

No. 0017/Srt/Adm-PEPB/XII/2015

Kepada Yth,

Seluruh Kantor Cabang Primagama

Di tempat

Perihal : **Pemberitahuan Penetapan SK Direksi**

Dengan hormat,

Bersama surat ini, diberitahukan kepada seluruh kantor cabang primagama bahwa PT. Prima Edu Pendamping belajar telah menerbitkan surat keputusan Direksi tentang sanksi dan denda pelanggaran yang dari pihak yang dituangkan dalam SK Direksi No. 0016/Srt/Adm-PEPB/XII/2015 tertanggal 07 Desember 2015.

Surat keputusan tersebut berlaku efektif sejak tanggal dibuat.

Mohon kerjasama dari seluruh pihak agar kita dapat bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan kepada customer kita.

Demikianlah, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Jakarta, 07 Desember 2015

PT. PRIMA EDU PENDAMPING BELAJAR



Azhar Risyad Sunaryo

Direktur Utama

Anthonius Rahardjo

Direktur

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI TENTANG
SANKSI DAN DENDA PELANGGARAN
PT. PRIMA EDU PENDAMPING BELAJAR**

No. 0016/Srt/Adm-PEPB/XII/2015

PENDAHULUAN

Ada tiga hal penting untuk suksesnya pengelolaan bisnis dengan sistem franchiseyaitu :

1. **Administrasi** yang baik, mudah, cepat, sederhana dan biaya murah menjadi sangat penting karena sebagai sarana penghubung data dan informasi antara franchisee di proses bisnisdengan franchisorsebagai supporter dan regulator.
2. **Supervisi** yang tepat dan berkelanjutan menjadi sangat penting karena pembeli franchise bukan pembeli lepas. Selain itu, pembeli franchise adalah orang yang menumpukan sebagian besar harapannya pada kebesaran nama dan sistem yang dimiliki oleh franchisor. Untuk hal-hal yang berkaitan dengan masalah teknis pengelolaan bisnis rata-rata masih kurang dipahami, mereka memerlukan bimbingan dari franchisor untuk menjalankan operasi bisnisnya.
3. **Yudikasi** atau penegakan aturan menjadi sangat penting karena mulanya franchisee dan franchisor adalah pihak yang tidak ada hubungansama sekali, kemudian mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian bisnis, sehingga dalam pengeloaan bisnisnya harus tunduk pada aturan-aturan yang telah disepakati di awal. Pelanggaran terhadap kesepakatan akan mengakibatkan tidak terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak, dan dalam jangka panjang akan mengancam eksistensi bisnisnya sendiri.

Ketaatan semua pihak terhadap sistem, kesepakatan serta peraturan yang berlaku sangat diperlukan untuk menjaga kelestarian dan perkembangan perusahaan. Sesuatu yang besar berawal dari kecil, sehingga pelanggaran sekecil apapun terhadap sistem, kesepakatan atau peraturan yang ada apabila dibiarkan atau tidak segera ditanggulangi akan mengancam kepentingan perusahaan, sebab pelanggaran kecil itu semakin lama akan

semakin besar dan apabila sudah menjadi besar biasanya akan mengalami kesulitan untuk menanggulangi, disamping itu juga memerlukan waktu, biaya, tenaga dan menimbulkan efek negatif yang semakin banyak.

Ketentuan tentang sanksi dan denda pelanggaran ini merupakan kesatuan atau bagian tak terpisahkan dari Peraturan Perusahaan dan Standar Operating Procedure yang berlaku di PT. PRIMA EDU PENDAMPING BELAJAR.

