

**TERM OF REFERENCE JASA PENGELOLA CALL CENTER
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME
TAHUN 2025**



**Biro Perencanaan, Hukum dan Hubungan Masyarakat
Sekretariat Utama
Badan Nasional Penanggulangan Terorisme
2025**

**TERM OF REFERENCE JASA PENGELOLA CALL CENTER
BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN TERORISME
TAHUN 2025**

I. PENDAHULUAN

a. Gambaran Umum

Perkembangan teknologi saat ini semakin membuat saluran komunikasi kepada masyarakat dalam menyebarkan informasi dan atau aspirasinya berkembang luas. Pilihannya beragam dimulai dari telpon, sosial media dan media kirim pesan lainnya yang menjadikan pelanggan mudah menceritakan permasalahan yang dihadapi. Contohnya ada pada generasi millennial yang lebih sering menceritakan pengalamannya melalui sosial media.

Berdasarkan Peraturan Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja, Bagian Hukum, Humas dan Teknologi Informasi menjalankan fungsi pengelolaan pengaduan masyarakat.

Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima BNPT RI perlu mengelola komunikasi antara publik (masyarakat) dengan layanan BNPT RI yang dioperasikan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan ataupun segala sesuatu terkait pelayanan publik.

Dalam mendukung tugas dan fungsi BNPT RI dalam Melaksanakan kesiapsiagaan nasional, kontra radikalisasi, dan deradikalisasi maka diperlukan belanja jasa pengelolaan *Call Center* Badan Nasional Penanggulangan Terorisme Republik Indonesia Tahun Anggaran 2025 sebagai bentuk layanan pengaduan masyarakat pada BNPT RI.

b. Maksud dan tujuan

1. Maksud

Melakukan pengadaan belanja jasa pengelolaan *Call Center* Pada BNPT RI Tahun Anggaran 2025.

- 7) *Private Branch Exchange* dapat dihubungkan dengan berbagai perangkat telepon seperti telepon analog, telepon digital, IP softphone serta IP hardphone;
- 8) *Private Branch Exchange* memiliki tingkat realibilitas yang tinggi dan dilengkapi dengan manageable uninterrupted power supply (UPS), dengan kapasitas minimum 8 jam;
- 9) *Private Branch Exchange* dapat dihubungkan dengan berbagai jenis trunk yang tersedia di Indonesia, seperti Analog CO Trunk dan E1 signaling atau ISDN.

b) Automatic Call Distribution (ACD)

Automatic Call Distributions yang digunakan merupakan aplikasi "free seating" dan setiap agen dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan *Call Center*:

- 1) *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau call flow, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan;
- 2) *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan fasilitas "announcement", baik untuk keperluan "welcome greeting" maupun digunakan untuk memberikan informasi selama antrian;
- 3) *Automatic Call Distributions* memberikan prioritas kepada caller ID tertentu yang telah ditetapkan, seperti membedakan prioritas bagi penelepon yang menggunakan telepon selular atau telepon fixed line;
- 4) *Automatic Call Distributions* dilengkapi dengan kode yang dapat dimasukkan oleh agen melalui pesawat telepon (hard-phone) atau aplikasi softphone untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan agen.

c) Announcer IVR

Announcer merupakan sapaan yang direkam khusus untuk sebuah layanan *Call Center*. Sehingga penelpon akan mendengarkan *Announcer IVR* sebelum memulai percakapan dengan agen.

d) Computer Telephony Integration (CTI)

CTI server dan CTI database adalah suatu perangkat yang mengintegrasikan interface antara IVR, PABX, Email, Web Chat, SMS, Fax, dan panggilan ke dalam satu kesatuan yang terintegrasi pada CRM, kemudian menampilkan pesan dalam layar monitor agen (pop up screen).

e) Voice Recording

Voice Recording dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format mp3 atau wav) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara *offline* dari perangkat yang mendukung;

- 1) *Voice Recording* mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan pesawat IP, digital maupun analog serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal;
- 2) *Voice Recording* mampu melakukan beberapa playback secara bersamaan dari PC yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan pembicaraan/rekaman secara real time maupun yang dipilih, secara *remote* melalui telepon;
- 3) *Voice Recording* dapat melakukan pencarian rekaman secara online berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman, nama agen atau jenis pelayanan yang diberikan: recording, monitoring dan playback dapat dijalankan dari semua PC yang terhubung ke jaringan LAN (fungsi ini hanya dapat dilakukan oleh supervisor/manager yang dilengkapi dengan password);
- 4) *Voice Recording Backup* dapat dilakukan secara reguler setiap minggu; *Voice Recording Backup* dapat tersimpan selama 1 (satu) tahun dalam media penyimpanan seperti tape, DVD-R, dll. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.

