

ATURAN PELAKSANAAN SERTIFIKASI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

1. PENDAHULUAN

Sesuai dengan peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pasal 37 yang dimaksud akreditasi adalah proses penilaian terhadap Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilakukan oleh lembaga sertifikasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU)

PT GANESHA INTI PERSADA adalah lembaga mandiri dan independen yang berwenang melakukan sertifikasi / penilaian kesesuaian; adalah perusahaan jasa sertifikasi, beralamat di Komplek Pulogebang Permai Blok F 36 Cakung Jakarta Timur 13950.

2. DEFINISI

2.1. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

2.2. Akreditasi

Rangkaian kegiatan Pengakuan formal yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang menyatakan bahwa suatu lembaga, institusi, laboratorium memiliki kompetensi serta berhak melaksanakan penilaian kesesuaian (UU No. 20 tahun 2014).

2.3. Lembaga sertifikasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (LS PPIU)

Lembaga penilaian kesesuaian pihak ketiga yang menerbitkan sertifikat dengan menerapkan skema sertifikasi PPIU.

2.4. Sertifikasi PPIU

Proses yang berkaitan dengan pemberian sertifikat yang menyatakan bahwa PPIU telah dievaluasi dan dinyatakan memenuhi kriteria PPIU untuk klasifikasi yang telah ditetapkan.

2.5. Evaluasi

Kombinasi fungsi seleksi dan determinasi kegiatan penilaian kesesuaian (SNI ISO/IEC 17065:2012).

2.6. Kriteria PPIU

Dasar penilaian kesesuaian berdasarkan peraturan yang berlaku.

2.7. Transfer Sertifikasi

Pemindahan suatu sertifikasi PPIU yang masih berlaku dari LS PPIU terakreditasi kepada LS PPIU terakreditasi lain untuk tujuan keberlanjutan sertifikasi.

3. TUJUAN

3.1. Peningkatan kinerja secara berkelanjutan dan bertekad untuk :

- 3.1.1. Menyediakan layanan sertifikasi lingkup nasional;
- 3.1.2. Menyediakan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan taat aturan;
- 3.1.3. Mengutamakan kepuasan klien, konsumen, dan pihak lain yang berkepentingan;
- 3.1.4. Menjunjung tinggi ketidakberpihakan, objektivitas, dan bebas konflik kepentingan dalam melakukan kegiatan sertifikasi;
- 3.1.5. Meningkatkan kemampuan karyawan **PT GANESHA INTI PERSADA** secara terus menerus dan menyediakan sumber daya lain yang diperlukan untuk mencapai tujuan di atas
- 3.1.6. Membantu PPIU yang sudah tersertifikasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap jamaah secara konsisten dan adanya kepastian bagi keberangkatan jamaah yang sudah mendaftar

3.2. Adapun mengenai dokumen pelaksanaan ini :

- 3.2.1. Dokumen ini disusun untuk memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) kepada **PT GANESHA INTI PERSADA** yang mewajibkan Lembaga Penilaian Kesesuaian/ Lembaga Sertifikasi untuk menginformasikan mengenai mekanisme sertifikasi yang dijalankan;
- 3.2.2. Memberikan gambaran mekanisme sertifikasi kepada pihak calon klien maupun klien bersertifikat;
- 3.2.3. Bersama dengan permohonan sertifikasi, dokumen penawaran, dan aturan penggunaan logo dan tanda sertifikat yang diterbitkan dan disyaratkan

oleh **PT GANESHA INTI PERSADA** menjadi bentuk syarat dan ketentuan Perjanjian Kerjasama Sertifikasi antara **PT GANESHA INTI PERSADA** dengan pihak – pihak terkait;

3.2.4. Menerangkan hak, tanggung jawab, tugas dan lingkup bisnis **PT GANESHA INTI PERSADA**

4. SISTEM SERTIFIKASI PPIU

- 4.1. Sistem Sertifikasi PPIU ditetapkan oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada dengan pertimbangan agar kesesuaian Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh yang dinyatakan melalui Sertifikat sertifikasi PPIU yang diterbitkan dapat dipertahankan oleh Klien. Pelaksanaan Sertifikasi PPIU diuraikan pada Skema Sertifikasi LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada.
- 4.2. Jenis bidang usaha Sistem Sertifikasi PPIU, LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada menggunakan Sistem Sertifikasi PPIU yang ditetapkan oleh instansi pemerintah (Kemenag) yang memberlakukan standar/ketentuan tersebut sebagai persyaratan minimum yang harus dipenuhi.

5. KETENTUAN UMUM

Kegiatan Sertifikasi PPIU mencakup kegiatan:

- a. Asesmen awal untuk menilai kesesuaian PPIU terhadap ketentuan standar/ketentuan yang diacu.
- b. Tinjauan dan keputusan sertifikasi.
- c. Surveilan (jika disyaratkan) untuk menilai apakah kesesuaian PPIU dapat dipertahankan.

6. KETENTUAN UNTUK SERTIFIKASI PPIU

- 6.1. Klien yang telah memiliki Sertifikat PPIU harus menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh secara konsisten dengan persyaratan Sertifikasi PPIU yang berlaku. Klien tersebut harus memberikan akses bagi petugas LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada atau subkontraknya agar sertifikasi dan surveilan terhadap kesesuaian dengan persyaratan sertifikasi PPIU dapat dilaksanakan
- 6.2. Ketentuan yang harus dipenuhi oleh Klien yang telah memiliki Sertifikat PPIU antara lain:
 - a. Memelihara rekaman dari semua keluhan/pengaduan konsumen/ pelanggan yang berkaitan dengan PPIU Selanjutnya PPIU dan melakukan

tindakan perbaikan yang sesuai untuk penyelesaian keluhan/pengaduan tersebut. Rekaman tersebut harus tersedia jika diperlukan oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada

