

RENCANA KERJA & SYARAT -SYARAT (RKS)

Nomor : 044/RKS/DLP-DAMRI/VII/2023

Tanggal : 20 Juli 2023

P E K E R J A A N

**PENGADAAN JASA SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PADA 5 (LIMA)
KANTOR CABANG PERUM DAMRI**

KANTOR PUSAT PERUM DAMRI
Jl. Matraman Raya No.25 Jakarta Timur
Kode Pos 13140
Telp : (021) 8583131 (Hunting)
Fax : (021) 8504876,8583732, 8571185,8518833
Email : pengadaan@damri.co.id
Web: www.damri.co.id

KATA PENGANTAR

Terima kasih kami sampaikan kepada para peserta yang telah berpartisipasi untuk mengikuti Pengadaan Jasa Survei Kepuasan Pelanggan pada 5 (lima) Kantor Cabang Perum DAMRI.

PERUM DAMRI merupakan Badan Usaha Milik Negara dengan bidang usaha transportasi darat untuk angkutan penumpang dan barang dalam kegiatan usahanya selalu mendukung terwujudnya angkutan darat yang efektif dan efisien dalam menunjang sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan serta meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa. Dalam operasional bus mengedepankan faktor-faktor keselamatan, keamanan, aksesibilitas tinggi yang terpadu, teratur, lancar, cepat, tertib dan nyaman.

Untuk menunjang kebutuhan atas kelancaran operasional, serta tanggung jawab atas pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG), PERUM DAMRI akan melaksanakan pengadaan barang dan jasa sesuai dengan paket yang ditetapkan dalam Rencana Kerja dan Syarat-Syarat (selanjutnya disebut sebagai RKS) untuk memilih Penyedia Barang dan Jasa yang berpengalaman dan mampu memberikan mutu layanan terbaik, harga kompetitif, garansi purna jual terbaik dan dilaksanakan oleh perusahaan berpengalaman dan memiliki keahlian sesuai dengan kebutuhan barang dan jasa.

Kepada calon peserta Pengadaan diharapkan untuk mempelajari terlebih dahulu RKS ini dengan cermat agar tidak terdapat kesalahan dalam mengikuti pelaksanaan pengadaan ini. Kesalahan pada pengajuan penawaran dapat menggugurkan atau tidak lulus evaluasi, untuk itu calon peserta diharuskan melaksanakan ketentuan dalam pengadaan ini dengan lengkap dan benar. Dokumen yang sudah diserahkan kepada PERUM DAMRI menjadi hak PERUM DAMRI dan tidak akan dikembalikan.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatiannya untuk berpartisipasi dalam Pengadaan ini diucapkan terima kasih.

**DIVISI LAYANAN PENGADAAN
PERUM DAMRI
KEPALA**

DAFTAR ISI

	Hal.
1 Kata Pengantar	
2 Daftar Isi	
3 BAB 1 : INSTRUKSI KEPADA PESERTA PENGADAAN	4
4 BAB II : DATA SELEKSI	12
5 BAB III : SYARAT-SYARAT UMUM KONTRAK	17
6 BAB IV : SYARAT-SYARAT KHUSUS KONTRAK	22
7 BAB V : KERANGKA ACUAN KERJA	24
8 BAB VI : BENTUK SURAT	28

