

SURAT PERJANJIAN
PEKERJAAN PENGELOLAAN SISTEM PEMBAYARAN MENGGUNAKAN
UANG ELEKTRONIK DI JALAN TOL

Nomor : 018 /SP-JMTO/II/2019

Pada hari ini, Senin, tanggal Sebelas, bulan Februari, tahun dua ribu sembilan belas (11-02-2019), kami yang bertanda tangan di bawah ini:

I. Nama : **Septerianto Sanaf**
Jabatan : Direktur Utama
Alamat : Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah
Kantor cabang Jagorawi Lt 4
Jakarta 13550

Berdasarkan ketentuan Pasal 12 ayat 9 (a) Akta Pendirian Perseroan No. 07 tanggal 21 Agustus 2015 yang dibuat oleh dan dihadapan Rina Utami Djauhari, SH Notaris di Jakarta Selatan dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dengan Surat Keputusan nomor AHU-2452733.AH.0101. tahun 2015 tanggal 25 Agustus 2015 dan telah mengalami perubahan Anggaran Dasar terakhir sebagaimana tercantum dalam Akta No. 19 tanggal 24 Januari 2018 yang dibuat oleh dan dihadapan Amriyati A. Supriyadi, SH, MH., Notaris di Jakarta yang telah mendapatkan persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM sebagaimana Keputusan No. AHU-0001660.AH.01.02.TAHUN 2018 tanggal 24 Januari 2018 serta berdasarkan Keputusan Direksi PT Jasa Layanan Operasi No. 48/KPTS-JLO/2017 tentang Standar Prosedur Operasional Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Perusahaan, oleh karenanya bertindak untuk dan atas nama serta sah mewakili PT Jasamarga Tollroad Operator, yang selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.

II. Nama : **Tri Bayu Wicaksono**
Jabatan : Direktur
Alamat : Gedung Perkantoran Pulomas Satu Gedung II Lantai 4 No. 03B, Jl. Ahmad Yani No.2 Kayu Putih - Pologadung – Jakarta Timur 13210

Berdasarkan ketentuan sesuai Akta No. 70 Tanggal 28 Mei 1990 yang dibuat oleh dan dihadapan Agus Madjid, SH Notaris di Jakarta yang telah mendapatkan pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor C2-1160.HT.01.01.TH.91 tanggal 30 Maret 1991 dan telah mengalami beberapa perubahan Anggaran Dasar

terakhir sebagaimana tercantum dalam Pernyataan Keputusan Rapat PT. Delameta Bilano dengan Akta No: 14 tanggal 03 Desember 2013 yang dibuat dihadapan Notaris H. Rizul Sudarmadi, SH. Mkn. Notaris di Jakarta dan telah mendapat pengesahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-0038521.AH.01.09 tahun 2014 tanggal 24 November 2014, dengan demikian berwenang bertindak untuk dan atas nama PT. Delameta Bilano, yang selanjutnya disebut "**PIHAK KEDUA**".

PIHAK PERTAMA dan **PIHAK KEDUA** secara bersama-sama selanjutnya disebut "**Para Pihak**", berdasarkan :

- a. **PIHAK PERTAMA** merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengoperasian jalan tol, dengan salah satu layanan yang diberikan adalah pengelolaan sistem pembayaran uang elektronik;
- b. **PIHAK KEDUA** merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan peralatan tol di beberapa ruas jalan tol di Indonesia,;
- c. Bahwa **PIHAK PERTAMA** bermaksud untuk bekerja sama dengan **PIHAK KEDUA** dalam pengelolaan sistem pembayaran uang elektronik di ruas Jalan Tol yang telah terpasang peralatan tol yang disediakan oleh **PIHAK KEDUA**;

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Para Pihak telah setuju dan sepakat untuk mengadakan Perjanjian Pekerjaan Pengelolaan Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol (untuk selanjutnya disebut "**Perjanjian**") dengan syarat-syarat dan ketentuan sebagai berikut :

Pasal 1 **PENGERTIAN**

Kata-kata dan atau istilah-istilah dibawah ini mempunyai arti sebagaimana dijelaskan dalam Pasal ini kecuali kalau ditentukan lain dalam Perjanjian :

1. BUJT

adalah Badan Usaha Jalan Tol yang bekerjasama dengan PT Jasamarga Tollroad Operator dalam melakukan penyelenggaraan Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol sebagaimana tertuang dalam PKS Epayment BUJT.

2. Jalan Tol

adalah ruas-ruas jalan tol yang menjadi lokasi pelaksanaan Pekerjaan Pengelolaan Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik sebagai berikut :

No.	BUJT	Ruas Jalan Tol
1	PT Jasa Marga (Persero) Tbk	Jagorawi, Jakarta-Tangerang, Palikanci dan Surabaya-Gempol
2	PT Marga Sarana Jabar	Bogor Outer Ring Road
3	PT Trans Marga Jateng	Semarang – Solo
4	PT Jasamarga Gempol Pasuruan	Gempol Pasuruan
5	PT Jasamarga Pandaan Tol	Gempol Pandaan
6	PT Jasamarga Bali Tol	Nusa Dua – Ngurah Rai - Benoa

3. Data Transaksi Pembayaran

adalah data rincian Transaksi Pembayaran yang dihasilkan oleh sistem yang dipasang oleh **PIHAK KEDUA** dan telah diotorisasi oleh sistem Perbankan.

4. Perjanjian

adalah Perjanjian antara **PIHAK PERTAMA** dengan **PIHAK KEDUA** dalam Pelaksanaan Pekerjaan Pengelolaan Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol.

5. Pekerjaan

adalah Pekerjaan Pengelolaan Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol .

6. **Payment Security Access Module (PSAM)**

adalah modul security untuk Otorisasi Uang Elektronik yang disediakan oleh Perbankan.

7. Perbankan

adalah Bank-Bank yang bekerjasama dalam pengelolaan sistem pembayaran menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol .

8. PKS Epayment Perbankan

adalah Perjanjian Kerjasama antara BUJT dengan Perbankan tentang pengelolaan sistem pembayaran menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol , dimana Perjanjian Kerjasama tersebut dapat beralih sewaktu-waktu dari BUJT kepada **PIHAK PERTAMA** dalam hal **PIHAK PERTAMA** telah mendapatkan izin Payment Gateway;

9. PKS Epayment BUJT

adalah Perjanjian Kerjasama antara **PIHAK PERTAMA** dengan BUJT tentang pengelolaan sistem pembayaran menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol.

10. Rekonsiliasi

adalah adalah pencocokan Data Transaksi Pembayaran dengan Transaksi Pembayaran terkait dengan penerimaan pembayaran tol di Jalan Tol dengan menggunakan Uang Elektronik yang dilakukan melalui media dan sarana yang disepakati oleh **PIHAK PERTAMA** dengan Perbankan dengan tujuan untuk menyelesaikan perbedaan antara Data Transaksi Pembayaran yang dikirim oleh **PIHAK KEDUA**, Transaksi Pembayaran serta jumlah nominal *Settlement*.

11. Transaksi Pembayaran

adalah transaksi pembayaran tarif Jalan Tol yang dilakukan oleh pemegang Uang Elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik di Lokasi yang sudah dilakukan Otorisasi oleh sistem Perbankan yang terpasang dalam PSAM.

12. Terminal

adalah *contactless reader* yang wajib disediakan oleh **PIHAK KEDUA** untuk melakukan Transaksi Pembayaran.

13. Uang Elektronik

adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada issuer/penerbit Uang Elektronik, baik yang telah ada maupun yang akan ada di kemudian hari yang dapat digunakan untuk melakukan Transaksi Pembayaran.

Pasal 2 **LINGKUP PEKERJAAN**

1. Lingkup pelaksanaan Pekerjaan adalah termasuk penunjukan dan pemberian tugas dan tanggung jawab dari **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan Pekerjaan Pengelolaan Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik di Jalan Tol (untuk selanjutnya disebut "**Pekerjaan**"), dengan rincian yaitu:
 - a. Menyediakan sistem pembayaran elektronik (E-Payment) meliputi:
 - 1) melakukan integrasi dengan sistem perbankan;
 - 2) pengembangan firmware reader; dan
 - 3) pengembangan aplikasi beserta pemutakhiran aplikasinya;
 - 4) pembentukan database transaksi elektronik pembayaran tol untuk keperluan proses Settlement sesuai spesifikasi Bank dan **PIHAK PERTAMA**;
(untuk selanjutnya disebut "**Pekerjaan Implementasi**").

- b. Pengoperasian dan pemeliharaan sistem pembayaran elektronik (E-Payment) selama jangka waktu Perjanjian meliputi:
- 1) menyediakan dan mengoperasikan terminal untuk pemasangan PSAM;
 - 2) pengembangan dan pemeliharaan perangkat lunak (software) yang dapat terintegrasi dengan PSAM sehingga Transaksi Pembayaran menggunakan Uang Elektronik dapat diproses dengan baik
(untuk selanjutnya disebut "**Pekerjaan Pemeliharaan**".)
- sesuai dengan standar layanan operasi (*service level agreement*) yang ditetapkan pada Lampiran I Perjanjian ini.
2. Sistem dan prosedur dalam pelaksanaan penerimaan Transaksi Pembayaran diatur lebih lanjut dalam Standar Operasi Prosedur (SOP) sebagaimana dimuat dalam Lampiran II Perjanjian yang merupakan satu kesatuan dengan Perjanjian ini.
 3. **PIHAK KEDUA** bertanggungjawab atas pelaksanaan Pekerjaan yang telah diterima dari **PIHAK PERTAMA** sesuai dengan ketentuan yang telah ditegaskan dalam Perjanjian ini dan lampirannya.
 4. **PIHAK KEDUA** dengan cara apapun tidak diperkenankan mengalihkan dan memberikan Pekerjaan yang telah diterima dari **PIHAK PERTAMA** baik sebagian maupun keseluruhan dari apa yang telah ditentukan dalam Perjanjian ini kepada pihak lain tanpa persetujuan **PIHAK PERTAMA**.

