

SKEMA SERTIFIKASI HOTEL BINTANG DAN NON BINTANG SWU (LSPr SERTIFINDO WISATA UTAMA)

A. Ruang Lingkup

Dokumen ini berlaku untuk acuan pelaksanaan Sertifikasi Hotel Bintang dan Non bintang di PT Serfitando Wisata Utama (LSPr Serfitando Wisata Utama).

Nama Skema : SWU Nomor 1 Tahun 2023
Nomor Acuan : SWU.S-01 Tahun 2023
Judul Acuan Standar : Penilaian Standar Usaha Hotel Bintang dan Hotel
Nonbintang

B. Jenis Penilaian Kesesuaian

Penilaian kesesuaian dilakukan dengan kegiatan Sertifikasi. Sertifikasi Hotel Bintang dan Non bintang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Produk Serfitando Wisata Utama yang telah diakreditasi oleh KAN berdasarkan ISO/IEC 17065 dengan sertifikat akreditasi LSPr-103-IDN.

C. Seleksi

a. Permohonan Sertifikasi

- Pelaku Usaha Pariwisata mengajukan permohonan sertifikasi dengan cara mengisi Form Permohonan Sertifikasi (SWU F-040)
- Form Permohonan Sertifikasi bisa diunduh melalui website PT Serfitando Wisata Utama www.serfitatama.com atau menghubungi LSPr Serfitando Wisata Utama melalui admin
- Pelaku usaha mengirim kembali Form Permohonan kepada PT Serfitando Wisata Utama setelah dilengkapi melalui Email : serfitatama@gmail.com atau menghubungi LSPr Serfitando Wisata Utama melalui admin

b. Kajian Permohonan

Admin dan Manager Sertifikasi LSPr Sertifindo Wisata Utama melakukan tinjauan permohonan sertifikasi untuk memastikan :

- Informasi tentang organisasi pemohon dan manajemennya sesuai dengan ruang lingkup sertifikasi
- Kelengkapan persyaratan pada form permohonan sertifikasi (SWU-040)

c. Kontrak Sertifikasi

Setelah permohonan sertifikasi dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan serta pemohon menyetujui persyaratan dan prosedur sertifikasi yang ditetapkan oleh LSPr Sertifindo Wisata Utama, selanjutnya dilakukan penandatanganan perjanjian sertifikasi oleh pemohon dan LSPr Sertifindo Wisata Utama.

d. Evaluasi

- Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pemohon, LSPr Sertifindo Wisata Utama menetapkan tim audit, mandays, waktu audit, dan rencana audit sesuai dengan permohonan sertifikasi yang diajukan
- Tim Audit ditentukan dan ditugaskan oleh Manager Sertifikasi LSPr Sertifindo Wisata Utama
- Untukantisipasi ketidakberpihakan dan konflik kepentingan dalam pelaksanaan sertifikasi, manager sertifikasi melakukan identifikasi konflik kepentingan personil external sebelum ditugaskan.
- Mandyas Audit sesuai dengan klasifikasi bintang :

Bintang	Sertifikasi Awal	Survailen	Re-Sertifikasi
Non	1	1	1
1	2	1	1
2	2	1	1

3	3	1	2
4	4	2	3
5	4	2	3

- Waktu audit disesuaikan dengan operasional pelaku usaha
- Rencana Audit disusun oleh admin dan Manager Sertifikasi LSPr Sertifindo Wisata Utama
- Manager Sertifikasi menunjuk Petugas Pengambil Keputusan Sertifikasi

D. Determinasi

- Determinasi dilakukan melalui kegiatan audit dan inspeksi di tempat pelaku usaha yang diajukan Sertifikasi untuk memastikan kemampuan dan konsistensi pemohon dalam mengelola penyedia akomodasi (Hotel) sesuai dengan persyaratan SWU.S 01 Tahun 2023.
- Dalam melakukan audit dan inspeksi dilakukan evaluasi berdasarkan kriteria yang relevan dengan SWU.S 01 Tahun 2023
- Audit dilakukan dengan metode audit yang merupakan kombinasi dari audit dokumen dan rekaman, wawancara, observasi, demonstrasi, atau metode audit lainnya.
- Penilaian Hotel Bintang dan Nonbintang mengacu pada SWU.S 01 Tahun 2023 mencakup : Persyaratan Dasar dan Kriteria Tidak Mutlak
 - Persyaratan Dasar adalah NIB dan Sertifikat Laik Sehat Hotel.
Sertifikat Laik Sehat Hotel apabila 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.

