dilakukan.
6.3.4	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.
6.3.5	Tim audit akan menyiapkan laporan terperinci yang memuat semua kekurangan yang teridentifikasi dan ditulis dengan menggunakan formulir FT-TNI-006A Audit Report Stage 1
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 Surveilien. Rencana audit dibuat dengan menggunakan form FT-TNI-005

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	8 of 13

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 :
- Penilaian terhadap persyaratan dasar
 - Informasi dan bukti tentang kesesuaian untuk seluruh persyaratan standar usaha pariwisata yang berlaku atau dokumen normatif lainnya;
 - 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.
 - Sistem manajemen dan unjuk kerja pelanggan terkait pemenuhan legal
 - Pengendalian operasional proses-proses pelanggan;
 - Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan pelanggan

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	9 of 13

6.5.4	Laporan tertulis untuk audit tahap 2 menggunakan formulir FT-TNI-007A Audit Report .
6.6	Kategori Ketidaksesuaian
	Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
6.6.1	Tindakan perbaikan dan Pencegahan disiapkan oleh klien dan jangka waktu perbaikan maksimum enam bulan.
6.6.2	Laporan ketidaksesuaian menggunakan formulir FMLF-TNI-002 Nonconformity Report
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. Hasil keputusan Sertifikasi dituangkan dalam form Pengambilan Keputusan FT-TNI-008 .

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	10 of 13

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
6.10 Penambahan / Pengurangan Audit	Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
6.11 Audit tidak terjadwal (<i>short-notice</i>)	

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	11 of 13

Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02	
6.12	Transfer Sertifikat dari Lembaga Sertifikasi Lain Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
6.13	Multilokasi Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata menganut satu Sistem <i>Single Site</i> sertifikasi untuk satu usaha yang sudah memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).
6.14	Pengendalian Operasioanl Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02
6.15	Integrasi Sistem Manajemen Mengacu pada prosedur PMLF-TNI-02

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	12 of 13

6.16 Penentuan Waktu Audit

Penentuan waktu audit untuk sertifikasi usaha pariwisata berdasarkan penentuan waktu audit berdasarkan risiko yaitu rendah, menengah dan tinggi. Tetapi, durasi audit dapat mempertimbangkan faktor seperti ruang lingkup audit, sasaran audit dan peraturan perundangan spesifik, serta jenis, kelas dan kompleksitas usaha pariwisata, ukuran dan kompleksitas organisasi. Tenaga ahli, penterjemah, interpreter, pengamat dan calon auditor tidak boleh dimasukkan dalam penentuan waktu audit.

Tabel. Penentuan Mandays Audit Awal Berdasarkan Risiko

Skala Efektif	Jumlah Karyawan	Rata-rata (Kompleksitas risiko menengah)	Manday dan/atau	Rata-rata (Kompleksitas risiko rendah)	Manday dan/atau	Rata-rata (Kompleksitas risiko tinggi)	Manday dan/atau	Reduksi jika Organisasi disertifikasi berdasarkan standar/ manajemen (MS) lain yang mendukung pemenuhan standar usaha pariwisata
1-9		1		1		1		0
10-29		3		3		3		0
30-99		6		4		8		<20%
100-499		8		5		11		<20%
500 – 1999		12		9		15		<20%
2000 – ke atas		15		10		20		<20%

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	13 of 13

- Kategori Risiko Rendah adalah dimana kegagalan produk atau layanan tidak mungkin menyebabkan cedera atau sakit
- Kategori Risiko Menengah adalah dimana kegagalan produk atau layanan menyebabkan cedera atau sakit
- Kategori Risiko Tinggi adalah dimana kegagalan produk atau layanan membahayakan jiwa

Perhitungan waktu audit untuk survailen adalah 1/3 dari total waktu audit sertifikasi awal, sedangkan perhitungan waktu audit untuk resertifikasi adalah 2/3 dari total waktu audit sertifikasi awal.

7. Dokumen Terkait

FMLF-TNI-082 & annex	Questionnaire in Preparation for Certification
FMLF-TNI-074	Quotation Form
FMLF-TNI-074 Annex 1	Contract for The Certification Management System
FT-TNI-004	A Team and Effort Approval
FT-TNI-005	Audit Plan
FT-TNI-006A	Audit Report Stage 1
FT-TNI-007A	Audit Report
FT-TNI-008	Pengambilan keputusan
FMLF-TNI-002	Nonconformity Report
FT-TNI-020	Daftar Periksa – Standar Usaha Pariwisata Taman Rekreasi

PT. TÜV NORD Indonesia	Doc. Number	PT-TNI-004
	Issued Number	03
Prosedur Sertifikasi Usaha Pariwisata	Issued Date	17 September 2020
	Page	14 of 13

FT-TNI-021	Daftar Periksa – Standar Usaha Pariwisata Area Permainan
FT-TNI-022	Daftar Periksa – Standar Usaha Biro Perjalanan Wisata