Pasal 3 **DASAR PELAKSANAAN PEKERJAAN**

1. Pekerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Perjanjian ini harus dilaksanakan sesuai dan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan pada dokumen Perjanjian yaitu :
 - a. Addendum Perjanjian (apabila ada);
 - b. Perjanjian;
 - c. Berita Acara yang berkaitan dengan proses pengadaan;
 - d. Dokumen Penawaran yang diajukan oleh **PIHAK KEDUA**;
 - e. Dokumen Pengadaan yang meliputi :
 - f. Dokumen lain yang menjadi lampiran Perjanjian;
 - g. Petunjuk tertulis yang diberikan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - h. Peraturan-peraturan teknis dan non teknis yang dikeluarkan oleh PT Jasamarga Tollroad Operator.

2. Jika terdapat kerancuan antara masing-masing dokumen Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Pasal ini, maka isi dari dokumen yang rancu tersebut hendaknya diartikan menurut makna yang terdekat. Apabila kerancuan terjadi diantara lebih dari 1 (satu) dokumen maka dapat digunakan peringkat kekuatan Dokumen-dokumen Perjanjian sesuai ayat 1 Pasal ini.

Pasal 4 **HARI KALENDER DAN HARI KERJA**

1. Hari kalender yang berlaku dalam Perjanjian adalah setiap hari sesuai dengan kalender Gregorius, termasuk hari Minggu dan hari libur, yang berawal dan berakhir pada tengah malam pukul 24.00 atau 00.00.
2. Hari kerja yang berlaku dalam Perjanjian adalah hari kerja yang berlaku di PT Jasamarga Tollroad Operator yaitu mulai dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at, tidak termasuk hari Sabtu dan Minggu serta hari-hari besar lainnya.

Pasal 5 **HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK**

1. Hak dan kewajiban **PIHAK PERTAMA** adalah sebagai berikut:
 - a. Berhak atas hasil Pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan ketentuan dalam dokumen Perjanjian.
 - b. Berkewajiban untuk melaksanakan pembayaran tepat waktu sebagaimana dimaksud Pasal 11 Perjanjian ini.
 - c. Berkewajiban untuk memenuhi dan melaksanakan semua ketentuan dalam Perjanjian ini.
2. Hak dan kewajiban **PIHAK KEDUA** adalah sebagai berikut:
 - a. **PIHAK KEDUA** berhak menerima pembayaran atas Pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai ketentuan dalam Perjanjian ini.
 - b. Berkewajiban melaksanakan Pekerjaan sesuai ketentuan dalam dokumen Perjanjian beserta lampiran-lampirannya dan ketentuan yang berlaku serta bertanggungjawab atas pelaksanaan seluruh Pekerjaan yang telah diterima dari **PIHAK PERTAMA** sebagaimana dimaksud Pasal 2 Perjanjian ini.
 - c. Dengan cara apapun **PIHAK KEDUA** tidak berhak mengalihkan dan/atau memberikan Pekerjaan yang telah diterima dari **PIHAK PERTAMA** untuk sebagian atau keseluruhan dari apa yang telah ditentukan dalam Perjanjian ini kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis dari **PIHAK PERTAMA**.

- d. **PIHAK KEDUA** bertanggung jawab sepenuhnya atas semua tuntutan dan/atau kerugian yang dialami pihak ketiga yang diakibatkan baik secara langsung maupun tidak langsung dari pelaksanaan Pekerjaan.
- e. Berkewajiban melaksanakan Pekerjaan sesuai dengan jangka waktu sesuai ketentuan Pasal 7 Perjanjian ini.
- g. Dalam melaksanakan Pekerjaan, semaksimal mungkin menggunakan barang dan jasa produksi dalam negeri yang pelaksanaannya dimonitor oleh **PIHAK PERTAMA**.
- h. Wajib memenuhi perintah atau instruksi tertulis dari **PIHAK PERTAMA** untuk melaksanakan Pekerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Perjanjian ini.
- i. Melakukan pengembangan dan pemeliharaan perangkat lunak (*software*) dan pemasangan aplikasi pembayaran tol di lokasi yang dapat terintegrasi dengan *Payment Security Access Module* (PSAM) yang telah disediakan oleh Perbankan sehingga transaksi pembayaran menggunakan Uang Elektronik dapat diproses dengan baik.
- j. Menyediakan dan mengirimkan Data Transaksi Pembayaran Elektronik kepada **PIHAK PERTAMA** secara real time dan setiap akhir shift kerja yang berlaku di ruas jalan tol dengan format yang telah ditentukan **PIHAK PERTAMA** agar dapat dilakukan *Settlement*.
- k. Menjaga PSAM dan menyediakan serta memelihara Terminal dan Perlengkapan Terminal termasuk melakukan *Preventive* dan *Corrective Maintenance*.
- l. Memastikan konfigurasi TID dan MID sesuai dengan gardu dan gerbang yang telah sepakati Para Pihak dengan ketentuan TID dan MID yang diberikan oleh pihak perbankan;
- m. Bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh **PIHAK PERTAMA** dan bersedia dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku akibat kesalahan **PIHAK KEDUA** dalam pembentukan database transaksi elektronik pembayaran tol untuk keperluan proses *Settlement*;
- n. Dilarang memindahkan atau mengubah PSAM ke lokasi di luar jalan tol dan memberitahukan selambat-lambatnya 2 (dua) Hari Kerja apabila PSAM dan perlengkapannya terjadi kerusakan;
- o. Melakukan perbaikan database transaksi elektronik pembayaran tol untuk keperluan proses *Settlement* yang tidak sesuai dengan format perbankan dan wajib mengirimkan kembali kepada **PIHAK PERTAMA** paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak **PIHAK KEDUA** menerima permintaan perbaikan dari **PIHAK PERTAMA**;
- p. Melakukan perbaikan Data Transaksi Pembayaran yang tidak sesuai dengan format dan wajib mengirimkan kembali kepada **PIHAK PERTAMA** paling lambat 2 (dua) Hari Kerja sejak hasil Rekonsiliasi disepakati oleh Para Pihak dengan Perbankan atau BUJT.

- q. Bersama-sama dengan **PIHAK PERTAMA** melakukan kegiatan rekonsiliasi harian dengan pihak Perbankan atau BUJT.
- r. Memperbaiki dan menanggung segala biaya perbaikan akibat tidak berfungsiya peralatan secara normal selama jangka waktu Perjanjian ini dan PKS Epayment Perbankan serta PKS Epayment BUJT.
- s. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan jaringan komunikasi dari server peralatan tol ke server Settlement Monitoring Tools (SMT) dalam hal terjadi kerusakan/kendala pada jaringan komunikasi tersebut sampai berfungsi dengan normal sebagaimana mestinya;
- t. Mengawasi dan menginformasikan segera kepada **PIHAK PERTAMA** jika terdapat kerusakan/kendala pada jaringan komunikasi antara router/host bank ke server SMT;
- u. Membuat dan menyampaikan laporan kepada **PIHAK KEDUA** sebagai berikut:
 - i. Laporan perawatan berkala (*Preventive Maintenance*) setiap 1 (satu) bulan; dan
 - ii. Laporan pekerjaan perbaikan (*Corrective Action*) atas setiap tindakan perbaikan.
- v. Melakukan penanganan atas kendala yang terjadi pada perangkat sistem pembayaran menggunakan uang elektronik yang terpasang di lokasi termasuk namun tidak terbatas pada modem dan router;

Pasal 6

NILAI DAN JENIS PERJANJIAN

- 1. Jenis Perjanjian didasarkan atas harga satuan tetap (*fix unit price*).
- 2. Nilai Perjanjian untuk Pekerjaan sebagaimana dimaksud Pasal 2 Perjanjian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Pekerjaan Integrasi sebesar **Rp 1.485.000.000,- (Satu miliar empat ratus delapan puluh lima juta rupiah);**
 - b. Pekerjaan pemeliharaan sebesar **Rp 965.250.000,- (Sembilan ratus enam puluh lima juta dua ratus lima puluh ribu rupiah)** per triwulan. dengan rincian sebagaimana terlampir pada Lampiran III Perjanjian.
- 3. Nilai Perjanjian sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 Pasal ini sudah termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 10% (sepuluh per seratus), dengan rincian sebagaimana tertuang dalam lampiran Perjanjian ini.
- 4. Pembayaran atas total nilai Perjanjian, dibayarkan dengan cara yang telah diatur dalam Pasal 11 Perjanjian ini.

Pasal 7
JANGKA WAKTU PERJANJIAN

1. Jangka waktu Perjanjian adalah 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal 31 Oktober 2018.
2. Jangka waktu sebagaimana ditentukan dalam Pasal ini apabila dikehendaki oleh **Para Pihak** dapat diperpanjang untuk jangka waktu tertentu dengan syarat-syarat yang ditetapkan kemudian oleh **Para Pihak**.

Pasal 8
JAMINAN

1. Sebagai Jaminan atas Pekerjaan yang menjadi tanggungjawab **PIHAK KEDUA**, **PIHAK KEDUA** wajib menyerahkan Jaminan Pelaksanaan yang besarnya 5% dari Total Nilai Pekerjaan selama jangka waktu Perjanjian dalam bentuk Garansi Bank yang dikeluarkan oleh Bank yang berhak mengeluarkan Garansi Bank menurut Peraturan Bank Indonesia (untuk selanjutnya disebut "**Jaminan Pelaksanaan**") atau uang tunai yang disetorkan langsung ke rekening **PIHAK PERTAMA** atau bendahara **PIHAK PERTAMA**;
2. Masa berlaku Jaminan Pelaksanaan adalah selama jangka waktu Perjanjian terhitung sejak tanggal 31 Oktober 2018 ditambah 30 (tiga puluh) Hari Kalender dan akan dikembalikan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah berakhirnya masa berlaku Jaminan Pelaksanaan.
3. Besaran Jaminan dalam bentuk garansi Bank akan disesuaikan kembali apabila terjadi perubahan Nilai Pekerjaan.
4. Dalam hal **PIHAK PERTAMA** bermaksud untuk mencairkan Jaminan Pelaksanaan akibat kondisi sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini maka **PIHAK KEDUA** dengan ini memberikan kuasa kepada **PIHAK PERTAMA** untuk mencairkan jaminan tersebut, termasuk namun tidak terbatas melakukan hal-hal lain yang dianggap perlu dalam melakukan pencairan jaminan.

