



KEMENTERIAN
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA

**NOTA KESEPAHAMAN
ANTARA
KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA
DENGAN
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk
TENTANG
PENINGKATAN LAYANAN SAPA 129**

Nomor : 008/Men/KL.01/03/2025

Nomor : 003/PKS/BCA/2025

Pada hari ini Selasa tanggal 4 (empat) bulan Maret tahun dua ribu dua puluh lima (04-03-2025) bertempat di Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. **ARIFATUL CHOIRI FAUZI** : Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, beralamat di Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Gambir, Jakarta 10160 yang selanjutnya disebut "**PIHAK KESATU**".

2. **JAHJA SETIAATMADJA DAN ARMAND WAHYUDI HARTONO** : Dalam kedudukannya secara berturut-turut selaku Presiden Direktur dan Wakil Presiden Direktur PT Bank Central Asia Tbk, oleh karena itu berhak bertindak untuk dan atas nama PT Bank Central Asia Tbk yang berkedudukan di Jakarta Pusat, beralamat di Menara BCA Grand Indonesia, Jalan M.H. Thamrin No. 1, Jakarta 10310, yang selanjutnya disebut "**PIHAK KEDUA**".

PIHAK KESATU dan **PIHAK KEDUA** secara bersama-sama selanjutnya disebut "**PARA PIHAK**" dan secara sendiri-sendiri selanjutnya disebut "**PIHAK**", terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. bahwa **PIHAK KESATU** adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan suburusan pemerintahan perlindungan anak yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan;
- b. bahwa **PIHAK KEDUA** adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang memberikan layanan kepada nasabah antara lain layanan *contact center*, dan
- c. bahwa Nota Kesepahaman ini dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas Layanan SAPA 129 secara terpadu yang diselenggarakan oleh **PIHAK KESATU**.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, **PARA PIHAK** sepakat untuk menyusun dan melaksanakan Nota Kesepahaman tentang Peningkatan Layanan SAPA 129, yang selanjutnya disebut "**Nota Kesepahaman**", dengan ketentuan sebagai berikut:

Pasal 1

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Nota Kesepahaman ini dimaksudkan sebagai landasan kerja sama bagi **PARA PIHAK** dalam rangka peningkatan Layanan SAPA 129.
- (2) Nota Kesepahaman ini bertujuan untuk menjalin kerja sama antara **PARA PIHAK** dalam meningkatkan kualitas Layanan SAPA 129.

Pasal 2

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepahaman ini meliputi:

- a. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia ("**SDM**") yang terkait penyelenggaraan Layanan SAPA 129 melalui pelatihan, *workshop*, dan kegiatan lainnya;
- b. Pengembangan sistem respons Layanan SAPA 129 yang menghubungkan antara layanan pengaduan dengan unit/lembaga layanan terkait lainnya;
- c. Pengembangan sistem informasi dan teknologi (IT) untuk mendukung penyelenggaraan Layanan SAPA 129;
- d. *Quality Control* terhadap performa kinerja SDM dan kualitas Layanan SAPA 129;
- e. Sosialisasi dan promosi Layanan SAPA 129 kepada masyarakat luas; dan
- f. Pengembangan lainnya sesuai kesepakatan **PARA PIHAK**.

Pasal 3

PELAKSANAAN

- (1) Nota Kesepahaman ini akan diatur lebih lanjut dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama yang merupakan satu kesatuan dari Nota Kesepahaman ini.

- (2) Perjanjian Kerja Sama akan mengatur lebih lanjut tentang rincian dan mekanisme kerja sama, hak dan kewajiban **PARA PIHAK**, dan hal-hal lain yang disepakati **PARA PIHAK**.
- (3) **PARA PIHAK** sepakat untuk menindaklanjuti Nota Kesepahaman ini dengan minimal 1 (satu) Perjanjian Kerja Sama dalam kurun waktu paling lambat 6 (enam) bulan sejak ditandatangani Nota Kesepahaman ini.

