



# LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

## PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 1 dari 13

### 1.0 Tujuan

Sebagai petunjuk pelaksanaan proses Sertifikasi Usaha Pariwisata.

### 2.0 Ruang Lingkup

Mencakup tata cara proses Sertifikasi Usaha Pariwisata di LSUP AGS secara rinci mulai dari kegiatan pra-sertifikasi, pengembangan program audit, sertifikasi awal, pelaksanaan audit, penentuan keputusan sertifikasi sampai penerbitan sertifikat serta Transfer Sertifikasi.

### 3.0 Acuan

- 3.1. PM 9.1 : Pra Sertifikasi
- 3.2. PM 9.2 : Perencanaan Audit
- 3.3. PM 9.3 : Sertifikasi Awal
- 3.4. PM 9.4 : Pelaksanaan Audit
- 3.5. PM 9.5 : Keputusan Sertifikasi
- 3.6. PM 9.9 : Rekaman Klien

### 4.0 Tanggung Jawab

- 4.1. Buss. & Dev. Manager bertanggung jawab terhadap aktivitas yang berkaitan dengan permohonan klien untuk proses sertifikasi di LSUP AGS.
- 4.2. Operational Manager bertanggung jawab atas pelaksanaan proses sertifikasi.
- 4.3. General Manager bertanggung jawab menandatangani Sertifikat Usaha pariwisata yang diterbitkan.

### 5.0 Definisi

- 5.1. Audit adalah proses yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit terpenuhi.
- 5.2. Auditor adalah orang yang memiliki kompetensi untuk melaksanakan audit.
- 5.3. Tim Audit adalah satu atau lebih auditor yang melaksanakan audit.
- 5.4. Audit Tahap 1 adalah Audit kecukupan yang dilakukan oleh Tim Audit yang ditunjuk oleh LSUP AGS untuk mengevaluasi penerapan dokumentasi usaha pariwisata klien, sarana dan prasarana klien, status dan pemahaman klien terhadap standar usaha hotel.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 2 dari 13

- 5.6. Audit Tahap 2 adalah Audit kesesuaian yang dilakukan di lokasi klien oleh Tim Audit yang ditugaskan oleh LSUP AGS mengevaluasi secara objektif implementasi usaha pariwisata klien yang diterapkan di lokasi dalam memenuhi persyaratan sesuai standar dan regulasi yang berlaku.
- 5.7. Ketidaksesuaian Major adalah ketiadaan atau kegagalan dalam menerapkan dan memelihara satu atau lebih elemen persyaratan standar usaha hotel dimana ditemukan bukti – bukti objektif yang dapat menunjukkan keraguan mengenai kredibilitas Hotel.
- 5.8. Ketidaksesuaian Minor adalah ketidaksesuaian yang muncul dari tidak konsistennya penerapan persyaratan standar usaha hotel yang dapat mengakibatkan (tidak signifikan) efektivitas persyaratan dan penilaian standar usaha hotel.
- 5.9. Observasi adalah penyimpangan kecil, nyata atau terduga dari persyaratan yang dispesifikasikan dalam standar usaha hotel atau kelemahan sistem yang dapat berkembang menjadi ketidaksesuaian apabila tidak diperiksa.
- 5.10. Transfer Sertifikat adalah pengakuan Sertifikat Usaha Pariwisata yang masih berlaku yang diberikan oleh LSUP terakreditasi penerbit kepada LSUP AGS untuk tujuan penerbitan Sertifikat Usaha Pariwisata sendiri

#### 6.0 Prosedur

##### 6.1. Kegiatan Pra-Sertifikasi.

- 6.1.1. Permohonan informasi proses sertifikasi dapat diakses oleh klien melalui website dan diajukan menggunakan surat, telepon, faksimili, e-mail atau dapat datang langsung ke LSUP AGS.
- 6.1.2. Buss. & Dev. Manager mengirimkan Persyaratan Permohonan Sertifikasi Usaha pariwisata – DP 9.2-2 yang mencakup FR 9.1.1 s/d FR 9.1.5 dan dokumen lain yang dibutuhkan.
- 6.1.3. Klien mengajukan permohonan untuk sertifikasi awal kepada Buss. & Dev. Manager.
- 6.1.4. Klien menyerahkan Permohonan serta dokumen lain yang dipersyaratkan kepada LSUP AGS.

