

Tentang  
**PELAYANAN**  
**PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING LISTRIK, TELEPON DAN ISI ULANG VOUCHER TELEPON**  
Antara  
**PT. ARINDO PRATAMA**  
Dengan

(PATRIA) - .....

Pada hari ini, ..... Tanggal ..... Bulan ..... Tahun Dua Ribu Sepuluh (...-2010), kami yang bertandatangan dibawah ini :  
**PT. ARINDO PRATAMA**, diwakili oleh **TETUKO MUSTOFA AHYAR** selaku **Direktur Utama** berdasarkan Akta Notaris Leontine Aggasurya, SH Nomor 38 tanggal 22-01-2007 dan Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor W8-00988 HT.01.01 TH 2007 tanggal 18-04-2007, berkantor Jl. Matraman No. 11, Bandung, yang selanjutnya dalam perjanjian ini disebut **PIHAK PERTAMA**.

....., diwakili oleh ..... selaku **Penanggung Jawab**  
berdasarkan KTP No. .... beralamat / berkantor di .....  
..... selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Terlebih dahulu dijelaskan hal-hal sebagai berikut :

1. Memperhatikan proses pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Tagihan Bulanan Rekening Listrik, Rekening Telepon dan Penjualan Voucher Elektronik sesuai mekanisme Payment Point Online Bank (PPOB) yang dilakukan bersama oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, PT. TELKOM, PT Bank BNI 46 Tbk dan PT Bank Jateng.
2. Memperhatikan perjanjian kerjasama antara PT. Bank Jateng dengan PT. Arindo Pratama tentang Pelayanan Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Bulanan.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA sepakat untuk mengadakan kerjasama mengenai **PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK, REKENING TELEPON DAN PENJUALAN VOUCHER (ISI ULANG) ELEKTRONIK DLL** dari pelanggan PT. PLN (Persero) dan PT. TELKOM, DLL dengan ketentuan sebagaimana tercantum pada pasal-pasal dibawah ini :

**Pasal 1**  
**TUJUAN**

PIHAK KESATU memberi tugas kepada PIHAK KEDUA untuk melaksanakan "Pelayanan Penerimaan Uang Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Bulanan pelanggan PT. PLN (Persero) untuk disetorkan / ditransfer kepada PIHAK KESATU di wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah, Jawa Barat, Jawa Timur dan DI Yogyakarta, pelayanan penerimaan uang pembayaran Tagihan Rekening Telepon Bulanan PT. TELKOM dan Penjualan Voucher Elektronik".

**Pasal 2**  
**PERSYARATAN UMUM**

Dalam melaksanakan pekerjaan dimaksud dalam Pasal 1, PIHAK KEDUA akan tunduk pada ketentuan dan persyaratan Pelayanan Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Bulanan dari pelanggan PT. PLN (Persero), Tagihan Rekening Telepon Bulanan dari PT. TELKOM juga Penjualan Voucher Elektronik, sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan yang ditentukan oleh PIHAK KESATU.

**Pasal 3**  
**KETENTUAN TEKNIS**

PIHAK KEDUA wajib melakukan pekerjaan dimaksud dalam Pasal 1, dengan sebaik-baiknya, menurut ketentuan dan syarat teknis sebagai berikut :Melaksanakan pelayanan Penerimaan Uang Pembayaran Tagihan Rekening Listrik dan Tagihan rekening Telepon Bulanan dari pelanggan PT. PLN (Persero) dan PT. TELKOM, Vulsa Elektronik, PDAM, Leasing Sepeda Motor dll di tempat pembayaran yang dikelola PIHAK KEDUA. Pelayanan penerimaan uang pembayaran tagihan rekening listrik dan Tagihan rekening Telepon bulanan dari pelanggan PT. PLN (Persero) dan PT. TELKOM yang bersifat tagihan tunggakan, dimulai dari hari kerja berikutnya setelah masa tagihan bulan berjalan sampai pada tanggal terakhir setiap bulannya.Loket pelayanan penerimaan pembayaran dibuka setiap hari kalender, dimulai dari pukul **07.00 s/d 22.00** waktu setempat, kecuali ditentukan lebih lanjut oleh PT. Bank Jateng. Pada lokasi 1 (satu) tempat pembayaran (Payment Point /PP) dapat dibuka lebih dari 1 (satu) loket pelayanan dan pada 1 (satu) loket diharapkan rata-rata bisa melayani maksimum sebanyak 5.000 pelanggan baik secara sendiri maupun kolektif.Dalam melaksanakan tugas tersebut pada ayat1 di atas, petugas pelayanan pembayaran tagihan rekening listrik, wajib melaksanakan tugasnya sesuai dengan etika pelayanan sebagai berikut : Sikap Petugas Pelayanan Pembayaran Tagihan Rekening Listrik, Rekening telepon dan Penjualan Voucher elektronik :