- b. Setiap saat memenuhi persyaratan Sertifikasi PPIU
- c. Hanya mengklaim yang telah disertifikasi sesuai dengan ruang lingkup Sertifikat PPIU yang dimilikinya.
- d. Membayar segala biaya yang timbul dari proses sertifikasi dan atau surveilan sehubungan dengan Sertifikasi PPIU
- e. Tidak menggunakan Sertifikat PPIU atau tanda Kesesuaian dalam suatu cara yang merusak reputasi Sertifikasi PPIU, dan tidak diperbolehkan untuk membuat pernyataan yang dipertimbangkan oleh LSPPIU adalah tidak benar, serta harus segera mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki penggunaan / pernyataan yang tidak benar.
- f. Apabila terjadi pencabutan Sertifikat PPIU, Klien yang bersangkutan harus segera menghentikan promosi dengan menggunakan logo dan tanda kesesuaian yang telah dicabut Sertifikat nya dan mencabut seluruh bahan iklan yang berisikan pengacuan ke Sertifikasi PPIU.
- g. Menjelaskan dalam seluruh kontrak dengan pelanggan bahwa Sertifikat PPIU tidak dapat dianggap sebagai sesuatu yang mengurangi tanggung jawab kontrak antara pemilik sertifikat dengan pelanggannya dalam Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh yang konsisten sesuai standar/ketentuan yang berlaku. Walaupun Sertifikat PPIU merupakan indikasi dari kemampuan Klien untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umroh yang konsisten sesuai standar, hal ini tidak dapat dianggap sebagai jaminan oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada bahwa Klien yang telah memiliki sertifikat PPIU selalu dapat memelihara tingkat unjuk kerja tertentu;
- h. Mematuhi persyaratan LSPPIU PT Ganesha Inti Persada mengenai Sertifikat PPIU di media komunikasi seperti dokumen, brosur, atau iklan.
- i. Menjelaskan dalam seluruh kontraknya dengan pelanggan bahwa pengaturan klaim (keluhan) antara pemilik sertifikat dan pelanggannya bukan merupakan tanggung jawab maupun berada di bawah kendali LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada

- 6.3. Sertifikat PPIU akan diberikan dan penggunaannya dapat diteruskan dengan ketentuan bahwa Calon Klien atau Klien yang telah memiliki Sertifikat PPIU sbb:
 - a. Memenuhi persyaratan Sertifikasi PPIU
 - b. Membayar biaya jasa sertifikasi sesuai dengan tagihan yang diterbitkan oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada
 - c. Melaksanakan tindakan koreksi seperti yang dipersyaratkan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada
- 6.4. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada mempublikasikan prosedur ini untuk permohonan Sertifikat PPIU dan kondisi dimana Sertifikat PPIU dapat diterbitkan, ditolak, diperluas, dikurangi, ditangguhkan, dibatalkan atau dicabut;
- 6.5. Ruang lingkup Sertifikasi PPIU: "Sertifikasi PPIU yang diatur oleh Kementerian Agama dan tidak berlaku untuk PPIU diluar kegiatan tersebut"
- 6.6. Seluruh informasi yang diperoleh LSPPIU dalam men-sertifikasi PPIU Klien diklarifikasikan sebagai rahasia dan ditangani secara ketat dengan dasar "hanya untuk yang berkepentingan". Informasi tersebut tidak akan diungkapkan tanpa adanya persetujuan tertulis dari Pemohon atau Klien yang telah memiliki Sertifikat PPIU, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. URUTAN PROSES SERTIFIKASI PPIU

Urutan proses kegiatan sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah secara umum dijelaskan di bawah ini :

- 7.1. Pengajuan permohonan sertifikasi oleh klien; dengan menggunakan surat permohonan Form LSM 30003 dan melampirkan persyaratan dokumen lainnya yang ditetapkan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada;
- 7.2. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada menindaklanjuti permohonan yang diajukan oleh Klien dengan melakukan kajian permohonan, meliputi : semua persyaratan untuk Sertifikasi PPIU, kemampuan untuk menjangkau lokasi, kemampuan untuk memahami bahasa setempat (ketersediaan penerjemah);
- 7.3. Penawaran biaya kegiatan sertifikasi;
- 7.4. Persetujuan biaya oleh klien;
- 7.5. Menindaklanjuti setiap perbedaan pemahaman antara klien dan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada;

- 7.6. Penandatanganan perjanjian kerjasama sertifikasi;
- 7.7. Pengembangan program evaluasi sertifikasi;
- 7.8. Memilih dan menunjuk tim evaluator yang berkompeten
- 7.9. Menyusun rencana evaluasi sertifikasi
- 7.10. Pelaksanaan Evaluasi terdiri dari dua tahap, yaitu:
 - a. Audit Kecukupan :

proses yang sistematis, independen dan terdokumensi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara objektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi mulai dari tahapan pemeriksaan kebenaran dokumen, audit kecukupan dokumen dan verifikasi untuk elemen kritis.
 - b. Audit Lapangan: Proses yang sistematis, independen dan terdokumensi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasi secara obyektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi antara dokumentasi dengan penerapan di lapangan. Apabila hasil audit lapangan ditemukan ketidaksesuaian, maka Klien harus melakukan tindakan koreksi dalam jangka waktu sesuai ketetapan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada. Bukti obyektif dari tindakan koreksi harus diverifikasi penerapannya, apabila diperlukan peragaan penerapan di lapangan, maka dapat dilakukan audit tindak lanjut. Apabila tindakan koreksi yang dilakukan Klien tidak efektif, maka permohonan Sertifikat PPIU Klien yang bersangkutan akan ditolak
- 7.11. Untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang, bila ditemukan ketidaksesuaian kategori major dan atau minor, maka Klien diberi waktu untuk menyampaikan tindakan koreksi sesuai dengan waktu yang disepakati. Apabila sampai dengan batas waktu yang disepakati tindakan koreksi tidak disampaikan oleh Klien, maka permohonan Sertifikat Produk akan ditolak
- 7.12. Review/peninjauan terhadap hasil evaluasi dan penetapan keputusan sertifikasi (klasifikasi PPIU)

Proses tinjauan dalam rangka pemberian sertifikat oleh LSPPIU Ganesha Inti Persada didasarkan pada hasil evaluasi yang menunjukkan memenuhi :

 - a. Kelengkapan administrasi yang menyangkut aspek legal;

- b. Ketentuan standar/ketentuan yang berlaku dan atau;
 - c. Sistem Manajemen Mutu PPIU yang diterapkan dapat menjamin konsistensi mutu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh;
- 7.13. Penerbitan sertifikat sertifikasi PPIU
- 7.14. Survailen
- 7.15. Re-sertifikasi

8. SURVAILEN

8.1. Kunjungan survailen dilakukan terhadap PPIU yang tersertifikasi dengan peringkat C (cukup). Kunjungan survailen dilaksanakan 2 kali dalam satu siklus sertifikasi dan paling sedikit satu kali dalam 1 tahun kalendar. Kunjungan survailen pertama dilaksanakan paling lambat 12 bulan setelah tanggal keputusan sertifikasi.

