

**SURAT PERJANJIAN  
ANTARA  
PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)  
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk  
DENGAN  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA**

**Tentang  
Pekerjaan Langgan Call Center**

**Nomor: K.TEL. 200/HK.810/DGS-B2040000/2020**

Pada hari ini **Kamis** tanggal **Dua** bulan **Januari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh** (02-01-2020), bertempat di Jakarta, antara pihak-pihak :

1. Nama : **Arie Nurliansyah**  
NIP : 198501282009011001  
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen Biro Keuangan & Umum dan Biro Perencanaan AK BNP2TKI

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia. Selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**.

2. Nama : **Nikita Iddi Bayu Aji**  
Jabatan : General Manager Government Agency Services  
Perusahaan : Perusahaan Perseroan (Persero)  
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk  
NPWP : 01.000.013.1-093.000  
Alamat Kantor : Menara Multimedia, Jl. Kebon Sirih No. 12 Jakarta Pusat

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Untuk selanjutnya **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** secara bersama-sama disebut sebagai Para Pihak dan masing-masing disebut juga sebagai Pihak.

**MEMPERHATIKAN:**

1. Surat dari **PIHAK PERTAMA** No. B. 132/SU-PPK/XII/2019 tanggal 27 Desember 2019;
2. Surat dari **PIHAK KEDUA** No. Tel. 2620/YN000/DGS-10701000/2019 tanggal 27 Desember 2019 Perihal Penawaran Langgan Call Center;
3. Berita Acara Penelitian/Penilaian Penawaran Harga No. BA. 133/BAPPH/XII/2019 tanggal 30 Desember 2019;
4. Berita Acara Hasil Penunjukan Langsung (BAHPL) No. BA. 134/BAHPL/XII/2019 tanggal 31 Desember 2019.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka Para Pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri satu kepada yang lainnya yang dituangkan dalam Surat Perjanjian tentang Pekerjaan Langganan Call Center (untuk selanjutnya disebut "Perjanjian"), dengan syarat dan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

### **Pasal 1 PENGERTIAN**

Kecuali ditentukan lain dalam hubungan kalimat pada pasal-pasal yang bersangkutan, Para Pihak sepakat untuk mendefinisikan pengertian-pengertian sebagai berikut:

- a. Biaya Langganan Bulanan adalah sejumlah biaya yang harus dibayar dalam suatu periode tertentu oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** atas pemakaian Layanan berdasarkan Kontrak ini.
- b. Layanan adalah layanan yang disediakan oleh **PIHAK KEDUA** untuk **PIHAK PERTAMA** berdasarkan Kontrak ini.
- c. Pencabutan adalah pemutusan berlangganan Layanan.

### **Pasal 2 RUANG LINGKUP**

**PIHAK KEDUA** menyediakan Pekerjaan Langganan Call Center untuk **PIHAK PERTAMA** sebagaimana **PIHAK PERTAMA** menggunakan Layanan tersebut sesuai ketentuan yang tercantum dalam Kontrak ini sesuai dengan kapasitas, lokasi, dan harga sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Perjanjian ini.

### **Pasal 3 JANGKA WAKTU**

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal **2 Januari 2020** sampai dengan tanggal **31 Desember 2020**.

### **Pasal 4 HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA**

- (1) Disamping hak-hak yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal-hal berikut menjadi hak **PIHAK PERTAMA**:
  - a. Mendapatkan dan memanfaatkan Layanan berdasarkan Perjanjian ini selama 24 (dua puluh empat) jam sehari, 7 (tujuh) hari seminggu;
- (2) Disamping kewajiban-kewajiban yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal-hal berikut menjadi kewajiban **PIHAK PERTAMA**:
  - a. Melaporkan Gangguan yang terjadi pada Layanan kepada **PIHAK KEDUA** melalui Corporate Customer Call Center dengan nomor telepon 0800-1-835566 atau melalui email [c4@telkom.co.id](mailto:c4@telkom.co.id);
  - b. Melakukan pembayaran biaya atas penyediaan Layanan kepada **PIHAK KEDUA**.