TUJUAN

1. Untuk lebih menjamin terlaksananya **hak dan kewajiban** semua pihak sehingga selalu berada dalam aktivitas yang saling menguntungkan.
2. Untuk lebih menjamin **berjalannya sistem** pengelolaan franchise Primagama yang ditetapkan oleh franchisor serta peraturan umum perundang-undangan yang berlaku.
3. Untuk **mencegah terjadinya pelanggaran terhadap** Peraturan Perusahaan, Standard Operating Procedure, Perjanjian Kerjasama Franchise, Standar Performance Pengelolaan Kantor Franchise Primagama, serta Peraturan dan Perjanjian lain yang dikeluarkan oleh Franchisor secara keseluruhan.



TABEL JENIS SANKSI DAN DENDA PELANGGARAN DALAM OPERASIONALISASI FRANCHISEE PRIMAGAMA

I. Pejabat Yang Berwenang Menjatuhkan Sanksi:

| NO | JENIS SANKSI | PEMBERI SANKSI |
|----|---|---|
| 1 | Teguran Lisan | Manajer Area Internal Auditor Manajer Divisi Direksi |
| 2 | Teguran Tertulis | Manajer Area General Manager |
| 3 | Surat Peringatan 1 | Manajer Area |
| 4 | Surat Peringatan 2 | General Manager |
| 5 | Surat Peringatan 3 | Manajer Divisi Legal Direksi |
| 5 | Penetapan Denda Pemutusan Hubungan Kerjasama | Manajer Divisi Legal Direksi |
| 6 | Sanksi Pidana dan atau Perdata sesuai ketentuan hukum yang berlaku. | Aparat Penegak Hukum Negara |

II. Tahapan Penerapan Sanksi

1. Teguran Lisan.

Teguran Lisan diberikan oleh Pejabat yang berhak menjatuhkan sanksi untuk pelanggaran yang sanksinya teguran lisan untuk mencegah terulangnya peristiwa pelanggaran dan mencegah terjadinya pelanggaran yang lebih besar atau lebih berat.

2. Teguran Tertulis

Teguran tertulis akan diterbitkan melalui pejabat yang ditunjuk apabila telah dilakukan langkah-langkah manajerial sebagai berikut :

- a. Komunikasi lisan dan atau lewat surat untuk penyelesaian permasalahan kantor franchise.
- b. Untuk permasalahan akibat terlambatnya pelunasan kewajiban pembayaran franchisee dan atau kantorfranchise yang telah dilakukan penagihan baik secara lisan maupun tertulis, sesuai dengan ketentuan jatuh tempo atau kesanggupan pembayaran.
- c. Franchisee dan atau kantorfranchise tidak mengindahkan teguran lisan.

Langkah-langkah tersebut di atas (a, b, c) bisa diabaikan untuk kasus pelanggaran yang sanksinya langsung berupa teguran tertulis.

3. Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, Surat Peringatan 3, Penetapan Denda dan Pemutusan Hubungan Kerjasama.

Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, Surat Peringatan 3, Penetapan Denda dan Pemutusan Hubungan Kerjasama akan diterbitkan apabila franchisee dan atau kantor franchise melakukan pengulangan terhadap pelanggaran yang pernah diberi sanksi dan atau tidak mengindahkan teguran tertulis yang pernah diterima. Demikian seterusnya, sehingga pelanggaran sekecil apapun dengan sanksi pertama berupa teguran tertulis apabila tetap diulang-ulang dan atau pelaku tidak mengindahkan teguran tertulis akan dapat mengakibatkan terbitnya Surat Peringatan 3, Denda dan atau Pemutusan Hubungan Kerjasama.

Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, Surat Peringatan 3, Penetapan Denda atau Pemutusan Hubungan Kerjasama dapat diterbitkan tanpa didahului diterbitkannya teguran lisan atau teguran tertulis apabila franchisee dan atau kantor franchise terbukti melakukan pelanggaran dengan sanksi yang termuat dalam **Tabel Jenis Pelanggaran dan Sanksinya**.

Surat Peringatan 3 dapat diberikan kepada Franchisee apabila terakumulasi tiga kali pelanggaran dengan sanksi Surat Peringatan 1 dan atau Surat Peringatan 2.

