



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.462, 2014

KEMEN PAREKRAF. Usaha. Perjalanan. Wisata.  
Standar.

**PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 4 TAHUN 2014  
TENTANG  
STANDAR USAHA JASA PERJALANAN WISATA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata perlu diatur mengenai Standar Usaha Pariwisata;**
  - b. Bahwaseiring dengan perkembangan usaha jasa perjalanan wisata sebagai bagian dari usaha pariwisata yang semakin pesat, untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan serta meningkatkan daya saing Usaha Jasa Perjalanan Wisata, mewajibkan adanya usaha jasa perjalanan wisata yang memenuhi standar usaha;**
  - c. Bahwa Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.10/PW.102/MPPT-93 tentang Ketentuan Usaha Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata sudah tidak sesuai dengan perkembangan pariwisata saat ini, sehingga perlu diganti;**

d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);
  4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
  5. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata;
  6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
  7. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG STANDAR USAHA JASA PERJALANAN WISATA.**

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
2. Usaha Jasa Perjalanan Wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata.
3. Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata adalah rumusan kualifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan/atau klasifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
4. Sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang selanjutnya disebut sertifikasi adalah proses pemberian Sertifikat kepada Usaha Jasa Perjalanan Wisata untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Perjalanan Wisata melalui audit pemenuhan Standar Usaha Perjalanan Wisata.
5. Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang selanjutnya disebut Sertifikat adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata kepada Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang telah memenuhi Standar Usaha Perjalanan Wisata.
6. Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata, yang selanjutnya disebut LSU Bidang Pariwisata adalah lembaga mandiri yang berwenang melakukan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata sesuai ketentuan peraturan Perundang-Undangan.
7. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
8. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah.
9. Menteri adalah Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
10. Kementerian adalah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

**Pasal 2**

Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ini mengatur dan menetapkan batasan tentang :

- a. persyaratan minimal dalam penyelenggaraan Usaha Jasa Perjalanan Wisata; dan
- b. pedoman *best practices* dalam pelaksanaan sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

### **Pasal 3**

**Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi :**

- a. penggolongan Usaha Jasa Perjalanan Wisata;**
- b. penilaian dalam rangka sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata;**
- c. pelaksanaan sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata;**
- d. pembinaan dan pengawasan; dan**
- e. sanksi administratif.**

## **BAB II**

### **USAHA JASA PERJALANAN WISATA**

#### **Pasal 4**

**Usaha Jasa Perjalanan Wisata meliputi :**

- a. Biro Perjalanan Wisata; dan**
- b. Agen Perjalanan Wisata.**

#### **Pasal 5**

**(1) Usaha Biro Perjalanan Wisata meliputi :**

- a. Usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan; dan**
- b. usaha jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata termasuk perjalanan ibadah.**

**(2) Usaha Biro Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum.**

#### **Pasal 6**

**(1) Usaha Agen Perjalanan Wisata meliputi :**

- a. Jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan komodasi; dan**
- b. Pengurusan dokumen perjalanan.**

**(2) Usaha Agen Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan usaha perseorangan atau badan usaha Indonesia berbadan hukum atau tidak berbadan hukum.**

**BAB III**  
**SERTIFIKAT DAN SERTIFIKASI**  
**USAHA JASA PERJALANAN WISATA**

**Bagian Kesatu**

**Umum**

**Pasal 7**

- (1) Setiap Usaha Jasa Perjalanan Wisata, termasuk kantor cabang Usaha Jasa Perjalanan Wisata, wajib memiliki Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan melaksanakan sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata, berdasarkan persyaratan dan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Dalam hal menyangkut usaha mikro dan usaha kecil di bidang Jasa Perjalanan Wisata, Kementerian dan/atau Pemerintah Daerah dapat memberikan dan/atau mencarikan dukungan administrasi, kelembagaan dan pendanaan yang bersifat khusus, untuk keperluan kemudahan dalam rangka penerbitan Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan/atau pelaksanaan proses sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

**Pasal 8**

- (1) Sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat persyaratan minimal dan pedoman menyangkut Usaha Jasa Perjalanan Wisata, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