Pasal 9
PERUBAHAN PEKERJAAN

1. **PIHAK PERTAMA** dapat melakukan beberapa perubahan pekerjaan dalam bentuk utuh, volume atau bagian pekerjaan yang dianggap perlu.

2. **PIHAK KEDUA** tidak dibenarkan melakukan perubahan pekerjaan tanpa suatu perintah tertulis dari **PIHAK PERTAMA**.
3. Apabila terbit suatu perintah perubahan pekerjaan, **PIHAK KEDUA** tidak berhak menuntut kenaikan harga satuan yang telah disepakati dalam daftar kuantitas dan harga.

Pasal 10 **WAKIL PARA PIHAK**

1. **PIHAK PERTAMA** menunjuk Vice President Information Technology PT Jasamarga Tollroad Operator sebagai wakil **PIHAK PERTAMA** atau pejabat lain yang ditunduk **PIHAK PERTAMA** yang berwenang dan bertanggungjawab untuk melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan Pekerjaan sebagaimana dimaksud Pasal 2 Perjanjian.
2. **PIHAK KEDUA** menunjuk Kepala Pelaksana yang mewakili **PIHAK KEDUA** dalam pelaksanaan Pekerjaan sebagaimana dimaksud Pasal 2 Perjanjian sesuai ketentuan dalam Perjanjian dan bertanggungjawab terhadap hasil Pekerjaan yang dilaksanakan.

Pasal 11 **TATA CARA PEMBAYARAN**

1. Pembayaran dilakukan melalui Paymaster Kantor PT Jasamarga Tollroad Operator dengan cara ditransfer dan dilaksanakan secara bertahap dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Biaya implementasi tiap ruas Jalan Tol dibebankan satu kali untuk **PIHAK PERTAMA** sepanjang jangka waktu Perjanjian, dan dibayarkan kepada **PIHAK KEDUA** setelah Perjanjian ini ditandatangani oleh Para Pihak dan **PIHAK PERTAMA** menerima dokumen penagihan yang lengkap dan benar dari **PIHAK KEDUA**;
 - b. Biaya pemeliharaan tiap ruas Jalan Tol dibayarkan setiap 3 (tiga) bulan sepanjang jangka waktu Perjanjian, dan dibayarkan kepada **PIHAK KEDUA** setelah Perjanjian ini ditandatangani oleh Para Pihak dan **PIHAK PERTAMA** menerima dokumen penagihan yang lengkap dan benar dari **PIHAK KEDUA**;

2. Pada setiap pembayaran harus sudah diperhitungkan atau dikurangi dengan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Jumlah nilai pembayaran terdahulu;
 - b. Potongan lain sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian dan ketentuan lainnya, antara lain kewajiban perpajakan dan denda (apabila ada).
3. **PIHAK PERTAMA** akan melaksanakan pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 Pasal ini kepada **PIHAK KEDUA** dalam jangka waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) Hari Kerja, terhitung sejak berkas penagihan dan seluruh administrasi pembayaran telah diterima secara lengkap dan benar oleh **PIHAK PERTAMA**.
4. **PIHAK PERTAMA** akan memotong Pajak-Pajak kepada **PIHAK KEDUA** pada setiap tahapan pembayaran yang diberikan oleh **PIHAK PERTAMA** sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
5. Apabila surat tagihan dan administrasi pembayaran belum lengkap dan benar, maka ketentuan jangka waktu pembayaran sebagaimana dimaksud ayat 4 menjadi tidak berlaku.

Pasal 12 ASURANSI TENAGA KERJA

Selama masa jangka waktu Perjanjian **PIHAK KEDUA** wajib untuk mengasuransikan secara terus menerus tenaga yang bekerja dalam kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan sesuai perundangan yang berlaku.

Pasal 13 KELALAIAN, DENDA, SANKSI DAN PEMUTUSAN PERJANJIAN

1. Apabila terdapat kepastian bahwa **PIHAK KEDUA** tidak melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, maka **PIHAK PERTAMA** berhak memberikan peringatan tertulis pertama yang juga merupakan peringatan terakhir.
2. Atas kelalaian sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 Pasal ini, maka **PIHAK KEDUA** harus memperbaiki kelalaianya tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan dalam peringatan tertulis tersebut.
3. Apabila **PIHAK KEDUA** tidak memperbaiki kelalaianya sesuai dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 Pasal ini, maka **PIHAK PERTAMA** berhak memutuskan Perjanjian ini.

4. Dalam hal **PIHAK KEDUA** tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu pelaksanaan Pekerjaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Perjanjian ini, maka **PIHAK KEDUA** akan dikenakan denda sebesar 1% (satu perseribu) dari Nilai Perjanjian untuk setiap hari keterlambatan dengan maksimum keterlambatan selama 50 (lima puluh) hari kalender.
5. Dalam hal selama jangka waktu Perjanjian terjadi kegagalan terhadap fungsi sistem pembayaran elektronik atau fungsi sistem bekerja tetapi kinerja tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Perjanjian dan atau berfungsi tetapi tidak terintegrasi dengan sistem pada ruas Jalan Tol serta ruas jalan tol lainnya dan **PIHAK KEDUA** tidak dapat memperbaikinya, maka **PIHAK PERTAMA** berhak memutuskan Perjanjian, dan Jaminan Pelaksanaan menjadi milik **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK PERTAMA** berhak mencairkan jaminan tersebut.
6. **PIHAK PERTAMA** tanpa mengurangi hak **PIHAK KEDUA** untuk menagih pembayaran, dapat memperhitungkan denda pada tagihan yang menjadi hak **PIHAK KEDUA**.
7. Apabila terbukti bahwa pelaksanaan Pekerjaan tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian yang mengakibatkan terjadinya penyimpangan mutu pekerjaan dan/atau jadwal pelaksanaan sesuai ketentuan Perjanjian, dan/atau apabila keterlambatan Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan sebagaimana dimaksud pada ayat 4 pasal ini telah mencapai 50 (lima puluh) Hari Kalender, maka **PIHAK PERTAMA** atas pilihannya sendiri berhak melakukan tindakan sebagai berikut di bawah ini:
 - a. Memberikan peringatan tertulis.
 - b. Menangguhkan pembayaran.
 - c. Mencairkan/menyita jaminan yang ditetapkan dalam Perjanjian ini.
 - d. Menghentikan pelaksanaan pekerjaan dan menunjuk penyedia jasa lain untuk menyelesaikan sisa Pekerjaan atas biaya **PIHAK KEDUA**.
 - e. Melakukan pembongkaran dan penggantian atas beban biaya **PIHAK KEDUA**.
 - f. Melakukan pemutusan Perjanjian;
 - g. Memasukkan **PIHAK KEDUA** dalam daftar hitam rekanan.
8. Pemutusan Perjanjian juga dapat dilakukan atas persetujuan bersama antara **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA**, apabila terjadi keadaan memaksa (*force majeure*) sehingga Pekerjaan terpaksa harus dihentikan.
9. Akibat pemutusan Perjanjian:
 - a. Apabila terdapat kepastian bahwa **PIHAK KEDUA** tidak melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini atau terjadi kegagalan terhadap sistem

Pasal 15
FORCE MAJEURE (KEADAAN KAHAR)

1. Hal-hal yang secara langsung mempengaruhi Pekerjaan yang terjadi di luar kekuasaan/kemampuan **PIHAK KEDUA**, disebut *force majeure*. Yang termasuk *force majeure* yaitu Bencana Alam (misalnya gempa bumi, banjir), perang dan pemberontakan.
2. Apabila terjadi *force majeure*, **PIHAK KEDUA** harus membuktikan dan memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK PERTAMA** selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja setelah terjadinya Force Majeure tersebut disertai bukti-bukti yang sah yang dikeluarkan oleh Pemerintah.
3. Apabila lewat waktu 7 (tujuh) Hari Kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 Pasal ini terlampaui, maka keadaan memaksa (*force majeure*) yang terjadi dianggap tidak pernah ada.
4. Atas pemberitahuan **PIHAK KEDUA**, **PIHAK PERTAMA** akan melakukan pemeriksaan terlebih dahulu atas pemberitahuan mengenai adanya keadaan memaksa (*force majeure*) dalam jangka waktu 7 (tujuh) Hari Kerja sejak diterimanya surat pemberitahuan tersebut.
5. Setelah **PIHAK PERTAMA** melaksanakan pemeriksaan dalam waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat 4 Pasal ini, **PIHAK PERTAMA** mempunyai waktu 7 (tujuh) Hari Kerja untuk memberikan jawaban menyetujui atau menolak keadaan memaksa (*force majeure*) dan apabila **PIHAK PERTAMA** belum atau tidak memberikan jawaban dalam jangka waktu tersebut, maka **PIHAK PERTAMA** dianggap menyetujui keadaan memaksa (*force majeure*).
6. Sebagai akibat adanya keadaan memaksa (*force majeure*), Perjanjian ini dapat diputuskan berdasarkan persetujuan kedua belah pihak, maka kerugian yang timbul sebagai akibat adanya keadaan memaksa (*force majeure*) tersebut ditanggung oleh masing-masing pihak dan masing-masing pihak tidak dapat menuntut ganti rugi apapun terhadap pihak lainnya.

Pasal 16
PERSELISIHAN

1. Jika terjadi perselisihan antara **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** maka perselisihan tersebut akan diselesaikan dengan cara musyawarah antara kedua belah pihak antara **PIHAK PERTAMA** dengan **PIHAK KEDUA** dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) Hari Kalender.
2. Jika penyelesaian dimaksud ayat 1 tidak dapat dicapai, maka semua perselisihan yang timbul dari Perjanjian akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Timur.