LSPPIU dapat melaksanakan audit lapangan di luar jadwal jika situasi mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap PPIU yang disertifikasi tidak dapat dipertahankan dan atau adanya laporan masyarakat atau arahan dari pemerintah.

8.2. Survailen dilakukan setahun sekali untuk memverifikasi kesinambungan kesesuaian Sistem Manajemen Mutu Klien dengan persyaratan Sertifikasi PPIU yang berlaku. Surat pemberitahuan survailen disampaikan tiga bulan sebelumnya untuk memastikan tanggal dan waktu pelaksanaan pengawasan.

8.3. Apabila Survailen tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang telah disepakati, maka Klien harus mengajukan penundaan Survailen secara tertulis kepada LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada dan memberikan alternatif tanggal pelaksanaannya maksimum 2 (dua) bulan setelah tanggal survailen yang ditetapkan semula. Bila setelah 2 (dua) bulan, Klien belum juga menetapkan tanggal survailen, maka LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada akan mengirimkan surat Peringatan. Bila 1 (satu) bulan setelah surat Peringatan, Klien belum juga menetapkan tanggal survailen, maka LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada akan menangguhkan sertifikat PPIU Klien.

8.4. Bagi Klien yang meminta penundaan pelaksanaan surveilan karena alasan force majeure, LSPPIU akan mempertimbangkan dan memutuskan jangka waktu pelaksanaan surveilan.

8.5. Apabila hasil surveilan ditemukan ketidaksesuaian kategori major dan atau minor, maka Klien diberi waktu untuk menyampaikan rencana tindakan koreksi, tindakan koreksi dan atau analisa penyebab ketidaksesuaian sesuai dengan waktu yang disepakati.

Apabila sampai dengan batas waktu yang disepakati tindakan koreksi, rencana tindakan koreksi dan atau analisa penyebab ketidaksesuaian tidak disampaikan oleh Klien, maka sertifikat yang telah dimiliki Klien dapat ditangguhkan atau dicabut. Bukti obyektif dari tindakan koreksi harus diverifikasi penerapannya, apabila diperlukan peragaan penerapan di lapangan, maka dapat dilakukan audit tindaklanjut.

8.6. Klien yang telah memiliki sertifikat sertifikasi PPIU bertanggung jawab untuk mengambil tindakan sesegera mungkin dan memadai untuk memperbaiki setiap penyimpangan terhadap Ketentuan dan Tata Cara Sertifikasi PPIU dan memberitahukan secara tertulis kepada LSPPIU Ganesha Inti Persada tentang tindakan koreksi yang direncanakan atau yang telah diambil.

8.7. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada harus diberi akses oleh Klien yang telah memiliki Sertifikat sertifikasi PPIU terhadap semua dokumentasi yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu PPIU dan atau semua rekaman yang dihasilkan dalam penerapan sistem manajemen mutu PPIU bagi survailen. Auditor harus memastikan bahwa Klien mampu memperagakan penanganan keluhan dan tindak lanjutnya serta memelihara rekaman mutu terkait.

8.8. Hasil survailen diberitahukan kepada Klien yang telah memiliki Sertifikat sertifikasi PPIU.

9. RE-SERTIFIKASI (SERTIFIKASI ULANG)

9.1. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada akan memberitahu Klien untuk Sertifikasi Ulang PPIU enam bulan sebelum habis masa berlakunya

9.2. Klien yang tidak bermaksud memperpanjang masa berlaku Sertifikat Produk harus menyampaikan secara tertulis kepada Kepala LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada

10. PENGAJUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI

10.1. Calon klien dipersilahkan untuk mengisi formulir Permohonan Sertifikasi dapat diperoleh dengan mengunduh formulir melalui website <http://www.gip->

lspro.com atau secara langsung meminta kepada **PT GANESHA INTI PERSADA**;

- 10.2. Formulir Permohonan Sertifikasi yang telah diisi lengkap beserta persyaratan lampiran permohonan agar dapat dikirimkan melalui :
- E-mail : gip.lspro@gmail.com dan / atau;

PT GANESHA INTI PERSADA
Komplek Pulogebang Permai Blok F 36 Cakung Jakarta Timur 13950

- Alamat Kantor

11. TINJAUAN PERMOHONAN SERTIFIKASI

- 11.1. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada akan mengkaji Formulir Permohonan Sertifikasi yang sudah diisi untuk memastikan bahwa bukti administratif pengajuan dokumen telah lengkap, serta untuk menentukan durasi audit yang diperlukan. Selanjutnya akan menginformasikan penawaran biaya sertifikasi kepada klien;
- 11.2. Penawaran yang disetujui oleh klien akan dilanjutkan kepada Perjanjian Kerjasama Sertifikasi.
- 11.3. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada tidak akan melakukan audit sebelum tersedia Perjanjian Kerjasama Sertifikasi yang ditandatangani LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada dan calon klien.

12. EVALUASI SERTIFIKASI AWAL

- 12.1. Pelaksanaan evaluasi sertifikasi awal dilakukan melalui evaluasi dokumen, rekaman, fasilitas, kompetensi personil terhadap kriteria administrasi, manajemen dan kepatuhan, finansial, sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan kualitas pelayanan;
- 12.2. Tujuan dari evaluasi sertifikasi awal adalah untuk :
 - 12.2.1. Memberikan penilaian dan kelayakan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah;
 - 12.2.2. Mendorong kinerja organisasi klien agar semakin professional, transparan, akuntabel dan sesuai syariat;

- 12.2.3. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang hasil evaluasi sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah.
- 12.3. Kegiatan Sertifikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dilakukan mencakup evaluasi terhadap pemenuhan, sebagai berikut:
 - 12.3.1. Izin operasional
 - 12.3.2. Jaminan keuangan
 - 12.3.3. Perubahan *share holder* (bila ada)
 - 12.3.4. Kepemilikan kantor cabang (bila ada)
 - 12.3.5. Struktur biaya
 - 12.3.6. Proses pendaftaran dan pembatalan Jemaah
 - 12.3.7. Aspek pelayanan; dan
 - 12.3.8. Penanganan pengaduan Jemaah.
- 12.4. Apabila dari hasil evaluasi sertifikasi awal ditemukan hal-hal yang perlu diperbaiki, maka klien wajib melakukan tindakan perbaikan dalam batas waktu yang ditentukan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada

13. HASIL EVALUASI SERTIFIKASI DAN TINDAKAN PERBAIKAN

- 13.1. Hasil evaluasi sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) menggunakan metode penilaian, indikator penilaian terbagi atas 2 (dua) jenis yakni, indikator dominan dan indikator ko-dominan. indikator dominan merupakan indikator penilaian utama yang menjadi persyaratan wajib harus dipenuhi oleh klien untuk dapat memperoleh akreditasi, sedangkan Indikator ko-dominan merupakan indikator penilaian penunjang;
- 13.2. Ketidaksesuaian diterbitkan jika ditemukan tidak dipenuhinya indikator pada pedoman sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah;
- 13.3. Ketidaksesuaian **MAJOR** diterbitkan jika terdapat nilai 0 (nol) pada indikator dominan, klien harus menyampaikan perbaikan dan bukti perbaikan ke PT GANESHA INTI PERSADA untuk dilakukan verifikasi efektifitas perbaikan sebelum dilakukan pengambilan keputusan;
- 13.4. Masa perbaikan untuk ketidaksesuaian **MAJOR** dibatasi paling lama dalam 2 (dua) bulan setelah hari terakhir evaluasi atau sebelum masa berlaku sertifikasinya berakhir (jika kurang dari dua bulan);

- 13.5. Ketidaksesuaian **MINOR** diterbitkan jika terdapat nilai 0 (nol) pada indicator ko-dominan, klien harus menyampaikan rencana perbaikan ke LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada untuk dilakukan verifikasi efektifitas pada evaluasi berikutnya;
- 13.6. Apabila klien tidak menindaklanjuti rencana perbaikan pada evaluasi sertifikasi berikutnya maka LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada harus membekukan status sertifikasi
- 13.7. Dalam pelaksanaan evaluasi survailen, evaluator atau tim evaluator **PT GANESHA INTI PERSADA** akan memastikan seluruh temuan ketidaksesuaian pada evaluasi sertifikasi sebelumnya sudah diverifikasi dan ditutup

14. KAJIAN KEPUTUSAN SERTIFIKASI

- 14.1. Kajian keputusan sertifikasi adalah proses peninjauan oleh Komite Sertifikasi untuk memutuskan apakah klien layak mendapatkan sertifikat, baik sertifikat baru ataupun sertifikat yang diterbitkan ulang karena kegiatan re-sertifikasi, penambahan atau perubahan lingkup sertifikasi, atau kegiatan audit khusus lainnya yang memerlukan penerbitan sertifikat;
- 14.2. Kajian keputusan sertifikasi dilaksanakan oleh **Komite Sertifikasi** yang anggotanya adalah bukan yang melaksanakan evaluasi;
- 14.3. Kajian keputusan sertifikasi berdasarkan :
 - ✓ Rekomendasi dari **Direktur Bina Umrah dan Haji** atas laporan hasil evaluasi sertifikasi
 - ✓ Kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh tim evaluator (laporan evaluasi sertifikasi, hasil verifikasi ketidaksesuaian, dan rekomendasi tim evaluator)

15. SERTIFIKAT

- 15.1. Sertifikat penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIUP yang diterbitkan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan;
- 15.2. Sertifikat usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah akan diterbitkan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada setelah selesainya urutan proses berikut:
 - 15.2.1. Terlaksana evaluasi sertifikasi awal atau evaluasi sertifikasi ulang

(Re-Sertifikasi);

- 15.2.2. Seluruh tindakan perbaikan yang harus dilakukan telah diselesaikan klien dan telah dilakukan verifikasi tindakan perbaikan oleh tim evaluator LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada
- 15.2.3. Mendapat masukan dari **Direktur Bina Umrah dan Haji** menunjukkan hasil yang positif;
- 15.2.4. Hasil keputusan sertifikasi oleh **Komite Sertifikasi** menunjukkan hasil yang positif;
- 15.2.5. Klien melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai **Quotation / Agreement** yang telah disepakati.
- 15.3. Sertifikat yang diterbitkan berjumlah 1 (satu) salinan tercetak (printed). Permohonan salinan tercetak tambahan dapat dilakukan klien secara tertulis kepada LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada dengan biaya tambahan untuk penerbitan sertifikat salinan
- 15.4. Pengiriman sertifikat tercetak oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada kepada klien melalui jasa pengiriman;
- 15.5. Sertifikat penyelenggara perjalanan ibadah umrah(PPIU) merupakan hak milik LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada
- 15.6. Apabila terdapat kondisi yang mengharuskan LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada menarik sertifikat (dikarnakan status pencabutan sertifikat), klien diwajibkan mengembalikan sertifikat usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang dipegangnya kepada LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada

16. EVALUASI SURVAILEN

- 16.1. Evaluasi survailen dilakukan oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada terhadap klien yang terakreditasi dengan peringkat C (cukup)
- 16.2. Evaluasi survailen dilakukan 1 (satu) tahun sekali selama 3 (tiga) tahun masa berlaku sertifikat;
- 16.3. Evaluasi survailen merupakan kewajiban LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada dan klien setelah mendapatkan sertifikat, sebagai bentuk pengawasan berkala terhadap kesesuaian penerapan standar penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang berjalan di organisasi klien;

17. EVALUASI SERTIFIKASI ULANG (RE – SERTIFIKASI)

- 17.1. Evaluasi sertifikasi ulang (re-sertifikasi) adalah evaluasi sertifikasi untuk memperpanjang masa berlaku sertifikat yang akan berakhir. Evaluasi sertifikasi ulang (re-sertifikasi) diawali dengan permohonan sertifikasi ulang oleh klien;
- 17.2. Evaluasi sertifikasi ulang (re-sertifikasi) dilaksanakan sebelum berakhirnya masa berlaku sertifikat;

18. EVALUASI KHUSUS

- 18.1. Evaluasi khusus adalah evaluasi sertifikasi tambahan di luar evaluasi sertifikasi awal, evaluasi sertifikasi pemeliharaan sertifikasi (survailen), dan evaluasi sertifikasi ulang (re-sertifikasi);
- 18.2. Evaluasi khusus dapat dilakukan untuk menindaklanjuti hal-hal sebagai berikut:
 - a. Penyelesaian keluhan yang harus dilakukan melalui evaluasi dengan pemberitahuan singkat (short notice)
 - b. Penambahan atau perubahan lingkup/ peringkat
Contoh pengajuan perubahan peringkat PPIU
- 18.3. Biaya yang muncul dari evaluasi khusus menjadi tanggungan klien yang besarnya diatur dalam perjanjian kerjasama sertifikasi terpisah dan perjanjian kerjasama sertifikasi sebelumnya.