**Pasal 5**  
**HAK DAN KEWAJIBAN PIHAK KEDUA**

- (1) Disamping hak-hak yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal berikut menjadi hak **PIHAK KEDUA**:
  - a. Menerima pembayaran biaya-biaya sebagaimana dimaksud Pasal 6 Perjanjian ini dari **PIHAK PERTAMA** atas pemanfaatan Layanan berdasarkan Perjanjian ini.
- (2) Disamping kewajiban-kewajiban yang diatur dalam pasal lain Perjanjian ini, hal-hal berikut menjadi kewajiban **PIHAK KEDUA**:
  - a. Melakukan pemeriksaan penggunaan Layanan berdasarkan Perjanjian ini;
  - b. Menjaga agar Layanan berdasarkan Perjanjian ini berfungsi baik;
  - c. Melakukan perbaikan segera apabila terjadi Gangguan pada Layanan.

**Pasal 6**  
**BIAYA-BIAYA**

- (1) Biaya yang harus dibayarkan **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** untuk Layanan berdasarkan Perjanjian ini adalah sebesar **Rp639.520.200,00 (Enam Ratus Tiga Puluh Sembilan Juta Lima Ratus Dua Puluh Ribu Dua Ratus Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%.
- (2) Perincian atas biaya-biaya dimaksud Ayat (1) Pasal ini tercantum dalam Lampiran I Perjanjian ini.

**Pasal 7**  
**CARA PEMBAYARAN**

- (1) Biaya Langganan dibayarkan dalam 3 (tiga) termin pembayaran sebagai berikut:
  - Termin Pertama untuk pembayaran pekerjaan bulan Januari 2020 sampai dengan April 2020 sebesar **Rp213.173.400,00 (Dua Ratus Tiga Belas Juta Seratus Tujuh Puluh Tiga Ribu Empat Ratus Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%.
  - Termin Kedua untuk pembayaran pekerjaan bulan Mei 2020 sampai dengan Agustus 2020 sebesar **Rp213.173.400,00 (Dua Ratus Tiga Belas Juta Seratus Tujuh Puluh Tiga Ribu Empat Ratus Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%.
  - Termin Ketiga untuk pembayaran pekerjaan bulan September 2020 sampai dengan Desember 2020 sebesar **Rp213.173.400,00 (Dua Ratus Tiga Belas Juta Seratus Tujuh Puluh Tiga Ribu Empat Ratus Rupiah)**, sudah termasuk PPN 10%.
- (2) Pembayaran dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** dengan cara transfer ke rekening **PIHAK KEDUA** di :

Bank	: <b>MANDIRI</b>
Cabang	: <b>Jakarta Sabang;</b>
Nomor Rekening	: <b>103.000.691.7989;</b>
Atas Nama	: <b>Telekomunikasi Indonesia</b>

**Pasal 8**  
**P A J A K**

Pajak-pajak yang timbul atas Perjanjian menjadi tanggung jawab masing-masing Pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pasal 9**  
**JAMINAN PIHAK KEDUA**

- (1) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa **PIHAK KEDUA** akan mendelivery Layanan kepada **PIHAK PERTAMA** dengan baik sesuai dengan spesifikasi teknis yang tercantum pada Lampiran I mengenai Daftar Kuantitas dan Harga.
- (2) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa **PIHAK PERTAMA** dapat menikmati Layanan selama jangka waktu pelaksanaan Layanan dengan baik selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

**Pasal 10**  
**JAMINAN PIHAK PERTAMA**

- (1) **PIHAK PERTAMA** menjamin bahwa segala keterangan yang diberikan kepada **PIHAK KEDUA** adalah benar.
- (2) **PIHAK PERTAMA** menjamin tidak akan menggandakan dan tidak akan mengadakan perubahan apapun terhadap Layanan berdasarkan Perjanjian ini tanpa ijin tertulis dari **PIHAK KEDUA**.
- (3) **PIHAK PERTAMA** menjamin bahwa Layanan yang digunakan berdasarkan Perjanjian ini tidak akan disewakan, dijual atau dipindahtangankan dengan cara apapun baik sebagian atau seluruhnya kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari **PIHAK KEDUA**.

