

SURAT EDARAN
NOMOR:003/SE/PKSUPI/23/VI/2026

Kepada Yth.
Pimpinan Anggota PKSUPI
di Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan telah dilaksanakannya peninjauan dan penyempurnaan dokumen Skema Sertifikasi dan Standar Usaha Hotel PKSUPI, bersama ini kami memberitahukan bahwa PKSUPI telah menetapkan perubahan dokumen sebagai berikut:

1. PKSUPI-S.01-HOTEL-BINTANG/23 **Skema Sertifikasi Penggolongan Hotel Bintang PKSUPI Revisi 03 Tahun 2026**; dan
2. PKSUPI/STH-BTG/DOK-001/Rev.01 **Standar Usaha Hotel PKSUPI Revisi 01 Tahun 2026**.

Perubahan tersebut dilakukan untuk menyelaraskan ketentuan dalam skema sertifikasi dengan standar usaha hotel, memperjelas metode penilaian, kriteria penggolongan hotel, pelaksanaan evaluasi, keputusan sertifikasi, serta ketentuan pemeliharaan sertifikasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, seluruh anggota PKSUPI diminta untuk:

1. menggunakan dokumen Skema Sertifikasi **Revisi 03** dan Standar Usaha Hotel **Revisi 01** dalam pelaksanaan sertifikasi setelah tanggal pemberlakuannya;
2. menyesuaikan prosedur, formulir, daftar periksa audit, dan dokumen pendukung sertifikasi;
3. melakukan sosialisasi kepada personel sertifikasi dan auditor; dan
4. menyampaikan informasi perubahan kepada klien yang terdampak.

Dokumen revisi mulai berlaku sejak tanggal 18 Juli 2026 dan menggantikan dokumen revisi sebelumnya.

Demikian Surat Edaran ini disampaikan untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Atas kerja sama seluruh anggota PKSUPI, kami ucapkan terima kasih.

Ditetapkan di: Jakarta
Pada tanggal: 18 Juni 2026

Sekretaris Jenderal PKSUPI

Hairullah Gazali, SE., MBA

Ketua PKSUPI

Herliana Dewi

Tembusan Sebagai Laporan Yth:

1. **Sekretaris Komite Akreditasi Nasional**

SKEMA PKSUPI

STANDAR HOTEL

PKSUPI-S.01-HOTEL-BINTANG/23

SKEMA SERTIFIKASI
PENGGOLONGAN HOTEL BINTANG DAN NON BINTANG
PERKUMPULAN KEGIATAN SERTIFIKASI USAHA PARIWISATA INDONESIA
(PKSUPI)

Nomor Dokumen	: PKSUPI-S.01-HOTEL-BINTANG/23
Nama Dokumen	: Skema Sertifikasi Penggolongan Bintang Usaha Hotel (PKSUPI)
Nomor Standar	: PKSUPI/STH-BTG/DOK-001/Rev.00
Acuan Standar	: Kriteria Mutlak dan Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel
Terbit/Valid	: 01/2023

Revisi: 03-2026		
Jabatan	Diperiksa Oleh: Sekertaris Jenderal PKSUPI	Disetujui Oleh: Ketua UMUM PKSUPI
Tanda Tangan		
Nama	Hairulllah Gazali, SE., MBA	Herliana Dewi

DAFTAR REVISI

No	Hal Revisi	Alasan Revisi	Tgl Revisi
1	Acuan PP	Penyesuaian Peraturan Pemerintah yang semula mengacu PP nomor 5 tahun 2021 berubah ke PP 28 tahun 2025	28 April 2026
2	KBLI	Penyesuaian KBLI 2020 ke KBLI 2025	28 April 2026

3			
---	--	--	--

DISTRIBUSI DOKUMEN

MASTER DOKUMEN	1. Sekertaris Jenderal
SALINAN	1. Ketua Umum PKSUPI 2. Wakil Ketua PKSUPI 3. Sekertaris Jenderal PKSUPI 4. Bendahara 5. Anggota PKSUPI

Daftar Isi

I. Pendahuluan.....	5
II. Ruang Lingkup.....	5
III. Skema Sertifikasi.....	6
Permohonan Sertifikasi.....	6
Tinjauan Permohonan.....	7
Perjanjian Sertifikasi.....	9
Rencana audit.....	11
Determinasi.....	14
Tinjauan Hasil Evaluasi.....	16
Penetapan (keputusan Sertifikasi).....	18
Bukti Kesesuaian (sertifikat).....	20
Pengawasan (survailen).....	21
Re-Sertifikasi / Sertifikasi Ulang.....	24
Pembekuan dan pencabutan Sertifikat.....	25
Keluhan dan Banding.....	27
Informasi Publik.....	29
Transfer Sertifikasi.....	31
Penggunaan Tanda Kesesuaian.....	33
Penggunaan Logo Sertifikasi.....	34
IV. Kompetensi Personel.....	34
V. Kerahasiaan.....	36
VI. Format Sertifikat Usaha Pariwisata Penggolongan Bintang Usaha Hotel.....	38

I. Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan dan produktivitas usaha pariwisata, khususnya dalam peningkatan daya saing di tingkat internasional serta terwujudnya *quality tourism*, diperlukan adanya Sertifikasi Usaha Pariwisata dan ekonomi kreatif.

Sertifikasi dilaksanakan sesuai dengan Standar Usaha Pariwisata, khususnya standar pelaksanaan kegiatan usaha sektor pariwisata yang mencakup sarana, organisasi dan sumber daya manusia, pelayanan, persyaratan produk, sistem manajemen, penilaian kesesuaian, serta pengawasan terhadap usaha pariwisata.

Sebagai dasar acuan dalam pelaksanaan kegiatan Sertifikasi Usaha Pariwisata, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata, serta dilakukan penyesuaian dengan mengacu pada Standar Nasional Indonesia SNI ISO/IEC 17065:2012 tentang Penilaian Kesesuaian – Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses, dan Jasa.

II. Ruang Lingkup

Dokumen ini berlaku sebagai acuan dalam pelaksanaan Sertifikasi terhadap Usaha Pariwisata berdasarkan yang diamanatkan dalam Surat Edaran Ketua Umum PKSUPI tentang Skema Sertifikasi Penggolongan Bintang PKSUPI.

Ruang lingkup dokumen ini mencakup penyelenggaraan sertifikasi pada sektor usaha pariwisata yang mengadopsi pada Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/Hm.001/Mpek/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

III. Skema Sertifikasi

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
I	Permohonan Sertifikasi	1. Mekanisme Pengajuan Pelaku usaha (Hotel) mengajukan permohonan sertifikasi kepada Lembaga Sertifikasi Produk (LSPr) di bawah PKSUPI. Pengajuan ini dapat dilakukan melalui Aplikasi/Format Mandiri LSPr: Pelaku usaha mengisi formulir permohonan resmi yang disediakan oleh LSPr terkait. 2. Informasi yang Harus Disampaikan Pemohon Pemohon wajib memberikan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan evaluasi secara efektif, meliputi: a. Identitas Pemohon: Nama perusahaan, alamat lengkap hotel, nama pimpinan/penanggung jawab, dan kontak resmi. b. Identitas Usaha (Legalitas): Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan KBLI 2020 yang sesuai (55110 untuk Hotel Bintang atau 55120 untuk Hotel Non-Bintang) atau KBLI 2025 (55101- Hotel Bintang 5), (55102 - Hotel Bintang 4), (55103 - Hotel Bintang 3), (55104 - Hotel Bintang 2), (55105 - Hotel Bintang 1), (55106 - Hotel Non Bintang) c. Ruang Lingkup Sertifikasi: Menentukan klasifikasi yang diajukan (misal: Bintang 3, Bintang 4, atau Non-Bintang). d. Karakteristik Operasional: ■ Jumlah kamar dan tipe kamar. ■ Daftar fasilitas penunjang (Restoran, kolam renang, ruang pertemuan/MICE, dsb). ■ Jumlah karyawan dan struktur organisasi.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		■ Pernyataan Mandiri (Self-Assessment): Pemohon harus melampirkan hasil penilaian mandiri awal terhadap standar usaha hotel untuk memastikan kesiapan audit lapangan. 3. Dokumen Pendukung Company Profile dan Struktur Organisasi (Lampiran) 4. Pemohon harus melampirkan dokumen persyaratan Pendukung: Sertifikat Laik Sehat (SLS) dan hasil Pemeriksaan Kualitas Air Bersih. 5. Kewajiban Pemohon Dalam Tahap mengajukan permohonan, pemohon menyatakan kesediaannya untuk: a. Memenuhi semua persyaratan sertifikasi yang ditetapkan dalam skema PKSUPI b. Memberikan akses penuh kepada Tim Auditor untuk melakukan verifikasi Lapangan (determinasi) c. Menyediakan informasi dan rekaman data yang objektif dan benar
II	Tinjauan Permohonan	A. LSPr harus melakukan tinjauan permohonan dan informasi pendukung yang diberikan oleh pemohon untuk memastikan bahwa: 1. Kejelasan informasi: Informasi tentang pemohon sudah cukup untuk pelaksanaan proses sertifikasi 2. Kesesuaian Ruang Lingkup: Klasifikasi yang diajukan (Hotel Bintang 1 -5 dan Hotel Non Bintang) sesuai dengan KBLI 2020 pada NIB (55110/55120) atau KBLI 2025 (55101- Hotel Bintang 5), (55102 - Hotel Bintang 4), (55103 -

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		Hotel Bintang 3), (55104 - Hotel Bintang 2), (55105 - Hotel Bintang 1), (55106 - Hotel Non Bintang) 3. Kemampuan & Kompetensi: LSPr memiliki sumber daya (auditor yang kompeten dan terdaftar) untuk melaksanakan evaluasi sesuai dengan ruang lingkupnya. 4. Lokasi Operasional: Lokasi usaha dapat dijangkau dan operasional Hotel sudah berjalan 5. Apabila untuk menjangkau lokasi usaha diperlukan moda transportasi khusus maka perlu menginformasikan kepada LSPr B. Prosedur Pelaksanaan a. Verifikasi Dokumen: Petugas administrasi (<i>Document Reviewer</i>) LSPr memeriksa keabsahan dokumen legalitas (NIB) serta kelengkapan persyaratan yang ada pada formulir pendaftaran b. Tinjauan teknis: dilakukan oleh personel (<i>Document Reviewer</i>) yang memiliki kompetensi teknis di bidang hotel untuk menilai apakah <i>self-assessment</i> yang dikirimkan pemohon masuk akan untuk dilanjutkan ke tahap audit lapangan. Pada tahapan tinjauan teknis LSPr, melakukan identifikasi kebutuhan audit seperti menetapkan tingkat resiko usaha (Jumlah kamar, Jumlah Karyawan, dan Luas Lahan Bangunan), Ketersediaan Auditor sesuai dengan ruang lingkup hotel, Moda Transportasi yang digunakan untuk menuju ke lokasi audit, ketersediaan pendamping audit, penetapan