Pasal 17
PAJAK DAN BIAYA-BIAYA LAIN

1. Nilai Perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat 2 Perjanjian ini, sudah termasuk pengeluaran untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta kewajiban lainnya dari Pemerintah yang harus dibayar oleh **PIHAK KEDUA** sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Biaya-biaya lainnya yang timbul dalam rangka pembuatan Perjanjian ini dibebankan kepada **PIHAK KEDUA**.

Pasal 18
BEA MATERAI DAN PAJAK-PAJAK

Bea materai dan pajak-pajak yang timbul akibat adanya Perjanjian ini menjadi tanggung jawab **PIHAK KEDUA**.

Pasal 19
KERAHASIAAN

1. Para Pihak memahami bahwa setiap petunjuk, arahan, saran dan pendapat yang disampaikan Pihak lainnya semata-mata diberikan untuk keperluan sebagaimana yang dinyatakan dalam Perjanjian Kerjasama ini dan untuk kepentingan Para Pihak dan tidak akan digunakan untuk dan/atau dimanfaatkan untuk keperluan lain atau untuk dilaporkan atau dipublikasikan tanpa meminta persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak lainnya.

2. Para Pihak menyatakan akan menjaga kerahasiaan dengan sebaik-baiknya atas semua informasi yang disediakan dan/atau diperoleh dari masing-masing Pihak dan tidak akan menggunakan informasi tersebut kecuali dalam rangka dan selama berlangsungnya Perjanjian ini, kecuali terhadap informasi yang termasuk dalam kategori berikut ini:
 - a. informasi yang secara hukum telah berada di masyarakat;
 - b. informasi yang menjadi bagian dari masyarakat.
 - c. informasi, kecuali yang diperoleh dari pihak ketiga secara hukum telah berada atau dimiliki oleh Para Pihak baik tanpa pembatasan penyingkapan kepada pihak lain atau yang kemudian bebas dari pembatasan tersebut.

Pasal 20
TEMPAT KEDUDUKAN, DOMSILI DAN BAHASA YANG BERLAKU

1. Sebagai akibat diterbitkannya Perjanjian ini, kedua belah pihak sepakat untuk bersama-sama mengambil tempat kedudukan hukum (domisili) yang tetap dan tidak berubah di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Timur.
2. Pelaksanaan Perjanjian ini termasuk tetapi tidak terbatas pada korespondensinya menggunakan bahasa indonesia.

Pasal 21
PENUTUP

1. Segala sesuatu yang belum cukup dan belum diatur dalam Perjanjian ini akan ditentukan bersama antara kedua belah pihak dalam bentuk addendum dan merupakan bagian integrasi serta tak terpisahkan dari Perjanjian ini.
2. Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani di Jakarta pada hari, tanggal, bulan dan tahun tersebut diatas yang aslinya dalam rangkap 2 (dua) masing-masing dibubuhki materai Rp.6000,- (enam ribu rupiah), dan masing-masing berkekuatan hukum yang sama, satu untuk **PIHAK PERTAMA** dan satu lainnya untuk **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KEDUA
PT DELAMETA BILANO



PIHAK PERTAMA
PT JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR



Septerianto Sanaf
Direktur Utama

(Handwritten signatures and initials)

Lampiran Perjanjian
Nomor :
Tanggal :

STANDAR LAYANAN OPERASI (*Service Level Agreement*)

1. Alat:

- Peralatan tol dapat membaca transaksi pembayaran elektronik
- Alat Pembayaran Elektronik berfungsi dengan baik dan terawat;
- Service downtime maksimum 1x24 jam kecuali untuk peralatan yang terkait dengan pembayaran elektronik

2. Settlement:

- **PIHAK KEDUA** akan melakukan validasi dan memastikan database transaksi elektronik pembayaran tol terkirim ke server milik **PIHAK PERTAMA** sesuai spesifikasi Perbankan dan **PIHAK PERTAMA** secara *real time*;
- **PIHAK KEDUA** akan melakukan Rekonsiliasi antara database transaksi elektronik pembayaran tol yang telah dikirim ke server milik **PIHAK PERTAMA** dan data pelaporan yang dihasilkan oleh aplikasi **PIHAK KEDUA** untuk BUJT;
- **PIHAK KEDUA** akan memastikan bahwa Data Transaksi Pembayaran dapat dilihat dan dimonitor dalam *settlement monitoring tools*.
- **PIHAK KEDUA** akan memberitahukan kepada Bank dan BUJT dalam hal terdapat kekurangan pengkreditan dana hasil Settlement yang dilakukan oleh Bank paling lambat 1 Hari Kerja terhitung sejak tanggal Settlement seharusnya dilakukan, untuk dilakukan Rekonsiliasi.
- Apabila terjadi kendala yang menyebabkan terganggunya pengiriman File Settlement, maka **PIHAK KEDUA** akan melakukan pemberitahuan kepada BUJT dan Bank.
- **PIHAK KEDUA** akan melakukan koordinasi/mem-*follow up* dengan Bank sehubungan dengan kewajiban-kewajiban Bank terkait dengan settlement yang meliputi:
 - Bank secara otomatis telah melakukan Settlement ke Rekening Penampungan paling lambat 3 (tiga) jam setelah File Settlement diterima Bank atau 3 (tiga) jam setelah berakhirnya jangka waktu End of Day Bank (dalam hal File Settlement dikirimkan pada jangka waktu End of Day Bank).

①)

- Bank memvalidasi dan mengirimkan hasil validasi atas File Settlement yang dikirimkan **PIHAK KEDUA** dalam bentuk data response file ("**Data Respon File**") paling lambat 1 (satu) Hari Kerja setelah penerimaan File Settlement tersebut untuk dapat dilakukan evaluasi terhadap File Settlement dan Data Respon File.
 - Dalam hal terjadi keterlambatan Settlement atau penyelesaian Rekonsiliasi dari jangka waktu yang ditetapkan, Bank wajib membayarkan denda Settlement sebagaimana ditetapkan dalam SOP.
- Dalam hal terjadi keterlambatan Settlement atau penyelesaian Rekonsiliasi dari jangka waktu **PIHAK KEDUA** akan melakukan upaya-upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan hal tersebut.

3. Standar Pelayanan Minimum (SPM)

- SPM sebagaimana diatur dalam keputusan menteri PUPR terkait transaksi tol terpenuhi.

4. Integrasi:

- Data terintegrasi secara online dengan ruas terkait setiap saat sepanjang ruas tol BUJT secara pengoperasian telah terintegrasi dengan ruas terkait namun terbatas pada gerbang tol yang dioperasikan oleh BUJT.
- Memastikan data traffic mitra dan milik BUJT tersedia sesuai ketentuan.

5. Lainnya:

- Menyediakan 1 (satu) orang teknisi untuk stand by di lokasi dalam rangka pelaksanaan Pekerjaan
- Melakukan complain handling atas keluhan pelaksanaan pekerjaan

LAMPIRAN II

**PEDOMAN PELAKSANAAN PEMBAYARAN ELEKTRONIK
DENGAN MENGGUNAKAN UANG ELEKTRONIK**

OKTOBER 2017

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Pengguna Jalan Tol khususnya kemudahan dalam transaksi di jalan tol serta untuk mengantisipasi terjadi antrian kendaraan di gerbang tol, diperlukan pengembangan sistem baik di sisi *front*, *middle* dan *back end* pembayaran tol secara elektronik, sehingga perlu disusun pedoman operasi transaksi tol secara elektronik tersebut, yang dijadikan sebagai acuan dan mengatur ketentuan kewajiban Para Pihak dalam pelaksanaan pengoperasian transaksi tol non tunai di jalan tol.

1.2. TUJUAN

Pedoman pelaksanaan pembayaran elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik dibuat dengan tujuan :

- a. Sebagai pedoman bagi BUJT dan Bank Penerbit Uang Elektronik untuk menyusun prosedur kerja dan atau instruksi kerja yang terkait dengan pembayaran elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik;
- b. Memperoleh standarisasi pengoperasian Uang Elektronik sebagai salah satu metode pembayaran transaksi tol dan pada sistem transaksi tertutup sebagai salah satu pengganti Kartu Tanda Masuk Elektronik yang berfungsi sebagai alat pembayaran tol.
- c. Memperoleh prosedur pelaksanaan *Top Up* Uang Elektronik di Gardu Tol.