Disahkan oleh : General Manager



# LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

## PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 3 dari 13

6.1.5. Buss. & Dev. Manager melakukan review terhadap kelengkapan dokumen permohonan klien untuk menentukan apakah permohonan diterima atau ditolak, Bila ditolak alasan penolakan harus didokumentasikan dan disampaikan kepada klien.

### 6.2. Tinjauan Permohonan

6.2.1. Buss & Dev. Manager melakukan kajian terhadap permohonan proses sertifikasi yang diajukan oleh klien menggunakan formulir Data dan Kajian Permohonan Sertifikasi – FR 9.1.2 untuk menjamin bahwa :

1. Informasi mengenai organisasi dan standar usaha hotel milik klien telah diterapkan sehingga cukup untuk merencanakan dan melaksanakan audit terhadap klien.
2. Persyaratan permohonan untuk sertifikasi telah mencukupi dan didokumentasikan dengan jelas, serta telah disediakan oleh klien.
3. Jika terdapat perbedaan pemahaman antara LSUP AGS dengan klien telah diselesaikan.
4. LSUP AGS memiliki kompetensi dan kemampuan untuk melaksanakan kegiatan sertifikasi usaha pariwisata.
5. Lingkup sertifikasi, lokasi operasi dari pemohon, waktu yang diperlukan untuk audit secara lengkap dan faktor – faktor lain yang mempengaruhi kegiatan sertifikasi usaha pariwisata telah diperhitungkan (bahasa, kondisi keamanan, ketidakberpahaman, dll).
6. Rekaman klien dipelihara, terutama jika terdapat permohonan transfer sertifikasi oleh klien.

6.2.2. Bila diperlukan klien dapat meminta kegiatan pra-audit sebelum dilaksanakan audit sertifikasi usaha pariwisata.

### 6.3. Pengembangan Program Audit

#### 6.3.1. Persiapan Program Audit

1. Buss & Dev. Manager menyiapkan Program Audit – FR 9.1.6 yang mencakup persiapan rencana audit dan seluruh aktivitas pelaksanaan audit yang diperlukan untuk satu siklus sertifikasi penuh selama 3 (tiga) tahun.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 4 dari 13

2. Terdiri dari 2 tahap Audit awal (audit tahap 1 dan audit tahap 2), audit surveilan ditahun ke 1 dan tahun ke 2 setelah keputusan sertifikasi dan resertifikasi pada tahun ke 3 sebelum sertifikat berakhir.
3. Disesuaikan dengan ukuran organisasi, lingkup dan kompleksitas sistem manajemen klien, proses serta tingkat efektivitas sistem manajemen dan hasil audit sebelumnya.
- 6.3.2. Penetapan jumlah hari pelaksanaan Audit Tahap 1 dan Audit Tahap 2 untuk sertifikasi dilakukan sesuai Penetapan Waktu Audit – DP 9.2-4.
- 6.3.3. Waktu yang dipakai oleh Tenaga Ahli, Auditor magang, interpreter, penerjemah atau pengamat tidak dimasukkan dalam perhitungan penetapan waktu audit.
- 6.3.4. Proposal Program Audit harus dikomunikasikan kepada Klien untuk selanjutnya disetujui bersama antara Klien dengan LSUP AGS.
- 6.4. Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Sertifikasi
  - 6.4.1. Buss & Dev. Manager mengkomunikasikan biaya sertifikasi berdasarkan hasil kajian menggunakan Surat Penawaran – FR 9.2.1 kepada klien untuk disepakati. Bila terdapat kegiatan pra-audit maka, biayanya akan dimunculkan dalam proposal sertifikasi kepada klien.
  - 6.4.2. Bagian Keuangan LSUP AGS menerbitkan Invoice – FR 5.3.2.4 sesuai dengan surat penawaran yang telah disepakati.
  - 6.4.3. Selanjutnya, LSUP AGS dan Klien menandatangani Perjanjian Kerja Sama Sertifikasi Usaha Pariwisata – FR 9.2.2.
- 6.5. Audit dan Sertifikasi Awal

