



**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF /
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF /
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 4 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR KEGIATAN USAHA
PADA PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

STANDAR USAHA AKTIVITAS BIRO PERJALANAN WISATA
BERISIKO MENENGAH RENDAH

NO	79121 Aktivitas Biro Perjalanan Wisata	
1.	Ruang Lingkup	Standar ini memuat pengaturan yang terkait dengan usaha yang kegiatannya melakukan perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata.
2	Istilah dan Definisi	<p>a. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata;</p> <p>b. Usaha Biro Perjalanan Wisata adalah usaha yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata;</p> <p>c. Usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah adalah usaha pariwisata yang memiliki kategori berisiko menengah rendah berdasarkan kriteria keselamatan dan keamanan kerja, kesehatan masyarakat dan lingkungan (K3L) dan probabilitas terjadinya potensi bahaya K3L;</p> <p>d. Standar usaha biro perjalanan wisata adalah rumusan kualifikasi usaha biro perjalanan wisata dan/atau klasifikasi usaha biro perjalanan wisata yang mencakup aspek sarana, struktur organisasi dan SDM, pelayanan, persyaratan produk dan sistem manajemen usaha biro perjalanan wisata;</p> <p>e. Sertifikat usaha biro perjalanan wisata adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Lembaga OSS kepada pengusaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah yang telah membuat pernyataan diri (<i>self-declaration</i>)</p>

		<p>untuk menerapkan/melaksanakan standar dalam penyelenggaraan usaha biro perjalanan wisata pada saat mendaftarkan NIB melalui sistem OSS;</p> <p>f. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata;</p>
3	Penggolongan Usaha	Memiliki skala usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Besar, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4	Persyaratan Umum Usaha	-
5	Persyaratan Khusus Usaha	memenuhi kriteria nomor 6 - 10.
6	Sarana	<p>a. Sarana minimum usaha biro perjalanan wisata yang harus dimiliki meliputi antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor/area administrasi yang memiliki alamat yang jelas, nomor telepon, email dan fasilitas internet; 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; 4) Toilet yang bersih dan terawat untuk karyawan; 5) Peralatan komunikasi yang terdiri dari telepon, email, dan/atau fasilitas internet; 6) Instalasi listrik terpasang aman dan memenuhi kelaikan; 7) Instalasi air bersih terpasang aman dan memenuhi kelaikan; 8) Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan.

		<p>b. Fasilitas minimum sebagai penunjang kegiatan usaha biro perjalanan wisata antara lain sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Tempat atau area pembayaran yang mudah diakses wisatawan;2) Toilet yang bersih, terawat dan terpisah untuk pengunjung pria dan wanita untuk pengunjung;3) Lift atau eskalator pengunjung untuk biro perjalanan wisata yang berada di lantai 4 atau lebih;4) Papan nama yang terpasang aman dan memenuhi kelaikan mudah terlihat dan terbaca;5) Ruang atau ibadah ibadah dengan kelengkapannya yang bersih dan terawat, bagi pengunjung;6) Tempat sampah tertutup terdiri atas tempat sampah organik dan tempat sampah non organik;7) Fasilitas parkir yang bersih, aman, dan terawat. <p>c. Kondisi lingkungan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Kemitraan dan/atau keterlibatan masyarakat lokal;2) Tersedia tempat penampungan sementara sampah organik dan nonorganik;3) Pengawasan kegiatan wisata yang ramah lingkungan dan mengacu pada prinsip-prinsip konservasi;4) Melaksanakan program kebersihan dan perawatan bangunan serta lingkungan usaha;
--	--	--

7	Struktur Organisasi dan SDM	<p>a. Struktur Organisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki struktur organisasi dan uraian tugas yang lengkap terdokumentasi; 2) 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; 3) Peraturan Perusahaan atau tata tertib perusahaan; 4) Program Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K); 5) Pemberian akses kepada pelaku ekonomi kreatif dalam pengembangan nilai tambah produk usaha; 6) memiliki dan memelihara basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi data pelanggan, data rekanan/pemasok jasa, pengusaha daya tarik wisata; 7) Pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen yang terdokumentasi. <p>b. Sumber Daya Manusia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kemitraan dan/atau pelibatan masyarakat lokal; 2) Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya; 3) Program pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan kompetensi; 4) Program penilaian kinerja karyawan; 5) Pelaksanaan program pemeriksaan kesehatan karyawan secara berkala yang terdokumentasi.
---	-----------------------------	--