Memulai kerja dengan terlebih dahulu membaca do'a.Berpakaian rapi, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan, lengkap dengan tanda pengenal dan surat tugas dari pengelola PP. Penampilan menarik, bersih, rapih, sopan dan ramah dengan berprinsip 5S, yaitu Salam, Senyum, Santun, Sabar serta Simpati. Menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik dan benar. Etika Pelayanan Petugas Pembayaran Tagihan Rekening Listrik Rekening telepon dan Penjualan Voucher elektronik: Mengucapkan salam dengan senyum, santun dan sabar. Meminta rekening terbayar bulan sebelumnya dari pelanggan atau kartu pelanggan,

kartu kWh meter, nomor identitas pelanggan. Sebutkan jumlah tagihan bulan berjalan yang harus dibayar oleh pelanggan dengan jelas. Selesaikan proses pembayaran secara cepat dan akurat, sesuai dengan jumlah uang yang tertera dalam tagihan rekening pelanggan. Hindari kekurangan uang pengembalian pelanggan serta tidak diperkenankan mengganti uang pengembalian dengan dengan permen atau lainnya. Bila adapengaduan/keluhan dari pelanggan, maka keluhan tersebut wajib diselesaikan oleh PIHAK KEDUA. Apabila pengaduan/keluhan pelanggan tersebut bukan kewenangan PIHAK KEDUA, maka keluhan tersebut diteruskan kepada PIHAK KESATU dengan mengisi formulir yang disediakan untuk diteruskan kepada pihak yang berkepentingan. Setelah pelayanan selesai, memberikan salam penutup dan mengucapkan terima kasih. 3. Penerimaan uang pembayaran Rekening Listrik, Rekening Telepon dan Penjualan Voucher Elektronik dari pelanggan harus disetorkan pada hari itu juga ke Bank terdekat yang ditunjuk oleh PIHAK KESATU (sesuai daftar) dan mengirim bukti setornya kepada PIHAK KESATU melalui facsimile. Atau bila dikerjakan oleh Petugas Penjemput Uang (Cash Pick-up) yang ditunjuk oleh PIHAK KESATU, maka PIHAK KEDUA harus menerima/meminta bukti tanda terima dari Petugas Penjemput Uang. PIHAK KEDUA setelah melaksanakan penyeteroran diwajibkan melaporkan jurnal pencatatan harian, sehingga jelas terlihat jumlah penerimaan uang setiap harinya untuk memudahkan pemeriksaan oleh PIHAK KESATU. 5. Rekonsiliasi jumlah rekening listrik yang terjual dilakukan setiap hari, cara pelaporan kepada PIHAK KESATU ditetapkan kemudian (bisa secara elektronik). 6. Bertanggung jawab penuh terhadap semua peralatan kerja dan Alat Peraga informasi milik PIHAK KESATU yang ditempatkan di Payment Point yang dikelola PIHAK KEDUA. 7. Menjaga kebersihan, kenyamanan dan keindahan tempat pelayanan/PP. 8. Bila terjadi antrian pelanggan yang akan melakukan pembayaran rekening listrik bulanan, maka harus diatur dengan tertib.

#### **Pasal 4**

#### **FASILITAS KERJA**

Untuk pelaksanaan pekerjaan seperti tersebut pada Pasal 1, maka PIHAK KEDUA berkewajiban untuk :1. Menyediakan petugas yang terampil, sabar, sopan, teliti, berpenampilan menarik, tertib dan bertanggung jawab. 2. Menyediakan komputer minimum pentium 4 dan printer merk Epson LX 300+, beserta pita printer yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan. 3. Menyediakan alat komunikasi data berupa modem telepon selular, termasuk nomor dan pulsanya. 4. Menyediakan kelengkapan pendukung lainnya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan, diantaranya mesin hitung dan alat penguji uang palsu. 5. Menyediakan tempat pembayaran/PP yang lokasinya mudah dijangkau oleh pelanggan, dengan disertai: a. Tempat parkir kendaraan yang memadai. b. Tempat duduk untuk pelanggan yang menunggu antrian. 6. Membuat petunjuk pengaturan antrian yang baik.