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		auditor, dan menyampaikan rekomendasi tim auditor c. Identifikasi Kendala: jika terdapat perbedaan persepsi antara LSPr dan pemohon mengenai standar atau ruang lingkup. Hal ini terus diselesaikan sebelum meneruskan proses sertifikasi selanjutnya. C. Hasil Tinjauan (Output) a. Diterima: jika semua persyaratan terpenuhi, LSPr melanjutkan ke tahap berikutnya (perjanjian sertifikasi) b. Permintaan informasi tambahan: jika ada dokumen yang kurang atau informasi yang tidak konsisten (misalkan: Klasifikasi NIB di OSS berbeda dengan yang di lapangan) c. Ditolak apabila: Jika LSPr tidak memiliki kepastian untuk mengaudit ruang lingkup tersebut atau jika ada konflik kepentingan yang tidak dapat dimitigasi D. Rekaman Tinjauan Sesuai standar ISO, LSPr wajib menyimpan rekaman (log) hasil tinjauan permohonan ini sebagai bukti bahwa evaluasi kelayakan telah dilakukan secara objektif
III	Perjanjian Sertifikasi	1. Sifat Perjanjian LSPr harus memiliki perjanjian sertifikasi yang mengikat secara hukum dengan setiap klien bertanggung jawab penuh atas pemenuhan persyaratan sertifikasi secara berkelanjutan

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		2. Kewajiban klien Dalam perjanjian ini, klien wajib menyatakan kesediaannya untuk: a. Kepatuhan Berkelanjutan: Selalu memenuhi persyaratan sertifikasi sesuai dengan Skema PKSUPI dan standar usaha hotel (Bintang/Non-Bintang) yang relevan. b. Akses Evaluasi: Memberikan akses bagi tim auditor ke seluruh area hotel, dokumen, rekaman, dan personel untuk keperluan evaluasi (audit lapangan), pengawasan (surveilan), dan penanganan keluhan. c. Klaim Sertifikasi: Hanya membuat klaim mengenai sertifikasi sesuai dengan ruang lingkup yang diberikan (misal: jika bersertifikat Bintang 3, tidak boleh mengaku Bintang 4). d. Penggunaan Tanda Kesesuaian: Mengikuti aturan PKSUPI dalam penggunaan logo sertifikasi dan tanda bintang pada materi promosi atau papan nama hotel. e. Pemberitahuan Perubahan: Segera melaporkan kepada LSPr jika ada perubahan signifikan yang mempengaruhi pemenuhan standar, seperti perubahan kepemilikan, renovasi besar yang mengubah jumlah kamar, atau perubahan manajemen kunci. f. Pembayaran Biaya: Membayar biaya sertifikasi dan biaya terkait lainnya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		3. Hak dan Kewajiban LSPr a. Kerahasiaan: LSPr menjamin kerahasiaan seluruh data bisnis hotel yang diperoleh selama proses sertifikasi, kecuali jika diwajibkan oleh hukum. b. Objektivitas: LSPr berkewajiban melakukan proses evaluasi secara independen dan tidak memihak. c. Hak Pengawasan: LSPr berhak melakukan audit tidak terjadwal jika terdapat indikasi pelanggaran serius terhadap standar usaha.
IV	Rencana audit	a. Penetapan Tim Auditor LSPr harus menetapkan tim auditor yang kompeten untuk melakukan kegiatan evaluasi. Penetapan ini mencakup: • Kompetensi Teknis: Tim harus terdiri dari Auditor yang memiliki sertifikat kompetensi di bidang perhotelan dan terdaftar secara resmi di sistem Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. • Peran dalam Tim: Penetapan minimal terdiri dari satu orang Auditor Kepala (Lead Auditor) dan dapat dibantu oleh Auditor Anggota. • Independensi: LSPr menjamin bahwa tim auditor yang ditugaskan tidak memiliki konflik kepentingan (tidak pernah memberikan jasa konsultasi kepada hotel tersebut dalam 2 tahun terakhir). b. Penyusunan Jadwal Audit (<i>audit plan</i>) Jadwal ini disusun oleh Tim Auditor dan dikomunikasikan kepada pihak Hotel (klien)

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan														
		sebelum evaluasi dimulai. Dokumen rencana evaluasi harus mencakup: 1. Tujuan Evaluasi: Memverifikasi pemenuhan standar produk, pelayanan, dan pengelolaan sesuai klasifikasi yang diajukan. 2. Ruang Lingkup: Mencakup seluruh area operasional hotel (Front Office, Housekeeping, F&B, Engineering, HRD, dll). 3. Kriteria Evaluasi: Acuan standar yang digunakan (Skema PKSUPI, Standar Hotel Bintang/Non-Bintang). 4. Alokasi Waktu: Mandays Audit sesuai dengan klasifikasi Bintang: <table><tr><th>Kriteria Penggolongan Bintang</th><th>Jumlah Mandays</th></tr><tr><td>Hotel Bintang 5</td><td>5 Mandays</td></tr><tr><td>Hotol Bintang 4</td><td>4 Mandays</td></tr><tr><td>Hotel Bintang 3</td><td>3 Mandays</td></tr><tr><td>Hotel Bintang 2</td><td>2 Mandays</td></tr><tr><td>Hotel Bintang 1</td><td>1 Mandays</td></tr><tr><td>Hotel Non Bintang</td><td>1 Mandays</td></tr></table> a. Survailen dilakukan sekurang-kurangnya $\frac{1}{2}$ kali dari total Mandays sertifikasi awal. b. Sertifikasi ulang dilakukan sekurang-kurangnya $\frac{3}{4}$ kali dari total mandays sertifikasi awal c. Durasi waktu evaluasi tidak termasuk perjalanan ke Lokasi (Pergi Pulang) dan kegiatan di luar jadwal Evaluasi	Kriteria Penggolongan Bintang	Jumlah Mandays	Hotel Bintang 5	5 Mandays	Hotol Bintang 4	4 Mandays	Hotel Bintang 3	3 Mandays	Hotel Bintang 2	2 Mandays	Hotel Bintang 1	1 Mandays	Hotel Non Bintang	1 Mandays
Kriteria Penggolongan Bintang	Jumlah Mandays															
Hotel Bintang 5	5 Mandays															
Hotol Bintang 4	4 Mandays															
Hotel Bintang 3	3 Mandays															
Hotel Bintang 2	2 Mandays															
Hotel Bintang 1	1 Mandays															
Hotel Non Bintang	1 Mandays															

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		d. Jumlah Mandays diatas dapat bertambah atau berkurang maksimal 20% dimana justifikasi faktor penambah dan pengurang ditentukan LSPr Bidang Pariwisata e. Pembulatan jumlah Mandays $0,5 \geq$ ke atas dan $< 0,5$ kebawah; c. Metode Evaluasi Rencana evaluasi harus merinci metode yang akan digunakan, antara lain: 1. Tinjauan Dokumen: Pemeriksaan rekaman operasional, SOP, dan bukti legalitas. 2. Observasi Lapangan: Pemeriksaan fisik fasilitas hotel (kamar, dapur, sistem limbah, proteksi kebakaran). 3. Wawancara: Diskusi dengan manajemen dan staf operasional untuk menilai aspek pelayanan dan pemahaman standar. 4. Sampling: Penentuan jumlah kamar yang akan diperiksa (biasanya menggunakan rumus sampling sesuai standar teknis). d. Koordinasi Logistik Rencana ini juga mencakup aspek logistik seperti transportasi dan akses ke area sensitif (area produksi makanan atau ruang mesin) guna memastikan proses evaluasi berjalan lancar tanpa mengganggu kenyamanan tamu hotel secara berlebihan. e. Konfirmasi Rencana LSPr wajib mengirimkan dokumen Rencana Evaluasi ini kepada klien untuk disetujui. Klien berhak mengajukan keberatan terhadap personel