8	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyambutan kedatangan tamu; b. Menerima dan melakukan panggilan telepon; c. Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW; d. Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW; e. Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata. f. Penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata. g. Permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata; h. Pembayaran tunai dan/atau nontunai; i. Keselamatan dan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K); j. Penanganan keluhan pengunjung
9	Persyaratan Produk Usaha	<p>Persyaratan produk usaha biro perjalanan wisata</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Menyediakan minimum jasa pemesanan dan/atau penjualan paket wisata, voucher akomodasi, tiket perjalanan dan jasa angkutan wisata; b. Menyelenggarakan lebih dari 1 (satu) paket wisata, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) di antaranya adalah paket wisata buatan sendiri; c. Paket wisata yang diselenggarakan memuat minimum keterangan tentang nama paket wisata, durasi perjalanan wisata, rute dan kegiatan perjalanan wisata (<i>itinerary</i>), harga paket wisata dalam mata uang rupiah, moda transportasi, jenis akomodasi, perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan;

		<ul style="list-style-type: none"> d. Menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa; e. Menggunakan jasa tenaga pemandu wisata mandiri atau yang menjadi bagian dari usaha jasa pramuwisata yang dilindungi asuransi perjalanan wisata; f. Mempekerjakan pimpinan perjalanan wisata (<i>tour leader</i>) yang dilindungi asuransi perjalanan wisata;
10	Sistem Manajemen Usaha	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja perencanaan usaha; b. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja perencanaan usaha terdokumentasi c. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pengelolaan usaha; d. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pengelolaan usaha terdokumentasi; e. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja komunikasi pelanggan usaha; f. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja komunikasi pelanggan usaha terdokumentasi; g. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan kualitas pelayanan usaha secara berkelanjutan; h. Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan kualitas pelayanan usaha secara berkelanjutan terdokumentasi; i. Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja monitoring, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan;

		j. Melaksanakan SOP dan /atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan terdokumentasi;																																
11	Penilaian kesesuaian dan pengawasan	<p>PENILAIAN KESESUAIAN</p> <p>Usaha biro perjalanan wisata memiliki tingkatan risiko menengah rendah = Pemenuhan terhadap standar dilakukan melalui dengan pernyataan kesesuaian diri (<i>self declaration</i>) yang dilaksanakan pada saat mendaftarkan NIB melalui sistem OSS, sertifikat standar diterbitkan oleh Lembaga OSS.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Unsur- Unsur Penilaian</th> <th>No</th> <th>Kriteria Penilaian</th> <th>CK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Persyaratan Khusus</td> <td>1.</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Sarana Usaha</td> <td>2.</td> <td>Ketersediaan sarana usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Ketersediaan fasilitas usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Terdapat kondisi lingkungan;</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Struktur Organisasi dan SDM</td> <td>5.</td> <td>Terdapat organisasi usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Ketersediaan SDM usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Pelayanan</td> <td>7.</td> <td>Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha;</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha terdokumentasi;</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Unsur- Unsur Penilaian	No	Kriteria Penilaian	CK	Persyaratan Khusus	1.	-		Sarana Usaha	2.	Ketersediaan sarana usaha;		3.	Ketersediaan fasilitas usaha;		4.	Terdapat kondisi lingkungan;		Struktur Organisasi dan SDM	5.	Terdapat organisasi usaha;		6.	Ketersediaan SDM usaha;		Pelayanan	7.	Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha;		8.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha terdokumentasi;	
Unsur- Unsur Penilaian	No	Kriteria Penilaian	CK																															
Persyaratan Khusus	1.	-																																
Sarana Usaha	2.	Ketersediaan sarana usaha;																																
	3.	Ketersediaan fasilitas usaha;																																
	4.	Terdapat kondisi lingkungan;																																
Struktur Organisasi dan SDM	5.	Terdapat organisasi usaha;																																
	6.	Ketersediaan SDM usaha;																																
Pelayanan	7.	Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha;																																
	8.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan usaha terdokumentasi;																																

		Persyaratan produk usaha	9.	Menyediakan minimum jasa pemesanan dan/atau penjualan paket wisata, voucher akomodasi, tiket perjalanan dan jasa angkutan wisata;	
			10.	Menyelenggarakan lebih dari 1 (satu) paket wisata, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) di antaranya adalah paket wisata buatan sendiri;	
			11.	Paket wisata yang diselenggarakan memuat minimum keterangan tentang nama paket wisata, durasi perjalanan wisata, rute dan kegiatan perjalanan wisata (<i>itinerary</i>), harga paket wisata dalam mata uang rupiah, moda transportasi, jenis akomodasi, perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan;	
			12.	Menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa;	