19. PERUBAHAN YANG MEMPENGARUHI VALIDITAS PROSES SERTIFIKASI

- 19.1. PPIU harus memenuhi semua persyaratan acuan yang diatur dalam peraturan Menteri Agama dan keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- 19.2. Jika peraturan Menteri Agama dan keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengalami revisi atau perubahan maka bila diperlukan kementerian Agama akan menetapkan masa transisi penerapannya.
- 19.3. PPIU Wajib melakukan perubahan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan tentang masa transisi yang ditetapkan oleh kementerian Agama.
- 19.4. Dalam hal terjadi perubahan yang mempengaruhi pemenuhan terhadap persyaratan acuan yang ditetapkan, PPIU wajib memberitahu secara tertulis

kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada

- 19.5. PPIU wajib memberitahukan secara tertulis tanpa menunda kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada apabila ada perubahan terkait (lokasi, struktur, Manajemen, SDM dll) yang berpengaruh terhadap layanan yang disediakan dengan melampirkan surat keputusan perubahan PPIU yang dikeluarkan oleh kementerian Agama
- 19.6. LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada akan memutuskan apakah perubahan yang diinformasikan memerlukan evaluasi sertifikasi khusus;
- 19.7. Kelalaian klien dalam menginformasikan perubahan sebagaimana dijelaskan diatas dapat menyebabkan penangguhan sertifikasi sampai dengan pencabutan sertifikasi.

20. PENAMBAHAN ATAU PERUBAHAN LINGKUP / PERINGKAT SERTIFIKASI

- 20.1. Penambahan atau perubahan lingkup / peringkat sertifikasi adalah proses menambah lingkup / peringkat sertifikasi (*contoh : pengajuan perubahan peringkat akreditasi dari C ke akreditasi B*)
- 20.2. Klien dapat mengajukan penambahan atau perubahan lingkup / peringkat sertifikasi kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada secara tertulis selama sertifikat masih berlaku;
- 20.3. Hasil evaluasi terhadap permohonan penambahan atau perubahan lingkup / peringkat sertifikasi serta persetujuannya disampaikan oleh LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada beserta dengan penawaran harga dan draft perubahan perjanjian kerjasama sertifikasi. Jika disetujui oleh klien maka dilanjutkan dengan evaluasi sertifikasi oleh tim evaluator untuk ruang lingkup yang baru;
- 20.4. Pelaksanaan evaluasi sertifikasi dapat bersamaan dengan pelaksanaan evaluasi survailen;
- 20.5. Keputusan penambahan atau perubahan lingkup / peringkat sertifikasi akan diberikan, apabila hasil evaluasi sertifikasi oleh **Komite Sertifikasi** memutuskan untuk diberikan penambahan atau perubahan lingkup / peringkat sertifikasi tersebut.

21. PEMBEKUAN DAN PENARIKAN SERTIFIKAT

- 21.1. LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada berhak melakukan pembekuan sertifikat dan

- penarikan sertifikat dikarenakan beberapa kondisi yang terjadi;
- 21.2. Kondisi pembekuan sebagaimana yang disebutkan diatas antara lain :
 - 21.2.1. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang disertifikasi gagal secara total;
 - 21.2.2. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tersertifikasi dengan peringkat C (cukup) tidak bersedia dilakukan evaluasi sertifikasi pengawasan berkala (evaluasi sertifikasi survailen);
 - 21.2.3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tersertifikasi dengan peringkat C (cukup) tidak melaksanakan pembayaran kegiatan evaluasi pengawasan berkala (evaluasi survailen);
 - 21.2.4. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) tidak bersedia dilakukan evaluasi sertifikasi khusus;
 - 21.2.5. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang disertifikasi telah meminta pembekuan secara sukarela;
 - 21.2.6. Izin penyelenggaraan PPIU dibekukan oleh Kementerian Agama.
 - 21.3. Kondisi pencabutan sebagaimana yang disebutkan diatas antara lain :
 - 21.3.1. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang disertifikasi terbukti melanggar hukum yang telah ditetapkan oleh instansi berwenang;
 - 21.3.2. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tersertifikasi tidak dapat menindaklanjuti pembekuan yang dilakukan oleh LS PPIU dengan perbaikan yang sesuai;
 - 21.3.3. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang tersertifikasi meminta pencabutan sertifikat PPIU secara sukarela
 - 21.3.4. Izin penyelenggaraan PPIU di cabut oleh Kementerian Agama
 - 21.4. Batas waktu penangguhan sertifikasi oleh LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada adalah selama 3 (tiga) bulan, dan dalam masa tersebut klien dilarang menggunakan hak sertifikasi, termasuk pernyataan kepada publik mengenai sertifikasi usahanya, dan termasuk publikasi peringkat akreditasi kepada publik;
 - 21.5. Apabila selama masa penangguhan sertifikasi kondisi diatas yang tidak dapat terlaksana, maka LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada akan menarik sertifikat usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah klien;
 - 21.6. **PT GANESHA INTI PERSADA** akan mempublikasikan perihal penangguhan

dan penarikan sertifikat melalui website <http://www.gip-lspro.com>.

22. PUBLIKASI PEMEGANG SERTIFIKAT

- 22.1. **PT GANESHA INTI PERSADA** mewajibkan klien yang telah mendapatkan sertifikat penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) untuk mempublikasikan sertifikatnya sekurang - kurangnya dengan memasang sertifikat di lokasi organisasi yang mudah dilihat oleh umum;
- 22.2. Klien dapat melakukan publikasi lain di luar yang disebutkan di atas, tetapi publikasi yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi yang diberikan dan hasil sertifikasi yang diperoleh;
- 22.3. Publikasi oleh klien yang menyalahi lingkup sertifikasi dan/atau tidak sesuai dengan hasil sertifikasi yang diperoleh dapat menyebabkan LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada melakukan penangguhan dan/atau penarikan sertifikat yang telah diberikan;
- 22.4. Klien yang sudah memiliki sertifikat standar usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah memiliki hak untuk mempublikasikan sertifikasinya dengan tidak memuat pernyataan menyesatkan berkenaan dengan sertifikasinya dan yang tidak membuat LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada reputasi dan kepercayaan publik.