1.3. RUANG LINGKUP

Pedoman sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan Uang Elektronik ini terdiri dari:

Pedoman mengenai pelaksanaan transaksi pembayaran elektronik di jalan tol, yang meliputi:

- a. Ketentuan Pelaksanaan Transaksi Pembayaran Tol;
- b. Ketentuan Pelaksanaan Settlement dan Rekonsiliasi;
- c. Ketentuan Pelaksanaan Penanganan Komplain/ Keluhan;

BAB II DEFINISI

1. GTO Masuk Golongan I Non Bus adalah gardu tol yang khusus melayani kendaraan golongan I non bus pada sistem transaksi tertutup;
2. GTO Masuk Multi Golongan adalah gardu tol yang melayani semua golongan kendaraan (Golongan I, II, III, IV dan V) pada sistem transaksi tertutup;
3. GTO Uang Elektronik adalah gardu tol yang melayani transaksi kendaraan golongan I yang membutuhkan proses transaksi dengan cara menempelkan kartu pembayaran elektronik tersebut pada alat pembaca kartu pembayaran elektronik;
4. GTO Uang Elektronikpass adalah gardu tol yang melayani transaksi kendaraan golongan I dengan proses transaksi tanpa berhenti yang menggunakan alat tambahan OBU (*On Board Unit*);
5. GTO Uang Elektronik dan Uang Elektronikpass adalah gardu tol otomatis kombinasi dari GTO Uang Elektronik dan GTO Uang Elektronikpass;
6. *On Board Unit* (OBU) adalah alat penunjang transaksi tanpa henti yang terpasang di kendaraan yang berfungsi sebagai alat komunikasi antara *transceiver* dan kartu pembayaran elektronik;
7. Kartu Tanda Masuk Elektronik adalah tanda bukti masuk jalan tol pada sistem transaksi tertutup yang dalam pengoperasianya menggunakan *chip*, berfungsi untuk menyimpan identitas kendaraan berupa golongan kendaraan dan asal gerbang yang dilakukan secara elektronik oleh Peralatan Tol;
8. Uang Elektronik (dalam hal ini termasuk Uang Elektronik) adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada Bank baik yang secara langsung maupun melalui agen-agen yang ditunjuk Bank dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam kartu yang dinyatakan dalam Rupiah atau dikonversikan dalam satuan lain yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada kartu tersebut;
9. *Smart Card Reader* (SC Reader), yaitu alat yang berfungsi untuk membaca *smart card*;
10. *Customer Display Panel* (CDP), yaitu alat yang berfungsi untuk menampilkan gerbang masuk atau gerbang keluar dan harga yang harus dibayar oleh pelanggan;
11. *Automatic Lane Barrier* (ALB), yaitu alat yang berfungsi untuk membuka atau menutup lajur pada saat dilakukannya transaksi;
12. Berita Acara Settlement adalah laporan kesepakatan antara Bank dan BUJT terhadap penggunaan Uang Elektronik yang dibuat setiap bulan berikutnya guna membandingkan data jumlah Transaksi dan Pendapatan Tol dalam 1 (satu) bulan dengan jumlah Transaksi dan Pendapatan Tol yang telah dilakukan Settlement otomatis. Pembayaran selisih jumlah transaksi tol tersebut akan dilakukan secara manual (tidak menggunakan sistem).
13. Berita Acara Rekonsiliasi adalah laporan kesepakatan antara Bank dan BUJT terhadap penggunaan Uang Elektronik guna melakukan rekonsiliasi terhadap sisa transaksi dan pendapatan tol yang belum dilakukan Settlement elektronik.
14. Settlement adalah sistem penyelesaian transaksi.
15. Rekonsiliasi adalah aktivitas penyelesaian perbedaan data settlement.
16. MID (*Merchant Identification*) adalah sebuah kode khusus bagi BUJT yang ditetapkan oleh Bank Penerbit Kartu. MID digunakan sebagai bagian dari keabsahan data transaksi.

17. TID (*Terminal Identification*) adalah kode yang ditetapkan oleh Bank Penerbit Kartu untuk terminal ID atau dalam hal ini nomor gardu dari sebuah gerbang yang terdapat di masing2 BUJT. TID digunakan juga sebagai bagian dari keabsahan data transaksi.
18. SAM (*Secure Access Module*) adalah sebuah modul yang digunakan untuk mengolah data transaksi ePayment agar menjadi aman. Pada sebuah SAM akan ditanam juga sebuah aplikasi/applet. SAM ditempatkan pada sebuah slot didalam Reader.
19. PSAM adalah *Programable SAM*.
20. EDC (*Electronic Data Capture*) adalah sebuah POS Terminal yang digunakan untuk melakukan transaksi cek saldo, top-up, cetak history transaksi. EDC diberikan oleh Bank Penerbit Kartu kepada BUJT dan ditempatkan dimasing-masing Gerbang Tol.
21. MLFF (*Multi-Lane Free Flow*) adalah kelanjutan sebuah proses transaksi dijalan tol di Indonesia yang dimulai dari transaksi konvensional hingga otomatis. Tujuannya agar proses transaksi tol menjadi lebih cepat sehingga tidak menimbulkan antrian di gerbang tol.
22. Penyedia Perangkat Transaksi Tol Elektronik adalah instansi yang melakukan proses pengadaan, pemasangan dan pemeliharaan perangkat transaksi tol elektronik
23. Perso adalah istilah yg biasa kita sebut perihal pengisian sebuah informasi spesifik kepada kartu Uang Elektronik dan PSAM. Informasi yang dimaksud namun tidak terbatas merupakan informasi pengguna, besaran saldo, security access pada kartu, pencetakan tampilan kartu.
24. Applet adalah sebuah aplikasi khusus yang berfungsi untuk melakukan manajemen transaksi Uang Elektronik diproduksi oleh Bank Penerbit Kartu dan disimpan pada SAM yang terdapat pada Reader Uang Elektronik.
25. Kartu Tanda Masuk Khusus adalah kartu tanda masuk selain Kartu Tanda Masuk Elektronik yang digunakan sebagai kartu pengganti transaksi yang diberlakukan sesuai dengan kebutuhan masing-masing Badan Usaha Jalan Tol untuk keperluan pengaturan lalu lintas.
26. Kartu Uji adalah kartu yang disediakan oleh penyedia kartu uang elektronik untuk melakukan identifikasi kesalahan pada reader yang telah melalui uji workshop.
27. Notran adalah kondisi dimana terdapat data kurang/tidak ada dana transaksi dan/ atau tidak terdapat data lalu lintas kendaraan.
28. *End of Day* adalah akhir hari sistem bank dimana bank melakukan proses *cut off time* atau kegiatan tutup buku.
29. Ruas terintegrasi adalah ruas yang operasional sistem pembayarannya dikelola oleh lebih dari satu BUJT
30. Acquirer adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang:
 - a. Melakukan Kerjasama dengan BUJT sehingga BUJT mampu memproses transaksi dari Uang Elektronik yang diterbitkan oleh Acquirer maupun pihak selain acquirer yang bersangkutan; dan
 - b. Bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada BUJT
31. Acquirer dibidang finansial adalah Acquirer yang memproses hasil settlement dan melakukan pembayaran transaksi uang elektronik.
32. Acquirer dibidang teknis adalah Acquirer yang menyediakan dan mengelola system pemrosesan transaksi uang elektronik termasuk menyediakan data transaksi.

BAB III

KETENTUAN PELAKSANAAN TRANSAKSI PEMBAYARAN TOL

3.1. KETENTUAN PELAKSANAAN TRANSAKSI PEMBAYARAN TOL (TRANSAKSI NORMAL)

Ketentuan Pelaksanaan Transaksi Pembayaran Tol untuk Transaksi Normal sesuai dengan prosedur pada masing-masing BUJT.

3.1.1. Sistem Transaksi Terbuka

Sistem terbuka adalah sistem pengumpulan tol yang pada penggunanya diwajibkan membayar tol pada saat melewati gerbang masuk atau gerbang keluar dengan menggunakan uang elektronik.

3.1.2. Sistem Transaksi Tertutup

Sistem Transaksi Tertutup adalah sistem pengumpulan tol yang pada penggunanya diwajibkan menempelkan Uang Elektronik yang berfungsi sebagai Kartu Tanda Masuk Elektronik pada SC Reader atau menyerahkan pada petugas pengumpul tol di gerbang masuk dan membayar tol pada gerbang keluar menggunakan Uang Elektronik. Informasi yang wajib disediakan oleh BUJT adalah:

- a. Digerbang masuk adalah waktu transaksi, gerbang masuk, saldo Uang Elektronik, bank issuer, dan golongan kendaraan.
- b. Digerbang keluar adalah waktu transaksi, menunjukkan saldo Uang Elektronik, bank issuer, besaran tarif, golongan kendaraan, gerbang masuk dan gerbang keluar.

3.2. KETENTUAN PELAKSANAAN PENANGANAN TRANSAKSI YANG BERMASALAH DI GARDU

Permasalahan yang dapat terjadi terkait transaksi di gardu tol antara lain:

3.2.1. Pengguna Jalan Tol Tidak Memiliki Uang Elektronik

- a. Pengguna jalan tol yang tidak membawa dan memiliki Uang Elektronik wajib membeli Uang Elektronik sesuai dengan Permen PUPR nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol.
- b. Bank penerbit Uang Elektronik wajib menyediakan persediaan Uang Elektronik pada setiap gerbang tol sesuai kebutuhan selama waktu yang disepakati BUJT dengan Bank.

3.2.2. Saldo Tidak Mencukupi

a. Untuk Sistem Transaksi Terbuka

Penanganan:

- Pengguna jalan tol melakukan pengisian ulang Uang Elektronik di kantor gerbang atau lokasi pengisian ulang Uang Elektronik di sekitar gerbang.
- Pada ruas tol yang tidak menyediakan fasilitas Top Up, pengguna jalan tol wajib membeli Uang Elektronik sesuai Permen PUPR nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol.

b. Untuk Sistem Transaksi Tertutup

Penanganan:

Melakukan pengisian ulang Uang Elektronik di kantor gerbang atau lokasi pengisian ulang Uang Elektronik di sekitar gerbang atau mitra bank di rest area.

3.2.3. Transaksi yang tidak sesuai (antara lain Multi Deduct)

1. Apabila terjadi transaksi yang tidak sesuai, petugas gerbang tol yang ditunjuk oleh BUJT dapat menggunakan mesin EDC untuk melakukan evaluasi transaksi dari historical data transaksi.

2. Dalam hal terjadi transaksi *multi deduct* maka pengguna jalan tol dapat menyampaikan keluhan kepada:
 - a) Kantor cabang bank terdekat, selanjutnya bank akan menyelesaikan pengembalian dana akibat *multi deduct* setelah transaksi *multi deduct* dibuktikan dengan historical transaksi
 - b) BUJT di gerbang tol, atau melalui *call centre* BUJT, selanjutnya BUJT akan meminta pengguna jalan tol untuk menyampaikan histori transaksi untuk diverifikasi oleh BUJT. Dalam hal terbukti terjadi *multi deduct* maka BUJT akan meneruskan informasi mengenai identitas pengguna jalan, nomor rekening atau nomor kartu dan histori transaksi kepada penerbit uang elektronik untuk memproses pengembalian dana pada rekening atau uang elektronik pengguna jalan tol.
3. Bank penerbit uang elektronik akan menyampaikan konfirmasi hasil penyelesaian transaksi *multi deduct* kepada BUJT.