**Pasal 11**  
**SANKSI**

Dalam hal **PIHAK KEDUA** melakukan keterlambatan atas pelaksanaan pekerjaan, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan denda sebesar 1‰ (satu per mil) dari sisa harga pekerjaan yang belum diselesaikan untuk setiap hari keterlambatan.

**PASAL 12**  
**FORCE MAJEURE**

- (1) Yang dimaksud dengan *Force Majeure* dalam Perjanjian ini adalah keadaan-keadaan di luar kekuasaan salah satu atau Para Pihak yang mengakibatkan Pihak dimaksud tidak dapat melaksanakan Perjanjian ini, meliputi namun tidak terbatas pada :
  - a. Gempa bumi besar, angin ribut (topan), kebakaran besar, banjir besar, tanah longsor, dan wabah penyakit;
  - b. Pemogokan umum, huru-hara, pemberontakan, perang, sabotase, kerusakan jaringan akibat perbuatan pihak ketiga, putus aliran listrik umum/PLN di luar kemampuan Para Pihak untuk mengatasinya, kebijakan pemerintah dan keadaan-keadaan lain yang oleh pejabat yang berwenang dinyatakan sebagai *Force Majeure*.



- (2) Dalam hal terjadi *Force Majeure* dimaksud Ayat (1) Pasal ini, maka Pihak yang mengalami *Force Majeure* berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada Pihak lainnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak saat mulainya, begitu juga saat berakhirnya dan diterangkan secara resmi oleh pejabat pemerintah yang berwenang.
- (3) Semua kerugian yang timbul atau diderita salah satu Pihak karena terjadinya *Force Majeure* bukan merupakan tanggung jawab Pihak lainnya.

### **Pasal 13** **PEMUTUSAN PERJANJIAN**

- (1) Apabila pada saat Perjanjian ini berakhir atau diputuskan terdapat kewajiban yang belum dapat diselesaikan oleh Para Pihak, maka ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian ini tetap berlaku sampai diselesaikannya hak dan kewajiban Para Pihak.
- (2) Para Pihak sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUHPdata terhadap Perjanjian ini.

### **Pasal 14** **PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

- (1) Apabila terjadi perbedaan pendapat atau perselisihan dalam penafsiran dan/atau pelaksanaan Perjanjian ini, sejauh mungkin Para Pihak akan menyelesaikan melalui musyawarah.
- (2) Apabila musyawarah sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) Pasal ini tidak mencapai kesepakatan, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui lembaga penyelesaian sengketa Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

### **Pasal 15** **ITIKAD BAIK**

Masing-masing Pihak menjamin kepada Pihak lainnya bahwa Pihaknya akan melaksanakan Perjanjian ini dengan itikad baik dan secara jujur. Tidak satupun ketentuan dan/atau penafsiran atas ketentuan dalam Perjanjian ini atau ketidakjelasan dalam Perjanjian ini akan digunakan oleh salah satu Pihak untuk mengambil keuntungan secara tidak wajar dan mengakibatkan kerugian bagi Pihak lainnya, dan tidak satupun ketentuan dalam Perjanjian ini dimaksudkan untuk memberikan keuntungan secara tidak wajar kepada salah satu Pihak.