- Kriteria Tidak Mutlak

Tabel Standar SWU.S-01 Tahun 2023 Tentang Standar Usaha Hotel Bintang dan Non Bintang

Bintang	Kriteria Tidak Mutlak			Score	Masa berlaku sertifikat	Survailen	Persyaratan
	Unsur Produk	Unsur Pelayanan	Unsur Pengelolaan				
5	147 sub unsur	40 sub unsur	21 sub unsur	≥ 936	3 tahun	1 tahun	Persyaratan dasar
4	126 sub unsur	29 sub unsur	21 sub unsur	728 – 916	3 tahun	1 tahun	Persyaratan dasar
3	111 sub unsur	23 sub unsur	17 sub unsur	520 – 708	3 tahun	1 tahun	Persyaratan dasar
2	51 sub unsur	11 sub unsur	8 sub unsur	312 – 500	3 tahun	1 tahun	Persyaratan dasar
1	46 sub unsur	9 sub unsur	7 sub unsur	208 – 292	3 tahun	1 tahun	Persyaratan dasar
Non	11 unsur dan 28 sub unsur	5 unsur dan 5 sub unsur	4 unsur dan 5 sub unsur	152	3 tahun	1 tahun	Persyaratan dasar

- e. Laporan hasil determinasi berupa Laporan Ringkas yang berisi Informasi Klien, Informasi Tim Audit, Kesimpulan Audit. Kesimpulan audit terdiri dari catatan auditor dan rekomendasi hasil audit.
- f. Laporan ketidaksesuaian adalah dokumen yang berisi rincian tentang temuan yang tidak sesuai dengan standar atau persyaratan yang ditetapkan. Laporan ini juga mencatat penyebab ketidaksesuaian, tindakan perbaikan yang diambil, dan verifikasi efektivitas tindakan

tersebut. Tujuannya adalah untuk memperbaiki kegagalan yang terjadi dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian di masa depan.

E. Tinjauan dan Keputusan Sertifikasi

- a. Tinjauan hasil sertifikasi dilakukan oleh satu orang yang terdaftar sebagai Komite Pengambil Keputusan dan tidak terlibat dalam proses determinasi. Melakukan evaluasi dan tindakan perbaikan dari pemohon jika ada.
- b. Keputusan Sertifikasi adalah penetapan resmi yang dikeluarkan oleh LSPr Sertifindo Wisata Utama yang menyatakan bahwa suatu usaha pariwisata telah memenuhi standar yang ditetapkan dan berhak mendapatkan sertifikat usaha pariwisata. Sertifikat ini merupakan pengakuan atas mutu produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata.

F. Sertifikat

Bukti kesesuaian berupa sertifikat kesesuaian yang diterbitkan oleh LSPr Sertifindo Wisata Utama setelah dilakukan tinjauan dan keputusan sertifikasi. Sertifikat kesesuaian berlaku selama 3 (tiga) tahun setelah diterbitkan. Sertifikat kesesuaian Hotel Bintang dan Nonbintang meliputi hal berikut :

- a. Logo LSPr Sertifindo Wisata Utama
- b. Logo KAN
- c. nomor Sertifikat
- d. nama dan alamat klien (pemegang sertifikat);
- e. ruang lingkup sertifikasi
- f. pernyataan kesesuaian dengan persyaratan SWU.S 01 Tahun 2023
- g. tanggal penerbitan sertifikat dan masa berlakunya
- h. tanda tangan Direktur Utama LSPr Sertifindo Wisata Utama
- i. nama dan alamat LSPr Sertifindo Wisata Utama

Sertifikat dikeluarkan paling lambat 10 hari dari tanggal keputusan sertifikat.