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		auditor jika dapat membuktikan adanya konflik kepentingan yang sah.
V	Determinasi	1. Pertemuan Pembukaan (<i>Opening Meeting</i>) Sebelum evaluasi dimulai, Tim Auditor melakukan pertemuan dengan manajemen hotel untuk: • Memperkenalkan anggota tim auditor. • Mengonfirmasi ruang lingkup sertifikasi (misal: Hotel Bintang 4). • Menjelaskan metode audit, jalur komunikasi, dan jadwal pelaksanaan. • Memastikan ketersediaan pendamping dari setiap departemen terkait. 2. Pelaksanaan Determinasi (Evaluasi di lapangan) Penilaian Hotel Bintang dan Non Bintang mengacu pada PKSUP/STH-BTG/DOK-001/Rev.00 Kriteria Mutlak Dan Kriteria Tidak Mutlak Standar Usaha Hotel mencakup : Persyaratan Dasar, Persyaratan Pendukung, Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak, meliputi: a. Persyaratan dasar dan Persyaratan Pendukung • Persyaratan Dasar : Sertifikat Standar Usaha OSS (NIB). • Persyaratan Pendukung : Persyaratan Pendukung adalah Sertifikat Laik Sehat Hotel. Apabila hotel belum ada atau dalam proses pengajuan, proses determinasi masih bisa tetap dilanjutkan. Diberikan waktu untuk pengurusan Sertifikat Laik Sehat selama 6 Bulan dari proses determinasi.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		b. Kriteria Mutlak Kriteria mutlak adalah kriteria yang wajib tersedia di hotel, terdiri 3 Aspek yaitu Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan. 1. Aspek Produk: 12 Unsur, 15 Sub Unsur 2. Aspek Pelayanan: 5 Unsur, 5 Sub Unsur 3. Aspek Pengelolaan: 3 Unsur, 5 Sub Unsur c. Kriteria Tidak Mutlak Kriteria Tidak Mutlak adalah kriteria yang menentukan penggolongan hotel Bintang, terdiri dari 3 Aspek yaitu Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan. Dari Aspek tersebut akan dibagi menjadi Unsur dan Sub Unsur penilaian sesuai dengan penggolongan Hotel : 1. Hotel Bintang 1: 61 Sub Unsur 2. Hotel Bintang 2: 69 Sub Unsur 3. Hotel Bintang 3: 145 Sub Unsur 4. Hotel Bintang 4: 172 Sub Unsur 5. Hotel Bintang 5: 203 Sub Unsur 6. Hotel Nonbintang: 38 Sub Unsur Total seluruh aspek yang harus terpenuhi minimal 95% untuk lolos dalam penggolongan hotel bintang sesuai yang diajukan pemohon. Jika terdapat sub unsur yang tidak dapat diterapkan maka diberikan status Not Applicable (N/A) 3. Pengumpulan bukti dan temuan audit a. Auditor mengumpulkan bukti melalui observasi langsung, wawancara staf, dan pemeriksaan rekaman data.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		b. Setiap ketidaksesuaian (NC - Non-Conformity) terhadap standar harus dicatat secara jelas berdasarkan bukti objektif. c. Auditor memberikan kesempatan kepada pihak hotel untuk memberikan klarifikasi terhadap temuan yang ditemukan. 4. Pertemuan penutup (<i>Closing meeting</i>) Tim Auditor mempresentasikan hasil evaluasi sementara kepada manajemen hotel, yang mencakup: • Penyampaian ringkasan hasil evaluasi • Pemaparan temuan ketidaksesuaian (jika ada). • Kesepakatan mengenai batas waktu perbaikan (tindakan koreksi) bagi pihak hotel. 5. Pelaporan Hasil Determinasi Tim Auditor menyusun laporan formal yang berisi penilaian menyeluruh terhadap seluruh kriteria. Laporan ini nantinya akan diserahkan kepada personel Tinjauan (Review) untuk diproses ke tahap pengambilan keputusan.
VI	Tinjauan Hasil Evaluasi	1. Definisi dan Tujuan Tinjauan adalah proses pemeriksaan seluruh informasi dan hasil bukti objektif yang dikumpulkan selama tahap Determinasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa: a. Kelengkapan Bukti: Seluruh kriteria dalam skema sertifikasi (Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan) telah dievaluasi dan didokumentasikan dengan lengkap. b. Konsistensi: Temuan audit konsisten dengan bukti yang dilampirkan dalam laporan.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		c. Kepatuhan Prosedur: Proses evaluasi telah dilaksanakan sesuai dengan rencana evaluasi dan prosedur LSPr anggota PKSUPI. 2. Personel Peninjau (<i>Reviewer</i>) Sesuai instruksi KAN dan standar ISO, personel yang melakukan tinjauan harus memenuhi syarat: • Independensi: Personel peninjau tidak boleh terlibat dalam kegiatan evaluasi (audit lapangan) pada hotel yang sedang ditinjau. • Kompetensi: Memiliki pemahaman teknis mengenai standar usaha hotel bintang dan non-bintang serta memahami prosedur sertifikasi LSPr. 3. Ruang Lingkup Tinjauan Personel peninjau wajib memeriksa dokumen-dokumen berikut: • Laporan hasil audit (Determinasi) dari Tim Auditor. • Form Checklist penilaian yang telah terisi. • Bukti pendukung (foto fasilitas, dokumen legalitas, dan rekaman wawancara). • Laporan perbaikan ketidaksesuaian (jika ada) dan verifikasi bahwa tindakan koreksi dari pihak hotel telah dinyatakan efektif oleh auditor. 4. Hasil Tinjauan (<i>Output</i>) Berdasarkan hasil pemeriksaan, peninjau akan memberikan rekomendasi kepada Tim Pengambil Keputusan: • Rekomendasi Lulus: Jika seluruh bukti lengkap dan tidak ada ketidaksesuaian yang terbuka.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		● Permintaan Klarifikasi/Perbaikan Laporan: Jika ditemukan adanya informasi yang ambigu atau bukti yang kurang kuat dalam laporan auditor. ● Rekomendasi Tidak Lulus: Jika terdapat ketidaksesuaian fatal yang tidak dapat diperbaiki oleh hotel sesuai batas waktu yang ditentukan. 5. Rekaman Tinjauan LSPr wajib mendokumentasikan hasil tinjauan ini secara tertulis sebagai bagian dari rekam medik sertifikasi untuk menunjukkan adanya pemisahan fungsi antara tim pelaksana (auditor) dan tim peninjau.
VIII	Penetapan Sertifikasi) (keputusan	1. Prinsip Pengambilan Keputusan Keputusan sertifikasi harus diambil berdasarkan evaluasi seluruh informasi yang dikumpulkan selama proses determinasi dan hasil tinjauan (review). Prinsip utamanya adalah: ● Independensi Mutlak: Personel yang mengambil keputusan sertifikasi tidak boleh merupakan orang yang sama dengan personel yang melakukan evaluasi (audit lapangan). ● Objektivitas: Keputusan didasarkan sepenuhnya pada bukti objektif yang tercatat dalam laporan audit dan laporan tinjauan. 2. Tim Pengambilan Keputusan LSPr menetapkan personil atau sekelompok orang untuk pengambilan keputusan sertifikasi sesuai SNI ISO/IEC 17065 klausul 7.6.2. Personil atau sekelompok orang yang ditetapkan memiliki kompetensi yang memadai dalam standar usaha

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		pariwisata. Pengambil keputusan sertifikasi ini bertugas untuk menyetujui, mempertahankan, memperluas, memperkecil lingkup, membekukan, atau mencabut sertifikasi. 3. Kategori Keputusan Ada tiga kemungkinan hasil dalam tahap penetapan ini: - Sertifikasi Diberikan (Lulus): Jika seluruh kriteria standar usaha hotel (Produk, Pelayanan, Pengelolaan) telah terpenuhi minimal 95%. - Penundaan Keputusan: Jika masih terdapat ketidaksesuaian yang perlu diperbaiki oleh pihak hotel atau jika data pendukung dianggap kurang kuat oleh Pengambil keputusan. Pengambil keputusan akan menetapkan batas waktu untuk verifikasi ulang. - Sertifikasi Ditolak (Tidak Lulus): Jika hotel gagal memenuhi persyaratan dasar atau terdapat pelanggaran serius yang tidak dapat diperbaiki dalam jangka waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian. 4. Penetapan Klasifikasi (Bintang) Khusus untuk hotel bintang, Personel Pengambil Keputusan harus memastikan bahwa perolehan dari dari aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan sesuai dengan ambang batas (<i>threshold</i>) klasifikasi yang diajukan (misal: skor minimal untuk Bintang 4). Jika skor tidak mencukupi, personel pengambil keputusan dapat memutuskan untuk memberikan klasifikasi yang

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		lebih rendah sesuai dengan nilai yang dicapai (misal: turun menjadi Bintang 3). 5. Dokumentasi Keputusan Setiap keputusan sertifikasi harus didokumentasikan dalam Berita Acara Rapat Pengambil Keputusan yang mencakup: • Nama hotel dan lokasi usaha. • Ruang lingkup/klasifikasi yang diputuskan. • Dasar pertimbangan atau alasan jika keputusan bersifat menolak atau menurunkan klasifikasi. • Tanggal penetapan keputusan. 6. Notifikasi Kepada Klien LSPr harus memberikan pemberitahuan tertulis kepada pemohon mengenai keputusan sertifikasi. Jika sertifikasi ditolak, LSPr wajib menjelaskan alasan penolakan dan hak klien untuk mengajukan banding.
IX	Bukti Kesesuaian (sertifikat)	1. Penerbitan Sertifikat LSPr memberikan bukti kesesuaian kepada klien hanya setelah keputusan sertifikasi ditetapkan sebagai "Lulus". Bukti kesesuaian ini berupa Sertifikat Usaha Pariwisata yang mencantumkan klasifikasi hotel (Bintang 1-5 atau Non-Bintang). 2. Informasi Dalam Sertifikat Sertifikat yang diterbitkan oleh LSPr di bawah PKSUPI harus memuat informasi minimal sebagai berikut: a. Nama dan Alamat LSPr: Identitas lembaga yang menerbitkan. b. Identitas Klien: Nama hotel dan alamat lengkap lokasi usaha (sesuai NIB).

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		c. Nomor Sertifikat: Kode unik penomoran sertifikat sesuai sistem pengaturan LSPr. d. Ruang Lingkup Sertifikasi: Mencakup jenis usaha (Hotel) dan sub-jenis usaha/klasifikasi (Bintang... atau Non-Bintang). e. Acuan Standar: Mencantumkan regulasi yang menjadi dasar (misal: standar teknis PKSUPI). f. Tanggal Terbit dan Masa Berlaku: Tanggal keputusan sertifikasi dan tanggal berakhirnya masa berlaku sertifikat (3 tahun). g. Tanda Tangan Pengesahan: Tanda tangan personel yang berwenang (Direktur LSPr). h. Tanda Kesesuaian: Logo PKSUPI dan Logo Akreditasi KAN (jika LSPr sudah terakreditasi untuk ruang lingkup tersebut). 3. Kepemilikan Sertifikat • Sertifikat tetap menjadi properti hukum LSPr. • Klien berhak memajang sertifikat di area publik hotel (misal: area resepsionis) selama masa berlaku masih aktif dan tidak dalam status dibekukan atau dicabut. 4. Perubahan Pada Sertifikat Jika terjadi perubahan nama hotel (tanpa mengubah badan hukum/operasional) atau perubahan klasifikasi (naik/turun bintang), LSPr akan menerbitkan sertifikat revisi dengan menarik sertifikat yang lama. 5. Validitas Sertifikat Keabsahan sertifikat dapat diverifikasi oleh pihak ketiga melalui:

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		- Barcode/QR Code: Yang tertera pada sertifikat (jika sistem tersedia). - Informasi Publik: Melalui daftar hotel bersertifikat di situs resmi LSPr.
X	Pengawasan (survailen)	- Tujuan Pengawasan Pengawasan dilakukan untuk memantau pemeliharaan sistem manajemen, pelayanan, dan fasilitas hotel agar tetap sesuai dengan kriteria sertifikasi yang telah ditetapkan. Hal ini untuk menjamin bahwa kualitas hotel tidak menurun setelah sertifikat diterbitkan. - Jadwal dan Frekuensi - Survailen Rutin: LSPr wajib melaksanakan pengawasan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam masa berlaku sertifikat. Survailen dilaksanakan paling lama 12 (dua belas) bulan sekali sejak keputusan sertifikasi - Survailen Khusus: Dapat dilakukan sewaktu-waktu (tanpa pemberitahuan atau dengan pemberitahuan singkat) jika terdapat kondisi berikut: - Adanya keluhan yang valid dari masyarakat atau tamu hotel. - Adanya perubahan signifikan pada organisasi, fasilitas, atau manajemen hotel. - Adanya indikasi penyalahgunaan tanda kesesuaian atau logo PKSUPI. - Ruang Lingkup Pengawasan Kegiatan pengawasan tidak harus mengaudit seluruh kriteria secara detail seperti audit awal, namun minimal mencakup:

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		a. Penggunaan Tanda Kesesuaian: Verifikasi penggunaan logo bintang dan logo sertifikasi pada media promosi, stasionery, dan papan nama hotel. b. Pemeliharaan Fasilitas: Memastikan fasilitas utama (kamar, area publik, alat keselamatan) masih berfungsi dengan baik sesuai standar klasifikasinya. c. Konsistensi Pelayanan: Verifikasi melalui tinjauan rekaman keluhan tamu dan bagaimana hotel menanganinya. d. Legalitas Teknis: Memastikan izin-izin yang memiliki masa berlaku (seperti Sertifikat Laik Sehat atau ijin Lift) telah diperpanjang dan tetap valid. e. Tindakan Koreksi: Memastikan bahwa ketidaksesuaian yang ditemukan pada audit sebelumnya telah ditindaklanjuti secara permanen. 4. Prosedur Pelaksanaan a. LSPr mengirimkan pemberitahuan rencana survailen kepada hotel. b. Auditor melakukan kunjungan lapangan dan wawancara singkat. c. Hasil pengawasan didokumentasikan dalam Laporan Survailen. 5. Hasil Pengawasan (Surveilen) Berdasarkan laporan auditor survailen, LSPr akan mengambil keputusan untuk: a. Melanjutkan Sertifikasi: Jika hotel terbukti tetap memenuhi standar.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		b. Pemberian Peringatan/Tindakan Koreksi: Jika ditemukan ketidaksesuaian minor yang harus diperbaiki dalam jangka waktu tertentu. c. Rekomendasi Pembekuan/Pencabutan: Jika ditemukan pelanggaran berat atau hotel tidak lagi memenuhi kriteria dasar klasifikasi bintangnya.
XI	Re-Sertifikasi / Sertifikasi Ulang	1. Siklus Sertifikasi Masa berlaku sertifikat usaha hotel adalah 3 (tiga) tahun. Sebelum masa berlaku tersebut berakhir, hotel wajib mengajukan sertifikasi ulang untuk memastikan kesinambungan pengakuan klasifikasi bintang atau non-bintang mereka. 2. Waktu Pengajuan a. Pelaku usaha disarankan untuk mengajukan permohonan sertifikasi ulang kepada LSPr sekurang-kurangnya 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir b. Hal ini bertujuan untuk memberikan waktu yang cukup bagi proses administrasi, audit lapangan, hingga pengambilan keputusan tanpa menyebabkan adanya kekosongan status sertifikasi (gap) 3. Prosedur Pelaksanaan Kegiatan sertifikasi ulang melibatkan evaluasi penuh yang serupa dengan proses sertifikasi awal (audit awal), yang mencakup: a. Tinjauan Dokumen: Verifikasi apakah ada perubahan signifikan pada legalitas, manajemen, atau struktur bangunan selama 3 tahun terakhir.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		b. Audit Lapangan (Determinasi): Penilaian menyeluruh terhadap aspek Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan. Tinjauan Kinerja Masa Lalu: Evaluasi terhadap hasil-hasil pengawasan (survailen) yang telah dilakukan selama siklus sertifikasi sebelumnya. c. Verifikasi Keluhan: Memastikan tidak ada keluhan pelanggan yang belum terselesaikan secara sistemik. 4. Penetapan keputusan sertifikasi ulang Keputusan diambil oleh Personil atau sekelompok orang yang ditetapkan Pengambil Keputusan berdasarkan laporan audit terbaru dan rekam jejak kepatuhan hotel selama masa sertifikasi sebelumnya. - Jika hotel berhasil memenuhi standar, LSPr akan menerbitkan sertifikat baru dengan masa berlaku 3 tahun berikutnya. - Jika hotel gagal memenuhi standar pada saat masa berlaku sertifikat lama habis, maka status sertifikasinya dinyatakan berakhir dan hotel harus memulai proses dari tahap permohonan baru jika ingin tersertifikasi kembali. 5. Biaya Resertifikasi Biaya untuk proses sertifikasi ulang diatur dalam kontrak terpisah atau addendum perjanjian, yang umumnya mencakup biaya audit lapangan dan biaya administrasi penerbitan sertifikat baru.
XII	Pembekuan dan pencabutan Sertifikat	1. Pembekuan Sertifikat (Suspension)

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		Pembekuan adalah status non-aktif sementara sertifikat. LSPr PKSUPI dapat membekukan sertifikat hotel apabila: - Hasil Pengawasan (Survailen): Ditemukan ketidaksesuaian mayor terhadap standar usaha hotel (Produk, Pelayanan, atau Pengelolaan) yang tidak diselesaikan dalam batas waktu yang disepakati. - Penyalahgunaan Tanda: Hotel menggunakan logo bintang atau logo PKSUPI tidak sesuai dengan ruang lingkup yang diberikan (misal: mengaku Bintang 4 padahal bersertifikat Bintang 3). - Pelanggaran Administratif: Hotel tidak memenuhi kewajiban pembayaran biaya survailen atau biaya administrasi lainnya. - Permohonan Mandiri: Hotel mengajukan pembekuan sementara karena alasan renovasi besar yang menghentikan operasional secara total. Ketentuan Selama Pembekuan: - Selama masa pembekuan, hotel dilarang menggunakan sertifikat dan logo tanda kesesuaian untuk tujuan promosi atau klaim status bintang. - LSPr menetapkan jangka waktu pembekuan (maksimal 6 bulan) untuk memberikan kesempatan bagi hotel melakukan perbaikan. 2. Pemulihan Sertifikat (Restoration) Sertifikat yang dibekukan dapat diaktifkan kembali jika:

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		• Hotel telah memberikan bukti objektif bahwa semua penyebab pembekuan telah diperbaiki. • LSPr melakukan verifikasi lapangan (jika diperlukan) untuk memastikan pemenuhan standar telah kembali normal. 3. Pencabutan Sertifikat (Withdrawal) Pencabutan adalah pembatalan sertifikat secara permanen. LSPr akan mencabut sertifikat apabila: a. Gagal Perbaikan: Hotel tidak mampu menyelesaikan penyebab pembekuan hingga batas waktu pembekuan berakhir. b. Pelanggaran Berat: Ditemukan bukti adanya pemalsuan dokumen, penipuan data pada saat audit, atau kejadian luar biasa yang merusak citra pariwisata (misal: pelanggaran hukum berat di lokasi hotel). c. Perubahan Badan Hukum/KBLI: Terjadi perubahan kepemilikan atau jenis usaha yang secara total mengubah profil risiko dan legalitas yang tertera di sertifikat lama. d. Izin Dasar Dicabut: NIB hotel dicabut oleh pemerintah daerah atau instansi berwenang. 4. Pengurangan Lingkup (Reducing Scope) Jika dalam proses survailen ditemukan bahwa hotel hanya gagal pada sebagian kecil kriteria (misal: fasilitas penunjang Bintang 4 sudah tidak ada, tapi standar Bintang 3 masih terpenuhi), LSPr dapat memutuskan untuk mengurangi lingkup (menurunkan kelas bintang) alih-alih mencabut sertifikat secara total.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
XIII	Keluhan dan Banding	1. Penanganan Keluhan Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan oleh orang atau organisasi (seperti tamu hotel, masyarakat, atau instansi pemerintah) kepada LSPr terkait aktivitas LSPr atau perilaku hotel yang telah disertifikasi. a. Penerimaan Keluhan: LSPr harus memverifikasi apakah keluhan tersebut berkaitan dengan aktivitas sertifikasi yang menjadi tanggung jawabnya. b. Proses Evaluasi: LSPr akan mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan. Jika keluhan berkaitan dengan hotel bersertifikat, LSPr akan memeriksa efektivitas sistem manajemen hotel tersebut. c. Tindakan Korektif: Jika keluhan terbukti valid, LSPr akan meminta hotel melakukan tindakan perbaikan atau, dalam kasus serius, melakukan audit khusus yang dapat berujung pada pembekuan sertifikat d. Pemberitahuan: LSPr memberikan laporan kemajuan dan hasil akhir penanganan keluhan kepada pelapor secara tertulis. 2. Penanganan Banding Banding adalah permintaan oleh pelaku usaha hotel (klien) kepada LSPr untuk mempertimbangkan kembali keputusan sertifikasi yang telah dibuat (misalnya: menolak hasil audit atau keberatan atas penurunan kelas bintang).

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		a. Pengajuan Banding: Klien dapat mengajukan banding secara tertulis dalam jangka waktu tertentu (misal: 14 hari kerja) setelah menerima notifikasi keputusan dari LSPr. b. Personel Penangan Banding: LSPr harus memastikan bahwa personel (atau komite) yang menangani proses banding berbeda dengan personel yang melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan sertifikasi sebelumnya. Hal ini untuk menjamin independensi. c. Proses Tinjauan: Komite banding akan meninjau seluruh rekaman audit, bukti objektif, dan argumen yang diajukan oleh klien. d. Keputusan Akhir: Keputusan banding bersifat final dan mengikat secara internal bagi LSPr. Keputusan ini tidak boleh berakibat pada tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding. 3. Prinsip Ketidaksesuaian a. Penanganan keluhan dan banding harus dilakukan secara transparan namun tetap menjaga kerahasiaan data para pihak. b. Segala biaya yang muncul dalam proses banding akan disepakati bersama dalam perjanjian, namun tidak boleh digunakan sebagai penghambat bagi klien untuk mencari keadilan. 4. Rekaman dan Pelaporan LSPr wajib menyimpan rekaman semua keluhan dan banding serta tindakan yang diambil. Rekaman ini akan menjadi objek audit saat KAN melakukan surveilan akreditasi terhadap LSPr