#### **Pasal 5**

#### **TENAGA KERJA DAN UPAH**

Untuk melakukan pekerjaan sebagaimana tersebut pada Pasal 1 perjanjian ini, PIHAK KEDUA harus menyediakan tenaga kerja dalam jumlah yang cukup dan terampil sesuai Pasal 4 ayat 1, serta mampu menjalankan etika petugas pelayanan tagihan/rekening sesuai Pasal 3 ayat 2 perjanjian ini. 2. Seluruh biaya petugas pelayanan/tenaga kerja menjadi beban dan tanggung jawab PIHAK KEDUA.

#### **Pasal 6**

#### **JASA PELAYANAN**

1. Besarnya jasa pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik, Rekening Telepon Dan Penjualan Voucher Isi Ulang pada setiap lembar rekening yang terjual oleh PIHAK KEDUA adalah sebesar sesuai lampiran I dan sudah termasuk insentif penanganan keluhan pelanggan. 2. PIHAK KESATU akan melaksanakan evaluasi setiap bulan untuk menilai hasil pekerjaan PIHAK KEDUA yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan kepada pelanggan, berkaitan dengan peningkatan biaya jasa penerimaan pembayaran rekening listrik dari PIHAK KEDUA.

#### **Pasal 7**

#### **CARA PEMBAYARAN JASA PELAYANAN**

1. Untuk melaksanakan pekerjaan ini PIHAK KESATU tidak memberikan uang muka. 2. Pembayaran jasa dilaksanakan sepenuhnya oleh PIHAK KESATU kepada PIHAK KEDUA setelah PIHAK KEDUA melaksanakan sebagian atau seluruh pekerjaan dengan baik sesuai kesepakatan. 3. Pembayaran jasa dilakukan PIHAK KESATU kepada PIHAK KEDUA, setiap akhir bulan ke rekening Pihak Kedua atau ditambahkan ke Deposito Pihak Kedua mana yang disepakati oleh kedua pihak.

#### **Pasal 8**

#### **JANGKA WAKTU PELAKSANAAN**

Perjanjian ini berlaku selama **1 (satu) tahun** sejak tanggal Perjanjian ini dan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan KEDUA BELAH PIHAK sesuai ketentuan berlaku. Perpanjangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini akan dituangkan dalam Addendum terhadap Perjanjian ini yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

#### **Pasal 9**

#### **LARANGAN**

Dalam pelaksanaan pekerjaan sesuai Pasal 1 perjanjian ini, PIHAK KEDUA baik langsung maupun tidak langsung tidak diperkenankan memungut biaya tambahan dan/atau dengan alasan apapun dari para pelanggan di luar apa yang tercetak dalam tanda bukti Pembayaran (kwitansi) tanpa seijin PIHAK KESATU. 2. PIHAK KEDUA tidak diperbolehkan memborongkan/menyerahkan sebagian atau seluruh pekerjaan tersebut dalam Pasal 1 perjanjian ini kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis dari PIHAK KESATU. 3. PIHAK KEDUA tidak diperbolehkan menjaminkan pekerjaan dimaksud dalam Pasal 1 perjanjian ini dengan cara menggadaikan dan/atau menjaminkan dan/atau dalam bentuk dan cara apapun mengganggu pekerjaan yang dikerjakannya kepada pihak lain. 4. Apabila ternyata PIHAK KEDUA menyerahkan sebagian atau seluruh pekerjaan kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis dari PIHAK KESATU, maka PIHAK KESATU secara sepihak berhak membatalkan perjanjian ini, tanpa tuntutan apapun dari PIHAK KEDUA dan pekerjaannya akan diserahkan oleh PIHAK KESATU kepada pihak lainnya, dengan biaya yang dibebankan kepada PIHAK KEDUA.

#### **Pasal 10**

#### **HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK KESATU**

1. PIHAK KESATU berhak mempertimbangkan untuk melanjutkan kerjasama ini berdasarkan kinerja pekerjaan bulanan dari PIHAK KEDUA. 2. PIHAK KESATU berhak melaksanakan uji petik pelaksanaan pekerjaan dan memperingatkan PIHAK KEDUA apabila PIHAK KEDUA melakukan kesalahan dan/atau penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan. 3. PIHAK KESATU berhak memberikan

pembinaan yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan. 4. PIHAK KESATU berhak melaksanakan pembinaan petugas pelayanan pembayaran tagihan rekening listrik, serta melakukan pengendalian dan pengawasan pekerjaan. 5. PIHAK KESATU berhak menetapkan jadwal dan melaksanakan pemantauan penyeteroran uang rekening listrik dari pelaksanaan pekerjaan PIHAK KEDUA. 6. PIHAK KESATU wajib menyediakan sistem aplikasi dan jaringan komunikasi online untuk pelaksanaan pekerjaan PIHAK KEDUA. 7. PIHAK KESATU wajib menyediakan tenaga kerja dalam jumlah yang cukup dan terampil untuk menanggulangi masalah yang berkaitan dengan Pasal 11 ayat 6 perjanjian ini. 8. PIHAK KESATU wajib melaksanakan evaluasi kinerja bulanan terhadap PIHAK KEDUA dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini berkaitan dengan peningkatan biaya jasa penerimaan pembayaran rekening listrik, rekening telepon dan penjualan voucher elektronik. 9. PIHAK KESATU wajib memberikan pembayaran atas pelaksanaan pekerjaan yang diselesaikan dengan baik oleh PIHAK KEDUA.