f) CMS (Call Management System)

- 1) *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas agen terhadap staf time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time, wrap-up time dan aktivitas lain yang terkait;

- 2) *Call Management System/Reporting* mampu memonitoring dan melaporkan terhadap calls offered, answered, queue, drop, abandoned serta memberikan laporan service level dan abandon rate;
- 3) *Call Management System/Reporting* mampu menampilkan informasi aktivitas *Call Center* dan agen secara realtime dengan interval (refresh time) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- 4) *Call Management System/Reporting* mampu melakukan customized *Reporting* dan melakukan set threshold terhadap beberapa parameter penting seperti abandon call, time allocation, dan service level;
- 5) *Call Management System/Reporting* mampu menampilkan informasi aktivitas *Call Center* dan agen secara historical dengan interval waktu paling lama 15 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan;
- 6) *Call Management System/Reporting* mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks;
- 7) Laporan performa *Call Center* dapat ditampilkan di layar wallboard atau TV yang terbaru secara reguler;
- 8) Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas agen, aktivitas *Call Center*, calls offered, answered, queue, abandoned, drop, serta memberikan laporan service level. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi keduanya dan dapat diakses melalui komputer yang berbeda, remote, atau di layar wallboard.

g) Komputer Desktop, Headset

Komputer desktop dilengkapi dengan telepon set yaitu softphone atau telepon berbasis IP yang dilengkapi dengan display dan perangkat headset. Keperluan komputer desktop disesuaikan dengan kebutuhan SDM yang dibutuhkan untuk kegiatan *Call Center* ini.

Spesifikasi komputer desktop/laptop:

- 1) Prosesor Core i5
- 2) RAM minimal 4GB
- 3) Hard disk minimal 500GB
- 4) Layar monitor minimal 23 inch
- 5) Web camera Spesifikasi Headset

- 6) Headset usb dual stereo with mic noise canceling Untuk mendukung program bekerja dari rumah selama masa pandemi maka penyedia wajib menyediakan laptop, headset, dan jaringan.

h) Perangkat Network

Perangkat yang dimaksudkan di atas adalah meliputi perangkat router dan perangkat switch serta Jaringan LAN sebagai pendukung perangkat komputer desktop, telepon dan headset.

i) Aplikasi *Contact Center*

Aplikasi *Contact Center*/CRM merupakan software yang berfungsi sebagai berikut:

- 1) Mengintegrasikan beberapa channel (video, voice, email, medsos, whatsapp, web chat) dalam satu layer untuk kontak dari pelanggan
- 2) Mencatatkan laporan berikut dengan menyimpan isi percakapan berupa teks.
- 3) Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
- 4) Mampu mencatatkan waktu login dan waktu log off agen.
- 5) Mampu mencatatkan status presensi agen ke sistem IP PABX.
- 6) Mampu mengirimkan dispatch berupa tiket pengaduan ke backroom BNPT RI.
- 7) Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
- 8) Memiliki fitur multichannel seperti voice, sms, email, whatsapp, web chat, dan media sosial.

j) *Video Conference*

Penyedia mampu menyediakan fitur *video call / conference* untuk *Call Center* dan dapat diterapkan untuk loket pengaduan secara virtual online untuk keperluan tatap muka jarak jauh, konsultasi online dan dapat mengintegrasikan *Video Conference* dengan *voice* untuk dapat berkonsultasi/berinteraksi dengan penanggung jawab. Semua hasil interaksi *Video Conference* ini selalu direkam dan disimpan minimal 3 bulan.