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
XIV	Informasi Publik	1. Ketersediaan Informasi LSPr wajib memelihara dan menyediakan informasi (melalui situs web resmi atau media publikasi lainnya) kepada publik tanpa diminta, yang meliputi: a. Informasi Mengenai Skema Sertifikasi: Deskripsi rinci mengenai proses evaluasi, aturan sertifikasi, klasifikasi hotel (Bintang 1-5 dan Non-Bintang), serta hak dan kewajiban klien. b. Daftar Hotel Bersertifikat: Informasi mengenai nama hotel, lokasi, nomor sertifikat, status masa berlaku, dan klasifikasi bintang yang diberikan. c. Prosedur Keluhan dan Banding: Tata cara bagi masyarakat atau pelaku usaha untuk mengajukan keluhan terhadap hotel bersertifikat atau banding terhadap keputusan LSPr. d. Biaya Sertifikasi: Struktur biaya yang dikenakan kepada klien untuk proses sertifikasi, pengawasan (survailen), dan resertifikasi. e. Penggunaan Tanda Kesesuaian: Pedoman mengenai cara penggunaan logo PKSUPI dan tanda bintang yang sah bagi hotel yang telah lulus audit. 2. Status Sertifikasi LSPr wajib menyediakan informasi terkini mengenai status sertifikasi klien. Publik harus dapat memverifikasi apakah sertifikat suatu hotel sedang: a. Aktif: Sertifikat berlaku dan memenuhi standar.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		b. Dibekukan (Suspended): Status non-aktif sementara karena adanya ketidaksesuaian yang sedang dalam masa perbaikan. c. Dicabut (Withdrawn): Sertifikat sudah tidak berlaku karena pelanggaran berat atau masa berlaku habis. d. Dikurangi Lingkup (Reduced): Perubahan klasifikasi bintang (misal dari Bintang 4 menjadi Bintang 3). 3. Batasan Informasi (Kerahasiaan) Meskipun prinsipnya adalah transparansi, LSPr harus tetap menjaga kerahasiaan data yang bersifat: a. Informasi bisnis internal hotel yang tidak relevan dengan publik. b. Data pribadi karyawan hotel. c. Laporan audit detail (kecuali ringkasan hasil yang diwajibkan oleh regulasi pemerintah). 4. Tanggung Jawab Pembaruan Data LSPr memiliki unit khusus yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan selalu diperbarui (up-to-date) secara berkala, minimal setiap kali ada perubahan status keputusan sertifikasi.
XV	Transfer Sertifikasi	1. Definisi Transfer Transfer Sertifikasi adalah pengakuan sertifikat usaha hotel yang masih berlaku oleh LSPr di bawah PKSUPI dari LSPr lain (baik sesama anggota PKSUPI maupun luar) dengan tujuan untuk melanjutkan siklus sertifikasi yang ada.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		2. Persyaratan Kelayakan Transfer LSPr hanya dapat menerima transfer sertifikasi apabila: a. Sertifikat Masih Valid: Sertifikat dari lembaga sebelumnya harus masih aktif (tidak dalam status dibekukan, dicabut, atau habis masa berlakunya). b. Lembaga Asal Terakreditasi: Lembaga sertifikasi sebelumnya harus terakreditasi oleh KAN untuk ruang lingkup hotel. c. Klasifikasi yang Sama: Ruang lingkup dan klasifikasi bintang yang ditransfer harus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam Skema PKSUPI. 3. Prosedur Pelaksanaan transfer LSPr yang menerima transfer wajib melakukan kegiatan berikut sebelum menerbitkan sertifikat baru: a. Tinjauan Dokumen Transfer: Memeriksa alasan transfer, laporan audit terakhir, laporan survailen terakhir, dan daftar ketidaksesuaian yang mungkin masih terbuka dari lembaga sebelumnya. b. Verifikasi Status: Mengonfirmasi status sertifikat ke lembaga asal atau melalui database resmi (Kemenparekraf/KAN) untuk memastikan tidak ada pelanggaran yang menggantung. c. Evaluasi Pra-Transfer (Jika Perlu): LSPr dapat memutuskan untuk melakukan kunjungan lapangan (audit singkat) jika laporan dari

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		lembaga sebelumnya dianggap tidak memadai atau jika terdapat risiko teknis yang meragukan. 4. Penetapan Keputusan Sertifikasi a. Keputusan transfer dilakukan oleh personel yang ditunjuk dan tidak terlibat dalam audit atau dilakukan secara panel untuk Pengambil Keputusan. b. Jika diterima, LSPr akan menerbitkan sertifikat baru dengan masa berlaku yang mengikuti sisa masa berlaku dari sertifikat lama (tidak menambah durasi 3 tahun dari awal, kecuali jika dibarengi dengan proses resertifikasi). 5. Penolakan Transfer LSPr berhak menolak permohonan transfer jika ditemukan bahwa hotel tersebut memiliki riwayat ketidakpatuhan berat atau jika data dari lembaga asal tidak transparan. Dalam hal ini, hotel disarankan untuk menempuh jalur "Permohonan Baru".
XVI	Penggunaan Tanda Kesesuaian	1. Definisi Tanda Kesesuaian Tanda kesesuaian adalah simbol, logo, atau tanda grafis (termasuk jumlah bintang) yang dikeluarkan oleh PKSUPI untuk digunakan oleh hotel yang telah tersertifikasi sebagai bukti visual bahwa hotel tersebut telah memenuhi standar usaha pariwisata yang ditetapkan. 2. Kepemilikan dan Hak Penggunaan a. Kepemilikan: Logo PKSUPI dan format tanda bintang merupakan hak milik intelektual PKSUPI.

No	Fungsi Penilaian Kesesuaian	Persyaratan
		b. Hak Penggunaan: LSPr hanya memberikan izin penggunaan tanda kesesuaian kepada hotel yang status sertifikasinya Aktif. Hak ini tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak lain meskipun dalam satu grup manajemen yang sama (kecuali unit tersebut juga tersertifikasi). 3. Pedoman Penggunaan Identitas (Identitas PKSUPI) 4. Pembatasan dan Larangan 5. Pengawasan dan Sanksi
XVII	Penggunaan Logo Sertifikasi	Ukuran menyesuaikan proporsional penempatan pada sertifikat sesuai ketentuan Skema LSPr 

IV. Kompetensi Personel

Untuk Memastikan pelaksanaan evaluasi dilakukan fungsi yang kompeten, LSPr Bidang Pariwisata harus memiliki mekanisme pengelolaan sebagai berikut:

1. LSPr Bidang pariwisata harus mempunyai prosedur yang terdokumentasi dan kriteris untuk memantau dan mengukur kinerja seluruh personel yang terlibat pelaksanaannya kegiatan sertifikasi usaha Pariwisata.
2. LSPr Bidang Pariwisata harus menetapkan kriteria kompetensi personel untuk seluruh fungsi sertifikasi dan manajemen yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi, minimal:
 - a. Warga Negara Indonesia
 - b. Pendidikan Minimal SMA/SMK sederajat atau Memiliki pengalaman kerja di industri pariwisata minimal 2 (dua) tahun.
 - c. Memiliki Bukti Sertifikat Kelulusan Pelatihan Auditor Bidang Pariwisata

- d. Memiliki pengetahuan tentang proses Lembaga sertifikasi
- e. Memiliki pengetahuan mengenai bisnis sektor Hotel

Pengetahuan ini dapat dimiliki secara kolektif oleh tim audit atau dapat diwakili melalui keberadaan tenaga ahli. Pengetahuan ini didapatkan melalui salah satu kriteria di bawah ini :

- pendidikan terkait
- pengalaman kerja terkait
- konsultan pariwisata terkait
- pengalaman audit
- pelatihan terkait

Persyaratan Kompetensi Auditor

Pengetahuan / Pemahaman	Personil yang melakukan tinjauan permohonan	*Auditor	Personil yang melakukan tinjauan hasil evaluasi	Pengambil Keputusan
Pemahaman tentang SNI ISO IEC 17065	v	v	v	v
Pemahaman tentang proses dan procedure Sertifikasi yang ditetapkan LSPr	v	v	v	v
Pemahaman tentang prinsip, praktik dan Teknik audit sesuai SNI ISO 19011		v		
Pemahaman dan Pengetahuan tentang skema dan standar PKSUP Penggolongan Bintang usaha Hotel	v	v	v	v
Pemahaman tentang system manajemen yang relevan		v	v	v

3. LSPr Bidang Pariwisata harus mengevaluasi kompetensi fungsi sertifikat dan manajemen yang telah ditetapkan sehingga fungsi tersebut dinyatakan kompeten.

4. LSPr Bidang Pariwisata harus memastikan bahwa Auditor dalam pelaksanaan evaluasi, serta kelompok atau personel yang membuat keputusan sertifikasi, memiliki kompetensi yang dipersyaratkan.
5. LSPr Bidang Pariwisata harus mengidentifikasi kebutuhan pelatihan serta memberikan kesempatan atau menyediakan akses terhadap pelatihan guna menjamin bahwa fungsi sertifikasi dan manajemen memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
6. LSPr Bidang Pariwisata harus melakukan pemantauan terhadap kinerja fungsi sertifikasi dan manajemen secara berkala.
7. LSPr Bidang Pariwisata yang dalam pelaksanaan Sertifikasi Usaha Pariwisata didukung oleh Auditor eksternal (kontrak), wajib memiliki perjanjian kerja sama yang sah dan berkekuatan hukum dengan masa berlaku paling singkat 1 (satu) tahun.

V. Kerahasiaan

Kerahasiaan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan proses Sertifikasi Usaha Pariwisata untuk memberikan keyakinan kepada Usaha Pariwisata terhadap setiap informasi yang diperoleh oleh LSPr Bidang Pariwisata.

Dalam pengelolaan kerahasiaan, LSPr Bidang Pariwisata wajib:

- a. Memiliki kebijakan dan pengaturan kerahasiaan yang dituangkan dalam perjanjian yang sah dan berkekuatan hukum untuk menjamin keamanan informasi yang diperoleh atau dihasilkan selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi.
- b. Menginformasikan kepada Usaha Pariwisata terlebih dahulu mengenai informasi yang termasuk dalam domain publik, serta menetapkan bahwa seluruh informasi lainnya bersifat rahasia, kecuali informasi yang disediakan oleh Usaha Pariwisata.
- c. Menjamin bahwa, kecuali dipersyaratkan dalam dokumen ini, informasi terkait Usaha Pariwisata tidak diungkapkan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Usaha Pariwisata yang bersangkutan.
- d. Dalam hal LSPr Bidang Pariwisata diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan untuk mengungkapkan informasi yang bersifat rahasia kepada pihak ketiga, Usaha Pariwisata yang bersangkutan harus diberitahukan terlebih

dahulu mengenai informasi yang akan disampaikan, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.

VI. Format Sertifikat Usaha Pariwisata Penggolongan Bintang Usaha Hotel



PKSUPI
PERKUMPULAN KEJATAN SERTIFIKASI
USAHA PARIWISATA INDONESIA



LOGO
LPSRO

CERTIFICATE

Nomor:...../...../...../.....
Number:...../...../...../.....