4. Penetapan Denda dan Ganti Rugi.

- a. Denda diterapkan terhadap pelanggaran yang sanksinya berupa minimal Surat Peringatan 3.
- b. Ganti rugi diterapkan terhadap pelanggaran yang mengakibatkan kerugian materil.
- c. Besaran denda minimal Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan maksimal Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- d. Denda dan ganti rugi dapat dijatuhan bersama-sama dengan sanksi lain atau dijatuhan tersendiri.

5. Pemutusan Hubungan Kerjasama.

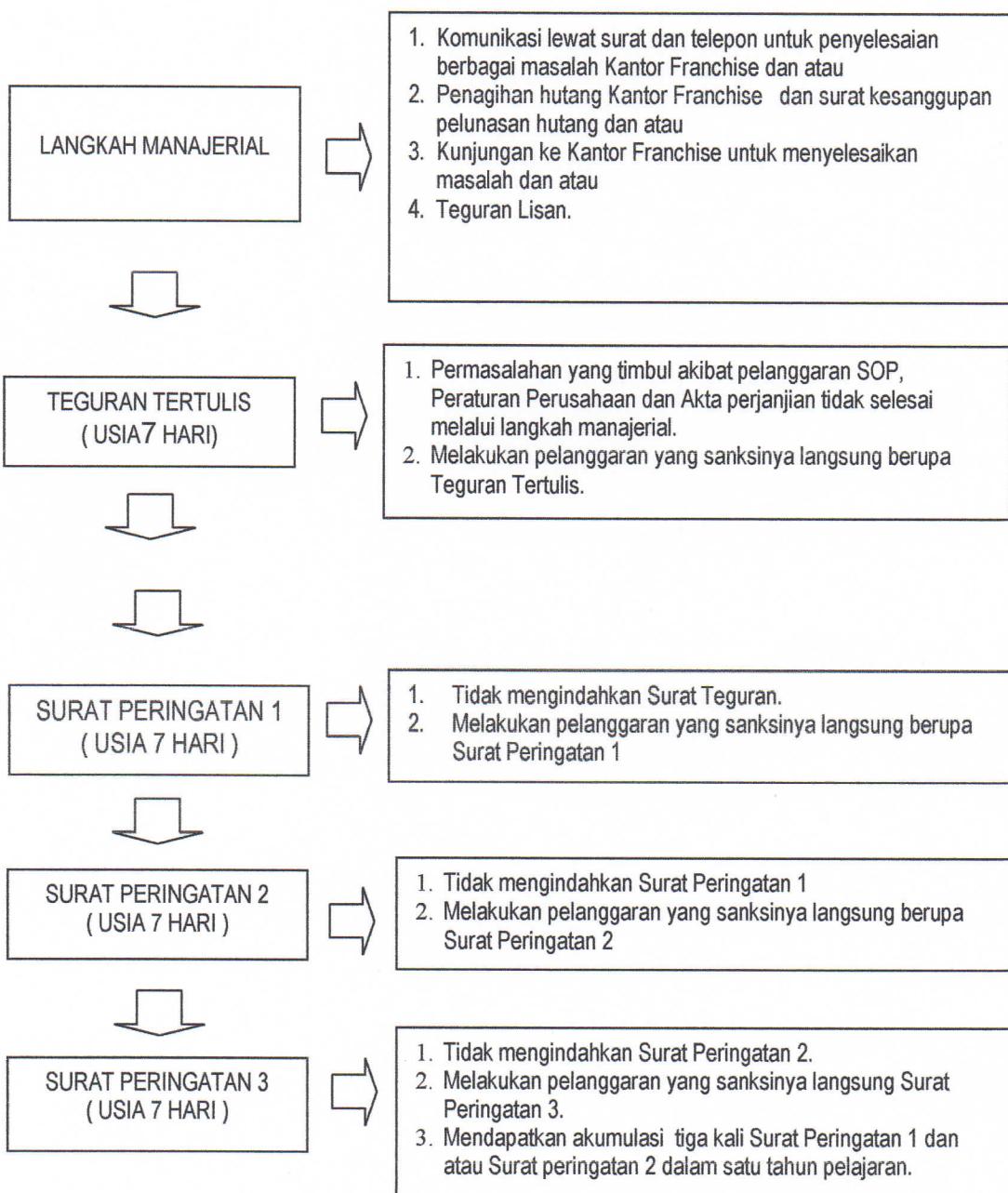
Pemutusan Hubungan Kerjasama akan dilakukan apabila :