3.2.4. Petugas Pengumpul Tol Salah Memasukkan Data Golongan Kendaraan atau *Automatic Vehicle Classification (AVC)* salah menentukan Golongan Kendaraan di Lajur Gardu Multi Golongan, sehingga akan diselesaikan bila diperlukan. Dengan kondisi:

- a. Tarif yang dikenakan lebih kecil dari golongan kendaraan yang sebenarnya/pembayaran kurang pada Sistem Transaksi Tol Tertutup dan Terbuka (Gardu Keluar Hybrid, Gardu Keluar GTO Uang Elektronik dan GTO Uang Elektronikpass)

Pembayaran tol sesuai dengan golongan kendaraan. Penyelesaian permasalahan tersebut sesuai dengan prosedur pada masing-masing BUJT. Namun harus dicatat dalam monitoring data transaksi.

- b. Tarif yang dikenakan lebih besar dari golongan kendaraan yang sebenarnya / pembayaran lebih pada Sistem Transaksi Tol Tertutup dan Terbuka (Gardu Keluar Hybrid, Gardu Keluar GTO Uang Elektronik dan GTO Uang Elektronikpass)

Pembayaran tol sesuai dengan golongan kendaraan. Penyelesaian permasalahan tersebut termasuk pengembalian selisih sesuai dengan prosedur pada masing-masing BUJT namun harus dicatat dalam monitoring data transaksi.

3.2.5. Uang Elektronik Tidak Dapat Ditransaksikan

- a. Pada ruas jalan yang dioperasikan dengan sistem transaksi tertutup

Penanganan:

1. Kegagalan Pembacaan Uang Elektronik di Gardu Masuk

Apabila terjadi kegagalan pembacaan uang elektronik di gardu masuk maka terdapat 2 opsi:

- a) Opsi 1 melakukan identifikasi permasalahan Uang Elektronik pada *reader* dengan cara menggunakan kartu uji (yang disediakan oleh penerbit Uang Elektronik minimal satu kartu per gerbang) untuk mengidentifikasi kerusakan pada Uang Elektronik atau pada hal lain (misal pada reader); Apabila:

- a) Kerusakan pada kartu

Apabila Uang Elektronik rusak, pengguna jalan tol wajib membeli Uang Elektronik baru yang tersedia di gardu masuk. Komplain terkait

kerusakan Uang Elektronik diajukan pengguna jalan tol kepada penerbit Uang Elektronik.

b) Kerusakan pada perangkat

Apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca, maka akan diberikan Kartu Tanda Masuk Khusus kepada pengguna tol sebagai identifikasi asal gerbang dan pengguna jalan tol tidak dikenakan tarif tol pada gardu keluar dengan menunjukkan Kartu Tanda Masuk Khusus tersebut. Jumlah kendaraan yang diberikan Kartu Tanda Masuk Khusus dibatasi sebanyak kendaraan yang antri hingga batas antri di island gardu, untuk kendaraan yang antri setelah island gardu tol dan memungkinkan untuk dipindahkan ke lajur/ gardu lain maka transaksi akan dialihkan ke gardu lain; Jumlah kendaraan yang dilewatkan dengan Kartu Tanda Masuk Khusus dimaksud yang kemudian didata oleh BUJT sebagai data lalu lintas tanpa transaksi (no.trans) untuk kemudian ditagihkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan besaran tarif tol sesuai asal gerbang dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing-masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang

- b) Opsi 2 Diberikan kartu tanda masuk khusus kepada pengguna tol untuk mengetahui asal gerbang dan pengguna jalan tol tidak dikenakan tarif tol pada gardu keluar dengan menunjukkan Kartu Tanda Masuk Khusus tersebut. apabila antrian dimungkinkan, maka kendaraan akan dipindahkan ke jalur sebelahnya. Jumlah kendaraan yang diberikan Kartu Tanda Masuk Khusus dibatasi sebanyak kendaraan yang antri hingga batas antri di island gardu, untuk kendaraan yang antri setelah island gardu tol dan memungkinkan untuk dipindahkan ke lajur/ gardu lain maka transaksi akan dialihkan ke gardu lain; Jumlah kendaraan yang dilewatkan dengan Kartu Tanda Masuk Khusus dimaksud yang kemudian didata oleh BUJT sebagai data lalu lintas tanpa transaksi (no trans) untuk kemudian ditagihkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan besaran tarif tol sesuai asal gerbang dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing-masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang.

2. Kegagalan Pembacaan Uang Elektronik di Gardu Keluar.

- a) Melakukan identifikasi permasalahan Uang Elektronik pada reader dengan cara menggunakan kartu khusus/kartu uji untuk membuktikan bahwa reader tetap berfungsi dengan baik serta mengidentifikasi kerusakan terdapat pada Kartu Uang Elektronik; atau
- b) Apabila masalah terjadi pada kartu uang elektronik, maka dilakukan identifikasi di gerbang asal:
- Apabila gerbang asal teridentifikasi, maka pengguna jalan tol dikenakan tarif normal, dengan uang elektronik lain. Apabila:
 - Tidak memiliki kartu uang elektronik lain maka wajib membeli kartu uang elektronik baru.
 - Memiliki kartu elektronik lain, tetapi saldo kurang maka pengguna jalan melakukan Top Up.
 - Tidak tersedia layanan Top Up, maka penyelesaian transaksi

pinalti pembayaran diserahkan kepada kebijakan BUJT.

- ii. Apabila gerbang asal tidak teridentifikasi, maka pengguna jalan tol dikenakan dua kali tarif tol jarak terjauh dengan kondisi:
 - 1) Apabila tersedia layanan Top Up non tunai pengguna wajib melakukan Top Up untuk menyelesaikan transaksi pembayaran pinalti
 - 2) Apabila tidak tersedia layanan Top Up, maka penyelesaian transaksi pinalti pembayaran diserahkan kepada kebijakan BUJT
- c) Apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca dalam hal ini reader rusak, maka status transaksi dikategorikan sebagai notran, untuk kemudian ditagihkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan besaran tarif tol sesuai asal gerbang dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing-masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang.
- d) Transaksi tol untuk kendaraan yang sudah mengantri hingga batas antri di island gardu dilakukan di gardu lain tanpa memindahkan kendaraan yang sudah mengantri tersebut. Antrian kendaraan selanjutnya akan dialihkan ke gardu lain.

b. Pada ruas jalan yang dioperasikan dengan sistem transaksi terbuka

Apabila terjadi kegagalan pembacaan uang elektronik maka terdapat 2 opsi:

- 1. Opsi 1 melakukan identifikasi permasalahan Uang Elektronik pada reader dengan cara menggunakan kartu uji (yang disediakan oleh penerbit Uang Elektronik minimal satu kartu per gerbang) untuk mengidentifikasi kerusakan pada Uang Elektronik atau pada hal lain (misal pada reader); Apabila:
 - a) Kerusakan pada kartu
Apabila Uang Elektronik rusak, pengguna jalan tol wajib membeli Uang Elektronik baru yang tersedia di gerbang. Komplain terkait kerusakan Uang Elektronik diajukan pengguna jalan tol kepada penerbit Uang Elektronik.
 - b) Kerusakan pada perangkat
Apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca, maka kendaraan yang antri di sepanjang island gardu akan dibebaskan dari pengenaan tarif tol (notran) dan kendaraan yang antri setelah island gardu tol akan dipindahkan ke lajur/ gardu lain. Jumlah kendaraan yang notran tersebut kemudian didata oleh BUJT untuk ditagihkan oleh BUJT kepada Acquirer di bidang teknis dengan dilengkapi laporan kerusakan peralatan atau sesuai kebijakan sistem transaksi di masing-masing BUJT tanpa menganggu lalu-lintas di gerbang
- 2. Opsi 2, apabila masalah terjadi selain pada Uang Elektronik yang tidak terbaca, maka kendaraan yang antri di sepanjang island gardu akan dibebaskan dari pengenaan tarif tol (notran) dan kendaraan yang antri setelah island gardu tol akan dipindahkan ke lajur/ gardu lain.

c. Kondisi Force Majeure Transaksi/Ketentuan khusus

- 1. Kondisi *force majeure* antara lain huru hara, epidemi, kebakaran, gempa bumi, pemogokan, perang dan hal-hal lain yang dianggap *force majeure* oleh BUJT dan Penerbit Uang Elektronik

2. Dalam hal ditetapkan terjadi kondisi *force majeure* oleh otoritas setempat maka BUJT dan atau penerbit Uang Elektronik dapat menginformasikan diberlakukannya kondisi *force majeure*.
3. Pelaksanaan transaksi pembayaran dalam kondisi *force majeure* dilaksanakan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh BUJT dan penerbit Uang Elektronik dan penyelesaian transaksi diserahkan kepada kebijakan masing-masing BUJT dengan tetap berkordinasi dengan Bank penerbit Uang Elektronik.
4. Jangka waktu penetapan kondisi *force majeure* disepakati oleh BUJT dan Penerbit Uang Elektronik dengan mengacu kepada kebijakan otoritas setempat.
5. Dalam hal salah satu pihak menyatakan bahwa kondisi *force majeure* telah berakhir, pihak yang terkena *force majeure* wajib menginformasikan kepada pihak lain yang terkait.
6. Dalam hal kondisi *force majeure* menyebabkan kerugian, maka seluruh pihak dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian atau biaya tambahan yang terjadi atas kondisi *force majeure*.