DIBERIKAN KEPADA
PRESENTED TO

HOTEL WONDEFUL INDONESIA

(PT PESONA BUMI INDONESIA)

TELAH MEMENUHI SYARAT SEBAGAI HOTEL BINTANG 5 (LIMA)
HAS FULFILLED REQUIREMENT AS 5 (FIVE) STAR HOTEL



BERDASARKAN
BASED ON
PKSUPI-S.01-HOTEL-BINTANG/23

TENTANG
CONCERNING
STANDAR USAHA HOTEL BINTANG DAN NON BINTANG
Star and Non-Star Hotel Business Standards

LEMBAGA SERTIFIKASI
BAHKTI MANDIRI WISATA INDONESIA



OLIVIA WILSON
DIREKTUR UTAMA

NAMA BADAN USAHA	: PT. PESONA BUMI INDONESIA
ALAMAT	: JL SABANG - MERAUKE MERDEKA INDONESIA
NOMOR REGISTRASI	: 2004/REG.BMWI.009.IV.2026
DIKELUARKAN PADA	: 23 APRIL 2023
BERLAKU HINGGA	: 22 APRIL 2026





CERTIFICATE

Nomor:...../...../...../.....
Number:...../...../...../.....

DIBERIKAN KEPADA
PRESENTED TO

HOTEL WONDEFUL INDONESIA (PT PESONA BUMI INDONESIA)

TELAH MEMENUHI SYARAT SEBAGAI HOTEL BINTANG 5 (LIMA)
HAS FULFILLED REQUIREMENT AS 5 (FIVE) STAR HOTEL



BERDASARKAN
BASED ON
PKSUPI-S.01-HOTEL-BINTANG/23

TENTANG
CONCERNING
STANDAR USAHA HOTEL BINTANG DAN NON BINTANG
Star and Non-Star Hotel Business Standards

LEMBAGA SERTIFIKASI
BAHKTI MANDIRI WISATA INDONESIA

Bailey Dupont

OLIVIA WILSON
DIREKTUR UTAMA

NAMA BADAN USAHA : PT. PESONA BUMI INDONESIA
ALAMAT : JL SABANG - MERAUKE MERDEKA INDONESIA
NOMOR REGISTRASI : 2004/REG.BMWI.009.IV.2026
DIKELUARKAN PADA : 23 APRIL 2023
BERLAKU HINGGA : 22 APRIL 2026







KRITERIA MUTLAK DAN KRITERIA TIDAK MUTLAK STANDAR USAHA HOTEL

NO. DOKUMEN: PKSUPI/STH-BTG/DOK-001/REV.00

A. PERSYARATAN DASAR DAN PERSYARATAN PENDUKUNG

Jenis	Dokumen	Nomor & Tanggal Diterbitkan	Masa Berlaku
Persyaratan Dasar	Sertifikat Standar Usaha / NIB (OSS)		
Persyaratan Pendukung	Surat Keterangan Laik Sehat Hotel		
	Laporan Hasil Uji Kualitas Air Bersih dari Laboratorium uji yang terakreditasi KAN		

B. KRITERIA MUTLAK

No	Aspek	No	Kriteria Mutlak
I	PRODUK	1	Tersedia suatu bangunan hotel
		2	Tersedia papan nama hotel
		3	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya
		4	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		5	Tersedia Toilet umum
		6	Tersedia Gerai (counter) atau meja kursi
		7	Tersedia area makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		8	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi

No	Aspek	No	Kriteria Mutlak
		9	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
		10	Tersedia Dapur / Pantry
		11	Tersedia Ruang Pimpinan Hotel
		12	Tersedia Ruang Karyawan
		13	Tersedia Instalasi Air Bersih
		14	Tempat penampungan sampah sementara
		15	Tersedia Sistem Pengolahan Air Limbah (IPAL)
II	PELAYANAN	16	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran
		17	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		18	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
		19	Tersedia pelayanan keamanan
		20	Tersedia pelayanan kesehatan
III	PENGELOLAAN	21	Hotel memiliki struktur organisasi
		22	Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB
		23	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
		24	Pelaksanaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		25	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan

C. KRITERIA TIDAK MUTLAK HOTEL BINTANG 1

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
1	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (signage)	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (counter) atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (Decal) tanda bintang sesuai Golongan/Kelas hotel
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		6	Toilet Umum (Public Rest Room)	7	Tersedia Toilet untuk tamu
				8	Tersedia Urinoir beserta washletnya
				9	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				10	Tersedia Tempat Sampah
		7	Koridor / Selasar	11	Tersedia koridor
				12	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				13	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		8	Kamar Tidur Tamu	14	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				15	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				16	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				17	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				18	Tersedia petunjuk/arrah kiblat yang mudah terlihat
				19	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				20	Tersedia tempat sampah
				21	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				22	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				23	Tersedia Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room)
				24	Tempat penyimpanan pakaian
				25	Tersedia lampu baca
				26	Tersedia Sarana komunikasi
				27	Tersedia TV
		9	Kamar Mandi Tamu	28	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				29	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				30	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				31	Tersedia Saluran pembuangan air
				32	Tersedia air panas dan air dingin
				33	Tersedia tempat sampah
				34	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries)

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				35	Tersedia handuk mandi
		10	Pantry	36	Tersedia Pantry
		11	Daerah Penyimpanan (Storage)	37	Tersedia Gudang Umum
		12	Ruang Karyawan	38	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				39	Tersedia ruang makan karyawan
				40	Tersedia tempat ibadah
				41	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				42	Kaca rias dan wastafel
II	PELAYANAN	13	Kantor	43	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		14	Utilitas	44	Tersedia Instalasi Air Bersih
		15	Pengelolaan Limbah	45	Tempat penampungan sampah
				46	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		16	Kantor Depan	47	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				48	Membangunkan tamu (wake up call)
		17	Tata Graha	49	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		18	Restoran	50	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				51	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				52	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia
		19	Keamanan	53	Tersedia Pelayanan Keamanan

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
III	PENGELOLAAN	20	Kesehatan	54	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		21	Jam Operasional	55	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
		22	Organisasi	56	Hotel memiliki struktur organisasi
				57	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
		23	Manajemen	58	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				59	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		24	Program Pemeliharaan & Perbaikan Peralatan	60	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		25	Sumber Daya Manusia	61	Melaksanakan penilaian kinerja SDM

C. KRITERIA TIDAK MUTLAK HOTEL BINTANG 2

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (signage)	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Lobby	3	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (counter) atau meja kursi
				5	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (Decal) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
		5	Lift	6	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		6	Toilet Umum (Public Rest Room)	7	Tersedia Toilet untuk tamu
				8	Tersedia Urinoir beserta washletnya
				9	Tersedia closet duduk dengan hand shower/washlet dan toilet paper
				10	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				11	Tersedia Tempat Sampah
		7	Koridor / Selasar	12	Tersedia koridor
				13	Tersedia pintu darurat, tangga darurat dan lampu darurat (untuk bangunan di atas 5 lantai dari dasar lantai)
				14	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				15	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		8	Kamar Tidur Tamu	16	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				17	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				18	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				19	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				20	Tersedia petunjuk/arrah kiblat yang mudah terlihat
				21	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				22	Tersedia tempat sampah

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				23	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				24	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				25	Tersedia Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room)
				26	Tempat penyimpanan pakaian
				27	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				28	Tersedia lampu baca
				29	Tersedia Cermin
				30	Tersedia Sarana komunikasi
				31	Tersedia TV
		9	Kamar Mandi Tamu	32	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				33	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				34	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				35	Tersedia Saluran pembuangan air
				36	Tersedia air panas dan air dingin
				37	Tersedia tempat sampah
				38	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletries)
				39	Tersedia handuk mandi
		10	Ruang Rapat	40	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audiovisual
		11	Pantry	41	Tersedia Pantry
		12	Daerah Penyimpanan (Storage)	42	Tersedia Gudang Umum
		13	Ruang Karyawan	43	Tersedia kamar mandi karyawan
				44	Tersedia ruang makan karyawan
				45	Tersedia tempat ibadah
				46	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				47	Kaca rias dan wastafel
		14	Kantor	48	Tersedia Ruang Pengelola Hotel

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		15	Utilitas	49	Tersedia Instalasi Air Bersih
		16	Pengelolaan Limbah	50	Tempat penampungan sampah
				51	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
II	PELAYANAN	17	Kantor Depan	52	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				53	Membangunkan tamu (wake up call)
		18	Tata Graha	54	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		19	Binantu	55	Tersedia pelayanan cuci dan setrika baju tamu
		20	Restoran	56	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				57	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
		21	Ruang Rapat	58	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		22	Keamanan	59	Tersedia Pelayanan Keamanan
		23	Kesehatan	60	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		24	Jam Operasional	61	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	25	Organisasi	62	Hotel memiliki struktur organisasi
				63	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
		26	Manajemen	64	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				65	Memiliki Program Keselamatan Kerja (K3)
				66	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				67	Memiliki rencana usaha
		27	Program Pemeliharaan & Perbaikan Peralatan	68	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		28	Sumber Daya Manusia	69	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan

C. KRITERIA TIDAK MUTLAK HOTEL BINTANG 3

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (signage)	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (hotel directional sign) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (evacuation sign), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman diluar bangunan atau di dalam bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (drop off)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (Hotel Directory)
		6	Front Office	12	Tersedia Gerai (counter) atau meja kursi
				13	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (Decal) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				14	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter)
				15	Tersedia Tempat Penitipan Barang Tamu

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		7	Lift	16	<i>Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)</i>
				17	<i>Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)</i>
		8	Toilet Umum (Public Rest Room)	18	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				19	<i>Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)</i>
				20	<i>Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper</i>
				21	<i>Tersedia tempat cuci tangan,sabun dan cermin</i>
				22	Tersedia Tempat Sampah
				23	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				24	Alat pengering tangan
		9	Koridor / Selasar	25	Tersedia koridor
				26	Tersedia pintu darurat, tangga darurat dan lampu darurat (untuk bangunan di atas 5 lantai dari dasar lantai)
				27	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				28	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		10	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	29	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				30	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				31	Tersedia Menu
		11	Room Services	32	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				33	Tersedia menu room service

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				34	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		12	Kamar Tidur Tamu	35	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				36	Tersedia Kamar Suite
				37	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				38	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				39	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				40	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang mudah terlihat
				41	Tersedia tempat tidur-beserta perlengkapannya
				42	Tersedia meja dan kursi kerja
				43	Tersedia meja dan kursi duduk
				44	Tersedia tempat sampah
				45	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				46	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium)
				47	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				48	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				49	Rak Koper (luggage rack)
				50	Tempat penyimpanan pakaian
				51	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				52	Tersedia lampu baca