23. PEMINDAHAN (TRANSFER) SERTIFIKASI.

TATA CARA TRANSFER SERTIFIKAT

- a) Permintaan pemegang sertifikat PPIU:
 1. Bukan atas dasar persaingan tidak sehat
 2. Tetap menjamin terjaganya integritas dan kredibilitas sertifikasi
 3. Apabila melanggar point 1 dan 2 diatas maka LSPPIU pemberi transfer menyampaikan keluhan kepada KAN atas kinerja LSPPIU penerima transfer untuk ditindaklanjuti
 4. Berdasarkan surat permohonan transfer sertifikat dari PPIU pemohon, personel yang kompeten dari LS PPIU penerima transfer harus mengkaji permohonan transfer sertifikat dalam bentuk kajian dokumentasi atau jika diperlukan dilakukan evaluasi lapangan.
 5. Transfer sertifikat diajukan oleh pemegang sertifikat PPIU kepada LS PPIU yang dikehendaki dengan tembusan kepada direktur akreditasi KAN dan

kementrian agama. Dan apabila proses transfer telah menghasilkan keputusan sertifikasi, maka PPIU harus melaporkan secara tertulis kepada KAN dan kementrian agama terhitung 6 hari kerja sejak keluarnya keputusan sertifikasi.

6. Kajian dokumentasi transfer sertifikat harus mencakup:
 - a. Status adanya ketidaksesuaian dari sertifikasi sebelumnya
 - b. Status pembekuan/pencabutan

Jika ditemukan poin a dan b tersebut diatas maka LS PPIU penerima harus menolak permohonan transfer sertifikat tersebut

- c. Validitas sertifikasi
- d. Laporan evaluasi, reevaluasi dan surveillance

Jika informasi tersebut tidak ditemukan, maka PPIU harus diperlakukan sebagai klien baru

- e. Catatan keluhan yang diterima dan tindak lanjut yang dilakukan
- f. Tahapan siklus sertifikasi
- g. Informasi kepatuhan hukum PPIU pemohon

7. Apabila LS PPIU penerima transfer tidak mendapatkan informasi yang memadai dari LSPPIU penerbit sertifikat awal maka evaluasi lapangan harus dilakukan.
8. Apabila tidak ada kesesuaian dan potensi masalah yang diidentifikasi dalam kajian sebelum transfer sertifikat dilakukan LSPPIU penerima dapat menerbitkan sertifikat dengan mengikuti aturan keputusan sertifikasi normal. Program sertifikasi harus mengacu kepada program sertifikasi awal.

b) LSPPIU dicabut akreditasinya oleh KAN

1. LS PPIU yang telah dicabut akreditasinya, berkewajiban untuk mentransfer sertifikasi PPIU dengan persetujuan antara PPIU, LSPPIU pemberi transfer, LS PPIU penerima transfer
2. Berdasarkan surat persetujuan butir (1) diatas personel yang kompeten dari LS PPIU penerima transfer harus mengkaji permohonan transfer sertifikat dalam bentuk kajian dokumentasi atau jika diperlukan dilakukan evaluasi lapangan.
3. Tatacara selanjutnya mengikuti ketentuan huruf a angka 5-8
Segala biaya yang menyertai transfer sertifikasi PPIU karena permintaan PPIU, jika transfer karena pencabutan akreditasi, maka dibebankan pada LSPPIU

yang dicabut akreditasinya

24. PENGGUNAAN LOGO DAN TANDA SERTIFIKASI

- 24.1. Klien yang telah disertifikasi oleh **LSPPIU PT. GIP**, berhak untuk membubuhkan logo dan tanda kesesuaian/sertifikasi pada media promosi, interior atau eksterior bangunan, situs web, kertas tulis (kop surat, pernyataan, laporan, brosur, kartu nama, amplop atau hal lain) yang relevan dengan ruang lingkup yang telah disertifikasi oleh **LSPPIU PT. GIP**
- 24.2. Logo dan tanda kesesuaian yang dilakukan harus sesuai dengan lingkup sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) klien;
- 24.3. Penggunaan tanda bintang/peringkat adalah termasuk penggunaan logo sertifikasi;
- 24.4. Penggunaan tanda bintang/peringkat yang tidak sesuai dengan aturan logo (bintang/peringkat lebih rendah atau lebih tinggi) dianggap menyalahi dan sebagai bentuk perbaikan harus segera memperbaikinya;
- 24.5. **LSPPIU PT. GIP** akan melakukan pemeriksaan terhadap penggunaan logo sertifikasi pada setiap evaluasi survailen klien. Ketidaksesuaian penggunaan logo sertifikasi wajib diperbaiki oleh klien dengan segera;
- 24.6. Penggunaan logo dan tanda kesesuaian/sertifikasi yang digunakan oleh klien diatur lebih lanjut dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**.

25. RUANG LINGKUP SERTIFIKASI

- 25.1. Sertifikasi terhadap PPIU yang diatur oleh kementerian agama dan tidak berlaku untuk PPIU diluar kegiatan tersebut.

Evaluasi sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilakukan di seluruh area kerja (departemen) yang terkait dengan dokumen, rekaman, fasilitas, kompetensi personil terhadap kriteria administrasi, manajemen dan kepatuhan, finansial, sarana dan pra sarana, sumber daya manusia dan kualitas pelayanan;

26. METODE EVALUASI SERTIFIKASI

- 26.1. Setiap pernyataan hasil evaluasi sertifikasi yang dikeluarkan oleh LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dalam bentuk laporan hasil evaluasi sertifikasi atau sertifikat didasarkan pada proses pengambilan sampel, oleh karenanya LS

PPIU PT. Ganesha Inti Persada tidak menjamin atau menyatakan bahwa seluruh kegiatan di dalam organisasi klien sesuai secara sepenuhnya dengan standar evaluasi sertifikasi;

26.2. Terdapat unsur ketidakpastian dalam metode evaluasi sertifikasi yang dilakukan oleh LSPPIU PT. Ganesha Inti Persada.

27. KERAHASIAAN

27.1. LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dan seluruh personil yang bekerja untuk dan/atau atas namanya wajib menjaga kerahasiaan terhadap proses sertifikasi yang dilakukan kepada organisasi klien;

27.2. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 23 mencakup, tetapi tidak terbatas pada:

- a. Data- data pengamatan audit;
- b. Hasil audit;
- c. Catatan lain terkait keputusan sertifikasi;
- d. Komunikasi antara LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dengan klien.