- a. Pihak Franchisee terbukti melakukan pelanggaran dan tidak mengindahkan Surat Peringatan 3 yang telah diterbitkan.
- b. Dalam kurun waktu satu tahun setelah menerima Surat Peringatan 3, franchisee dan atau kantor franchise terbukti melakukan pelanggaran yang sama atau pelanggaran yang berbeda baik secara sengaja atau karena kelalaianya.
- c. Pihak franchisee dan atau kantor franchise terbukti melakukan pelanggaran yang sanksinya langsung berupa Pemutusan Hubungan Kerjasama.

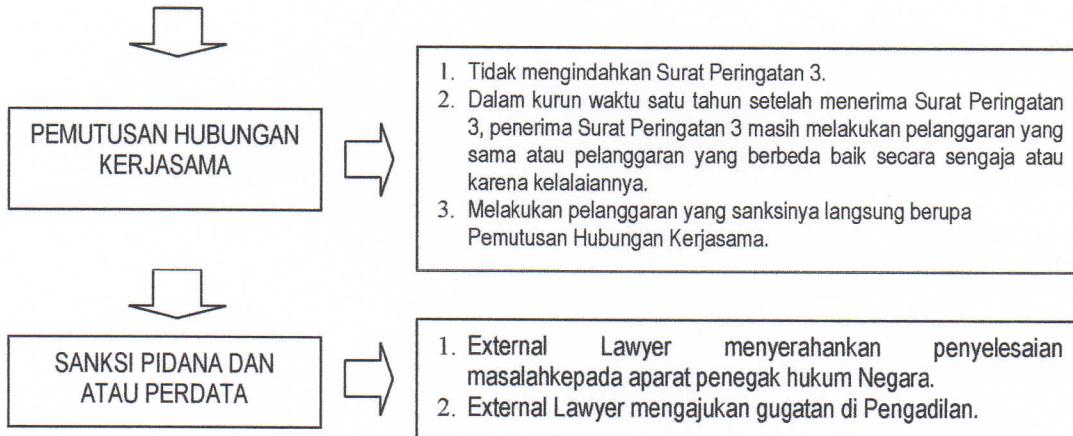
6. Sanksi Pidana dan atau Perdata.

Apabila semua sanksi yang dijatuhkan belum dapat menyelesaikan masalah maka penyelesaian berikutnya akan diserahkan kepada aparat penegak hukum Negara atau melalui tuntutan hukum dengan sanksi pidana atau perdata yang ditangani oleh External Lawyer.

III. Bagan Alur Dan Masa Berlakunya Sanksi



PR - AF



KETERANGAN :

1. Apabila penerima teguran lisan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal diberikannya teguran tidak mengindahkan atau tidak menunjukkan iktikad untuk memperbaiki diri, pejabat yang berwenang akan menerbitkan teguran tertulis.
2. Apabila penerima teguran tertulis dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal diterbitkannya teguran tertulis terbukti tidak mengindahkan teguran tertulis yang telah diterima, pejabat yang berwenang akan menerbitkan Surat Peringatan 1.
3. Apabila penerima Surat Peringatan 1 dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal diterbitkannya Surat Peringatan 1 terbukti tidak mengindahkan Surat Peringatan 1 yang telah diterima, pejabat yang berwenang akan menerbitkan Surat Peringatan 2 disertai penjatuhan sanksi sesuai tabel yang berlaku.
4. Apabila penerima Surat Peringatan 2 dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal diterbitkannya Surat Peringatan 2 terbukti tidak mengindahkan Surat Peringatan 2 yang telah diterima, pejabat yang berwenang akan menerbitkan Surat Peringatan 3 disertai penjatuhan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Apabila penerima Surat Peringatan 3 dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal diterbitkannya Surat Peringatan 3 terbukti tidak