**Bagian Kedua**

**Penilaian dan Pelaksanaan Sertifikasi**

**Pasal 9**

- (1) Untuk keperluan sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata, harus dilakukan penilaian terhadap:
  - a. Pemenuhan persyaratan dasar; dan
  - b. pemenuhan dan pelaksanaan Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
- (2) Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

- (3) Dalam hal persyaratan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak terpenuhi, maka sertifikasi tidak dapat dilakukan.
- (4) Pemenuhan dan pelaksanaan Standar Usaha yang berlaku bagi Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, mencakup:
  - a. Standar Usaha bagi Biro Perjalanan Wisata, yang meliputi aspek:
    1. produk, yang terdiri dari 20 (duapuluh) unsur;
    2. pelayanan, yang terdiri dari 7 (tujuh) unsur; dan
    3. pengelolaan, yang terdiri dari 11 (sebelas) unsur.
  - b. Standar Usaha bagi Agen Perjalanan Wisata, yang meliputi aspek:
    1. produk, yang terdiri dari 4 (empat) unsur;
    2. pelayanan, yang terdiri dari 4 (empat) unsur; dan
    3. pengelolaan, yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur.

#### Pasal 10

Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dan ayat (3) tidak diberlakukan bagi usaha agen perjalanan wisata yang tergolong usaha mikro dan usaha kecil.

#### Pasal 11

- (1) Pengusaha Pariwisata yang tidak memenuhi Standar Usaha yang berlaku bagi Biro Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) huruf a, tidak dapat digolongkan dan tidak dapat mendalilkan diri sebagai Biro Perjalanan Wisata.
- (2) Pengusaha Pariwisata yang tidak memenuhi Standar Usaha yang berlaku bagi Agen Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) huruf b, tidak dapat digolongkan dan tidak dapat mendalilkan diri sebagai Agen Perjalanan Wisata.

#### Pasal 12

- (1) Pengusaha Pariwisata yang telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4), dan telah memperoleh Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata, berwenang untuk menyelenggarakan dan dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Jasa Perjalanan Wisata, sesuai penggolongan yang berlaku.
- (2) Penilaian atas pemenuhan dan pelaksanaan Standar Usaha yang berlaku bagi Usaha Jasa Perjalanan Wisata dalam rangka sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata, diselenggarakan oleh LSU Bidang Pariwisata.

### Pasal 13

- (1) Dalam hal Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) tidak lagi memenuhi dan melaksanakan Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang berlaku berdasarkan Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang dimilikinya, maka Pengusaha Pariwisata tersebut wajib memenuhi dan/atau memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan, terhitung sejak diketahuinya untuk pertama kali fakta tentang kekurangan dimaksud.
- (2) Apabila setelah lewat jangka waktu 6 (enam) bulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pengusaha Pariwisata dimaksud tidak dapat memenuhi dan/atau memperbaiki kekurangan yang ada, maka Pengusaha Pariwisata yang bersangkutan dilarang menyelenggarakan Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
- (3) Dalam hal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang dimiliki oleh Pengusaha Pariwisata yang bersangkutan menjadi tidak berlaku dan Pengusaha Pariwisata yang bersangkutan dilarang mendalilkan diri sebagai Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

### Bagian Ketiga

### Penilaian Mandiri

### Pasal 14

- (1) Pengusaha Pariwisata dapat melakukan penilaian secara mandiri sebelum pelaksanaan Sertifikasi oleh LSU Bidang Pariwisata.
- (2) Penilaian secara mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengurangi kewajiban Pengusaha Pariwisata untuk melaksanakan Sertifikasi, berdasarkan ketentuan dan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini.
- (3) Penilaian secara mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### BAB IV

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Pasal 15

Kementerian dan Pemerintah Daerah melaksanakan pembinaan dan pengawasan dalam rangka penerapan Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



### Pasal 16

- (1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pembinaan dalam rangka penerapan Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata sesuai kewenangannya.
- (2) Pembinaan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup sosialisasi dan advokasi.
- (3) Pembinaan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup pelaksanaan bimbingan teknis penerapan standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata bagi Pengusaha Pariwisata.
- (4) Pembinaan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain melakukan bimbingan teknis penerapan standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan pelatihan teknis operasional Usaha Jasa Perjalanan Wisata bagi tenaga kerja Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

### Pasal 17

- (1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pengawasan penerapan dan pemenuhan Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, sesuai kewenangannya.
- (2) Pengawasan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi penerapan standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
- (3) Pengawasan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi laporan kegiatan penerapan standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata di wilayah kerja.
- (4) Bupati/Walikota melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui evaluasi terhadap Persyaratan Dasar, dan kepemilikan Sertifikat UsahaJasa Perjalanan Wisata.

