

SERVICE LEVEL GUARANTEE
PELAYANAN BONGKAR MUAT PETIKEMAS
DI PT PRIMA TERMINAL PETIKEMAS

Untuk memberikan kepastian dan mutu pelayanan kepada pengguna jasa, PT Prima Terminal Petikemas menetapkan Service Level Guarantee Pelayanan Bongkar Muat Petikemas, sebagai berikut :

A. Service Level Guarantee yang diberikan :

No.	Uraian	Ketentuan
1.	Produktivitas B/M Petikemas sesuai Jam Efektif Minimal	: 22 B/C/H
2.	Produktivitas B/M Petikemas Per Kapal Per Jam	: 40 B/S/H
3.	Rata-rata Jumlah Crane Per 100 Meter Tambatan	: 1 Unit
4.	Quay Transfer	: 10 Menit/Box
5.	Payment	: 5 Menit
6.	Ratio Kapal Ditambatkan (ET/BT) Minimal	: 80%
7.	Pelayanan Receiving Petikemas	: 30 Menit
8.	Pelayanan Delivery Petikemas	: 60 Menit

- B. Ruang lingkup Service Level Guarantee meliputi kegiatan bongkar muat petikemas di PT Prima Terminal Petikemas.
- C. Ketentuan dan kondisi Service Level Guarantee ditetapkan oleh PT Prima Terminal Petikemas, dan selanjutnya agar pelaksanaan Service Level Guarantee Pelayanan Terminal Petikemas dapat berjalan optimal, maka dihimbau kepada para pengguna jasa untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang ditetapkan.
- D. Jangka waktu Service Level Guarantee adalah selama 1 (satu) tahun, terhitung mulai tanggal 30 Juni 2022 sampai dengan 30 Juni 2023.

Demikian Service Level Guarantee ini dibuat dan disampaikan kepada para pengguna jasa untuk diketahui dan menjadi dasar kualitas pelayanan jasa petikemas di PT Prima Terminal Petikemas.

Medan, Juni 2021
PT. Prima Terminal Petikemas



PELINDO
TERMINAL PETIKEMAS
PRIMA TPK

AGUS WILARSO
Direktur Operasi dan Teknik

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)
PELAYANAN BONGKAR MUAT PETIKEMAS
DI PT PRIMA TERMINAL PETIKEMAS

Pada hari ini, *Kamis* tanggal ...*Tiga Puluh* bulan ...*Juni* tahun *dua ribu dua puluh dua* (30-) :

Nama	:	AGUS WILARSO
Jabatan	:	Direktur Operasi dan Teknik PT Prima Terminal Petikemas
Alamat	:	GRHA Pelindo 1 Gedung B Lt. 2 Jl. Lingkar Pelabuhan No. 1, Belawan

Sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sebagaimana telah dideklarasikan dalam *Service Level Guarantee* (SLG) Pelayanan Bongkar Muat Petikemas di PT Prima Terminal Petikemas, dengan ini menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) Pelayanan Bongkar Muat Petikemas di PT Prima Terminal Petikemas kepada PT CMA CGM SA yang diwakili oleh :

Nama	:	Budiman Tandias
Jabatan	:	Kepala Cabang CMA CGM SA
Alamat	:	Graha Merah Putih 6 th Floor ZONA-A, Jln Putri Hijau No.1 Medan

Dengan ketentuan dan kondisi SLA ditetapkan sebagai berikut:

A. Ruang Lingkup *Service Level Agreement* (SLA)

Kegiatan bongkar muat petikemas yang dijamin mutu pelayanannya adalah sebagaimana yang ditetapkan dalam *Service Level Guarantee* (SLG) Pelayanan Bongkar Muat Petikemas di PT Prima Terminal Petikemas yaitu:

- a. Produktivitas B/M Petikemas sesuai Jam Efektif Minimal : 40 B/S/H
- b. Ratio Waktu Efektif Kapal di Tambatan (ET/BT) Minimal : 80%

B. Defenisi

1. Produktivitas bongkar muat petikemas (*Box/Ship/Hour*) yaitu jumlah *box* petikemas yang dibongkar atau dimuat oleh dalam satu kapal selama tambat dibagi jam kerja efektif.
2. Ratio efektivitas kapal di Tambatan adalah perbandingan antara *Effective Time* terhadap *Berthing Time*.
 - a. *Effective Time* adalah jumlah jam bagi satu kapal yang benar-benar digunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat petikemas.
 - b. *Berthing Time* adalah waktu kapal selama di Tambatan yang dihitung sejak ikat tali pertama sampai dengan lepas tali terakhir, tidak termasuk:

- 1) *Idle Time* yang disebabkan oleh pihak eksternal:
 - Menunggu muatan
 - Cuaca buruk
 - Kerusakan kapal
 - Kecelakaan kerja
- 2) *Not Operation Time* selain waktu istirahat seperti:
 - Persiapan bongkar/muat
 - Persiapan berangkat (menunggu clearance)
 - Hari raya (hari besar keagamaan berdasarkan Surat Keputusan Kantor Otoritas Pelabuhan)
 - Menunggu pasang surut air
3. *Force majeure* adalah keadaan yang terjadi di luar kekuasaan dan/atau kemampuan manusia untuk mencegahnya dan tidak dapat dituntut yang mengakibatkan terhentinya atau tertundanya pelaksanaan kesepakatan layanan ini, yaitu bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, perang, huru-hara, kebakaran, sabotase, pemogokan umum dan pemberlakuan peraturan/kebijakan pemerintah yang baru kecuali keadaan sebagai akibat dari kelalaian dan/atau pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Mitra atau PT Prima Terminal Petikemas.

