	STANDAR	No. Dok	:	HR40009
		Tgl. Terbit	:	24 Agustus 2024
	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) OPERASIONAL	Tgl. Revisi	:	1 September 2025
		No. Revisi	:	1.1

## 1.0 REFERENSI


Dokumen MS40001 Standar KPI Operasional Rev. 1.0

## 2.0 URAIAN STANDAR

### Indikator Service Level Agreement (SLA)

- a. *Service Level Agreement* (SLA) terdiri dari 14 (empat belas) indikator pengukuran kinerja yang mewakili kebutuhan Operasional dari dukungan Departemen lain dari Head Office dan Central Kitchen (Factory) Mapan Group.

No.	Strategic Objective	Indikator	Target
1	FINANCIAL (FA): Pencapaian Target Profit	Pencapaian target biaya controllable	Persentase controllable opex maksimal 15% to omset
2	FINANCIAL (FA): Pencapaian Omset	Pencapaian target omset outlet per bulan	Omset tercapai 80% dari target
3	FINANCIAL (GA): Kesesuaian Aset	Fisik aset sama dengan yang di sistem	Ketidakesesuaian Aset = nol (0)
4	CUSTOMER (MKT): Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Jumlah komplain	Tidak ada komplain controllable (media sosial, call center, langsung, rating < 3)
5	CUSTOMER (MKT): Rating Online Apps	Peningkatan rating online outlet (GMB dan OJOL)	<i>*Target Rating berbeda setiap Outlet</i>
6	INTERNAL BUSSINESS PROCESS (AIMS): Kepatuhan sistem	Penyelesaian temuan audit	Temuan audit sebelumnya telah diselesaikan 80%
7	INTERNAL BUSSINESS PROCESS (CK): Kepatuhan sistem	Forecast orderan ke Central Kitchen	Data Forecast orderan di terima paling lambat tgl 25 Month -1 bulan
8	INTERNAL BUSSINESS PROCESS (CK):: Kepatuhan sistem	Akurasi forecast	Akurasi Forecast 28 item CRITICAL minimal 80%
9	INTERNAL BUSSINESS PROCESS (PM): Kepatuhan sistem	Validasi penyelesaian perbaikan Peralatan dan Fasilitas	Mengisi review perbaikan maksimal H+2 dari penyelesaian perbaikan.
10	INTERNAL BUSSINESS PROCESS (PM): Kepatuhan sistem	Downtime Peralatan dan Fasilitas	Maks. 10% dari total production time
11	INTERNAL BUSSINESS PROCESS (IT): Kepatuhan sistem	Validasi penyelesaian perbaikan aset IT	SPK di tanda tangani oleh PIC (min. Kapten/Kasir) pada Hari H

	<b>STANDAR</b>	No. Dok	:	HR40009
		Tgl. Terbit	:	24 Agustus 2024
	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) OPERASIONAL</b>	Tgl. Revisi	:	1 September 2025
		No. Revisi	:	1.1


No.	Strategic Objective	Indikator	Target
12	LEARN & GROWTH (HR): Kedisiplinan Karyawan	Kehadiran sesuai jadwal	Tidak ada libur mendadak/alpha (frekuensi, bukan jumlah orang)
13	LEARN & GROWTH (HR): Kontrak Kerja Karyawan	Ketepatan waktu evaluasi Karyawan	Maks. H+7 dari pihak HR mengirimkan data karyawan yang akan habis kontrak
14	LEARN & GROWTH (LD): Learning	Pelaksanaan refreshment training internal secara mandiri di outlet	10 x training internal dalam 1 bulan (oleh leader untuk all tim di outlet)

- b. Nilai total *Service Level Agreement* (SLA) diukur berdasarkan ketercapaian target dari setiap indikator.

Jumlah Indikator Tercapai	Nilai SLA
0	0%
1	7%
2	14%
3	21%
4	29%
5	36%
6	43%
7	50%
8	57%
9	64%
10	71%
11	79%
12	86%
13	93%
14	100%

#### Ketentuan Keluarnya Bonus


- Bonus yang diperoleh adalah 1% dari gross omset masing-masing *Store*.
- Prosentase perhitungan bonus SLA dihitung 100% full untuk Operasional Outlet, dengan menghapus alokasi untuk back office sebesar 25%.
- SLA dapat dikeluarkan jika *Store* dapat memenuhi nilai (Ya) minimal 8 dari 14 aspek Penilaian.