## BAB V

### SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 18

- (1) Setiap Pengusaha Pariwisata yang tidak melaksanakan dan/atau melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1), dan Pasal 13, dapat dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembatasan kegiatan Usaha Jasa Perjalanan Wisata; dan
  - c. pembekuan atau pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.



- (3) Sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan paling sedikit sebanyak 3 (tiga) kali dan dilaksanakan secara patut dan tertib, dengan selang waktu di antara masing-masing teguran tertulis paling cepat selama 30 hari kerja, dan harus dikenakan sebelum sanksi-sanksi administrasi yang lain dikenakan.
- (4) Pembatasan kegiatan Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dikenakan apabila Pengusaha Pariwisata tidak mematuhi teguran tertulis ketiga dan jangka waktu selang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selama paling cepat 30 hari kerja, sudah terlampaui.
- (5) Pembekuan atau pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dikenakan apabila Pengusaha Pariwisata tidak mematuhi teguran tertulis ketiga dan telah lewat jangka waktu selama paling cepat selama 60 (enam puluh) hari kerja, terhitung sejak tanggal teguran tertulis ketiga dikenakan.

## **BAB VI**

### **KETENTUAN PERALIHAN**

#### **Pasal 19**

Dalam hal Pemerintah Daerah belum dapat menyelenggarakan dan menerbitkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bidang Usaha Jasa Perjalanan Wisata, pada saat berlakunya Peraturan Menteri, maka pemenuhan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri ini dapat dilakukan dalam bentuk surat keterangan atau rekomendasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah.

#### **Pasal 20**

Pengusaha Pariwisata yang telah memiliki sertifikat untuk menyelenggarakan Usaha Jasa Perjalanan Wisata sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini, tetap dapat menggunakan sertifikat dimaksud untuk menyelenggarakan Usaha Jasa Perjalanan Wisata sampai dengan masa berlakunya berakhir namun tidak lebih lama dari 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini, dan pembaruannya atau perpanjangannya dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri ini.

#### **Pasal 21**

Pengusaha Pariwisata yang belum memperoleh Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang dikeluarkan oleh LSU Bidang Pariwisata berdasarkan Peraturan Menteri ini, namun telah menyelenggarakan dan/atau mendalilkan diri sebagai Usaha Jasa Perjalanan Wisata pada saat berlakunya Peraturan Menteri ini, wajib menyesuaikan diri dengan Peraturan Menteri ini dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 22**

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Pariwisata, Posdan Telekomunikasi Nomor KM.10/PW.102/MPPT-93 tentang Ketentuan Usaha Biro Perjalanan Wisata dan Agen Biro Perjalanan Wisata, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 23**

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

**Ditetapkan di Jakarta**  
**pada tanggal 3 April 2014**  
**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF**  
**REPUBLIK INDONESIA,**

**MARI ELKA PANGESTU**

**Diundangkan di Jakarta**  
**pada tanggal 11 April 2014**  
**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**  
**REPUBLIK INDONESIA,**

**AMIR SYAMSUDIN**

**LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF REPUBLIKINDONESIA  
NOMOR 4 TAHUN 2014  
TENTANG  
STANDAR USAHA JASA PERJALANAN  
WISATA**