			13. Menggunakan jasa tenaga pemandu wisata mandiri atau yang menjadi bagian dari usaha jasa pramuwisata yang dilindungi asuransi perjalanan wisata;	
			14. Mempekerjakan pimpinan perjalanan wisata (<i>tour leader</i>) yang dilindungi asuransi perjalanan wisata;	
	Sistem manajemen usaha	15.	Terdapat dokumen SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja sistem manajemen usaha;	
		16.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja sistem manajemen usaha terdokumentasi.	

Keterangan:

- CK : *Checklist* Kesesuaian, V = sesuai, x = tidak sesuai;
- Pemenuhan kriteria standar usaha terdiri dari tersertifikasi *Grade A* (memenuhi seluruh kriteria standar) dan tersertifikasi *Grade B* (memenuhi kriteria standar minimal);
- Pemenuhan kriteria penilaian sarana usaha minimal 100%;

- Pemenuhan kriteria penilaian struktur organisasi dan SDM minimal 80 %;
- Pemenuhan kriteria pelayanan usaha minimal 90 %
- persyaratan produk usaha minimal 100%; dan
- Pemenuhan kriteria penilaian sistem manajemen usaha minimal 75 %;
- Pemenuhan kriteria penilaian standar usaha perseorangan mikro aspek sarana, struktur organisasi dan SDM, pelayanan, persyaratan produk dan sistim manaajemen minimal 60%

PENGAWASAN USAHA

Pengawasan usaha biro perjalanan wisata

1. Pengawasan usaha terdiri dari pengawasan rutin yang dilakukan secara berkala berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha mempertimbangkan tingkat kepatuhan Pengusaha pada periode tertentu dan pengawasan insidentil dilakukan berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat termasuk pengunjung pada waktu tertentu. Pengawasan rutin dilaksanakan melalui laporan Pengusaha dan/atau inspeksi lapangan pada waktu tertentu untuk periode tertentu. Pengawasan rutin untuk usaha pariwisata mikro kecil dilaksanakan melalui inspeksi lapangan untuk melakukan pembinaan dalam bentuk pendampingan dan penyuluhan
2. Laporan Pengusaha merupakan informasi yang disampaikan Pengusaha kepada Pemerintah mengenai perkembangan kegiatan usaha terhadap standar usaha. Penyampaian laporan oleh Pengusaha kepada Pemerintah Pusat dan

		<p>Pemerintah Daerah sesuai kewenangannya dilakukan secara elektronik. Laporan kegiatan usaha disampaikan Pengusaha kepada Pemerintah Pusat dan kabupaten/kota melalui sistem OSS paling lambat pada minggu ke 4 (empat) bulan Januari tahun berikutnya dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan data sharing dan menjamin kerahasiaan data;</p> <ol style="list-style-type: none">3. Menteri melaksanakan pengawasan usaha biro perjalanan wisata penanaman modal asing (PMA), dan Bupati/Walikota melaksanakan pengawasan usaha biro perjalanan wisata penanaman modal dalam negeri (PMDN).4. Menteri mendelegasikan kewenangan pengawasan kepada pejabat eselon I Kementerian yang membidangi industri Pariwisata bersama pimpinan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) untuk melaksanakan pengawasan usaha biro perjalanan wisata PMA, Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan pengawasan usaha biro perjalanan wisata PMDN kepada SKPD Kabupaten/Kota yang membidangi pariwisata.5. Pengawasan terhadap usaha biro perjalanan wisata dilaksanakan melalui pemenuhan kriteria standar usaha sebagaimana tabel diatas.6. Pelaksanaan pengawasan, baik rutin maupun insidental sesuai unsur dan kriteria penilaian dilengkapi bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan (berbasis <i>evidence</i>) dalam bentuk dokumen (<i>hard copy</i> dan / <i>soft copy</i>), foto-foto, video/film dokumentasi maupun langsung (<i>live</i>) dan/atau kesaksian
--	--	---

		karyawan / pengunjung atau wisatawan sesuai kebutuhan untuk mesatikan unsur dan kriteria standar usaha biro perjalanan wisata telah dilaksanakan dengan konsisten dan berkelanjutan
--	--	---