mengindahkan Surat Peringatan 3 yang telah diterima, pejabat yang berwenang akan melakukan Pemutusan Hubungan Kerjasama.

6. Apabila pelanggaran yang dilakukan ternyata harus diselesaikan berdasarkan ketentuan hukum umum, kasusnya akan diselesaikan dengan bantuan aparat penegak hukum Negara ditangani oleh External Lawyer.

IV. Tabel Jenis Pelanggaran, Sanksi, Denda dan Penerima Sanksi Bagi Franchisee dan atau Kantor Franchise.

A. BIDANG UMUM

| NO | JENIS PELANGGARAN | SANKSI PERTAMA | PENERIMA SANKSI |
|----|---|--------------------|---------------------------|
| 1 | Tidak melakukan kewajiban sebagai Franchisee. | Teguran Lisan | Franchisee |
| 2 | Menelantarkan Kantor Franchise hingga citra Primagama di mata masyarakat menurun | Surat Peringatan 2 | Franchisee Branch Manajer |
| 3 | Tidak melengkapi Kantor Franchise dengan struktur organisasi dan staffing sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 2 | Franchisee |
| 4 | Membuka rahasia kepada pihak lain tentang semua hal yang menjadi rahasia perusahaan yang telah diperoleh dari Franchisor berkaitan dengan sistem produksi, sistem manajemen, sistem bisnis dan cara pengoperasian Kantor Franchise. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 5 | Menolak, menghambat dan atau menghalangi, serta tidak melayani pemeriksaan dan audit yang dilakukan oleh Franchisor terhadap semua proses operasionalisasi Kantor Franchise. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |

| | | | |
|---|---|--------------------|--------------------------|
| 6 | Tidak menggunakan alamat e-mail yang telah dibuat dan ditetapkan oleh Franchisor dalam berkomunikasi resmi dengan Franchisor. | Surat Peringatan 1 | Manajer Kantor Franchise |
| 7 | Tidak melakukan pengamanan terhadap kendaraan siswa. | Surat Peringatan 1 | Branch Manajer |

B. BIDANG AKADEMIK

| NO | JENIS PELANGGARAN | SANKSI PERTAMA | PENERIMA SANKSI |
|----|---|--------------------|------------------------------|
| 1 | Tidak memberikan atau mengurangi sarana belajar dan atau sarana evaluasi belajar yang seharusnya menjadi hak siswa. | Surat Peringatan 2 | Franchisee Branch Manajer |
| 2 | Memberikan honorarium Instruktur Smart yang tidak sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang dikeluarkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 2 | Franchisee Branch Manajer |
| 3 | Tidak memberikan insentif dan atau benefit kepada Instruktur Smart. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 4 | Menghalangi, menghambat atau melarang Instruktur Smart mengajar di Kantor Franchise lain. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 5 | Melanggar kesepakatan kegiatan akademik di tingkat wilayah atau sektor. | Surat Peringatan 1 | Branch manajer |
| 6 | Membiarakan Instruktur Smart yang mengajar di Kantor Franchisennya, mengajar di bimbingan belajar lain. | Surat Peringatan 3 | Branch Manajer |
| 7 | Menolak siswa pindahan dari Kantor Franchise lain yang sudah sesuai Standar Operating Prosedur. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 8 | Mengirim atau memindahkan siswa ke Kantor Franchise lain dengan cara yang tidak sesuai Standar Operating Prosedur. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |



C. BIDANG KELOGISTIKAN

| NO | JENIS PELANGGARAN | SANKSI PERTAMA | PENERIMA SANKSI |
|----|--|--------------------|---------------------------|
| 1 | Membelikan sarana belajar untuk kepentingan Kantor Franchise lain. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 2 | Membeli sarana belajar melalui Kantor Franchise lain. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 3 | Meminjam sarana belajar dari Kantor Franchise lain. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 4 | Meminjamkan sarana belajar kepada Kantor Franchise lain. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |

D. BIDANG PEMASARAN

| NO | JENIS PELANGGARAN | SANKSI PERTAMA | PENERIMA SANKSI |
|----|--|--------------------|---------------------------|
| 1 | Membuat sarana pemasaran dengan tidak memuat alamat Kantor Franchise sekitar yang telah disepakati di tingkat sektor atau wilayah. | Teguran Lisan | Branch Manajer |
| 2 | Membuat sarana pemasaran yang tidak memenuhi standar identitas perusahaan atau corporate identity. | Teguran Lisan | Branch Manajer |
| 3 | Melanggar wilayah pemasaran yang telah disepakati di tingkat sektor atau wilayah. | Teguran Lisan | Branch Manajer |
| 4 | Melanggar ketentuan harga jual yang telah ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 6 | Menjalankan program kerjasama bimbingan di luar Kantor Franchise tanpa ijin tertulis dari Franchisor. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |

| | | | |
|----|--|--------------------|---------------------------|
| 7 | Pindah alamat dengan jarak di bawah 500 meter tanpa memberi tahu terlebih dahulu ke Franchisor. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 8 | Pindah alamat dengan jarak lebih dari 500 meter dari alamat yang tertera dalam perjanjian tanpa ijin tertulis dari Franchisor. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 10 | Membuat Kantor Franchise tidak sesuai dengan corporate identity yang ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 2 | Franchisee Branch Manajer |
| 11 | Menyebarluaskan berita buruk atau keterangan yang tidak benar tentang Primagama. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 12 | Melanggar kesepakatan wilayah atau sektor yang telah disepakati. | Teguran Lisan | Branch Manajer |
| 13 | Menggunakan nama dan merk Primagama untuk tujuan yang tidak ada sangkut pautnya dengan produk standar Primagama. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 14 | Membuat, menjual dan atau mengedarkan produk merchandise menggunakan Merk Primagama tanpa ijin tertulis dari Franchisor. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 15 | Mengarahkan siswa atau calon siswa Primagama untuk ikut di bimbingan belajar lain. | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |
| 16 | Tidak melakukan angket kepuasan pelanggan minimal 2 kali dalam satu tahun ajaran. | Surat Peringatan 1 | Branch Manajer |
| 17 | Tidak memenuhi standar performance fisik dan fasilitas Kantor Franchise yang ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 2 | Franchisee Branch Manajer |

E. BIDANG PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

| NO | JENIS PELANGGARAN | SANKSI PERTAMA | PENERIMA SANKSI |
|----|---|--------------------|---------------------------|
| 1 | Membayar gaji karyawan di bawah standar yang ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 2 | Franchisee |
| 2 | Tidak menaati struktur organisasi dan jumlah minimal karyawan yang ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 1 | Franchisee |
| 3 | Tidak mengikuti rapat di tingkat nasional, dan atau sektor. | Surat Peringatan 1 | Franchisee Branch Manajer |
| 4 | Tidak memberikan seragam karyawan sesuai dengan jumlah dan desain yang telah ditetapkan Franchisor. | Surat Peringatan 1 | Franchisee |
| 5 | Tidak memberikan insentif dan benefit kepada karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Franchisor. | Surat Peringatan 1 | Franchisee |
| 6 | Tidak mengirim peserta dalam pelatihan Franchisee, karyawan dan Instruktur Smart yang diselenggarakan oleh Franchisor | Teguran Tertulis | Franchisee Branch Manajer |