Audit dilakukan dalam 2 tahap yaitu Audit Tahap 1 dan Audit Tahap 2 yang dilakukan untuk menilai kesesuaian dan efektivitas usaha pariwisata klien terhadap standar yang ditetapkan.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 5 dari 13

#### 6.5.1. Audit Tahap 1

1. Audit Tahap 1 dapat dilakukan on-site atau off-site sesuai permintaan Klien atau berdasarkan hasil Tinjauan Permohonan. Audit Tahap 1 dilakukan terhadap Klien baru atau untuk re-sertifikasi.
2. Operational Manager menerbitkan Usulan Tim Audit – FR 9.3.1 kepada Klien untuk disetujui oleh Klien.
3. Operational Manager menyiapkan Surat Tugas – FR 9.3.2 dan Surat Pernyataan Ketidakberpihakan – FR 5.2.3 untuk Lead Auditor, Auditor dan Tenaga Ahli (jika diperlukan) selanjutnya didistribusikan kepada yang bersangkutan.
4. Operational Manager menyiapkan Jadwal Audit – FR 9.3.3 untuk pelaksanaan Audit Tahap 1 yang selanjutnya dikomunikasikan kepada klien.
5. Bila Audit Tahap 1 dilakukan on-site, maka Lead Auditor akan mengkonfirmasi ruang lingkup serta kriteria audit, menjelaskan agenda Audit Tahap 1 yang akan dilakukan dalam Opening Meeting, menganalisis seluruh informasi serta bukti audit yang dituliskan di dalam Catatan Auditor – FR 9.3.9, menyiapkan Laporan Ketidaksesuaian – FR 9.3.10 terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan dan menjelaskan hasil evaluasi selama Audit Tahap 1 berlangsung dalam Closing Meeting dilengkapi dengan pengisian Daftar Hadir Audit – FR 9.3.4.
6. Agenda Audit Tahap 1 adalah sebagai berikut :
  - a. Mengaudit dokumentasi usaha pariwisata klien.
  - b. Mengevaluasi lokasi dan kondisi lapangan klien yang spesifik dan melakukan diskusi dengan personel klien untuk menentukan kesiapan untuk Audit Tahap 2.
  - c. Mengkaji status dan pemahaman klien berkenaan dengan persyaratan standar, terutama yang berkaitan dengan identifikasi kinerja utama atau aspek yang signifikan, proses, sasaran, dan operasi usaha pariwisata.

Disahkan oleh : General Manager



# LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

## PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 6 dari 13

- d. Mengumpulkan informasi penting berkenaan dengan lingkup usaha pariwisata, proses dan lokasi klien, dan aspek perundang-undangan dan hukum dan pemenuhannya (sebagai contoh aspek hukum, lingkungan, dan mutu dari operasi klien, keterkaitan resiko, dsb).
  - e. Mengevaluasi audit internal dan tinjauan manajemen telah direncanakan dan dilaksanakan.
  - f. Mengkaji perencanaan untuk Audit Tahap 2 dan persetujuan klien berkenaan dengan rincian Audit Tahap 2.
  - g. Memfokuskan perencanaan Audit Tahap 2 dengan mendapatkan pemahaman yang cukup tentang usaha pariwisata klien dan operasi lapangan pada konteks aspek signifikan yang mungkin.
7. Lead Auditor menyiapkan Laporan Audit Tahap 1 – FR 9.3.5.a untuk Hotel Bintang atau FR 9.3.5.b untuk Hotel Non Bintang yang mencakup Catatan Auditor, Laporan Ketidaksesuaian, Daftar Hadir Audit bila dilaksanakan di lokasi klien kepada Operational Manager.
  8. Apabila dari hasil Audit Tahap 1 ditemukan ketidaksesuaian yang perlu diperbaiki oleh Klien, maka Auditor akan menerbitkan Laporan Ketidaksesuaian dan Klien wajib melakukan tindakan perbaikan dalam batas waktu yang disepakati antara Auditor dengan Klien.
  9. Apabila Audit Tahap 1 memenuhi persyaratan, maka Lead Auditor selanjutnya menyiapkan rencana pelaksanaan Audit Tahap 2 dan dikomunikasikan kepada klien.