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				53	Cermin panjang (Full Length Mirror)
				54	Tersedia Sarana komunikasi
				55	Tersedia Jaringan internet
				56	Tersedia TV
				57	Tersedia Mini bar
				58	Coffee - Tea Maker set
		13	Kamar Mandi Tamu	59	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				60	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				61	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				62	Tersedia Saluran pembuangan air
				63	Tersedia air panas dan air dingin
				64	Tersedia tempat sampah
				65	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries)
				66	Tersedia handuk mandi
				67	Gelas sikat gigi
		14	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	68	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		15	Ruang Rapat	69	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audiovisual
		16	Dapur	70	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				71	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				72	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap)
				73	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter)
				74	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				75	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				76	Tersedia perlengkapan P3K
				77	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				78	Tersedia alat pemadam kebakaran
				79	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store
				80	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja *
				81	Tersedia Area Penerimaan Barang
		17	Area Penerimaan Barang	82	Alat timbangan yang telah ditera
		18	Daerah Penyimpanan (Storage)	83	Tersedia Gudang Umum
				84	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				85	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				86	Gudang Engineering
				87	Area penyimpanan barang bekas
				88	Tempat penyimpanan bahan baker

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				89	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest suplies dan amenities
		19	Area Tata Graha	90	Ruang linen dan seragam (uniform)
				91	Room boy station
				92	Janitor
				93	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
		20	Ruang Karyawan	94	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah
				95	Tersedia ruang makan karyawan
				96	Tersedia tempat Ibadah
				97	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				98	Kaca rias dan wastafel
				99	Ruang Pelatihan
		21	Kantor	100	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		22	Keamanan	101	Ruang Security dan instalasi CCTV
		23	Utilitas	102	Tersedia Instalasi Air Bersih
				103	Tersedia Genset
				104	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				105	Instalasi Air Panas
		24	Pengelolaan Limbah	106	Tempat penampungan sampah
				107	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		25	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	108	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN	26	Kantor Depan	109	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				110	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu
				111	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				112	Membangunkan tamu (wake up call)
				113	Jasa Penyewaan mobil
				114	Jasa pemanggilan taksi
				115	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		27	Tata Graha	116	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		28	Binantu	117	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		29	Restoran	118	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				119	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
		30	Ruang Rapat	120	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		31	Pelayanan bisnis (business center)	121	Pelayanan bisnis
		32	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	122	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		33	Keamanan	123	Tersedia Pelayanan Keamanan
		34	Kesehatan	124	Tersedia pelayanan kesehatan tamu

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
III		35	Jam Operasional	125	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
		36	Room Service	126	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar
				127	Penghidangan makanan minuman ke kamar
				128	Penerimaan Pembayaran
	PENGELOLAAN	37	Organisasi	129	Hotel memiliki struktur organisasi
				130	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				131	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				132	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				133	Memiliki Kebijakan Organisasi
		38	Manajemen	134	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				135	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				136	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
				137	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				138	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				139	Memiliki rencana usaha
				140	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
		39	Program Pemeliharaan & Perbaikan peralatan	141	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		40	Sumber Daya Manusia	142	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi Karyawan
				143	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				144	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				145	Melaksanakan penilaian kinerja SDM

C. KRITERIA TIDAK MUTLAK HOTEL BINTANG 4

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (signage)	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (hotel directional sign) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (evacuation sign), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman diluar bangunan atau di dalam bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (drop off)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (Hotel Directory)
				12	Tersedia lounge
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai (counter) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (Decal) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter)

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				16	Tersedia Tempat Penitipan Barang Tamu
		7	Business Center	17	Tersedia Ruang untuk pelayanan Bisnis
		8	Lift	18	<i>Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)</i>
				19	<i>Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)</i>
		9	Toilet Umum (Public Rest Room)	20	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				21	<i>Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)</i>
				22	<i>Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper</i>
				23	<i>Tersedia tempat cuci tangan,sabun dan cermin</i>
				24	Tersedia Tempat Sampah
				25	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				26	Alat pengering tangan
		10	Koridor / Selasar	27	Tersedia koridor
				28	Tersedia pintu darurat, tangga darurat dan lampu darurat (untuk bangunan di atas 5 lantai dari dasar lantai)
				29	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				30	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		11	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	31	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				32	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				33	Tersedia Menu

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		12	Room Service	34	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				35	Tersedia menu room service
				36	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		13	Public Bar	37	Ruang minum
				38	Daftar minuman dilengkapi harga (drink list)
				39	Peralatan dan perlengkapan
		14	Kamar Tidur Tamu	40	Tedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				41	Tersedia Kamar Suite
				42	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				43	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi
				44	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				45	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (smoke detector) dan sprinkler
				46	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				47	Tesedia petunjuk/arrah kiblat yang mudah terlihat
				48	Tersedia tempat tidur-beserta perlengkapannya
				49	Tersedia meja dan kursi kerja
				50	Tersedia meja dan kursi duduk
				51	Tersedia tempat sampah
				52	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				53	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium)

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				54	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				55	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				56	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				57	Rak Koper (luggage rack)
				58	Tempat penyimpanan pakaian
				59	Individual Safe Deposit Box
				60	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				61	Tersedia lampu baca
				62	Cermin panjang (Full Length Mirror)
				63	Tersedia Sarana komunikasi
				64	Tersedia Jaringan internet
				65	Tersedia TV
				66	Tersedia Mini bar dan pembuka botol
				67	Coffee - Tea Maker set
				68	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
		15	Kamar Mandi Tamu	69	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				70	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				71	Tersedia Saluran pembuangan air

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				72	Tersedia air panas dan air dingin
				73	Tersedia tempat sampah
				74	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries)
				75	Tersedia handuk mandi
				76	Pengering rambut (hair Dryer)
				77	Gelas sikat gigi
				78	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
		16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	79	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		17	Ruang Rapat	80	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audiovisual
		18	Ruang Perjamuan/function room (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	81	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
				82	Jalur Evakuasi
				83	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
		19	Dapur	84	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				85	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (grease trap)
				86	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter)
				87	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				88	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				89	Tersedia perlengkapan P3K

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				90	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				91	Tersedia alat pemadam kebakaran
				92	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store
				93	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja *
		20	Area Penerimaan Barang	94	Tersedia Area Penerimaan Barang
				95	Alat timbangan yang telah ditera
		21	Daerah Penyimpanan (Storage)	96	Tersedia Gudang Umum
				97	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				98	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				99	Gudang Engineering
				100	Area penyimpanan barang bekas
				101	Tempat penyimpanan bahan baker
				102	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities
				103	Ruang linen dan seragam (uniform)
		22	Area Tata Graha	104	Room boy station
				105	Janitor
		23	Ruang Periksa Kesehatan	106	Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan
		24	Ruang Karyawan	107	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				108	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
					wanita terpisah
				109	Tersedia ruang makan karyawan
				110	Tersedia tempat ibadah
				111	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				112	Kaca rias dan wastafel
				113	Ruang Pelatihan
		25	Kantor	114	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		26	Keamanan	115	Ruang Security dan instalasi CCTV
		27	Utilitas	116	Tersedia Instalasi Air Bersih
				117	Tersedia Genset
				118	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				119	Instalasi Air Panas
		28	Pengelolaan Limbah	120	Tempat penampungan sampah
				121	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		29	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	122	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN	30	Kantor Depan	123	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				124	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu
				125	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				126	Membangunkan tamu (wake up call)
				127	Jasa Penyewaan mobil

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				128	Jasa pemanggilan taksi
				129	Pelayanan Duty Manager
				130	Pelayanan guest Relation
				131	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		31	Tata Graha	132	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				133	Penyiapan tempat tidur (turn Down Bed)
				134	Pelayanan tamu penting (VIP treatment)
		32	Binantu	135	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		33	Restoran	136	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				137	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				138	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		34	Room Service	139	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar
				140	Penghidangan makanan minuman ke kamar
				141	Penerimaan Pembayaran
			Public Bar	142	Pelayanan pemesanan minuman
				143	Pelayanan penyajian minuman
				144	Pelayanan penerimaan pembayaran
		35	Ruang Rapat	145	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		36	Ruang Perjamuan	146	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		37	Pelayanan bisnis (business center)	147	Pelayanan bisnis
		38	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	148	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		39	Keamanan	149	Tersedia Pelayanan Keamanan
		40	Kesehatan	150	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		41	Jam Operasional	151	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	42	Organisasi	152	Hotel memiliki struktur organisasi
				153	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				154	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				155	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				156	Memiliki Kebijakan Organisasi
		43	Manajemen	157	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				158	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				159	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
				160	Memiliki Manajemen Tanggap darurat
				161	Memiliki manajemen penjaminan mutu
				162	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				163	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				164	Memiliki rencana usaha
				165	Memiliki Program Pengembangan Produk

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		44	Kemitraan dan penggunaan	166	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
				167	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
		45	Program Pemeliharaan & Perbaikan peralatan	168	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		46	Sumber Daya Manusia	169	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi Karyawan
				170	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				171	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				172	Melaksanakan penilaian kinerja SDM

C. KRITERIA TIDAK MUTLAK HOTEL BINTANG 5

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah (signage)	2	Tersedia papan nama hotel (sign board) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel (hotel directional sign) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman (evacuation sign), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau Landscape	5	Taman di luar bangunan atau di dalam bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya *
				8	Area menurunkan tamu (drop off)
		5	Lobby	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat *
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel (Hotel Directory)
				12	Tersedia lounge
		6	Front Office	13	Tersedia Gerai (counter) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat (Decal) tanda bintang sesuai Golongan/Kelas hotel

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				15	Gerai Pelayanan tamu (Concierge Counter)
				16	Tersedia Tempat Penitipan Barang Tamu
		7	Business Center	17	Tersedia Ruang untuk pelayanan Bisnis
		8	Lift	18	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				19	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
		9	Toilet Umum (Public Rest Room)	20	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				21	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				22	Tersedia closet duduk dengan hand shower/washlet dan toilet paper
				23	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				24	Tersedia Tempat Sampah
				25	Ruang Rias (vanity area): khusus toilet wanita
				26	Alat pengering tangan
				27	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
		10	Koridor / Selasar	28	Tersedia koridor
				29	Tersedia pintu darurat, tangga darurat dan lampu darurat (untuk bangunan di atas 5 lantai dari dasar lantai)
				30	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				31	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		11	Fasilitas Makan dan Minum (F&B outlets)	32	Tersedia ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				33	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				34	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu)
				35	Ruang makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				36	Specialty restoran, interior sesuai dengan tema
				37	Meja dan kursi makan serta peralatan sesuai dengan tema
				38	Daftar makanan & minuman dilengkapi harga (Menu) sesuai dengan tema
		12	Room Service	39	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
				40	Tersedia menu room service
				41	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
		13	Public Bar	42	Ruang minum
				43	Daftar minuman dilengkapi harga (drink list)
				44	Peralatan dan perlengkapan
		14	Kamar Tidur Tamu	45	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mandi
				46	Tersedia Kamar Suite
				47	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				48	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energi
				49	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				50	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap (smoke detector) dan sprinkler
				51	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				52	Tersedia petunjuk/arrah kiblat yang mudah terlihat
				53	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				54	Tersedia meja dan kursi kerja
				55	Tersedia meja dan kursi duduk
				56	Tersedia tempat sampah
				57	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				58	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel (compendium)
				59	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				60	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik
				61	Tanda dilarang mengganggu (don't disturb) dan permintaan pembersihan kamar (make up room) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
				62	Rak Koper (luggage rack)
				63	Tempat penyimpanan pakaian
				64	Individual Safe Deposit Box
				65	Tersedia Night Table/Bed Side Table
				66	Tersedia lampu baca