**STANDAR USAHA JASA PERJALANAN WISATA**

**I. STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA**

| NO | ASPEK   | NO   | UNSUR  |  |
|----|---|--|--|--|
| I  | PRODUK  | A.   | BPW menyediakan minimum jasa pemesanan dan/atau penjualan :                  |  |
|    |   |  | 1  | Paketwisata.   |
|    |   |  | 2  | Voucherakomodasi.  |
|    |   |  | 3  | Tiketperjalanan.   |
|    |   |  | 4  | Jasa angkutan wisata.  |
|    |   | B.   | 5  | BPW menyelenggarakan lebih dari 1 (satu) paketwisata, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) di antaranya adalah paket wisata buatan sendiri. |
|    |   | C.   | Paketwisata yang diselenggarakan oleh BPW memuat minimum keterangan tentang: |  |
|    |   |  | 6  | NamaPaketWisata.   |
|    |   |  | 7  | Durasiperjalananwisata.  |
|    |   |  | 8  | Rute dan kegiatan perjalanan wisata (itinerary).   |
|    |   |  | 9  | Harga paket wisata dalam mata uang Rupiah.   |
|    |   |  | 10   | Moda transportasi.   |
|    |   |  | 11   | Jenis akomodasi.   |
| 12 | Perlindungan asuransi perjalana nwisata bagi wisatawan. |  |  |  |
| D. | 13  | BPW menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa. |  |  |

| NO | ASPEK     | NO | UNSUR   |
|----|-----------|----|---|
|    |           | E. | BPW menggunakan jasa tenaga pemandu wisata mandiri atau yang menjadi bagian dari usaha jasa pramuwisata, berdasarkan ketentuan sebagai berikut:   |
|    |           | 14 | Tenaga pemandu wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.   |
|    |           | 15 | Dalam hal BPW menyelenggarakan paketwisata untuk wisatawan mancanegara, tenaga pemandu wisata tersebut mampu berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh wisatawan mancanegara, atau sekurang-kurangnya mampu berbahasa Inggris.       |
|    |           | 16 | Tenaga pemandu wisata tersebut dilindungi asuransi perjalanan wisata.   |
|    |           | F. | BPW mempekerjakan pimpinan perjalanan wisata ( <i>tour leader</i> ), berdasarkan ketentuan sebagai berikut:   |
|    |           | 17 | Pimpinan perjalanan wisata dilengkapi dengan Surat Tugas dari BPW.  |
|    |           | 18 | Pimpinan perjalanan wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.  |
|    |           | 19 | Dalam hal BPW menyelenggarakan paketwisata untuk wisatawan manca negara, pimpinan perjalanan wisata tersebut mampu berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh wisatawan mancanegara, atau sekurang-kurangnya mampu berbahasa Inggris. |
|    |           | 20 | Pimpinan perjalanan wisata tersebut dilindungi asuransi perjalanan wisata.  |
| II | PELAYANAN | A. | Menerapkan <i>Standar Operating Procedures</i> (SOP) bagi pelaksanaan pelayanan tamu di kantor BPW, yang meliputi:  |
|    |           | 1  | Penyambutan kedatangan tamu.  |
|    |           | 2  | Menerimadan melakukan panggilan telepon.  |
|    |           | 3  | Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW.   |
|    |           | 4  | Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW.  |

| NO  | ASPEK       | NO | UNSUR  |
|-----|-------------|----|--|
|     |             | B. | Menerapkan <i>Standar Operating Procedures</i> (SOP) dalam pelaksanaan perjalanan wisata, yang meliputi:   |
|     |             | 5  | Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata.  |
|     |             | 6  | Penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata.  |
|     |             | 7  | Permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata.   |
| III | PENGELOLAAN | A. | BPW memiliki tempat usaha/kantor yang terpisah dari kegiatan keluarga/rumah tangga.  |
|     |             | 1  | Tempat usaha/kantor memiliki alamat yang jelas, nomor telepon dan faksimili, serta alamat e-mail yang masih berfungsi.   |
|     |             | 2  | Tempat usaha/kantor terdiri dari ruang kerja dan ruang penerimaan tamu.  |
|     |             | 3  | Tempat usaha/kantor dilengkapi dengan sarana, prasarana dan peralatan kantor yang memadai.   |
|     |             | B. | BPW memiliki tata kelola perusahaan yang meliputi minimum:   |
|     |             | 4  | Uraian mengenai struktur organisasi dan susunan pengurus, yang memuat nama, jabatan dan uraian tugas setiap bagian.  |
|     |             | 5  | Sistem penatausahaan secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/atau penjualan, serta surat-surat yang terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun. |
|     |             | C. | BPW memiliki dan memelihara basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi:   |
|     |             | 6  | Data pelanggan.  |
|     |             | 7  | Data rekanan/ pemasok jasa.  |
|     |             | 8  | Pengusaha Daya Tarik Wisata.   |