BAB I
INSTRUKSI KEPADA PESERTA PENGADAAN

A. UMUM

- 1. PENDAHULUAN** : 1.1 Perum DAMRI sesuai ketentuan dalam Data Seleksi, mengundang Penyedia Jasa untuk melaksanakan pekerjaan. Nama paket pekerjaan ditentukan dalam Data Seleksi (Bab II).
1.2 Pemenang Tender wajib menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang ditentukan dalam Data Seleksi dengan mutu sesuai spesifikasi teknis dan biaya sesuai Perjanjia/SPK.
- 2. SUMBER DANA** : 2.1 Pekerjaan ini dibiayai dengan dana sesuai ketentuan dalam Data Seleksi.
- 3. PERSYARATAN PESERTA** : 3.1 Pengadaan ini dapat diikuti oleh semua Penyedia Barang/Jasa yang memenuhi persyaratan dan memiliki track record yang baik di Perum DAMRI.
3.2 Apabila mengikuti pengadaan Jasa, maka Peserta Pengadaan harus menyediakan jasa layanan yang handal dengan keahlian sesuai yang dipersyaratkan dengan kebutuhan Perum DAMRI.
3.3 Peserta Pengadaan harus menyerahkan dokumen penawaran sesuai bentuk-bentuk yang ditentukan dalam bentuk surat penawaran dan lampiran.
- 4. KUALIFIKASI PESERTA** : 4.1 Dokumen kualifikasi disampaikan bersamaan dengan dokumen penawaran.
4.2 Pengadaan ini dapat diikuti oleh peserta yang berbentuk badan usaha yang diundang dan diyakini mampu.
- 5. BIAYA PENAWARAN** : 5.1 Semua biaya yang dikeluarkan oleh Penyedia Jasa untuk mengikuti seleksi menjadi beban Penyedia Jasa dan tidak mendapat penggantian dari Perum DAMRI
- 6. ADDENDUM RKS** : 6.1 Sebelum batas waktu penyampaian penawaran berakhir, Perum DAMRI dapat mengubah ketentuan RKS dengan menerbitkan adendum.
6.2 Setiap Adendum yang diterbitkan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dokumen tender dan harus disampaikan dalam waktu bersamaan kepada semua Peserta Pengadaan.
6.3 Apabila addendum diterbitkan, maka untuk memberi waktu yang cukup kepada Peserta Pengadaan dalam penyiapan penawaran, Perum DAMRI dapat mengundurkan batas akhir pemasukan penawaran

B. PENAWARAN

- 7. BAHASA PENAWARAN** : 7.1 Semua dokumen penawaran harus menggunakan bahasa Indonesia.
- 8. DOKUMEN PENAWARAN** : 8.1 Dokumen penawaran terdiri dari: Surat Penawaran Harga dan Dokumen Penawaran Administrasi dan Teknis, serta Pakta Integritas. Bermaterai cukup, bertanggal, ditanda tangani oleh yang berhak dan dicap perusahaan.
- 8.2 Lampiran surat penawaran, terdiri dari:
- a. Surat Penawaran Harga yang didalamnya mencantumkan:
 - 1) tanggal;
 - 2) masa berlaku penawaran;
 - 3) harga penawaran;
 - 4) jangka waktu pelaksanaan pekerjaan; dan
 - 5) tanda tangan pimpinan perusahaan;
 - b. Daftar kuantitas dan harga, apabila dipersyaratkan
 - c. Dokumen Penawaran Teknis:
 - 1) metode pelaksanaan;
 - 2) jadwal dan jangka waktu pelaksanaan pekerjaan;
 - 3) daftar personil inti;
 - d. surat kuasa dari Direktur Utama/Pimpinan perusahaan kepada penerima kuasa yang namanya tercantum dalam akta pendirian atau perubahannya (apabila dikuasakan)
 - e. Pakta Integritas; dan
 - f. Dokumen lain yang dipersyaratkan.
- 9. HARGA PENAWARAN** : 9.1 Harga penawaran adalah harga yang tercantum dalam surat penawaran berdasar jumlah rincian dalam daftar kuantitas dan harga untuk seluruh pekerjaan.
- 9.2 Harga penawaran harus ditulis dengan jelas dalam angka dan huruf. Dalam hal angka dan huruf berbeda, maka yang digunakan adalah dalam huruf. Apabila harga penawaran dalam huruf tidak bisa diartikan/tidak bermakna, maka pada saat pembukaan penawaran ditulis "TIDAK JELAS", dalam evaluasi penawaran tidak boleh digugurkan dan harga penawaran yang berlaku adalah harga penawaran terkoreksi
- 9.3 Peserta pengadaan harus mengisi harga satuan dan jumlah harga untuk semua mata pembayaran dalam daftar kuantitas dan harga. Apabila harga satuan dicantumkan nol/tidak diisi untuk mata pembayaran tertentu, maka dianggap sudah termasuk dalam