### 6.5.2. Audit Tahap 2

1. Audit Tahap 2 dilaksanakan di lokasi klien.
2. Agenda Audit Tahap 2 disiapkan berdasarkan hasil Audit Tahap 1 oleh Lead Auditor di dalam formulir Jadwal Audit untuk dikomunikasikan kepada klien.
3. Pelaksanaan Opening Meeting
  - a. Opening Meeting dilakukan secara resmi oleh Lead Auditor dan dihadiri oleh seluruh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 7 dari 13

- b. Opening Meeting bertujuan untuk memberikan penjelasan singkat tentang kegiatan audit yang akan dilaksanakan yang terperinci di dalam formulir Agenda Opening Meeting – FR 9.3.11.a
4. Agenda Audit Tahap 2 adalah sebagai berikut :
  - a. Informasi dan bukti tentang kesesuaian untuk seluruh persyaratan standar usaha hotel yang berlaku melalui penilaian subunsur kriteria mutlak dan tidak mutlak atau dokumen normatif lainnya.
  - b. 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).
  - c. Usaha pariwisata dan unjuk kerja klien terkait pemenuhan legal.
  - d. Pengendalian operasional proses-proses klien.
  - e. Internal audit dan kaji ulang manajemen.
  - f. Tanggung jawab manajemen untuk kebijakan klien.
  - g. Hubungan antara persyaratan normatif, kebijakan, sasaran dan target kinerja (sesuai dengan harapan dalam standar usaha hotel atau dokumen normatif lainnya yang berlaku)
  - h. Setiap persyaratan legal yang berlaku, tanggung jawab, kompetensi personel, operasional, prosedur, data kinerja dan temuan internal audit dan kesimpulan.
5. Penilaian subunsur Kriteria Tidak Mutlak dilakukan sesuai dengan pembagian tugas yang telah dibuat dalam jadwal audit.
6. Jika terdapat fasilitas klien yang diluar penilaian subunsur Kriteria Tidak Mutlak, maka Tim Audit hanya dapat memberikan penilaian terhadap fasilitas tersebut atas persetujuan dari klien dengan pertimbangan tidak melebihi waktu audit yang telah dijadwalkan.
7. Lead Auditor atau Auditor dapat memberikan masukan pada saat diskusi penentuan total nilai akhir terhadap subunsur Kriteria Tidak Mutlak yang tidak menjadi bagian tugasnya berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan proses sertifikasi berlangsung.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 8 dari 13