k) Toll Free Akses

- 1) Penyedia mampu memberikan kode akses toll free untuk kanal tambahan lain bagi penelpon yang akan mengakses ke BNPT RI untuk berkonsultasi;
- 2) Penyedia dapat menyediakan click to call berupa widget yang dapat terintegrasi dengan website BNPT RI sebagai jalur alternatif lain untuk melayani konsultasi dan pengaduan ke BNPT RI yang dapat diterima oleh agen *Call Center* selain live chat yang telah tersedia di BNPT RI.
- 3) Penyedia membangun sistem interkoneksi dan integrasi antara fasilitas *Call Center* dengan sistem yang sudah tersedia di BNPT RI.
- 4) Penyedia mengelola nomor akses tunggal, yang unik, mudah diingat, dan sedapat mungkin merepresentasikan BNPT RI.
- 5) Penyedia membuat rencana kegiatan dan jadwal pelaksanaan implementasi dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh BNPT RI.
- 6) Call dari masyarakat akan ditangani oleh infrastruktur *Call Center* yang disediakan oleh penyedia.
- 7) Alur penanganan permintaan informasi dari masyarakat untuk penanganan layanan *Call Center* BNPT RI terdiri dari:
 - a) *Call Center* akan menerima call dari masyarakat di seluruh Indonesia melalui announcement.
 - b) Call yang bersifat pemberian informasi secara otomatis sebagian akan dilayani oleh announcement.
 - c) Call yang bersifat pemberian informasi secara manual akan diteruskan kepada agen *Call Center*.
 - d) Tindak lanjut agen untuk setiap pengaduan atau keluhan yang diterima adalah dengan melakukan pengisian formulir laporan pada aplikasi CRM/*Call Center* yang sudah disediakan.
 - e) Kegiatan operasional layanan *Call Center* BNPT RI akan menggunakan sistem aplikasi yang akan disediakan oleh penyedia.
 - f) Waktu operasional jam 08.00 sd 17 .00, di luar jam tersebut penyedia menyediakan sistem untuk menjawab otomatis.
- 8) Melakukan survei kepuasan layanan secara berkala.

IV. WAKTU DAN TEMPAT

Waktu Pelaksanaan Pekerjaan 1 Januari s.d 31 Desember 2025 di Gedung Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi BNPT Kawasan IPSC Sentul – Kab. Bogor Indonesia.

V. SUMBER PENDANAAN

Kegiatan ini dibiayai dana yang bersumber dari DIPA BNPT Tahun Anggaran 2025.

VI. SYARAT KUALIFIKASI DAN TEKNIS PENYEDIA

Syarat penyedia pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan *Call Center* Pada BNPT RI Tahun Anggaran 2025 dilakukan dengan proses pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada perusahaan yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. SYARAT KUALIFIKASI

- a) Memiliki izin usaha yang masih berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan:
 - 1) SIUP: Kecil dan Non Kecil;
 - 2) Izin Penyelenggaraan Jasa Nilai Tambah Telepon Pusat Layanan Informatika (*Call Center*);
 - 3) Izin Penyelenggaraan Jasa Internet Telepon untuk Keperluan Publik (ITKP);
 - 4) Izin Penyelenggaraan Jasa Akses Internet (Internet Service Provider);
 - 5) Bidang : KBLI 82200 - Aktivitas *Call Center* KBLI 61923 - Jasa Internet Telepon Untuk Keperluan Publik (ITKP) KBLI 61921- Internet Service Provider
 - 6) Bersertifikasi ISO 9001 -2015 dan ISO 27001-2013 yang masih aktif;
 - 7) Surat rekomendasi penilaian kinerja oleh instansi/pemberi kerja sebelumnya minimal baik untuk pekerjaan sejenis.

2. SYARAT TEKNIS

- a) Penyedia memiliki pengalaman kerja dalam penyediaan nomor akses 3 (tiga) digit / 1xy dan 7 (tujuh) digit / 1500xy2, SDM serta pengelolaan layanan *Call*

Center di kementerian atau instansi pemerintah lainnya dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir dan dibuktikan dengan kontrak/PKS.

- b) Penyedia memiliki kemampuan dalam melakukan integrasi nomor akses 7 digit dengan local exchange PBX, dicantumkan/dinyatakan dalam surat pernyataan.

VII. PERKIRAAN BIAYA

Biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan jasa pengelolaan Call Center BNPT RI adalah sebesar Rp. 352.980.000,- (Tiga Ratus Lima Puluh Dua Juta Sembilan Ratus Delapan Puluh Ribu Rupiah) dengan menggunakan Mata Anggaran Kegiatan (KAK) 5099.EBA.958.053.C.522191 detail 003787. Pengelolaan Call Center 174.

VIII. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja Teknis Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center ini disusun, agar dapat menjadi panduan bagi Penyedia. Hal-hal lain yang belum diatur dan/atau belum cukup diatur dalam Kerangka Acuan Kerja Teknis ini akan diatur lebih lanjut dalam dokumen kontrak (SSKK dan SSUK).

Bogor, 3 Januari 2025

Kepala Biro Perencanaan, Hukum,
dan Hubungan Masyarakat,