- harga satuan mata pembayaran yang lain dan pekerjaan tersebut tetap harus dilaksanakan
- 9.4 Biaya umum dan keuntungan dikenakan untuk seluruh mata pembayaran kecuali untuk mata pembayaran pekerjaan persiapan non fisik
- 9.5 Semua pajak dan retribusi yang harus dibayar oleh Penyedia Jasa dalam pelaksanaan kontrak, serta pengeluaran lainnya sudah termasuk dalam harga penawaran
- 10. MATA UANG PENAWARAN DAN CARA PEMBAYARAN** : 10.1 Harga penawaran harus menggunakan mata uang Rupiah
10.2 Cara pembayaran dilakukan sesuai ketentuan dalam Data Seleksi
- 11. MASA BERLAKUNYA PENAWARAN** : 11.1 Masa berlaku penawaran adalah sesuai ketentuan dalam Data Seleksi
11.2 Dalam keadaan khusus, sebelum akhir masa berlakunya penawaran, DLP dapat meminta kepada Peserta Pengadaan secara tertulis untuk memperpanjang masa berlakunya penawaran tersebut dalam jangka waktu tertentu.
- Peserta Pengadaan dapat:
- a. Menyetujui permintaan tersebut tanpa mengubah penawaran, tetapi meminta memperpanjang masa berlakunya jaminan penawaran untuk jangka waktu tertentu dan menyampaikan pertanyaan perpanjangan masa berlakunya penawaran dan perpanjangan jaminan penawaran kepada DLP;
 - b. Menolak permintaan tersebut secara tertulis dan jaminan penawarannya tidak disita dan tidak dikenakan sanksi.
- 12. PENAWARAN ALTERNATIF OLEH PESERTA PENGADAAN** : 12.1 Peserta Pengadaan harus menyampaikan penawaran sesuai dengan ketentuan Data Seleksi. Penawaran alternatif tidak akan dipertimbangkan
- 13. BENTUK DAN PENANDAAN PENAWARAN** : 13.1 Peserta pengadaan harus menyiapkan 1 (satu) dokumen penawaran asli sesuai Pasal 8.1
13.2 Dokumen penawaran asli dan rekaman harus ditandatangani oleh orang yang berhak atas nama badan usaha Peserta Pengadaan sesuai dengan akta pendirian dan perubahannya, akta pendirian cabang dan perubahannya atau perjanjian KSO

- 13.3 Dokumen penawaran tidak boleh ada perubahan, penghapusan atau penambahan, kecuali untuk memperbaiki kesalahan yang dibuat Peserta Pengadaan dan perbaikan tersebut harus diparaf oleh orang yang menandatangani penawaran

C PENYAMPAIAN PENAWARAN

- 14. SAMPUL DAN TANDA PENAWARAN** : 14.1 Penyampulan Dokumen Penawaran dengan menggunakan metode 1 (satu) sampul.
14.2 Peserta memasukkan Dokumen Penawaran ke dalam 1 (satu) sampul dan ditulis "**Dokumen Penawaran**", nama paket pekerjaan, nama dan alamat peserta serta ditujukan kepada DLP dengan alamat sebagaimana tercantum dalam Data Seleksi
- 15. PENYAMPAIAN DOKUMEN PENAWARAN** 15.1 Penyampaian dokumen penawaran dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
- a. Langsung
 - 1) Peserta Pengadaan secara langsung menyampaikan dokumen penawarannya ke dalam kotak/tempat pemasukan dokumen penawaran yang telah disediakan oleh PERUM DAMRI.
 - 2) Batas waktu untuk pemasukan dokumen penawaran ke dalam kotak/tempat pemasukan dokumen penawaran harus sesuai dengan ketentuan dalam Data Seleksi yaitu sebelum batas waktu penutupan pemasukan dokumen penawaran.
 - 3) Pada sampul dalam dan sampul luar harus ditulis:
 - a) Alamat pengguna jasa, sesuai dengan ketentuan dalam Data Seleksi, pada bagian tengah;
 - b) Jenis pekerjaan, tempat, hari, tanggal, bulan, tahun, jam pemasukan, sesuai ketentuan dalam Data
 - b. Melalui Pos atau layanan hantaran/expedisi
 - 1) Pada sampul dalam dan sampul luar harus ditulis:
 - a) Alamat Perum DAMRI, sesuai dengan ketentuan dalam Data Seleksi, pada bagian tengah;
 - b) Jenis pekerjaan, tempat, hari, tanggal, bulan, tahun, jam pemasukan sesuai ketentuan dalam Data Seleksi, pada sudut kiri atas.
- Batas waktu paling lambat untuk penerimaan dokumen penawaran harus sesuai dengan ketentuan dalam Data Seleksi, yaitu sebelum batas waktu penutupan pemasukan dokumen penawaran