	<b>STANDAR</b>	No. Dok	:	HR40009
		Tgl. Terbit	:	24 Agustus 2024
	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) OPERASIONAL</b>	Tgl. Revisi	:	1 September 2025
		No. Revisi	:	1.1

- d. Bonus SLA 100% dikeluarkan ketika nilai (Ya) SLA minimal 11 (11/14) dengan (Kategori *Good*).
- e. Bonus SLA 50% dikeluarkan ketika nilai (Ya) SLA minimal 8 (8/14) dengan (Kategori *Passing*).
- f. Bonus SLA tidak dikeluarkan ketika nilai (Ya) < 8 dengan (Kategori *Poor*).
- g. Area Manajer ikut dalam pembagian Dept. Operasional.
- h. Bobot pembagian bonus mengikuti jenjang jabatan seperti pada table dibawah ini:

Jabatan	Bobot
Area Manager	0,65
Store Manager	2,25
Assistant Store Manager	1,75
Captain	1,30
Crew, Admin & Kasir	1,00

- i. Pemberian bonus Dept. Operasional dilakukan tiap bulan. Penyerahan bonus di transfer mengikuti transfer gaji. Akan ada info perolehan bonus tiap karyawan.
- j. Penggantian asset dan stok yang selisih di Store terkait akan dipotongkan dari gaji karyawan terkait.
- k. Bonus dibagikan ke karyawan Store dengan memperhatikan asas kinerja, tanggung jawab dan kesetaraan.
- l. Bonus untuk karyawan tidak akan diberikan selama 1 kali periode payroll, jika pada periode penilaian tsb, yang bersangkutan mendapat Surat Peringatan (SP).
- m. Bonus Pencapaian SLA untuk karyawan diberikan bagi karyawan yang sudah terhitung 3 bulan sejak karyawan tersebut bergabung di perusahaan.
- n. Outlet baru yang belum 3 bulan beroperasi, belum dikenakan hitungan SLA
- o. Bonus untuk karyawan tidak akan diberikan, jika karyawan tersebut resign di tanggal 20 atau sebelumnya tiap bulannya. Begitu juga skema yang sama untuk potongan.
- p. Jika pada periode penilaian tsb terdapat karyawan dengan status mutasi outlet, maka bonus untuk karyawan akan mengikuti hitungan SLA pada penempatan outlet terlama. (misalnya, karyawan A mutasi dari outlet X ke outlet Y, dalam periode

	<b>STANDAR</b>	No. Dok	:	HR40009
		Tgl. Terbit	:	24 Agustus 2024
	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) OPERASIONAL</b>	Tgl. Revisi	:	1 September 2025
		No. Revisi	:	1.1





penilaian karyawan A penempatan di outlet X terhitung 18 hari dan di outlet Y terhitung 12 hari. Maka karyawan A akan mendapat bonus sesuai dengan outlet X).

- q. Bonus yang dibagi mengikuti asas kesetaraan. Maksudnya adalah, bonus akan dibagi ke seluruh personil berdasarkan kinerja dan tanggungjawab. Kemudian akan dikurangi dengan kru outlet yang tidak mendapatkan bonus (misal karena terkena SP). Jatah bonus kru tersebut akan dikembalikan ke perusahaan. Misal: dalam satu outlet ada 10 orang, bonus yang diperoleh 10 juta. Berdasarkan perhitungan masing-masing mendapat 1 juta. Jika ada 5 orang yang tidak mendapat bonus (karena SP), maka tiap-tiap orang tetap mendapat 1 juta, dan 5 juta milik kru yang terkena SP akan dikembalikan ke Perusahaan.
- r. Apabila ada outlet yang tidak mendapat bonus, tetapi ada penggantian selisih stok dan aset. Maka, penggantian selisih dibebankan ke seluruh karyawan di outlet tersebut.
- s. Penggantian selisih dipotong langsung dari gaji karyawan yang bersangkutan, dengan pemberitahuan sebelumnya.
- t. Bonus dapat dikeluarkan, jika dalam perhitungan keuangan, suatu Store dinyatakan memperoleh profit. Jika tidak, walaupun nilai SLA tercapai, bonus tidak akan keluar.

### 3.0 DISTRIBUSI STANDAR

Lihat daftar Pemegang Dokumen HR40009

### 4.0 PENGESAHAN

Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :		Disetujui Oleh :
	 2/9 25	 2/9 25	
<b>Febri Setyadi</b>	<b>Robertus H. Setiawan</b>	<b>William Christian Tedjo</b>	<b>J. Bambang Sudarno</b>
<b>HR Supervisor</b>	<b>GM Support</b>	<b>GM Operations</b>	<b>Finance Director</b>