8. Nilai yang digunakan untuk setiap subunsur adalah nilai bulat berdasarkan hasil pembahasan Tim Audit yang diputuskan oleh Lead auditor.
9. Tim Audit harus menganalisis seluruh informasi serta bukti audit yang diperoleh dan dituliskan di dalam Catatan Auditor selama Audit Tahap 1 dan Audit Tahap 2 untuk mengkaji temuan - temuan audit dan akumulasi penilaian Kriteria Tidak Mutlak sebelum Closing Meeting.
10. Pelaksanaan Closing Meeting
  - a. Closing Meeting dilakukan secara resmi oleh Lead Auditor dan dihadiri oleh seluruh manajemen klien yang kehadirannya direkam di dalam Daftar Hadir Audit.
  - b. Closing Meeting bertujuan untuk menyampaikan kesimpulan audit termasuk rekomendasi terkait sertifikasi, ketidaksesuaian dan jangka waktu untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian yang terperinci di dalam formulir Agenda Closing Meeting – FR 9.3.11.b untuk disetujui oleh klien.
  - c. Lead Auditor memberikan kesempatan kepada klien untuk bertanya di dalam Closing Meeting.
  - d. Lead Auditor mendiskusikan dan menyelesaikan dengan klien terkait setiap perbedaan pendapat antara Tim Audit dan klien mengenai temuan audit ataupun kesimpulan audit.
  - e. Lead Auditor merekam perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan di dalam Laporan Audit Tahap 2 dan melaporkan kepada LSUP AGS.
11. Temuan – temuan audit dikategorikan menjadi 3 jenis yaitu :
  - a. Ketidakesuaian Major, terjadi karena tidak terpenuhinya salah satu atau lebih persyaratan dasar dan / atau subunsur dalam penilaian Kriteria Mutlak.
  - b. Ketidakesuaian Minor, terjadi karena tidak terpenuhinya salah satu atau lebih subunsur dalam penilaian Kriteria Tidak Mutlak.
  - c. Observasi, terjadi karena perolehan nilai minimal dalam penilaian subunsur kriteria tidak mutlak yang dianggap dapat mengakibatkan penurunan kualitas operasional hotel.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 9 dari 13

12. Auditor menyiapkan Laporan Ketidaksesuaian terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan selama proses Audit.
13. Lead Auditor menyerahkan Laporan Audit Tahap 2 FR 9.3.6.a untuk Hotel Bintang atau FR 9.3.6.b untuk Hotel Non Bintang yang mencakup Catatan Auditor, Laporan Ketidaksesuaian, Daftar Hadir Audit untuk Opening dan Closing Meeting dan Buku Harian Auditor – FR 9.3.7 kepada Operational Manager dengan dibuktikan oleh Tanda Terima – FR 9.3.8.
14. Bila ditemukan ketidaksesuaian, klien harus menindaklanjuti dan menyampaikan koreksi dan tindakan korektif kepada Operasional Manager untuk diverifikasi dan ditutup oleh Lead Auditor sebelum status sertifikasi diberikan.
15. Ketidaksesuaian Major harus ditindaklanjuti oleh klien dalam jangka waktu yang disepakati (maksimal 4 bulan kalender) antara klien dengan Lead Auditor.
16. Ketidaksesuaian Minor harus ditindaklanjuti oleh klien bila Total Penilaian Subunsur Kriteria Tidak Mutlak berada di bawah Rentang Nilai kelas hotel yang dimohonkan dan dilakukan dalam jangka waktu maksimal 2 bulan kalender.
17. Observasi yang ditemukan tidak diwajibkan untuk ditindaklanjuti dan diverifikasi sebelum status sertifikasi diberikan, akan tetapi observasi tersebut akan meningkat menjadi ketidaksesuaian minor apabila sampai pelaksanaan audit berikutnya tidak ditindaklanjuti oleh klien.
18. Bila mendekati batas waktu yang disepakati di awal, klien masih belum dapat menindaklanjuti ketidaksesuaian, maka 2 minggu sebelum batas waktu kesepakatan awal habis, klien diwajibkan untuk melaporkan ke pihak LSUP AGS untuk mengajukan permohonan secara tertulis mengenai perpanjangan waktu perbaikan.
19. Berdasarkan permohonan tersebut, LSUP AGS memberikan waktu tambahan selama 2 bulan kalender kepada klien untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian.
20. Bila dalam jangka waktu tambahan, klien masih belum dapat menindaklanjuti ketidaksesuaian major, maka sertifikasi usaha hotel dinyatakan gagal. Sedangkan untuk ketidaksesuaian minor,

Disahkan oleh : General Manager



# LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

## PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 10 dari 13

sertifikasi usaha hotel digolongkan sesuai dengan total penilaian subunsur kriteria tidak mutlak.