- 16. BATAS AKHIR WAKTU PENYAMPAIAN PENAWARAN** : 16.1 Dokumen Penawaran harus disampaikan kepada PERUM DAMRI sesuai dengan tempat dan waktu dalam Data Seleksi.
- 16.2 DLP dapat mengundurkan batas akhir waktu penyampaian penawaran dengan mencantumkan dalam addendum dokumen tender
- 17. PENAWARAN TERLAMBAT** : 17.1 Setiap penawaran yang diterima oleh DLP setelah batas akhir waktu penyampaian penawaran akan ditolak dan dikembalikan kepada Peserta Pengadaan dalam keadaan tertutup (sampul dalam tidak dibuka) dan tidak ditindaklanjuti
- 18. PERUBAHAN DAN PENARIKAN PENAWARAN** : 18.1 Peserta Pengadaan boleh menarik, mengubah, mengganti dan menambah dokumen penawarannya, setelah penyampaian penawaran dengan memberitahukan secara tertulis sebelum batas akhir waktu penyampaian penawaran
- 18.2 Pemberitahuan penarikan, perubahan, penggantian atau penambahan dokumen penawaran harus dibuat secara tertulis dan dimasukkan ke dalam sampul yang direkat, ditandai dan disampaikan sesuai dengan Pasal 20 dengan menambahkan tanda
BAB I: INTRUKSI KEPADA PESERTA PENGADAAN
"PENARIKAN"/"PENGUBAHAN"/
"PENGGANTIAN" atau "PENAMBAHAN" pada sampul luar.
- 18.3 Penawaran tidak dapat ditarik, diubah, diganti atau ditambah setelah batas akhir waktu penyampaian penawaran
- 18.4 Penarikan Penawaran dalam kurun waktu antara batas akhir penyampaian penawaran dan akhir masa berlakunya penawaran, dikenakan sanksi penyitaan jaminan penawaran

D PEMBUKAAN DAN EVALUASI PENAWARAN

- 19. PEMBUKAAN PENAWARAN** : 19.1 Pembukaan Dokumen Penawaran dilakukan oleh DLP tanpa dihadiri Peserta. Sebagaimana tercantum dalam Data Seleksi
- 19.2 DLP memeriksa kelengkapan Dokumen Penawaran yang meliputi:
- a. surat penawaran yang didalamnya tercantum masa berlaku penawaran dan harga penawaran;
 - b. daftar kuantitas dan harga (apabila ada);
 - c. surat kuasa dari pemimpin/direktur utama perusahaan kepada penerima kuasa yang

- namanya tercantum dalam akta pendirian atau perubahannya (apabila dikuasakan);
- d. dokumen penawaran teknis; dan
- e. dokumen lain yang dipersyaratkan.

- 20. EVALUASI PENAWARAN & KERAHASIAAN PROSES** : 20.1 Proses evaluasi dokumen penawaran bersifat rahasia dan dilakukan oleh DLP secara independen yang meliputi:
- a. evaluasi administrasi;
 - b. evaluasi teknis; dan
 - c. evaluasi harga.
- 20.2 Informasi yang berhubungan dengan penelitian, evaluasi, klarifikasi, konfirmasi dan usulan calon pemenang tidak boleh diberitahukan kepada peserta atau orang lain yang tidak berkepentingan sampai keputusan pemenang diumumkan
- 20.3 Setiap usaha Peserta Pengadaan untuk mencampuri proses evaluasi dokumen penawaran atau keputusan pemenang akan mengakibatkan ditolaknya penawaran yang bersangkutan
- 21. KLARIFIKASI DAN KONFIRMASI PENAWARAN** : 21.1 Setelah peserta lulus evaluasi penawaran maka calon penyedia diundang untuk dilakukan klarifikasi teknis dan negosiasi harga dengan ketentuan:
- a. DLP melibatkan Divisi Pelayanan untuk melakukan klarifikasi teknis;
 - b. klarifikasi teknis dan negosiasi harga dilakukan terhadap harga satuan yang dinilai tidak wajar berdasarkan HPS;
 - c. hasil negosiasi harga menjadi nilai harga penetapan pemenang dan sebagai dasar nilai kontrak; dan
 - d. apabila klarifikasi dan negosiasi terhadap peserta tidak tercapai kesepakatan, maka DLP mengundang peserta lain.