Pasal 4

JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepahaman ini berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal ditandatangani dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan **PARA PIHAK**.
- (2) Dalam hal salah satu **PIHAK** berkeinginan untuk memperpanjang atau mengakhiri Nota Kesepahaman ini sebelum berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini maka **PIHAK** tersebut wajib memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lambat 1 (satu) bulan sebelum berakhirnya Nota Kesepahaman ini.
- (3) **PARA PIHAK** sepakat mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya ketentuan yang mengharuskan adanya putusan pengadilan untuk pengakhiran suatu perjanjian, sehingga untuk pengakhiran Nota Kesepahaman ini tidak diperlukan adanya putusan pengadilan.

Pasal 5

PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan Nota Kesepahaman ini dibebankan kepada anggaran masing-masing **PIHAK** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku di masing-masing **PIHAK**.

Pasal 6

KORESPONDENSI

Setiap pemberitahuan atau komunikasi antara **PARA PIHAK** dapat disampaikan dalam bentuk surat tertulis ke alamat sebagai berikut:

a. PIHAK KESATU

BIRO HUKUM DAN KERJA SAMA

KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA

Alamat : Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Gambir,
Jakarta Pusat, 10160

Telepon : (021) 3805563

Surel : kerjasama@kemenpppa.go.id

b. PIHAK KEDUA

CONTACT CENTER AND DIGITAL SERVICES

PT BANK CENTRAL ASIA Tbk

U.p. : Wani Sabu

Alamat : Menara BCA, Grand Indonesia Lt. 40
Jalan M.H. Thamrin No.1, Jakarta Pusat 10310

Telepon : (021) 23588000

Surel : nathalya_wani@bca.co.id

Pasal 7

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- (1) Dalam hal terjadi perselisihan di antara **PARA PIHAK** sehubungan dengan pelaksanaan Nota Kesepahaman ini, maka **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikannya terlebih dahulu secara musyawarah untuk mufakat.
- (2) Apabila penyelesaian perselisihan secara musyawarah telah dilaksanakan namun tidak mencapai mufakat, maka **PARA PIHAK** sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

Pasal 8

KERAHASIAAN

- (1) Masing-masing **PIHAK** wajib untuk menjaga kerahasiaan segala data, informasi, dan keterangan yang bersifat rahasia yang diperoleh dari **PIHAK** lainnya berkaitan dengan pelaksanaan Nota Kesepahaman ini (selanjutnya disebut "**Informasi Rahasia**"). Masing-masing **PIHAK** tidak dibenarkan memberitahukan Informasi Rahasia dengan cara apa pun kepada pihak lainnya tanpa mendapatkan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari **PIHAK** lainnya, kecuali Informasi Rahasia yang:
 - a. telah diketahui oleh **PIHAK** yang menerima Informasi Rahasia sebelum menerima Informasi Rahasia berdasarkan Nota Kesepahaman ini, tanpa ada kewajiban merahasiakan; dan
 - b. diminta untuk diungkapkan berdasarkan perintah instansi yang berwenang atau berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
- (2) Ketentuan Kerahasiaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini akan terus berlaku dan mengikat **PARA PIHAK**, meskipun Nota Kesepahaman ini telah berakhir.

Pasal 9

KETENTUAN LAIN-LAIN

Setiap perubahan atau penambahan atas Nota Kesepahaman ini harus dilakukan secara tertulis berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK** yang dicantumkan dalam suatu

perubahan (adendum) yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Nota Kesepahaman ini.

Pasal 10

PENUTUP

- (1) Nota Kesepahaman ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli, bermeterai cukup, dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama bagi **PARA PIHAK**.
- (2) Nota Kesepahaman ini dibuat dengan semangat kerja sama yang baik untuk dipatuhi dan dilaksanakan oleh **PARA PIHAK**.
- (3) Nota kesepahaman ini mulai berlaku sejak tanggal ditandatangani oleh **PARA PIHAK**.

PIHAK KEDUA

PIHAK KESATU

ttd.

ttd.

ttd.

JAHJA SETIAATMADJA

**ARMAND WAHYUDI
HARTONO**

ARIFATUL CHOIRI FAUZI