27.3. Kerahasiaan yang dimaksud dalam poin 3.2 tidak berlaku apabila diminta oleh hukum, badan akreditasi, atau pihak lain yang telah mendapatkan persetujuan dari organisasi klien;

27.4. Kewajiban terkait kerahasiaan akan tetap berlaku meskipun setelah pemutusan kontrak.

28. KEBERPIHAKAN

28.1. Kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **PT GANESHA INTI PERSADA** tidak memihak salah satu pihak, bebas dari ancaman konflik kepentingan, opini pribadi, kekeluargaan, dan ancaman intimidasi untuk memberi sertifikasi yang meyakinkan;

28.2. Untuk menjaga ketidakberpihakan, putusan lembaga sertifikasi mendasari pada bukti objektif pengamatan di lapangan dan putusan tidak dipengaruhi oleh kepentingan lain.

29. HAK DAN KEWAJIBAN (PT GANESHA INTI PERSADA DAN ORGANISASI KLIEN)

29.1. KEWAJIBAN PT GANESHA INTI PERSADA

29.1.1. Melakukan kegiatan penilaian (evaluasi sertifikasi) pada klien sesuai jangka waktu yang dipersyaratkan oleh aturan sertifikasi,

menggunakan kriteria / standar audit sesuai jenis sertifikasi;

- 29.1.2. Menugaskan tim evaluator yang kompeten untuk melakukan evaluasi sertifikasi;
- 29.1.3. Menginformasikan laporan hasil evaluasi sertifikasi dan lembar ketidaksesuaian kepada klien setelah selesainya proses audit;
- 29.1.4. Menerbitkan sertifikat penyelenggara perjalanan ibadah umrah, setelah mendapat masukan dari **Direktur Bina Umrah dan Haji** dan dilakukan evaluasi oleh **Komite Sertifikasi** terhadap laporan hasil evaluasi sertifikasi dari **Tim Evaluator**;
- 29.1.5. Menginformasikan organisasi klien apabila terdapat perubahan dalam persyaratan sertifikasi;
- 29.1.6. Mempublikasikan daftar klien bersertifikat dalam website <http://www.gip-lspro.com> dan informasi lainnya sesuai kesepakatan dengan klien bersertifikat;
- 29.1.7. Menjaga kerahasiaan data klien bersertifikat, data audit dan hasil audit;
- 29.1.8. Menjaga objektivitas dan ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi;
- 29.1.9. Menjawab segala bentuk keluhan dari klien bersertifikat termasuk banding klien bersertifikat terhadap hasil audit atau keputusan sertifikasi.

29.2. **HAK PT GANESHA INTI PERSADA**

- 29.2.1. Menerima pembayaran dari klien sesuai **Quotation / Agreement** yang telah disepakati;
- 29.2.2. Menanggihkan, menarik (pencabutan) dan memulihkan proses sertifikasi klien bersertifikat apabila terjadi kondisi yang mewajibkan **LSPPIU PT. GIP** untuk melakukan hal tersebut;
- 29.2.3. Tidak bertanggung jawab terhadap seluruh kerusakan, kehilangan, biaya, klaim, ataupun konsekuensi lain yang timbul akibat dari kerusakan / kegagalan jasa penyelenggara perjalanan ibadah umrah, atau standar penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang berjalan pada klien.

29.3. **KEWAJIBAN KLIEN**

- 29.3.1. Memelihara standar penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang telah

- memperoleh sertifikat dari LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada;
- 29.3.2. Bertanggung jawab terhadap segala bentuk kerusakan / kegagalan produk, jasa, atau standar penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang berjalan di klien;
 - 29.3.3. Melakukan pembayaran atas biaya sertifikasi sesuai **Quotation / Agreement** yang telah disepakati;
 - 29.3.4. Menerima kedatangan tim evaluator LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada untuk melakukan kegiatan evaluasi sertifikasi rutin atau evaluasi sertifikasi khusus serta memberikan akses kepada evaluator LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada untuk melakukan pemeriksaan sistem termasuk akses ke semua dokumen klien mencakup : evaluasi dokumen, rekaman, fasilitas, kompetensi personel terhadap kriteria administrasi, manajemen, dan kepatuhan, finansial, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan;
 - 29.3.5. Mengakomodasi kehadiran pengamat (observer) dan evaluator dalam masa pelatihan (*auditor in training*) yang berkunjung bersama tim evaluator LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada pada saat kegiatan evaluasi sertifikasi, baik pengamat yang merupakan personil dari LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada ataupun dari **Kementerian Agama** dan dari **Komite Akreditasi Nasional (KAN)**;
 - 29.3.6. Melakukan tindakan perbaikan atas hasil evaluasi sertifikasi yang dilakukan LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada sesuai jangka waktu yang ditentukan;
 - 29.3.7. Menginformasikan kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada tanpa penundaan setiap melakukan perubahan yang signifikan terhadap produk, jasa, sistem atau keadaan lain, yang dapat mempengaruhi keabsahan sertifikasi;
Perubahan yang dimaksud misalnya, tetapi tidak terbatas pada
 - Perubahan Lokasi;
 - Lokasi Tambahan;
 - Perubahan Proses;
 - Perubahan Jenis Usaha;

- Perubahan Kepemilikan;
- Perubahan Lingkup Sertifikasi;

29.4. HAK KLIEN

29.4.1. Mendapatkan informasi hasil evaluasi sertifikasi dalam bentuk laporan hasil evaluasi sertifikasi dan lembar ketidaksesuaian dari evaluator LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada

29.4.2. Mendapatkan sertifikat penyelenggara perjalanan ibadah umrah;

29.4.3. Menerima dan menggunakan logo sertifikasi sesuai aturan penggunaan logo sebagaimana diatur dalam **Aturan Penggunaan Logo dan Tanda Sertifikasi**

30. BIAYA

30.1. Biaya yang diuraikan dalam **Quotation / Agreement** yang disampaikan kepada klien, Biaya tersebut berdasarkan pada komponen biaya yang ditetapkan pada saat mengajukan penawaran oleh LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada

30.2. LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada memiliki hak untuk menaikkan biaya selama masa sertifikasi, dan dalam memberikan kenaikan biaya, akan mendiskusikan dengan klien untuk saling disepakati;

30.3. Biaya yang timbul dalam proses sertifikasi ditinjau berdasarkan hal-hal sebagai berikut: persyaratan standar usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang sesuai; ukuran dan kompleksitas, teknologi dan regulasi; penggunaan tenaga eksternal; akomodasi, kehadiran pengamat (evaluator akreditasi atau calon evaluator), jumlah tapak / site; ruang lingkup; hasil evaluasi sertifikasi sebelumnya untuk klien re-sertifikasi. Perhitungan biaya mengacu pada sistem hari orang kerja (HOK);