E PEMENANG TENDER/ SELEKSI

- 22. PEMBUATAN BAHSL** : 22.1 BAHSL merupakan kesimpulan dari hasil penawaran serta klarifikasi teknis dan negosiasi harga yang dibuat dan ditandatangani oleh Kepala DLP. BAHSL harus memuat hal-hal sebagai berikut:
- a. nama peserta;
 - b. harga penawaran atau harga penawaran terkoreksi;
 - c. harga hasil negosiasi;
 - d. unsur-unsur yang dievaluasi;
 - e. keterangan-keterangan lain yang dianggap perlu; dan
 - f. tanggal dibuatnya Berita Acara.

- 23. PENETAPAN PEMENANG** : 23.1 Kepala DLP menetapkan Pemenang dan menyerahkan kepada Unit pengguna untuk dibuatkan Surat Penunjukan Penyedia Barang/ Jasa oleh Unit Pengguna terkait
- 24. PENUNJUKAN PENYEDIA** : 24.1 Penyedia yang terpilih dibuatkan Surat Penetapannya oleh DLP dan Divisi Pelayanan akan mengeluarkan Surat Penunjukan Penyedia Barang & Jasa (SPPBJ) kepada penyedia
- 25. PENANDATANGANAN PERJANJIAN** : 25.1 KADIV (User) dan penyedia tidak diperkenankan mengubah substansi Dokumen Pengadaan sampai dengan penandatanganan kontrak.
- 25.2 KADIV dan penyedia wajib memeriksa konsep Perjanjian meliputi substansi, bahasa, redaksional, angka dan huruf serta membubuhkan paraf pada setiap lembar.
- 25.3 Banyaknya rangkap kontrak dibuat sesuai kebutuhan, yaitu:
- a. sekurang-kurangnya 2 (dua) perjanjian asli, terdiri dari:
 - 1) Kontrak asli pertama untuk KADIV dibubuhi materai pada bagian yang ditandatangani oleh penyedia; dan
 - 2) Kontrak asli kedua untuk penyedia dibubuhi materai pada bagian yang ditandatangani oleh KADIV;
 - b. rangkap Kontrak lainnya tanpa dibubuhi materai, apabila diperlukan.

G. LARANGAN PERSEKONGKOLAN DAN PAKTA INTEGRITAS

- 26. LARANGAN PERSEKONGKOLAN** : 26.1 Divisi Kerja terkait, DLP dan Penyedia Jasa dilarang melakukan persekongkolan untuk mengatur dan/atau menentukan pemenang dalam petenderan sehingga mengakibatkan terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat.
- 26.2 Divisi Kerja terkait, DLP dan Penyedia Jasa dilarang melakukan persekongkolan untuk menaikkan nilai pekerjaan (mark up).
- 26.3 Divisi Kerja terkait, DLP dan Penyedia Barang/Jasa yang terbukti melakukan persekongkolan, dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
- 27. PAKTA INTEGRITAS** : 27.1 Pakta integritas berisi ikrar untuk mencegah dan tidak melakukan kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

- 27.2 Peserta Pengadaan harus menandatangani pakta integritas dalam dokumen tender dan bersifat mengikat apabila ditunjuk sebagai Penyedia Jasa.
- 27.3 Layanan pengadaan dan pejabat unit kerja terkait harus menandatangani pakta integritas sebelum pengumuman tender.
- 27.4 Pakta integritas harus ditandatangani oleh Direktur Perum DAMRI/Pejabat Satu Tingkat dibawah Direktur/Kepala Cabang/Divre/Direktur SBU yang diangkat oleh Kantor Pusat, atau pejabat yang menurut perjanjian kerjasama adalah yang berhak mewakili perusahaan yang bekerjasama.
- 27.5 Bentuk pakta integritas dibuat oleh PERUM DAMRI.