G. Survailen

Survailen adalah proses pemantauan dan pengawasan berkala terhadap usaha pariwisata yang telah tersertifikasi untuk memastikan kesesuaiannya dengan standar yang ditetapkan. Surveiln ini merupakan bagian dari upaya pemeliharaan sertifikasi dan dilakukan oleh LSPr Sertifindo Wisata Utama. Tujuannya adalah untuk menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan produktivitas usaha, dan daya saing industri pariwisata secara keseluruhan. Survailen dilaksanakan paling lama 12 (dua belas) bulan sekali sejak keputusan sertifikasi.

Survailen dilakukan melalui kegiatan audit dan inspeksi sesuai dengan huruf D (Determinasi) yang mencakup paling sedikit tindak lanjut audit sebelumnya, perubahan-perubahan yang mempengaruhi SWU.S 01 Tahun 2023.

Keputusan Survailen mengacu pada huruf E (Tinjauan dan Keputusan Sertifikasi), dan mendapat Surat Pemberitahuan Hasil Survailen.

H. Re-Sertifikasi / Sertifikasi Ulang

- LSPr Sertifindo Wisata Utama menyampaikan kepada pemohon paling lambat 1 bulan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir untuk melaksanakan Sertifikasi Ulang
- Pemohon dan pelaksanaan Sertifikasi ulang dilakukan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir
- Pelaksanaan sertifikasi ulang dilakukan sesuai dengan tahapan seleksi, determinasi, serta tinjauan dan keputusan sertifikasi pada huruf C,D,E.

I. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat

1. Pembekuan Sertifikat

Pembekuan sertifikat dilakukan oleh LSPr Sertifindo Wisata Utama apabila ditemukan kondisi atau pelanggaran tertentu yang bersifat sementara, yang menyebabkan usaha pariwisata tidak lagi memenuhi sebagian persyaratan standar usaha, namun masih dimungkinkan untuk diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.

Beberapa alasan pembekuan antara lain:

- Usaha tidak memenuhi sebagian persyaratan standar yang berlaku.

- Terjadi pelanggaran administratif atau teknis yang bersifat sementara.
- Tidak dilaksanakannya audit pengawasan atau surveillance sesuai jadwal.
- Terdapat pengaduan masyarakat yang terbukti dan berdampak signifikan terhadap kualitas layanan.

Selama masa pembekuan, sertifikat tidak berlaku secara aktif dan usaha tidak boleh mengklaim sertifikasi tersebut dalam promosi atau operasionalnya. Jika dalam jangka waktu yang ditentukan tidak dilakukan perbaikan atau pemenuhan standar, maka sertifikat dapat dilanjutkan ke tahap pencabutan.

2. Pencabutan Sertifikat

Pencabutan sertifikat dilakukan jika pelanggaran atau ketidaksesuaian yang ditemukan bersifat serius atau tidak dapat diperbaiki dalam batas waktu yang telah ditentukan selama pembekuan. LSPr Sertifindo Wisata Utama juga dapat mencabut sertifikat tanpa pembekuan sebelumnya dalam kasus tertentu.

Alasan pencabutan dapat mencakup:

- Tidak dilakukannya perbaikan setelah masa pembekuan berakhir.
- Terbukti melakukan pemalsuan data atau dokumen dalam proses sertifikasi.
- Usaha tidak lagi beroperasi atau berpindah jenis usaha.
- Pelanggaran serius terhadap standar usaha, peraturan perundang-undangan, atau etika usaha pariwisata.

Pencabutan sertifikat bersifat final, dan usaha harus mengajukan permohonan ulang untuk memperoleh sertifikasi kembali jika ingin mendapatkan kembali status usaha bersertifikat.

J. Keluhan dan Banding

Dalam menjalankan proses sertifikasi, LSPr Sertifindo Wisata Utama menjamin objektivitas, keadilan, dan transparansi. Maka disediakan mekanisme penanganan **keluhan dan banding** sebagai bentuk akuntabilitas dan perlindungan bagi semua pihak yang terlibat dalam proses sertifikasi.

1. Keluhan

Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan yang disampaikan oleh pihak terkait (klien atau stakeholder) terhadap layanan, proses, atau tindakan yang dilakukan oleh LSPr Sertifindo Wisata Utama atau auditor yang ditugaskan.