21. Operational Manager menyampaikan Laporan Audit Tahap 2 – FR 9.3.6 yang telah dilengkapi dengan bukti tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh klien kepada Lead Auditor / Auditor yang bersangkutan untuk proses verifikasi. Bila telah memenuhi persyaratan, ketidaksesuaian dapat ditutup.
22. Bila diperlukan, Auditor LSUP AGS dapat melakukan verifikasi ke lapangan untuk memastikan ketidaksesuaian kategori Major telah ditindaklanjuti.

### 6.6. Rapat Tinjauan Panitia Teknis

- 6.6.1. Operational Manager memeriksa Kelengkapan Dokumen Panitia Teknis – FR 9.4.2 dan menyiapkan Surat Penugasan Panitia Teknis – FR 9.4.1 dan Surat Pernyataan Ketidakberpihakan – FR 5.2.3 selanjutnya diserahkan kepada Panitia Teknis
- 6.6.2. Panitia Teknis menyiapkan Evaluasi Mekanisme Menjaga Ketidakberpihakan – FR 5.2.4 dan Laporan Hasil Rapat Tinjauan Panitia Teknis – FR 9.4.3 serta merekomendasikan apakah Klien berhak diberikan sertifikat atau tidak.

### 6.7. Keputusan Sertifikasi

- 6.7.1. Berdasarkan evaluasi ketidaksesuaian dan kesimpulan audit klien, rekomendasi Panitia Teknis dan informasi publik, General Manager memutuskan diterbitkan atau tidaknya Sertifikat Usaha pariwisata LSUP AGS.
- 6.7.2. LSUP AGS melaporkan kepada Kementerian Pariwisata terhadap diterbitkannya atau ditolaknya Sertifikat Usaha Pariwisata.

### 6.8. Penerbitan dan Pemberian Sertifikat

- 6.8.1. LSUP menerbitkan Sertifikat Usaha pariwisata yang ditandatangani oleh General Manager – FR 9.4.4. dan Perjanjian Lisensi Penggunaan Tanda Sertifikasi – FR 9.4.5 untuk disepakati bersama dengan klien.

Disahkan oleh : General Manager



## LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

### PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 11 dari 13

6.8.2. Staff Operational mencatat dalam Daftar Penerbitan Sertifikat Usaha Pariwisata – FR 9.4.6 dan mengirimkan Sertifikat Usaha Pariwisata beserta Laporan Audit Tahap 1 dan Audit Tahap 2 kepada Klien menggunakan Tanda Terima.

#### 6.9. Direktori Klien LSUP AGS

Support Manager melengkapi Direktori Klien LSUP AGS – FR 9.4.7 berdasarkan informasi yang dikirim dari Operational Manager untuk dipublikasi dalam website milik LSUP AGS.

#### 6.10. Transfer Sertifikasi

Klien yang sudah mendapatkan Sertifikat Usaha Pariwisata dapat memindahkan Status Sertifikatnya ke LSUP AGS melalui prosedur Transfer Sertifikasi.

6.10.1. Klien mengajukan permohonan untuk transfer sertifikasi menggunakan Permohonan Sertifikasi – FR 9.1.1 dan melengkapi persyaratan permohonan lainnya.

6.10.2. Buss & Dev. Manager dan Operational Manager melakukan tinjauan permohonan dan status klien yang mencakup aspek-aspek :

1. Ruang lingkup sertifikasi permintaan calon klien tersedia.
2. Keaslian, status lembaga akreditasi, serta status dan masa berlaku sertifikat yang akan ditransfer.
3. Laporan audit terakhir dari lembaga sertifikasi sebelumnya.
4. Keluhan terhadap usaha pariwisata calon klien transfer.
5. Legalitas calon klien transfer.

6.10.3. Bila persyaratan dan hasil tinjauan belum memenuhi, LSUP AGS akan menyampaikan penolakan kepada klien dan menyarankan mengajukan sertifikasi baru sesuai prosedur yang berlaku.