BAB II

DATA SELEKSI

- 1. LINGKUP PEKERJAAN** : 1.1 Nama Pengguna Jasa: **PERUM DAMRI**
Nama Pekerjaan: **Pengadaan Jasa Survei Kepuasan Pelanggan pada 5 (lima) Kantor Cabang Perum DAMRI**
- Kegiatan yang menjadi lingkup pelaksanaan survei antara lain :
- a. Kantor Cabang Bandar Lampung;
 - b. Kantor Cabang Jabodetabek;
 - c. Kantor Cabang Pontianak;
 - d. Kantor Cabang Surabaya;
 - e. Kantor Cabang Bandara Soekarno Hatta.
- 1.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan adalah **3 (tiga) bulan kalender, satu hari setelah penandatanganan Perjanjian Kerja.**
- 1.3 Metode Pengadaan: **Seleksi Langsung**
- 1.4 Jenis Kontrak: **Kontrak Lumpsum**
- 1.5 Nilai HPS: **Rp.378.510.000** (*tiga ratus tujuh puluh delapan juta lima ratus sepuluh puluh ribu rupiah*) include PPN 11%, PPh, Transportasi dan Biaya Akomodasi.
- 2. SUMBER DANA** : 2.1 Pengguna Jasa merencanakan untuk menggunakan dana RKAP **PERUM DAMRI 2023.**
- 3. DOKUMEN PENAWARAN** : 3.1 Peserta wajib memenuhi dokumen kualifikasi/Penawaran.
- 3.2 a. Pemasukan dokumen kualifikasi, dokumen penawaran harga dan surat pernyataan disampaikan dalam bentuk hardcopy/ **dokumen asli** yang disampaikan secara terpisah dan berurutan, ditandai dengan nomor dan nama file tersebut di bawah.
- b. Ketentuan dokumen administrasi terdiri dari:

No	Jenis Dokumen
a	KTP Pimpinan
b	NPWP
c	SPPKP/ SKT
d	Akta Pendirian dan Perubahan
e	SIUP/NIB

f	Surat Keterangan Domisili
g	Tanda Daftar Perusahaan
h	Referensi Bank (Nomor Rekening Bank)
i	Struktur organisasi dengan foto diri pejabat dan nama serta Jabatan
j	Foto kantor tampak muka dengan nama kantor

c. Ketentuan dokumen Teknis dan harga:

- 1) Dibuat dan ditandatangani oleh pejabat berwenang/ Pimpinan perusahaan atau pejabat lain dengan surat kuasa khusus.
- 2) Bermaterai dengan format terlampir
- 3) Lampiran surat penawaran, terdiri dari:
 - a) Daftar kuantitas dan harga; Termasuk Analisa Harga Satuan.
 - b) Surat kuasa (bila diperlukan);
 - c) Dokumen Teknis;
 - Metode Pelaksanaan
 - Jadwal, Waktu pelaksanaan
 - Daftar personel Inti
 - d) Bagian pekerjaan yang disubKontrakan (bila ada)
 - e) Daftar pekerjaan sejenis yang pernah dan sedang dilaksanakan

No	Klien / Pemberi Project	No. Kontrak	Nilai Kontrak	Periode

f) Lampiran lain yang ditentukan

d. Ketentuan dokumen surat pernyataan dan dokumen pendukung lain:

- 1) Dibuat dan ditandatangani oleh pejabat berwenang/ Pimpinan perusahaan/Partner atau pejabat lain dengan surat kuasa khusus.
- 2) Berkop surat dan bermaterai
- 3) Dokumen pendukung:
 - a) Surat pernyataan bermaterai, terdiri dari:
 - (1) Berpengalaman minimal 3 tahun untuk pekerjaan sejenis
 - (2) Kebenaran dokumen yang diserahkan kepada PERUM DAMRI
 - (3) Tidak sedang diperiksa dan dikenakan sanksi pembekuan atau pencabutan izin oleh instansi yang berwenang
 - (4) Tidak menyerahkan pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain

b) Pakta Integritas

3.3 Asli dokumen surat penawaran dan surat pernyataan disampaikan kepada PERUM DAMRI pada hari yang sama dengan tanggal pemasukan dokumen.