BAB IV

KETENTUAN SETTLEMENT DAN REKONSILIASI

4.1. PROSES SETTLEMENT DAN REKONSILIASI

4.1.1. Proses Settlement dan Rekonsiliasi

- a. Acquirer bidang teknis dan BUJT melakukan validasi dan memastikan data *settlement* dengan data transaksi uang elektronik BUJT sesuai kriteria Bank Penerbit
- b. Acquirer bidang teknis wajib memastikan data *settlement* telah terkirim dan diterima secara lengkap oleh server Bank.
- c. Bank memperoleh secara otomatis data *settlement* yang telah divalidasi dengan data transaksi elektronik BUJT dari Acquirer bidang teknis.
- d. Data *settlement* yang telah divalidasi dan terkirim ke bank dapat dilihat di dalam *settlement monitoring tools*
- e. Apabila data tidak terkirim karena gangguan jaringan atau gangguan lain maka BUJT atau Acquirer bidang teknis atau bank wajib untuk menginformasikan kepada masing-masing pihak pada hari yang sama dan data *settlement* harus dikirim dengan metode lain secara manual dengan SLA paling lambat H+3 (Hari Kerja).
- f. Data yang belum sinkron antara data *reader* dengan TCT akan dilakukan investigasi oleh BUJT dan/atau Acquirer bidang teknis dan/atau Bank serta wajib diselesaikan dan akan dikirim ke bank apabila telah sinkron dan tervalidasi. Dalam hal masih terjadi data yang belum sinkron, wajib diselesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal transaksi kecuali untuk hal-hal khusus yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
- g. Konfirmasi pengiriman file *settlement* dikirimkan oleh Acquirer bidang teknis ke Bank dan BUJT melalui notifikasi pada *settlement monitoring tools* dan/ atau surat elektronik;
- h. Pelimpahan nominal hasil transaksi (Volume Lalu Lintas x tarif) Uang Elektronik ke rekening masing-masing BUJT dilakukan oleh Acquirer bidang finansial (Bank) secara otomatis selambat-lambatnya 3 (tiga) jam setelah data diterima oleh server bank di Pusat.
- i. Dalam hal pengiriman file *settlement* masuk dalam jangka waktu periode *end of day* Bank, maka pelimpahan nominal hasil transaksi Uang Elektronik ke rekening masing-masing BUJT dilakukan oleh Bank secara otomatis selambat-lambatnya 3 (tiga) jam sejak periode *end of day* Bank berakhir;
- j. Setelah menerima file *settlement* dari BUJT dan/atau Pihak Ketiga, Bank wajib memvalidasi dan mengirimkan hasil dari validasi *settlement* tersebut dalam bentuk data respon file *settlement* paling lambat H+1 (hari kerja) untuk dilakukan evaluasi;
- k. BUJT atau Acquirer bidang teknis melakukan evaluasi terhadap file *settlement* dengan data respon file yang dikirimkan oleh Bank menggunakan aplikasi monitoring yang disepakati antara BUJT dan Bank. Jika terdapat perbedaan antara data transaksi dan data respon file, penyelesaian *settlement* akan mengikuti poin 6.
- l. BUJT akan melakukan rekonsiliasi finansial pada H+1 antara file *settlement*, file respon dan data rekening koran melalui *settlement monitoring tool*. Jika terdapat selisih, maka Bank, BUJT dan/atau acquirer di bidang teknis akan melakukan investigasi terhadap kekurangan data dimaksud. Jenis-jenis permasalahan yang berpotensi menyebabkan selisih, yaitu:

1. Kesalahan bank penerbit uang elektronik, meliputi salah perso atau salah transfer rekening.
2. Kesalahan *acquirer* di bidang teknis, meliputi TID MID tidak valid, salah *setting* lalin x tarif, format *settlement* tidak valid, data transaksi *corrupt*, kesalahan pembagian pendapatan.

Dalam hal pihak-pihak terbukti melakukan kesalahan, pihak tersebut wajib menyelesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak laporan selisih data diterima oleh Bank. Apabila setelah jangka waktu di atas berakhir masih terdapat selisih data, maka pihak tersebut wajib melakukan pembayaran kekurangan atau melakukan pengkreditan terhadap rekening BUJT, kecuali untuk hal-hal khusus yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Kewajiban selisih pembayaran yang terjadi dibayarkan oleh pihak yang melakukan kesalahan sepenuhnya, dalam hal ini dapat dibayarkan oleh bank; atau BUJT; atau *acquirer* di bidang teknis.

- m. BUJT dan Bank membuat *draft* Berita Acara *Settlement* bulanan setiap tanggal 5 bulan berikutnya, yang kemudian akan ditandatangani oleh Pejabat Berwenang di kedua belah Pihak sebagai dokumen legalitas. Dalam hal tanggal 5 adalah hari libur, maka penandatanganan BA *settlement* dilakukan pada hari kerja berikutnya.
- n. Dalam hal terdapat *dispute* pada ruas terintegrasi, maka BA *Settlement* dapat ditandatangani oleh BUJT dan Bank, setelah para BUJT yang ruasnya terintegrasi bersepakat untuk menyelesaikan *dispute*.
- o. Mekanisme perhitungan denda *Settlement* Uang Elektronik:
 1. BUJT membandingkan data transaksi dengan data rekening koran per hari. Apabila terdapat selisih setelah *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan (mengacu kepada butir 12), maka penetapan denda dilakukan dengan formulasi: *(Pendapatan transaksi Uang Elektronik – Pendapatan rekening koran) x 0,20% x jumlah hari keterlambatan*
 2. Mekanisme perhitungan denda diatas berlaku juga apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada butir 4.1.1. **Proses Settlement dan Rekonsiliasi** ini melebihi batasan waktu yang telah disepakati.

4.1.2. Penyelesaian Transaksi *Settlement* Berbeda dengan BA *Settlement*

Dalam hal terdapat perbedaan nilai antara transaksi *settlement* dengan nilai pada BA *settlement* maka bank dan BUJT akan menyelesaikan secara bilateral dengan cara melakukan pendebetan atau pengkreditan rekening BUJT dengan mengirimkan surat penagihan atas transaksi yang tidak ter-settle otomatis kepada Bank disertai dengan bukti dukung.

4.1.3. Jumlah Tagihan Transaksi Uang Elektronik Lebih Besar dari Saldo Prabayar Uang Elektronik yang Tercatat di Rekening Bank

Pembayaran sejumlah transaksi Uang Elektronik yang sukses tetap menjadi tanggung jawab Bank.

4.1.4. Proses *Settlement* pada kondisi *Force Majeure*

Dalam hal akan dilakukan proses *settlement* terjadi kondisi *Force Majeure* maka penagihan untuk *settlement* dilakukan secara manual.

4.1.5. Jangka Waktu dan Frekuensi Rekonsiliasi

Rekonsiliasi data transaksi dilakukan oleh BUJT, *Acquirer* bidang teknis dan Bank secara Harian

4.2. APLIKASI MONITORING TRANSAKSI

- a. Setiap BUJT wajib memiliki aplikasi monitoring data transaksi yang sekurang-kurangnya berisi informasi mengenai:
 1. Data transaksi gardu tol yang disimpan di server BUJT;
 2. Data file *settlement* yang dikirim ke server Bank secara *realtime*
 3. Data respon file *settlement* yang dikirim oleh Bank ke BUJT secara *realtime*
 4. Rekap perbandingan antara poin a,b dan c.
- b. Dokumen rekap perbandingan antara data transaksi gardu tol, data file *settlement* dan data respon file *settlement* merupakan dokumen yang menjadi dasar penyelesaian apabila terdapat selisih data yang tersebut pada butir 1);
- c. Aplikasi monitoring sebagaimana tersebut pada butir 1) di atas, merupakan alat kontrol yang sah mengacu pada butir 1) d terhadap transaksi uang elektronik yang diakui oleh Bank dan BUJT.
- d. Aplikasi monitoring yang digunakan telah disepakati oleh BUJT, Bank dan Acquirer di bidang teknis.
- e. Dalam hal terdapat ruas BUJT yang terintegrasi, maka setiap BUJT memberikan akses terbatas terhadap aplikasi *monitoring tools* milik BUJT yang terintegrasi.
- f. Terhadap aplikasi *monitoring tools* dilakukan audit keseluruhan secara berkala 5 tahun sekali dengan metode yang disepakati oleh BUJT, Bank dan Acquirer bidang teknis. Cakupan audit meliputi termasuk namun tidak terbatas pada kebenaran data, keamanan akses, SLA keandalan aplikasi dan penyediaan data.
- g. Dalam hal terdapat perubahan signifikan terhadap aplikasi *monitoring tools*, maka wajib dilakukan audit seperti tersebut pada butir 6.

4.3. DOKUMEN UNTUK PROSES SETTLEMENT

Pelaksanaan penyelesaian *settlement* dituangkan dalam Berita Acara *Settlement*.

4.3.1. Berita Acara Settlement

Berita Acara *Settlement* memuat data-data sebagai berikut :

- a. Jumlah transaksi dan pendapatan Uang Elektronik dalam 1 (satu) bulan;
- b. Dana *Settlement*, yang terdiri dari:
 1. Dana yang sudah di *settlement* oleh Bank;
 2. Dana *settlement* keseluruhan;
 3. Kewajiban selisih pembayaran yang terjadi dibayarkan oleh pihak yang melakukan kesalahan sepenuhnya, dalam hal ini dapat dibayarkan oleh bank; atau BUJT; atau acquirer di bidang teknis.
- c. Fee Transaksi Uang Elektronik selama diberlakukan mekanisme *Terminal Usage Fee* (TUF) dan *Merchant Discount Rate* (MDR).
- d. Aplikasi monitoring data transaksi.

Format Berita Acara *Settlement* dapat dilihat pada lampiran I.