#### **Pasal 11**

##### **HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK KEDUA**

1. PIHAK KEDUA wajib dan bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan oleh petugasnya dalam mengelola pekerjaan sesuai yang dimaksud pada Pasal 1 perjanjian ini, baik yang menyangkut administrasi, keuangan maupun menyangkut masalah teknis yang menyebabkan kerugian materi pada PIHAK KESATU dan/ atau pihak-pihak lainnya.
2. PIHAK KEDUA wajib dan bertanggungjawab atas kehilangan uang hasil transaksi, sebagai akibat kelalaiannya dalam melaksanakan ketentuan dalam Pasal 3 ayat 3 perjanjian ini.
3. PIHAK KEDUA berhak mendapatkan pembayaran jasa atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan.
4. PIHAK KEDUA wajib dan bertanggung jawab menyediakan tanda pengenal dan seragam kerja bagi petugas pelayanan serta tempat air minum (galon) untuk pelanggan, yang akan dievaluasi setiap tiga (3) bulan dari awal pekerjaan oleh PIHAK KESATU.

#### **Pasal 12**

##### **JAMINAN DAN JANGKA WAKTU JAMINAN**

1. Untuk menjamin pelaksanaan pekerjaan ini, PIHAK KEDUA meyerahkan uang deposit atau jaminan berupa uang tunai sebesar **Rp. 1.000.000,00- (Satu juta rupiah)** kepada PIHAK KESATU, di serahkan ke **PT. Arindo Pratama** atau melalui **Bank BNI Cabang ITB Bandung**, Nomor Rekening **221.221.88.77 atas nama PT Salam Mandala Giri**.
2. Uang jaminan tersebut harus sudah diserahkan oleh PIHAK KEDUA kepada PIHAK KESATU, sebelum memulai pekerjaan sesuai Pasal 1 perjanjian ini.
3. PIHAK KEDUA berhak melakukan transaksi penjualan PPOB selama saldo deposit atau jaminannya masih mencukupi.
4. Jangka waktu jaminan berakhir apabila perjanjian ini berakhir, sehingga PIHAK KESATU wajib mengembalikan jaminan yang diserahkan oleh PIHAK KEDUA selambat-lambatnya 1 (satu) bulan setelah masa pengakhiran perjanjian ini.

#### **Pasal 13**

##### **KLAIM**

PIHAK KEDUA tidak dapat menuntut kenaikan jasa dari harga yang sudah ditetapkan sebagai akibat apapun, kecuali atas persetujuan PIHAK KESATU berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan pekerjaan PIHAK KEDUA dan/atau timbulnya ketentuan lain dari PT. PLN (Pesero), PT. TELKOM dan/atau PT. BNI Bank Jateng.

#### **Pasal 14**

##### **FORCE MAJEURE**

1. Yang dimaksud dengan force majeure adalah kejadian-kejadian di luar kemampuan salah satu pihak untuk mengatasinya, termasuk kejadian-kejadian sebagai akibat adanya peraturan pemerintah baik Pusat maupun Daerah, Departemen, Instansi Sipil maupun Militer, bencana alam, pemogokan buruh, perang huru hara atau kejadian-kejadian lain di luar kemampuan PIHAK KEDUA yang dapat mengakibatkan tidak terlaksananya pekerjaan. 2. Dalam hal terjadi force majeure, pihak yang mengajukan / mengendalikan force majeure wajib memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak kejadian dimaksud dalam ayat 1 pasal ini disertai dengan keterangan dari pihak yang berwenang mengenai peristiwa tersebut. 3. Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 pasal ini pihak yang bersangkutan tidak memberitahukan kejadian force majeure sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 pasal ini kepada pihak lainnya sehingga tidak dapat melaksanakan pekerjaan, maka kejadian tersebut bukan dianggap sebagai force majeure.