6.10.4. Bila persyaratan transfer terpenuhi, LSUP AGS akan melakukan audit lapangan sesuai dengan rencana waktu surveilan dengan lembaga sertifikasi sebelumnya.

6.10.5. Penetapan waktu audit dapat ditambahkan untuk meninjau laporan awal dari lembaga sertifikasi sebelumnya.

Disahkan oleh : General Manager



# LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

## PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 12 dari 13

6.10.6. Masa berlaku sertifikat yang baru sesuai yang tercantum pada sertifikat dari lembaga sertifikasi sebelumnya.

### 7.0 Lampiran

7.1	Permohonan Sertifikasi	– FR 9.1.1
7.2	Data dan Kajian Permohonan Sertifikasi	– FR 9.1.2
7.3	Surat Penunjukkan Personil untuk Pengurusan Sertifikasi	– FR 9.1.3
7.4	Pemenuhan Kriteria Mutlak – Hotel Bintang	– FR 9.1.4.a
7.5	Pemenuhan Kriteria Mutlak – Hotel Non Bintang	– FR 9.1.4.b
7.6	Surat Kesiapan di Witness	– FR 9.1.5
7.7	Program Audit	– FR 9.1.6
7.8	Surat Penawaran	– FR 9.2.1
7.9	Invoice	– FR 5.3.2.4
7.10	Perjanjian Kerja Sama Sertifikasi Usaha Pariwisata	– FR 9.2.2
7.11	Usulan Tim Audit	– FR 9.3.1
7.12	Surat Tugas	– FR 9.3.2
7.13	Surat Pernyataan Ketidakberpihakan	– FR 5.2.3
7.14	Jadwal Audit	– FR 9.3.3
7.15	Daftar Hadir Audit	– FR 9.3.4
7.16	Laporan Audit Tahap 1 – Hotel Bintang	– FR 9.3.5.a
7.17	Laporan Audit Tahap 1 – Hotel Non Bintang	– FR 9.3.5.b
7.18	Laporan Audit Tahap 2 – Hotel Bintang	– FR 9.3.6.a
7.19	Laporan Audit Tahap 2 – Hotel Non Bintang	– FR 9.3.6.b
7.20	Buku Harian Auditor	– FR 9.3.7
7.21	Tanda Terima	– FR 9.3.8
7.22	Catatan Auditor	– FR 9.3.9

Disahkan oleh : General Manager



# LEMBAGA SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA

PT. Anugerah Global Superintending

## PROSEDUR BAKU PROSES SERTIFIKASI

Edisi : B  
No. Revisi : 1  
Tanggal : 10 Februari 2021  
No. Dok. : PB 9.0  
Halaman : 13 dari 13

- 7.23 Laporan Ketidaksesuaian — FR 9.3.10
- 7.24 Agenda Opening Meeting — FR 9.3.11.a
- 7.25 Agenda Closing Meeting — FR 9.3.11.b
- 7.26 Surat Penugasan Panitia Teknis — FR 9.4.1
- 7.27 Kelengkapan Dokumen Panitia Teknis — FR 9.4.2
- 7.28 Evaluasi Mekanisme Menjaga Ketidakberpihakan — FR 5.2.4
- 7.29 Laporan Hasil Rapat Tinjauan Panitia Teknis — FR 9.4.3
- 7.30 Sertifikat Usaha Pariwisata — FR 9.4.4
- 7.31 Perjanjian Lisensi Penggunaan Tanda Sertifikasi — FR 9.4.5
- 7.32 Daftar Penerbitan Sertifikat Usaha Pariwisata — FR 9.4.6
- 7.33 Direktori Klien LSUP AGS — FR 9.4.7

### 8.0 Distribusi

Asli General Manager

8.1. Management Representative

8.2. Operational Manager

8.3. Business & Development Manager

8.4. Support Manager

Disahkan oleh : General Manager