30.4. Biaya tambahan akan diajukan untuk kerja tambahan yang tidak termasuk dalam **Perjanjian Kerjasama Sertifikasi** yang telah disetujui LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dan klien. Biaya tambahan ini diajukan untuk kegiatan keperluan khusus (evaluasi sertifikasi khusus dan / atau evaluasi sertifikasi sewaktu- waktu), kunjungan pengawasan berkala tambahan yang diperlukan yang tidak tercantum dalam jadwal;

31. LIABILITY

31.1. Setiap kegiatan operasional LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dicover oleh dana pertanggungan dalam bentuk jaminan deposit/cadangan dana dalam rekening koran. Jaminan deposit/cadangan dana dalam rekening koran. ini menjamin profesi dengan tanggung jawab / tuntutan tanggung gugat perdata dari klien atau dari pihak ketiga yang timbul dari kelalaian profesi dari karyawan LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada

32. FORCE MAJEURE – KEADAAN KAHAR

- 32.1. Keadaan Kahar atau *Force Majeur* adalah keadaan yang tidak terduga akibat dari adanya bencana alam;
- 32.2. LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada, maupun klien tidak dikenai kewajiban dalam hal apapun apabila tidak dapat melakukan kewajibannya sesuai yang tertera pada dokumen aturan pelaksanaan ini (ataupun pada perjanjian kerjasama sertifikasi) bila merupakan akibat keadaan kahar (*force majeure*);
- 32.3. LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dan klien akan melakukan komunikasi lebih lanjut mengenai penyelesaian kewajiban yang tertunda dikarenakan keadaan kahar ini.

33. ANTI SUAP

- 33.1. Penyuapan yaitu tawaran atau penerimaan hadiah, pinjaman, biaya, hadiah atau keuntungan lainnya, ke atau dari siapapun sebagai bujukan untuk melakukan sesuatu yang tidak jujur, ilegal, atau pelanggaran kepercayaan di dalam melaksanakan kegiatan bisnis;
- 33.2. Berdasarkan prinsip ketidakberpihakan, LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada bertanggungjawab untuk mencegah dan menghindar dari segala bentuk potensi suap dan / atau menyuap dari dan / atau kepada klien dan pihak lainnya;
- 33.3. Kebijakan anti suap mengatur LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada untuk seluruh karyawan, auditor dan tenaga ahli teknis dan / atau pihak berkepentingan lainnya;
- 33.4. Perilaku yang tidak dapat diterima antara lain:
- 33.4.1. Menerima setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) yang menghasilkan keuntungan pribadi atau keuntungan kepada penerima

atau orang atau badan yang terkait dengan mereka;

- 33.4.2. Meminta sebuah bujukan (imbalan finansial atau lainnya) dari setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan;
- 33.4.3. Menawarkan setiap bujukan (imbalan keuangan atau lainnya) untuk setiap orang sebagai imbalan untuk memberikan beberapa bantuan;
- 33.4.4. Pemberian hadiah yang dapat mempengaruhi keputusan sertifikasi.

34. KODE ETIK

- 34.1. Kegiatan bisnis LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada didasarkan pada reputasi LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada klien bersertifikat, Konsumen dari klien bersertifikat dan kelompok yang lebih luas dari para stakeholder secara keseluruhan mengandalkan LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada untuk bertindak independen, beretika dan tidak memihak
- 34.2. LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua karyawan, sub-kontraktor, anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan perwakilan resmi mematuhi kode etik yang telah ditetapkan dengan melaksanakan praktek kerja yang baik dan berperilaku sesuai standar profesional yang tinggi. Tindakan atau perilaku profesional sangat penting untuk keberhasilan bisnis LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada
- 34.3. Bila, teridentifikasi kemungkinan pelanggaran kode etik, penyelidikan yang tepat akan dilakukan oleh Manajemen **PT GANESHA INTI PERSADA**. Pihak yang melakukan penyelidikan adalah personil yang independen dan bukan dari personil yang telah menyebabkan kemungkinan pelanggaran tersebut. Temuan akurat berdasarkan dari bukti yang diperoleh bersama-sama dengan rekomendasi akan dilaporkan kepada Pimpinan Manajemen;
- 34.4. **KODE ETIK UMUM :**
 - 34.4.1. Bertindak dengan keadilan, kejujuran dan integritas setiap saat dan mematuhi Kode Etik dan Kebijakan Anti Suap;
 - 34.4.2. Bertindak sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini serta praktek dari perusahaan;
 - 34.4.3. Bekerja dengan aman, menegakkan kebijakan kesehatan & keselamatan dan praktik perusahaan;
 - 34.4.4. Berkomunikasi dengan jelas, efektif dan terbuka;

- 34.4.5. Melindungi semua informasi rahasia dan bertindak sesuai dengan perjanjian kerjasama sertifikasi;
- 34.4.6. Bertanggung jawab atas seluruh tindakan yang dilakukan;
- 34.4.7. Memperlakukan kolega, klien dan stakeholder lainnya pada tingkat yang sesuai dari pertimbangan dan rasa hormat;
- 34.4.8. Menghormati keyakinan, hati nurani dan keragaman dalam arti yang luas
- 34.4.9. Menghindari perilaku yang dapat dianggap sebagai pelecehan, intimidasi, eksploitasi atau intimidasi;
- 34.4.10. Menjaga reputasi dan aset perusahaan.

35. BANDING DAN KELUHAN

- 35.1. Banding adalah proses yang dilakukan oleh klien kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada apabila hasil evaluasi sertifikasi tidak dapat diterima oleh klien. Banding diajukan secara tertulis oleh klien kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada
- 35.2. Informasi banding yang diterima LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada segera ditindaklanjuti dengan membentuk tim *ad hoc* untuk meninjau informasi banding. Personil yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan yang melakukan evaluasi sertifikasi dan membuat keputusan sertifikasi. Hasil dari penanganan banding akan disampaikan secara resmi kepada klien oleh LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada.
- 35.3. Keluhan diterima oleh LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada dari pihak yang berkepentingan terhadap kinerja LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada di dalam melaksanakan sertifikasi penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Keluhan diajukan secara tertulis oleh klien kepada LS PPIU PT. Ganesha Inti Persada
- 35.4. Pengajuan banding ataupun keluhan sebagaimana yang disebutkan di atas ditujukan kepada **PIHAK PERTAMA** dengan alamat email cs.lsppiu.gip@gmail.com