#### **Pasal 15**

##### **MATERAI DAN PAJAK**

Materai dan semua pajak yang berhubungan dengan pekerjaan pada perjanjian ini menjadi kewajiban kepada masing-masing PIHAK, sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **Pasal 16**

##### **PERUBAHAN**

1. Kedua belah pihak sepakat bahwa setiap perubahan pasal-pasal dalam perjanjian ini hanya dapat dilakukan atas persetujuan kedua belah PIHAK. 2. Setiap perubahan pasal atau pasal-pasal sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 Pasal ini, setelah disepakati dibuat dalam suatu Addendum yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini. 3. Usulan perubahan pasal atau pasal-pasal dimaksud dalam ayat 1 Pasal ini, harus diajukan secara tertulis oleh yang berkepentingan kepada pihak lain, minimal 7 (tujuh) hari kerja sebelumnya.

#### **Pasal 17**

##### **PEMUTUSAN SURAT PERJANJIAN**

1. PIHAK KESATU berhak untuk memutuskan perjanjian ini secara sepihak apabila:
  - a. PIHAK KEDUA tidak memenuhi ketentuan mengenai syarat-syarat umum yang telah ditetapkan pada perjanjian ini, ketentuan teknis dan/atau petunjuk/peringatan tertulis dari PIHAK KESATU.
  - b. PIHAK KEDUA telah diperingatkan secara tertulis sebanyak 3 (tiga) kali dalam selang waktu 6 (enam) hari kerja tidak ada perubahan sama sekali pada kinerja pekerjaannya.

c. PIHAK KEDUA ternyata telah menyerahkan pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain tanpa persetujuan terlebih dahulu dari PIHAK KESATU.

2. Apabila suatu hari PIHAK KESATU tidak lagi menjadi pemberi pekerjaan Pelayanan Penerimaan Pembayaran Tagihan Rekening Listrik, Pembayaran Tagihan Telepon atau Penjualan Voucher elektronik, maka PIHAK KESATU wajib untuk menjadi mediator dan merekomendasikan PIHAK KEDUA kepada pengganti PIHAK KESATU.

3. Apabila suatu hari PIHAK KEDUA bermaksud untuk memutuskan hubungan kemitraan dengan PIHAK KESATU, di karenakan hal-hal yang di luar kemampuan salah satu pihak, maka PIHAK KEDUA wajib memberitahukan kepada PIHAK PERTAMA dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sebelumnya.

4. Dalam hal terjadi pemutusan perjanjian ini PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA bersepakat untuk tidak memberlakukan ketentuan Pasal

1266 dan 1267 KUH Perdata.

5. Selain dari hal tersebut pada ayat 1 Pasal ini, perjanjian ini dapat diputuskan atas kesepakatan kedua belah pihak secara tertulis.

**Pasal 18  
ADDENDUM**

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam perjanjian ini akan diatur kemudian atas dasar mufakat bersama kedua belah pihak, yang akan dituangkan dalam bentuk surat atau perjanjian tambahan (Addendum) atau perjanjian tersendiri, yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

**Pasal 19  
PENUTUP**

Surat Perjanjian ini dibuat rangkap 2 (dua) asli, dimana rangkap pertama dan kedua bermaterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani KEDUA BELAH PIHAK.

**PIHAK PERTAMA,  
PT. ARINDO PRATAMA**

**PIHAK KEDUA,**  
\_\_\_\_\_

**TETUKO MUSTOFA AHYAR**  
Direktur Utama

(LAMPIRAN)

Nomor : 0..../AP-SPK/...../2010  
Lampiran : 1(satu)  
Tentang : PENGATURAN FEE

1.	Rekening LISTRIK	1000,-/lembar*
2.	Rekening TELEPON	900,-/lembar*
3.	Rekening PDAM	750,-/lembar*
4.	Pembayaran Leasing (ADIRA & FIFF)	2.000,-/lembar*
Voucher Isi Ulang Elektronik, yang di Display adalah Harga Dasar. Sedangkan bagi Payment Point, diberikan kebebasan untuk menentukan harga jual sesuai dengan kondisi setempat.		

\*Untuk setiap keuntungan yang diterima oleh mitra keseluruhannya akan di akumulasikan, kemudian di kembalikan seluruhnya (netto) dan tidak dipotong oleh Administrasi, pajak (PPh) atau apapun ke dalam (sesua kesepakatan), setiap awal bulan berikutnya, maksimal 7 (tujuh) hari kerja.

(LAMPIRAN)

Nomor : 0..../AP-SPK/...../2010  
Lampiran : 2(dua)  
Tentang : ALAMAT PPOB

NO.	ALAMAT PPOB	KODE PP	QTY	NAMA PENANGGUNG JAWAB	KETERANGAN