**Pasal 16**  
**PEMBERITAHUAN**

- (1) Segala surat menyurat serta pemberitahuan yang diperlukan dan diharuskan dalam melaksanakan Perjanjian ini harus disampaikan kepada masing-masing Pihak melalui alamat tersebut di bawah ini :

a. **PIHAK PERTAMA**

N a m a : Arie Nurliansyah  
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen  
Alamat : Jl. M.T. Haryono Kav. 52 Jakarta 12770  
Telepon : 021 – 7981205  
e-Mail : [arie182barker@gmail.com](mailto:arie182barker@gmail.com)

b. **PIHAK KEDUA**

N a m a : Vina Shabrina  
Jabatan : Account Manager  
Alamat : Jl. Kebon Sirih No.12 Jakarta 10110  
Telepon : 021 – 80675600  
Facsimile : 021 – 3845933  
e-Mail : [vina.shabrina@telkom.co.id](mailto:vina.shabrina@telkom.co.id)

- (2) Perubahan wakil dan alamat Para Pihak sebagaimana tercantum pada Ayat (1) dan (2) Pasal ini dapat dilakukan oleh salah satu Pihak melalui pemberitahuan secara tertulis kepada Pihak lainnya.

**Pasal 17**  
**PENAMBAHAN DAN PERUBAHAN**

Apabila terjadi penambahan ataupun pengurangan lokasi layanan, dan spesifikasi teknis layanan, maka perubahan tersebut dituangkan secara tertulis dalam suatu Amandemen yang ditandatangani oleh Para Pihak dan merupakan bagian yang tak terpisahkan serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Perjanjian ini.

**Pasal 18**  
**LAIN - LAIN**

- (1) Apabila ada hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian ini, akan diatur kemudian dalam Amandemen yang dibuat dan ditandatangani Para Pihak yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan serta mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan Perjanjian ini.
- (2) Perjanjian ini tidak dapat diubah dan/atau ditambah baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali ada perubahan dan/atau penambahan yang dibuat dan ditandatangani oleh Para Pihak.



**Pasal 19**  
**PENUTUP**

- (1) Kesepakatan dan/atau dokumen yang telah dibuat dan ditandatangani sebelumnya oleh Para Pihak dalam rangka penyediaan dan penggunaan Layanan berdasarkan Perjanjian ini sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam pasal-pasal Perjanjian ini dinyatakan tetap berlaku.
- (2) Dalam melaksanakan Perjanjian ini Para Pihak wajib untuk mentaati ketentuan perundang-undangan atau peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Instansi yang berwenang yang berkaitan dengan Perjanjian ini.
- (3) Perjanjian ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli, bermeterai cukup, masing-masing sama bunyinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani oleh Para Pihak.

Demikian Perjanjian ini dibuat dengan itikad baik dan untuk dipatuhi dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh Para Pihak.

**PIHAK PERTAMA**  
**PPK Biro Keuangan & Umum dan**  
**Biro Perencanaan AK**  
**BNP2TKI**



**Arie Nurliansyah**  
**198501282009011001**

**PIHAK KEDUA**  
**Perusahaan Perseroan (Persero)**  
**PT Telekomunikasi Indonesia Tbk**



**Nikita Iddi Bayu Aji**  
**General Manager**  
**Government Agency Services**

**Lampiran  
Daftar Kuantitas dan Harga**

No	Jenis Layanan	Lokasi Instalasi	Biaya	
			Instalasi (Rp)	Bulanan (Rp)
1	Abonemen per 1 system trunk PRA	BNP2TK1 Jalan MT Haryono Kav.52 , Jakarta Selatan	-	1.650.000
2	Abonemen DDI @ Rp 10.000,00 / ext.  100 ext. x Rp10.000,-		-	1.000.000
3	Biaya Abonemen Pulsa Call Center 0800-1000		-	45.798.500
Total Biaya Bulanan				48.448.500
PPN 10%				4.844.850
Total Biaya Bulanan + PPN 10%				53.293.350
Biaya Total Selama 12 Bulan				639.520.200

Dw

**PIHAK PERTAMA**  
PPK Biro Keuangan & Umum dan  
Biro Perencanaan AK  
BNP2TKI



**Arie Nurliansyah**  
198501282009011001

**PIHAK KEDUA**  
Perusahaan Perseroan (Persero)  
PT Telekomunikasi Indonesia Tbk



**Nikita Iddi Bayu Aji**  
General Manager  
Government Agency Services