C. Pernyataan dan Jaminan

1. PT Prima Terminal Petikemas menyatakan bahwa akan memberikan pelayanan bongkar muat petikemas dengan kualitas sebagaimana yang ditetapkan dalam *Service Level Guarantee*.
2. PT Prima Terminal Petikemas akan memberikan kompensasi kepada Mitra apabila tidak terpenuhinya jaminan pelayanan sebagaimana yang ditetapkan dalam *Service Level Guarantee* karena kesalahan atau kelalaian PT Prima Terminal Petikemas.
3. PT Prima Terminal Petikemas memberikan jaminan pelayanan pemanduan selama 24 (dua puluh empat) jam dengan waktu tunggu pandu (waiting time) selama 1 (satu) jam.
4. PT Prima Terminal Petikemas akan menyampaikan hasil penetapan penyandaran kapal melalui e-mail minimal 24 (dua puluh empat) jam sebelum kapal tambat dan laporan keberangkatan kapal maksimal 4 (empat) jam setelah kapal berangkat.

D. Pemberian Kompensasi

1. Kompensasi diberikan terhadap akumulasi tidak terpenuhinya *Service Level Guarantee*, yang dihitung pada periode pemberlakuan *Service Level Agreement* ini;
2. Apabila terjadi keterlambatan tambat kapal dan atau pelayanan operasional yang diakibatkan oleh PT Prima Terminal Petikemas sehingga produktivitas tidak terpenuhi, maka akan diberikan tambahan waktu tambat hingga kegiatan bongkar muat selesai;
3. Apabila terjadi keterlambatan tambat kapal yang diakibatkan oleh pelayaran/shipping line, maka akan diberikan tambahan waktu selama tidak mengganggu waktu *berthing* kapal berikutnya

E. Syarat dan Kondisi

1. Agar pelayanan bongkar muat petikemas sebagaimana yang ditetapkan dalam *Service Level Guarantee* terlaksana dengan semestinya, Mitra akan mendukung dan mematuhi ketentuan yang berlaku di lingkungan PT Prima Terminal Petikemas.
2. Pemberian kompensasi *Service Level Agreement* tidak berlaku apabila :
 - a. Ketidaktercapaian *Service Level Guarantee* bukan disebabkan kesalahan PT Prima Terminal Petikemas, antara lain :
 - 1) Idle Time yang disebabkan oleh pihak eksternal:
 - Menunggu muatan
 - Cuaca buruk
 - Kerusakan kapal
 - Kecelakaan kerja
 - 2) Not Operation Time selain waktu istirahat seperti:
 - Persiapan bongkar/muat
 - Persiapan berangkat (menunggu clearance)
 - Hari raya (hari besar keagamaan berdasarkan Surat Keputusan Kantor Otoritas Pelabuhan)
 - Menunggu pasang surut air

Faktor-faktor sebagaimana butir 1) dan butir 2) diatas harus diperhitungkan terlebih dahulu ke dalam formulasi kompensasi.

- b. Force majeure adalah keadaan yang terjadi di luar kekuasaan dan/atau kemampuan manusia untuk mencegahnya dan tidak dapat dituntut yang mengakibatkan terhentinya atau tertundanya pelaksanaan kesepakatan layanan ini, yaitu bencana alam, wabah penyakit, pemberontakan, perang, huru-hara, kebakaran, sabotase, pemogokan umum dan pemberlakuan peraturan/kebijakan pemerintah yang baru kecuali keadaan sebagai akibat dari kelalaian dan/atau pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Mitra atau PT Prima Terminal Petikemas.
3. Dokumen yang dijadikan pedoman dalam perhitungan *Service Level Guarantee* adalah bukti pelayanan tambat dan time sheet kegiatan bongkar muat petikemas.
4. PT Prima Terminal Petikemas menunjuk petugas untuk :
 - a. Membuat laporan realisasi penerapan SLG dan SLA setiap bulannya;
 - b. Membuat laporan evaluasi penerapan SLG dan SLA setiap bulannya;
 - c. Laporan butir a dan b tersebut di atas disampaikan kepada pengguna jasa.

F. Jangka Waktu Kesepakatan

Jangka waktu kesepakatan ini adalah selama 1 (Satu) tahun, terhitung mulai ditandatangani SLA.

G. Penutup

Demikian *Service Level Agreement* ini dibuat dan ditandatangani untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, Juni 2022

Direktur Operasi dan Teknik
PT. Prima Terminal

The image shows a handwritten signature in black ink over a blue logo. The logo consists of a stylized 'P' followed by the word 'PELINDO' in bold blue capital letters, and 'TERMINAL INDONESIA' in smaller blue capital letters below it.

AGUS WILARSO

Kepala Cabang
CMA CGM SA

BUDIMAN TANDIAS