| NO                             | ASPEK | NO |                                 | UNSUR  |
|--------------------------------|-------|----|---------------------------------|--|
|                                |       | D. | 9                               | BPW memiliki rencana pengembangan usaha.     |
|                                |       | E. | Pengembangan sumber dayamanusia |  |
|                                |       |    | 10                              | Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya. |
|                                |       |    | 11                              | Melaksanakan program pengembangan SDM.       |
| Jumlah UnsurA spek Produk      |       |    | 20                              |  |
| Jumlah Unsur Aspek Pelayanan   |       |    | 7                               |  |
| Jumlah Unsur Aspek Pengelolaan |       |    | 11                              |  |
| Jumlah Unsur                   |       |    | 38                              |  |

## II. KRITERIA STANDAR USAHA AGEN PERJALANAN WISATA

| NO  | ASPEK       | NO   | UNSUR  |
|-----|-------------|--|--|
| I   | PRODUK      | A. APW menyediakan jasa pemesanan/atau penjualan, meliputi:  |  |
|     |             |  | Voucher Akomodasi.   |
|     |             |  | Tiket perjalanan   |
|     |             |  | Jasa angkutan wisata   |
|     | B.          | 4  | APW menyediakan jasa pengurusan dokumen perjalanan minimum berupa paspor.  |
| II  | PELAYANAN   | Menerapkan <i>Standar Operating Procedures</i> (SOP) bagi pelaksanaan pelayanan tamu di kantor APW, yang meliputi: |  |
|     |             | 1  | Penyambutan kedatangan tamu.   |
|     |             | 2  | Menerima dan melakukan panggilan telepon.  |
|     |             | 3  | Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW.  |
|     |             | 4  | Pemesanan/atau penjualan produk yang disediakan BPW.   |
| III | PENGELOLAAN | A. APW memiliki tempat usaha (kantor) yang terpisah dari kegiatan keluarga/rumah tangga.                           |  |
|     |             | 1  | Kantor wajib mencantumkan alamat, nomor telepon dan faksimili serta alamat e-mail.   |
|     |             | 2  | Kantor terdiri dari area kerjadan area menerima pelanggan.   |
|     |             | 3  | Kantor dilengkapi dengan sarana, prasarana dan peralatan kantor yang memadai.  |
|     |             | B. APW memiliki tata kelola perusahaan yang meliputi minimum:  |  |
|     |             | 4  | Uraian mengenai struktur organisasi dan susunan pengurus, yang memuat nama, jabatan dan uraian tugas setiap bagian, khusus untuk APW yang bukan perseorangan.                                |
|     |             | 5  | Sistem piñata usaha secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/atau penjualan, sertasurat-menyurat yang terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun |



| NO                                       | ASPEK | NO        | UNSUR  |
|--|-------|-----------|--|
|  |       | C.        | APW memiliki rencana pengembangan usaha.   |
|  |       | D.        | APW memiliki dan memelihara basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi: |
|  |       | 7         | Data Pelanggan.  |
|  |       | 8         | Data Rekanan/ pemasokjasa  |
|  |       | E.        | Sumber dayamasyarakat  |
|  |       | 9         | Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya.   |
| <b>Jumlah Kriteria Aspek Produk</b>      |       | <b>4</b>  |  |
| <b>Jumlah Kriteria Aspek Pelayanan</b>   |       | <b>4</b>  |  |
| <b>Jumlah Kriteria Aspek Pengelolaan</b> |       | <b>9</b>  |  |
| <b>Jumlah Kriteria</b>                   |       | <b>17</b> |  |

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIC INDONESIA,

MARI ELKA PANGESTU