

<b>Kode Tender</b>	10059985000		
<b>Nama Tender</b>	Manage Service Operasional Layanan Contact Center Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM		
<b>Rencana Umum Pengadaan</b>	<b>Kode RUP</b>	<b>Nama Paket</b>	<b>Sumber Dana</b>
	60036876	Manage Service Operasional Layanan Contact Center Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM	APBN
<b>Uraian Singkat Pekerjaan</b>	<a href="#">Lingkup Pekerjaan.pdf</a>		
<b>Tanggal Pembuatan</b>	16 Juli 2025		
<b>Tahap Tender Saat Ini</b>	<a href="#">Tender Sudah Selesai</a>		
<b>K/L/PD/Instansi Lainnya</b>	Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM		
<b>Satuan Kerja</b>	DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL		
<b>Jenis Pengadaan</b>	Jasa Lainnya		
<b>Metode Pengadaan</b>	Tender - Pascakualifikasi Satu File - Harga Terendah Sistem Gugur		
<b>Tahun Anggaran</b>	APBN 2025		
<b>Nilai Pagu Paket</b>	Rp. 14.414.719.000,00	<b>Nilai HPS Paket</b>	Rp. 8.386.059.880,00
<b>Jenis Kontrak</b>	Gabungan Lumsum dan Harga Satuan		
<b>Lokasi Pekerjaan</b>	■ Jl. Gatot Subroto No. 44, Jaksel - Jakarta Selatan (Kota)		
<b>Kualifikasi Usaha</b>	Non Kecil		

**Syarat Kualifikasi**

**Persyaratan Kualifikasi Administrasi/Legalitas**

Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan kegiatan/usaha.

Jenis Izin	Bidang Usaha/Sub Bidang Usaha/Klasifikasi/Sub Klasifikasi
Nomor Induk Berusaha	Aktivitas Call Center KBLI82200, dan Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer Lainnya KBLI62090, dan Aktivitas Pemrograman Komputer Lainnya Kode KBLI62019, dan Aktivitas Penyediaan Tenaga Kerja Waktu Tertentu KBLI78200
Izin	Izin untuk penyelenggaraan Call Center dari Kemenkominfo.

Mempunyai status valid keterangan Wajib Pajak berdasarkan hasil Konfirmasi Status Wajib Pajak.

Mempunyai atau menguasai tempat usaha/kantor dengan alamat yang benar, tetap dan jelas berupa milik sendiri atau sewa.

Secara hukum mempunyai kapasitas untuk mengikatkan diri pada Kontrak yang dibuktikan dengan:

- a) Akta Pendirian Perusahaan dan/atau perubahannya;
- b) Surat Kuasa (apabila dikuasakan);
- c) Bukti bahwa yang diberikan kuasa merupakan pegawai tetap (apabila dikuasakan); dan
- d) Kartu Tanda Penduduk.

Menyetujui Pernyataan Pakta Integritas

Menyetujui Surat Pernyataan Peserta

Syarat Kualifikasi Administrasi/Legalitas Lain

Persyaratan kualifikasi Administrasi/Legalitas lainnya sesuai KAK

**Persyaratan Kualifikasi Teknis**

Memiliki SDM Tenaga Ahli (jika diperlukan)

Jenis Keahlian	Keahlian/Spesifikasi	Pengalaman	Kemampuan Manajerial
Tenaga ahli Call Center (3 orang)	bersertifikasi Customer Operations Performance Centre (COPC)	sesuai KAK	sesuai KAK
Tenaga ahli bersertifikasi CRM (1 orang)	bersertifikasi CRM	sesuai KAK	sesuai KAK
Tenaga ahli bersertifikasi Cisco Certified Network Associate (CCNA) (1 orang)	bersertifikasi Cisco Certified Network Associate (CCNA)	sesuai KAK	sesuai KAK
Tenaga ahli Trainer bersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) (2 orang)	bersertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)	sesuai KAK	sesuai KAK

Memiliki SDM Tenaga Teknis/Terampil (jika diperlukan)

Jenis Kemampuan	Kemampuan Teknis	Pengalaman	Kemampuan Manajerial
Agen Digital Channel (Whatsapp, email, instagram) untuk Contact Center (35 orang)	Minimal lulusan D3	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Agen Video Call (7 orang)	Minimal lulusan D3	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Agen Call Center (11 orang)	Minimal lulusan D3	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Customer Service Officer (CSO) Walk-In (13 orang)	Minimal lulusan D3	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Supervisor Contact Center (1 orang)	Minimal lulusan S1	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Team Leader Contact Center (4 orang)	Minimal lulusan S1	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Quality Assurance (QA) Digital Channel Contact Center (4 orang)	Minimal lulusan S1	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Penyusun Chatbot (1 orang)	Minimal lulusan D3 Jurusan IT	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Penyusun Knowledge Base (1 orang)	Minimal lulusan D3	Sesuai KAK	Sesuai KAK
Data Analyst (1 orang)	Minimal lulusan D3	Sesuai KAK	Sesuai KAK

Memiliki kemampuan untuk menyediakan Peralatan (jika diperlukan)

Nama	Spesifikasi
Sesuai KAK	Sesuai KAK

Memiliki Pengalaman Pekerjaan:

- a) Penyediaan barang pada divisi (Lihat Tabel) yang sama paling kurang 1 pekerjaan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;
- b) Penyediaan barang sekurang-kurangnya dalam kelompok/grup (Lihat Tabel) yang sama paling kurang 1 pekerjaan dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, termasuk pengalaman subkontrak;
- c) Untuk usaha nonkecil memiliki nilai pekerjaan sejenis tertinggi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar paling kurang sama dengan 50% (lima puluh persen) nilai HPS/Pagu Anggaran dan
- d) Untuk usaha kecil/koperasi yang mengikuti paket pengadaan untuk usaha nonkecil, memiliki nilai pekerjaan sejenis tertinggi dalam kurun waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar paling kurang sama dengan 50% (lima puluh persen) nilai HPS/Pagu Anggaran.

**Tabel Data KBKI**

Divisi	Kelompok	Deskripsi	Tahun
85	859	Jasa pusat panggilan telepon	KBKI 2015

Syarat Kualifikasi Teknis Lain

Persyaratan kualifikasi teknis lainnya sesuai KAK

**Peserta Tender**

5 peserta

