

LAMPIRAN
 PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
 EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA
 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	Paket wisata.
			2	<i>Voucher</i> akomodasi.
			3	Tiket perjalanan.
			4	Jasa angkutan wisata.
		B.	5	BPW menyelenggarakan lebih dari 1 (satu) paket wisata, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) di antaranya adalah paket wisata buatan sendiri.
		C.	Paket wisata yang diselenggarakan oleh BPW memuat minimum keterangan tentang:	
			6	Nama Paket Wisata.
			7	Durasi perjalanan wisata.
			8	Rute dan kegiatan perjalanan wisata (itinerary).
			9	Harga paket wisata dalam mata uang Rupiah.
			10	Moda transportasi.
			11	Jenis akomodasi.
			12	Perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan.
		D.	13	BPW menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa.

NO	ASPEK	NO	UNSUR								
		E.	<p>BPW menggunakan jasa tenaga pemandu wisata mandiri atau yang menjadi bagian dari usaha jasa pramuwisata, berdasarkan ketentuan sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="586 707 1479 1131"> <tr> <td data-bbox="586 707 688 799">14</td> <td data-bbox="688 707 1479 799">Tenaga pemandu wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 799 688 1036">15</td> <td data-bbox="688 799 1479 1036">Dalam hal BPW menyelenggarakan paket wisata untuk wisatawan mancanegara, tenaga pemandu wisata tersebut mampu berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh wisatawan mancanegara, atau sekurang-kurangnya mampu berbahasa Inggris.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1036 688 1131">16</td> <td data-bbox="688 1036 1479 1131">Tenaga pemandu wisata tersebut dilindungi asuransi perjalanan wisata.</td> </tr> </table>	14	Tenaga pemandu wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.	15	Dalam hal BPW menyelenggarakan paket wisata 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.		
14	Tenaga pemandu wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.										
15	Dalam hal BPW menyelenggarakan paket wisata 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.	<p>BPW mempekerjakan pimpinan perjalanan wisata (<i>tour leader</i>), berdasarkan ketentuan sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="586 1228 1479 1741"> <tr> <td data-bbox="586 1228 688 1315">17</td> <td data-bbox="688 1228 1479 1315">Pimpinan perjalanan wisata dilengkapi dengan Surat Tugas dari BPW.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1315 688 1405">18</td> <td data-bbox="688 1315 1479 1405">Pimpinan perjalanan wisata tersebut memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1405 688 1647">19</td> <td data-bbox="688 1405 1479 1647">Dalam hal BPW menyelenggarakan paket wisata untuk wisatawan mancanegara, pimpinan perjalanan wisata tersebut mampu berbahasa asing sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh wisatawan mancanegara, atau sekurang-kurangnya mampu berbahasa Inggris.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1647 688 1741">20</td> <td data-bbox="688 1647 1479 1741">Pimpinan perjalanan wisata tersebut dilindungi asuransi perjalanan wisata.</td> </tr> </table>	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 paket wisata untuk wisatawan mancanegara, 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.
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 paket wisata untuk wisatawan mancanegara, 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.	<p>Menerapkan <i>Standar Operating Procedures</i> (SOP) bagi pelaksanaan pelayanan tamu di kantor BPW, yang meliputi:</p> <table border="1" data-bbox="586 1876 1479 2267"> <tr> <td data-bbox="586 1876 688 1928">1</td> <td data-bbox="688 1876 1479 1928">Penyambutan kedatangan tamu.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1928 688 1986">2</td> <td data-bbox="688 1928 1479 1986">Menerima dan melakukan panggilan telepon.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1986 688 2078">3</td> <td data-bbox="688 1986 1479 2078">Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 2078 688 2267">4</td> <td data-bbox="688 2078 1479 2267">Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW.</td> </tr> </table>	1	Penyambutan kedatangan tamu.	2	Menerima dan melakukan panggilan telepon.	3	Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW.	4	Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW.
1	Penyambutan kedatangan tamu.										
2	Menerima dan 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-menyurat 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 daya manusia
		10	Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya.
		11	Melaksanakan program pengembangan SDM.
Jumlah Unsur Aspek 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 dan/atau penjualan, meliputi:	
		1	<i>Voucher</i> Akomodasi.
		2	Tiket perjalanan
		3	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 dan/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 kerja dan 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 penatausahaan secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/atau penjualan, serta surat-menyurat yang terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun
C. 6	APW memiliki rencana pengembangan usaha.		

NO	ASPEK	NO	UNSUR
			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/ pemasok jasa
			E. Sumber daya manusia
		9	Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya.
	Jumlah Kriteria Aspek Produk	4	
	Jumlah Kriteria Aspek Pelayanan	4	
	Jumlah Kriteria Aspek Pengelolaan	9	
	Jumlah Kriteria	17	

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