Keluhan dapat meliputi:

- Sikap atau perilaku auditor yang tidak profesional.
- Proses sertifikasi yang dianggap tidak sesuai prosedur.
- Layanan LSPr Sertifindo Wisata Utama yang lambat atau tidak responsif.
- Ketidakesesuaian hasil audit dengan kondisi usaha yang sebenarnya.

2. Banding

Banding adalah permintaan resmi dari pemohon atau pemegang sertifikat kepada LSPr Sertifindo Wisata Utama untuk mempertimbangkan kembali keputusan sertifikasi yang telah diambil, karena dianggap merugikan atau tidak sesuai dengan fakta dan data yang sebenarnya.

Banding dapat diajukan dalam hal:

- Penolakan permohonan sertifikasi.
- Penundaan penerbitan sertifikat.
- Keputusan pembekuan atau pencabutan sertifikat.
- Hasil audit yang dianggap tidak adil atau tidak objektif.

K. Informasi Publik

LSPr Sertifindo Wisata Utama memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang terbuka, akurat, dan mudah diakses oleh publik sebagai bagian dari komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berkualitas di sektor pariwisata.

1. Pengertian Informasi Publik

Informasi publik adalah data, dokumen, atau keterangan yang berkaitan dengan proses, kebijakan, keputusan, serta hasil kegiatan sertifikasi usaha pariwisata yang dapat diakses oleh masyarakat luas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Jenis Informasi Publik yang Dapat Diakses

Beberapa informasi yang wajib dan dapat diakses oleh publik antara lain:

- **Daftar usaha pariwisata bersertifikat**, termasuk status sertifikat (aktif, dibekukan, atau dicabut).
- **Ruang lingkup sertifikasi** yang dimiliki LSPr Sertifindo Wisata Utama
- **Prosedur sertifikasi**, termasuk tahapan audit dan kriteria penilaian.
- **Mekanisme keluhan dan banding**.
- **Persyaratan dan biaya sertifikasi**.
- **Kode etik auditor dan kebijakan independensi LSPr Sertifindo Wisata Utama**.
- **Data statistik pelaksanaan sertifikasi** secara berkala.

3. Media dan Cara Akses Informasi

Informasi publik disediakan melalui berbagai saluran yang dapat diakses oleh masyarakat, antara lain:

- Situs web resmi LSPr Sertifindo Wisata Utama.
- Media sosial resmi LSPr Sertifindo Wisata Utama
- Publikasi berkala seperti laporan tahunan atau buletin informasi.
- Permohonan informasi secara langsung melalui surat atau email resmi kepada LSPr Sertifindo Wisata Utama.

LSPr Sertifindo Wisata Utama juga wajib menyediakan petugas atau unit khusus yang menangani permintaan informasi publik serta memastikan proses pemberian informasi dilakukan secara cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.

4. Batasan Informasi

Tidak semua informasi dapat dipublikasikan. LSPr Sertifindo Wisata Utama tetap berkewajiban menjaga **kerahasiaan informasi yang bersifat pribadi, sensitif, atau dilindungi hukum**, seperti data klien yang bersifat internal, hasil audit yang belum final, dan informasi yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan atau penyalahgunaan jika disebarluaskan.



Head Office :

Ruko Setiabudi Square No. 12 Lantai 2
Jl. Setiabudi – Srandol
KOTA SEMARANG
Telp : +62247462401
Fax : +62247462401
Website : www.serfitatama.com
E-mail : info@serfitatama.com

L. Standar Usaha

merupakan pedoman baku yang ditetapkan untuk memastikan bahwa kegiatan usaha Hotel dijalankan secara profesional, aman, dan memberikan pengalaman yang berkualitas bagi konsumen. Standar ini mencakup berbagai aspek produk, pelayanan, pengelolaan, serta sarana dan prasarana yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha pariwisata.

Semarang, 26 Agustus 2025
PT SERTIFINDO WISATA UTAMA



PT. SERTIFINDO WISATA UTAMA

Ilham Muhammad Saleh, S.E.

Direktur Utama