4 KUALIFIKASI PESERTA PENGADAAN

: 4.1 Kualifikasi Penyedia Jasa adalah:

- 1) Sudah berbadan hukum berbentuk PT atau CV;
- 2) Mempunyai SIUP sesuai dengan domisili perusahaan;
- 3) Mempunyai NPWP dan Akte Pendirian Perusahaan dari Notaris;
- 4) Memiliki tenaga ahli minimal sebagai berikut :

Personil	Jumlah	Kualifikasi
1. Tenaga Ahli Statistik	1	Minimal S1 statistik dengan pengalaman minimal 5 tahun dibidangnya
2. Tenaga Ahli Komunikasi /Marketing	1	Minimal S1 manajemen dengan pengalaman minimal 5 tahun dibidangnya
3. Surveyor	25	-

- 5) Telah melunasi kewajiban pajak tahun terakhir (SPT Tahun 2022);
- 6) Pengalaman minimal 3 tahun atas bidang yang sama;
- 7) Tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan dan/atau Direksi yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan tidak sedang dalam menjalani sanksi pidana;
- 8) Menandatangani Pakta Integritas.

5. PENJELASAN PEKERJAAN

: 6.1 Penjelasan Dokumen Tender akan dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 24 Juli 2023
Jam : 14.00 WIB
Tempat : Melalui Aplikasi Zoom
Link Zoom : <https://damri-co-id.zoom.us/j/4665140350?pwd=dHk4U21UZG9MOG50V21ad3Zsb3hDdz09>
Meeting ID : 466 514 0350
Pascode : 434275

- 6. MATA UANG PENAWARAN DAN PEMBAYARAN** : 5.1 Mata uang penawaran adalah **Rupiah**
5.2 Pembayaran dilakukan:
a. Tahap Pertama:
Pembayaran akan dilakukan oleh Perum DAMRI sebesar 30% (tiga puluh persen) dari nilai kontrak setelah Surat Perjanjian ini ditandatangani Para Pihak.
b. Tahap Kedua:
Pembayaran akan dilakukan oleh Perum DAMRI sebesar 30% dari nilai kontrak setelah Penyedia menyerahkan Laporan Awal dan Draft Laporan Akhir.
c. Tahap Kedua:
Pembayaran akan dilakukan oleh Perum DAMRI sebesar 40% dari nilai kontrak setelah Penyedia mempresentasikan Hasil dan menyerahkan Laporan Akhir.
5.3 Pembayaran dilakukan paling lama 14 hari setelah persyaratan dokumen penagihan dinyatakan lengkap.
- 7. SAMPUL DAN TANDA PENAWARAN** : 7.1 Pada sampul penawaran dicantumkan identitas sbb:
a. Alamat Pengguna Jasa
**Divisi Layanan Pengadaan
Kantor Pusat Perum DAMRI Lt 2
Jl. Matraman Raya No.25 Jakarta Timur**
b. Jenis Pekerjaan:
**Pengadaan Jasa Konsultan Independen
Survei Kepuasan Pelanggan pada 5 (lima)
Kantor Cabang**
- 8. BATAS AKHIR WAKTU PENYAMPAIAN DAN DOKUMEN PENAWARAN** : 8.1 Batas Akhir waktu penyampaian penawaran pada:
Hari/Tanggal : **Kamis, 27 Juli 2023**
Jam : **16:00 WIB**
Tempat : **Ruang DLP Lt 2,
Kantor Pusat Perum DAMRI
Jl. Matraman Raya No.25
Jakarta Timur**
- 9. EVALUASI PENAWARAN** : 9.1 Evaluasi Penawaran dilakukan atas dokumen Administrasi, Teknis dan harga. Evaluasi dilakukan oleh ULP tidak di hadapan Peserta Pengadaan. Evaluasi dilakukan untuk menentukan apakah Calon penyedia memenuhi kriteria untuk diundang dilakukan Klarifikasi dan Negoisasi
- 10. PENGALAMAN PERUSAHAAN** : 10.1 a. Penilaian dilakukan atas pengalaman perusahaan selama kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir dalam melaksanakan pekerjaan sejenis dengan pekerjaan yang akan dilaksanakan.