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				67	Cermin panjang (Full Length Mirror)
				68	Tersedia Sarana komunikasi
				69	Tersedia Jaringan internet
				70	Tersedia TV
				71	Tersedia Mini bar dan pembuka botol
				72	Coffee - Tea Maker set
		15	Kamar Mandi Tamu	73	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				74	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, closet, shower
				75	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				76	Tersedia Saluran pembuangan air
				77	Tersedia air panas dan air dingin
				78	Tersedia tempat sampah
				79	Tersedia perlengkapan mandi tamu (toiletteries)
				80	Tersedia handuk mandi
				81	Cermin pembesar (magnifying mirror)
				82	Pengering rambut (hair Dryer)
				83	Gelas sikat gigi
				84	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar dan kelipatannya)

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	85	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		17	Ruang Rapat	86	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audiovisual
		18	Ruang Perjamuan / function room	87	Function room dengan akses tersendiri untuk tamu
				88	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
				89	Jalur evakuasi
		19	Dapur	90	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				91	Pantry
				92	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				93	Drainase dilengkapi dengan perangkat lemak (grease trap)
				94	Tersedia Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter)
				95	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
				96	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
				97	Tersedia perlengkapan P3K
				98	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
				99	Tersedia alat pemadam kebakaran
				100	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store
				101	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		20	Dapur Spesial (Specialty Kitchen)	102	Dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
				103	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
				104	Drainase dilengkapi dengan perangkat lemak (grease trap)
				105	Kitchen hood yang dilengkapi dengan penyaring lemak (grease filter)
				106	Sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan yang baik
				107	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/daily store
				108	Peralatan dan perlengkapan sesuai dengan tema
				109	Perlengkapan P3K
				110	Tempat sampah
				111	Alat pemadam kebakaran
				112	Tempat penyimpanan bahan makanan
				113	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
		21	Binatu	114	Ruang dan pengaturan binatu
				115	Tersedia Area Penerimaan Barang
				116	Alat timbangan yang telah ditera
		22	Daerah Penyimpanan (Storage)	117	Tersedia Gudang Umum
				118	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				119	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				120	Gudang Engineering

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				121	Area penyimpanan barang bekas
				122	Tempat penyimpanan bahan bakar
		23	Area Tata Graha	123	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian guest supplies dan amenities
				124	Ruang linen dan seragam (uniform)
				125	Room boy station
				126	Janitor
		24	Ruang Periksa Kesehatan	127	Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhkan
		25	Ruang Karyawan	128	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				129	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah
				130	Tersedia ruang makan karyawan
				131	Tersedia tempat ibadah
				132	Tersedia tempat sampah yang tertutup
				133	Kaca rias dan wastafel
				134	Ruang Pelatihan
		26	Kantor	135	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		27	Keamanan	136	Ruang Security dan instalasi CCTV
		28	Utilitas	137	Tersedia Instalasi Air Bersih
				138	Tersedia Genset

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				139	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				140	Instalasi Air Panas
		29	Pengelolaan Limbah	141	Tempat penampungan sampah
				142	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		30	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)	143	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
II	PELAYANAN	31	Kantor Depan	144	Pelayanan pemesanan kamar (reservasi), registrasi dan pembayaran
				145	Penanganan proses check in dan check out khusus
				146	Pemberian Informasi, pesan, pengurusan barang tamu
				147	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				148	Membangunkan tamu (wake up call)
				149	Jasa pelayanan parkir khusus (Valet parking)
				150	Jasa Penyewaan mobil
				151	Jasa Pemanggilan taksi
				152	Antar jemput (Dispatcher)
				153	Pelayanan Duty Manager
				154	Pelayanan Guest Relation
				155	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
		32	Tata Graha	156	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				157	Penyiapan tempat tidur (turn Down Bed)
				158	Pelayanan tamu penting (VIP treatment)
				159	Pelayanan butler (butler service)
		33	Binatu	160	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		34	Makan dan minum	161	Pelayanan penerimaan tamu (greeters)
				162	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				163	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				164	Pelayanan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		35	Specialty Restaurant	165	Pelayanan Penerimaan Tamu
				166	Pelayanan Penyajian makanan dan minuman sesuai tema
				167	Pelayanan Penerimaan pembayaran
				168	Jenis makanan dan minuman sesuai tema restoran
				169	Pelayanan untuk tamu dengan keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		36	Room Service	170	Pelayanan pemesanan makanan dan minuman dari kamar
				171	Pelayanan penyajian makanan minuman ke kamar
				172	Pelayanan penerimaan Pembayaran
		37	Public Bar	173	Pelayanan pemesanan minuman
				174	Pelayanan penyajian minuman
				175	Pelayanan penerimaan pembayaran

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		38	Ruang Rapat	176	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		39	Ruang Perjamuan	177	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan
		40	Pelayanan bisnis (business center)	178	Pelayanan bisnis
		41	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	179	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		42	Keamanan	180	Tersedia Pelayanan Keamanan
		43	Kesehatan	181	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		44	Jam Operasional	182	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
III	PENGELOLAAN	45	Organisasi	183	Hotel memiliki struktur organisasi
				184	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				185	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				186	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				187	Memiliki Kebijakan Organisasi
		46	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	188	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				189	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				190	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakaran
		47	Manajemen Usaha	191	Memiliki Manajemen Tanggap darurat
				192	Memiliki manajemen penjaminan mutu

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				193	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				194	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				195	Memiliki rencana usaha
				196	Memiliki Program Pengembangan Produk
		48	Kemitraan dan penggunaan	197	Memiliki Program kemitraan dengan usaha mikro, kecil dan menengah
				198	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
		49	Program Pemeliharaan & Perbaikan peralatan	199	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		50	Sumber Daya Manusia	200	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi Karyawan
				201	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris
				202	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				203	Melaksanakan penilaian kinerja SDM

C. KRITERIA TIDAK MUTLAK HOTEL NONBINTANG

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
I	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir
		2	Penanda Arah (signage)	2	Tersedia papan nama hotel (<i>sign board</i>) yang jelas dan mudah terlihat
		3	Area Makan Minum	3	Tersedia area makan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		4	Front Office	4	Tersedia Gerai (<i>counter</i>) atau meja kursi
		5	Toilet Umum (Public Rest Room)	6	Tersedia Toilet untuk tamu
				7	Tersedia Urinoir (khusus untuk toilet pria) beserta washletnya
				8	Tersedia tempat cuci tangan, sabun dan cermin
				9	Tersedia Tempat Sampah
		6	Koridor / Selasar	10	Tersedia koridor
				11	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				12	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
		7	Kamar Tidur Tamu	13	Tersedia kamar termasuk kamar mandi
				14	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				15	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				16	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				17	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang mudah terlihat
				18	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				19	Tersedia tempat sampah

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
				20	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				21	Tersedia Tanda dilarang mengganggu (<i>don't disturb</i>) dan permintaan pembersihan kamar (<i>make up room</i>)
				22	Tempat penyimpanan pakaian
				23	Tersedia Sarana komunikasi
				24	Tersedia TV
		8	Kamar Mandi Tamu	25	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
				26	Tersedia kamar mandi dengan kelengkapannya minimal wastafel, <i>closet</i> , <i>shower</i>
				27	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
				28	Tersedia Saluran pembuangan air
				29	Tersedia tempat sampah
		9	Daerah Penyimpanan (Storage)	30	Tersedia Gudang Umum
		10	Ruang Karyawan	31	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita dengan kelengkapannya
				32	Tersedia tempat ibadah
II	PELAYANAN	11	Kantor	33	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
		12	Utilitas	34	Tersedia Instalasi Air Bersih
		13	Pengelolaan Limbah	35	Tempat penampungan sampah sementara
				36	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) sederhana
		14	Kantor Depan	37	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
		15	Tata Graha	38	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		16	Keamanan	39	Tersedia petugas keamanan
		17	Kesehatan	40	Tersedia pertolongan pertama pada kecelakaan
		18	Makan dan Minum	41	Tersedia pelayanan makanan dan minuman
III	PENGELOLAAN	19	Organisasi	42	Hotel memiliki struktur organisasi
				43	Hotel memiliki Peraturan /Tata tertib karyawan
		20	Manajemen	44	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				45	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		21	Program Pemeliharaan & Perbaikan Peralatan	46	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		22	Sumber Daya Manusia	47	Melaksanakan pelatihan kerja minimal dilakukan secara internal

Keterangan:

1. Kriteria mutlak adalah kriteria yang wajib tersedia di hotel, terdiri 3 Aspek yaitu Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan.
 - a. Aspek Produk: 12 Unsur, 15 Sub Unsur
 - b. Aspek Pelayanan: 5 Unsur, 5 Sub Unsur
 - c. Aspek Pengelolaan: 3 Unsur, 5 Sub Unsur

2. Kriteria Tidak Mutlak adalah kriteria yang menentukan penggolongan hotel Bintang, terdiri dari 3 Aspek yaitu Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan. Dari Aspek tersebut akan dibagi menjadi Unsur dan Sub Unsur penilaian sesuai dengan penggolongan Hotel :
 - a. Hotel Bintang 1: 61 Sub Unsur
 - b. Hotel Bintang 2: 69 Sub Unsur
 - c. Hotel Bintang 3: 145 Sub Unsur
 - d. Hotel Bintang 4: 172 Sub Unsur
 - e. Hotel Bintang 5: 203 Sub Unsur
 - f. Hotel Nonbintang: Sub Unsur

****Total seluruh aspek yang harus terpenuhi minimal 95% untuk lolos dalam penggolongan hotel bintang sesuai yang diajukan pemohon.**

*****Jika terdapat sub unsur yang tidak dapat diterapkan maka diberikan status Not Applicable (N/A)**