F. BIDANG KEUANGAN

| NO | JENIS PELANGGARAN | SANKSI PERTAMA | PENERIMA SANKSI |
|----|--|--------------------|---------------------------|
| 1 | Tidak melaporkan adanya penghasilan lain-lain yang menggunakan Merek Primagama | Surat Peringatan 3 | Franchisee Branch Manajer |



**V. Tabel Pelanggaran Berat yang sanksinya langsung berupa Denda dan/
 Atau Pemutusan Hubungan Kerjasama Bagi Franchisee.**

| NO | JENIS PELANGGARAN BERAT |
|----|--|
| 1 | Tidak menggunakan sistem Prima Edu sesuai Standart Operating Procedure |
| 2 | Tidak membeli sarana belajar yang dinyatakan berlaku oleh Franchisor. |
| 3 | Menjual produk bimbingan belajar yang tidak standar tanpa ijin tertulis dari Franchisor. |
| 4 | Tidak menggunakan sarana belajar yang dinyatakan berlaku oleh Franchisor untuk melayani siswa. |
| 5 | Mendapatkan, berusaha mendapatkan dan atau mencoba mendapatkan sarana belajar dengan cara tidak sah atau tidak sesuai dengan Standar Operating Prosedur. |
| 6 | Memiliki, baik sebagian atau seluruhnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, atau bekerja untuk usaha sejenis dengan Primagama. |
| 7 | Membuat dan atau memakai kwitansi tidak resmi untuk menerima pembayaran siswa. |
| 8 | Tidak mempergunakan Sistem Prima Edu yang ditetapkan Franchisor secara benar dan lengkap. |
| 9 | Melakukan pelanggaran pidana khusus dan pidana umum kecuali pelanggaran terhadap Undang-Undang Lalu Lintas. |
| 11 | Franchisee melakukan pelanggaran yang sama atau pelanggaran yang berbeda baik secara sengaja atau karena kelalaian setelah menerima Surat Peringatan 3. |

| | |
|----|---|
| 12 | Menjual, memindah tanggalkan atau melepaskan haknya sebagai Franchisee Lanjutan baik sebagian maupun keseluruhan kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Franchisor. |
| 13 | Memutus perjanjian secara sepikak tanpa persetujuan tertulis Franchisor. |
| 14 | Menutup atau menghentikan pengoperasian Kantor Franchise |
| 15 | Dari hasil Fit Out sebanyak 3 kali berturut-turut tidak memenuhi standar operasional Kantor Franchise. |
| 16 | Akibat dijatuhkannya sanksi Pemutusan Hubungan Kerjasama terhadap Kantor Franchise lain yang dimilikinya. |
| 17 | Syarat-syarat sebagai Franchisee tidak terpenuhi. |

VI. Tabel Pelanggaran Berat yang sanksinya langsung berupa Denda minimal 100 juta dan/atau Pemutusan Hubungan Kerjasama Bagi Franchisee.

| NO | JENIS PELANGGARAN BERAT |
|----|---|
| 1 | Menggandakan sarana belajar dan atau memakai sarana belajar hasil penggandaan untuk melayani siswa tanpa izin tertulis dari Franchisor. |
| 2 | Melakukan penggelapan atas penghasilan Kantor Franchise atau melaporkan penghasilan Kantor Franchise tidak sesuai dengan realisasi. |



PENUTUP

Dengan Surat Keputusan Direksi, setiap saat Franchisor berhak dan berwenang untuk merubah, menambah dan atau mengurangi Ketentuan Tentang Sanksi Dan Denda Pelanggaran ini.

Ditetapkan di : Jakarta,
Tanggal : 07 Desember 2015

PT. PRIMA EDU PENDAMPING BELAJAR



Azhar Risyad Sunaryo
Direktur Utama



Anthonius Rahardjo
Direktur