BAB V

KETENTUAN PELAKSANAAN PENANGANAN KOMPLAIN/KELUHAN

5.1. MEDIA KOMPLAIN

Komplain dapat dilakukan melalui:

- a. Petugas Gerbang Tol dan petugas operasional lainnya
- b. Telepon / Call Center
- c. Sosial Media (antara lain melalui Twitter, Facebook, Instagram)
- d. Surat Pembaca
- e. Surat menyurat
- f. Website
- g. Radio

5.2. PENANGANAN KOMPLAIN DARI PENGGUNA JALAN

- a. BUJT menerima keluhan/komplain dari Pengguna Jalan untuk diteruskan kepada Bank (khusus untuk keluhan/komplain yang terkait dengan bidang yang dikelola oleh Bank);
- b. Bank menerima keluhan/komplain dari Pengguna Jalan untuk diteruskan kepada BUJT (khusus untuk keluhan/komplain yang terkait dengan bidang yang dikelola oleh BUJT);
- c. Komplain/keluhan dari pelanggan yang dilaporkan oleh BUJT harus diserahkan secara tertulis melalui surat elektronik kepada Bank penerbit Uang Elektronik (dengan Form yang disepakati BUJT dan Bank).. Keluhan tersebut dilengkapi dengan data antara lain :
 1. Identitas Pelapor (Nama, Nomor Telepon pelapor);
 2. Nomor Uang Elektronik;
 3. Lokasi kejadian (gardu, gerbang);
 4. Waktu kejadian;
 5. Uraian kejadian/kegagalan penggunaannya beserta bukti dukungnya (mis : tanda terima yang berisi data transaksi, *history transaction*);
 6. Nomor Rekening Tabungan atau Giro Pengguna Jalan di Bank (jika ada).
 7. Asal media keluhan
- d. Komplain/keluhan dari pelanggan yang dilaporkan oleh Bank kepada BUJT harus diserahkan secara tertulis melalui surat elektronik kepada BUJT (dengan Form yang disepakati BUJT dan Bank).. Keluhan tersebut dilengkapi dengan data antara lain :
 1. Identitas Pelapor (Nama, Nomor Telepon pelapor);
 2. Nomor Uang Elektronik;
 3. Lokasi kejadian (gardu, gerbang);
 4. Waktu kejadian;
 5. Uraian kejadian/kegagalan penggunaannya beserta bukti dukungnya (mis : tanda terima yang berisi data transaksi, *history transaction*);
 6. Nomor Rekening Tabungan atau Giro Pengguna Jalan di Bank (jika ada).
 7. Asal media keluhan
- e. Bank akan merekapitulasi dan menginformasikan keluhan/komplain yang sudah diterima baik dari BUJT maupun yang diterima langsung serta keluhan/komplain yang sudah ditangani;s
- f. BUJT akan merekapitulasi dan menginformasikan keluhan/komplain yang sudah diterima baik dari Bank maupun yang diterima langsung serta keluhan/komplain yang sudah ditangani.

5.3. EVALUASI KOMPLAIN

Evaluasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengelompokan komplain/keluhan yang masuk berdasarkan penyebabnya/jenisnya, antara lain:
 1. Kerusakan alat;
 2. Kerusakan Uang Elektronik;
 3. Saldo yang tidak sesuai;
 4. Keterlambatan/lama waktu transaksi Uang Elektronik;
 5. Ketidakterampilan Petugas;
 6. Pemotongan saldo Uang Elektronik yang tidak sesuai dengan tarif;
 7. Gagal isi ulang (Top Up);
 8. Penukaran Uang Elektronik oleh petugas;
 9. Penyebab lainnya yang belum teridentifikasi dalam penyusunan prosedur ini.
- b. Membuat rekapitulasi jumlah komplain/keluhan yang masuk secara bulanan (baik yang diterima BUJT maupun Bank) yang:
 - a) Sudah ditangani (selesai dan *pending*)
 - b) Belum ditangani
- c. BUJT dan/atau Bank wajib menginformasikan kepada pengguna jalan tol bahwa komplain/keluhan yang disampaikan sudah ditangani selambat-lambatnya 2 x 24 jam;
- d. BUJT dan/atau Bank wajib mendiskusikan penanganan komplain/keluhan antara BUJT dan Bank (mencari solusi) serta menyelesaikan komplain/keluhan sebagaimana yang telah diatur dalam ketentuan perbankan terkait Perlindungan Konsumen (POJK Nomor 1/POJK.07/2013);
- e. Melakukan analisa terhadap jenis komplain yang diterima, sehingga dapat diidentifikasi penyebab utama komplain untuk kemudian disusun solusi perbaikannya sebagai langkah preventif.

Dokumen Pedoman Pelaksanaan Pembayaran Elektronik Dengan Menggunakan Uang Elektronik Ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)

PT Jasa Marga (Persero) Tbk

Nama : SUBAKTI SURYANA
Jabatan : Direktur Operasi

PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk

Jelito Sintoro
ex

Nama :
Jabatan :

PT Margabumi Matraraya

Nama :
Jabatan :

PT Bosowa Marga Nusantara

Nama : Jelito Sintoro
Jabatan : COO - MUN

PT Bintaro Serpong Damai

Nama : PURWOTO
Jabatan : DIREKTUR UTAMA

PT Marga Mandala Sakti

6 _____
Nama : Sugiantoro Sastrowiyoto
Jabatan : Direktur Teknik & Operasi

PT Jalan Tol Seksi Empat

Nama : Jelito Sintoro
Jabatan : COO - MUN

PT Citra Margatama Surabaya

Jelito Sintoro

Nama :
Jabatan :

PT Semesta Marga Raya

Nama : SUPRO WIBOWO
Jabatan : Direktur Utama

PT Jakarta Lingkar Baratsatu

Nama :
Jabatan :

PT Trans Marga Jateng

Nama :
Jabatan :

PT Jasamarga Surabaya Mojokerto

Nama : ACI WIBOWO
Jabatan : Direktur Teknik Operasi

PT Marga Sarana Jabar

Nama : TITA PAULINA
Jabatan : DIREKTUR TEKNIK

PT Translingkar Kita Jaya

Nama :
Jabatan :

PT Jasamarga Bali Tol

Nama : A.TITO KARIM
Jabatan : Direktur

PT Marga Lingkar Jakarta

Nama : EDWIN CAHYADI
Jabatan : DIREKTUR UTAMA.

INTEGRATOR

PT Module Intracs Yasatama

Nama : Ariet Iskandar
Jabatan : Direktur.

PT Delameta Bilano

Nama : Tri Bayu Widjaja
Jabatan : Direktur.

PT Rintis Sejahtera

B- Nama :
Jabatan :

PT Teras Teknologi

Nama :
Jabatan :

PT Tigaresi Bangun Nusaperdana

Nama :
Jabatan :

PT Jasa Layanan Operasi

Nama : S. SANAF
Jabatan : DIREKTUR UTAMA

PT Citra Persada Infrastruktur

Nama : Indrawan Sumantri
Jabatan : Direktur Utama.

LAMPIRAN III
PEKERJAAN INTEGRASI DAN PEMELIHARAAN PADA
RUAS TOL MILIK PT JASA MARGA (PERSERO) TBK
RUAS TOL NUSA DUA NGURAH RAI BENOA
RUAS TOL GEMPOL PASURUAN
RUAS TOL GEMPOL PANDAAN
RUAS TOL BOGOR RING ROAD

Pekerjaan Integrasi

No	Item Pekerjaan	Harga Satuan	Satuan	Qty	Jumlah
Deployment Firmware 9 Ruas Tol :					
1	PT Jasa Marga (Persero) Tbk (Jagorawi, Jakarta-Tangerang, Palikanci, Surabaya - Gempol)	150,000,000	Ls	4	600,000,000
2	PT Marga Sarana Jabar (Bogor Outer Ring Road)	150,000,000	Ls	1	150,000,000
3	PT Trans Marga Jateng (Semarang Solo)	150,000,000	Ls	1	150,000,000
4	PT Jasamarga Gempol Pasuruan (Gempol Pasuruan)	150,000,000	Ls	1	150,000,000
5	PT Jasamarga Pandaan Tol (Gempol Pandaan)	150,000,000	Ls	1	150,000,000
6	PT Jasamarga Bali Tol (Nusa Dua Ngurah Rai Benoa)	150,000,000	Ls	1	150,000,000
Deployment Firmware terdiri dari :					
a.	Integrasi Sistem Perbankan				
b.	Pengembangan Firmware Reader				
c.	Pengembangan Aplikasi beserta pemutakhiran aplikasi				
Jumlah					1,350,000,000
PPn 10 %					135,000,000
Total Biaya					1,485,000,000

Pekerjaan Pemeliharaan

No	Item Pekerjaan	Harga Satuan	Satuan	Qty	Jumlah
Pemeliharaan Sistem Pembayaran Elektronik 9 Ruas Tol :					
1	PT Jasa Marga (Persero) Tbk (Jagorawi, Jakarta-Tangerang, Palikanci, Surabaya - Gempol)	32,500,000	Ls	4	130,000,000
2	PT Marga Sarana Jabar (Bogor Outer Ring Road)	32,500,000	Ls	1	32,500,000
3	PT Trans Marga Jateng (Semarang Solo)	32,500,000	Ls	1	32,500,000
4	PT Jasamarga Gempol Pasuruan (Gempol Pasuruan)	32,500,000	Ls	1	32,500,000
5	PT Jasamarga Pandaan Tol (Gempol Pandaan)	32,500,000	Ls	1	32,500,000
6	PT Jasamarga Bali Tol (Nusa Dua Ngurah Rai Benoa)	32,500,000	Ls	1	32,500,000
Pemeliharaan Sistem Pembayaran Elektronik terdiri dari :					
a.	Pemeliharaan perangkat lunak yang terintegrasi PSAM				
b.	Pengiriman data transaksi secara real time				
c.	Pemeliharaan terminal dan perlengkapannya				
d.	Pemeliharaan kesesuaian konfigurasi TID dan MID				
e.	Perbaikan format data transaksi tidak sesuai				
f.	Rekonsiliasi harian				
g.	Pemeliharaan dan Perbaikan Jaringan Komunikasi (dari Server Peralatan Tol ke SMT)				
h.	Pemeliharaan dan perbaikan router atau host bank				
i.	Penyediaan teknisi <i>stand by</i> (1 orang) di lokasi				
j.	Melakukan <i>complain handling</i>				
Jumlah Biaya Per Bulan					292,500,000
Jumlah Biaya Per Triwulan					877,500,000
PPn 10 %					87,750,000
Total Biaya Per Triwulan					965,250,000