- b. Penilaian juga dilakukan terhadap jumlah pekerjaan yang sedang dilaksanakan oleh Penyedia Jasa, disamping untuk mengukur pengalaman juga dipergunakan untuk mengukur kemampuan/ kapasitas Penyedia Jasa yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Pengalaman perusahaan harus dilengkapi dengan referensi Pengguna Jasa/ Kontrak, yang menunjukkan kinerja Penyedia Jasa.

- 11. KLARIFIKASI DAN NEGOSIASI** : 11.1 Calon Pelaksana akan dipanggil untuk dilakukan proses klarifikasi dan negosiasi dengan waktu yang akan ditetapkan kemudian.
- 12. PENETAPAN PEMENANG** : 12.1 Pengumuman pemenang dilakukan setelah hasil proses pengadaan dilaporkan kepada Pihak User/Direksi/Dirut sesuai dengan kewenangannya.
- 13. PENUNJUKAN PENYEDIA** : 13.1 Pemenang akan mendapatkan Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ) yang ditandatangani oleh Kepala Divisi Pengadaan.

BAB III

SYARAT-SYARAT UMUM KONTRAK

A. KETENTUAN UMUM

- 1 DEFINISI** :
- 1.1 Dalam Syarat-Syarat Umum Kontrak ini kata-kata dan ungkapan ungkapan harus mempunyai arti seperti yang dimaksudkan atau didefinisikan disini.
 - 1.2 Jasa Pengadaan adalah layanan pelaksanaan pekerjaan Pengadaan yang perencanaan teknis dan spesifikasinya ditetapkan Pengguna Jasa dan proses serta pelaksanaannya diawasi oleh Pengguna Jasa.
 - 1.3 Pengguna Jasa adalah Pejabat Berwenang PERUM DAMRI sebagai pemilik pekerjaan yang bertanggung jawab atas pengadaan jasa lingkungan PERUM DAMRI. Nama, jabatan, dan alamat Pengguna Jasa tercantum dalam syarat-syarat khusus kontrak
 - 1.4 Penyedia Jasa adalah badan usaha yang kegiatan usahanya menyediakan layanan Jasa.
 - 1.5 DLP adalah Divisi Layanan Pengadaan Barang/Jasa untuk melaksanakan pemilihan Penyedia jasa yang ditetapkan oleh SK Direktur Utama.
 - 1.6 Kontrak adalah perikatan hukum antara Pengguna Jasa dengan Penyedia Jasa dalam pelaksanaan pengadaan jasa;
 - 1.7 Dokumen kontrak adalah keseluruhan dokumen yang mengatur hubungan hukum antara Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa untuk melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang terdiri dari:
 - 1). Kontrak;
 - 2). Surat penunjukan Penyedia Barang (SPR);
 - 3). Surat penawaran;
 - 4). Adendum dokumen Seleksi (bila ada);
 - 5). Syarat-syarat khusus Kontrak;
 - 6). Syarat-syarat umum Kontrak;
 - 7). Spesifikasi teknis;
 - 8). Daftar Kwantitas dan harga;
 - 9). Dokumen lain yang tercantum dalam lampiran Kontrak
 - 1.8 Harga kontrak adalah harga yang tercantum dalam Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa yang selanjutnya disesuaikan menurut ketentuan kontrak;
 - 1.9 Hari adalah hari kalender
 - 1.10 Pengguna jasa adalah pejabat atau orang yang ditentukan dalam syarat-syarat khusus kontrak untuk mengelola administrasi kontrak dan mengendalikan pekerjaan. Pada umumnya Pengguna jasa dijabat oleh pengguna jasa, namun dapat dijabat oleh orang lain yang ditunjuk oleh pengguna jasa.

- 1.11 Perintah perubahan adalah perintah yang diberikan oleh Pengguna jasa kepada Penyedia jasa untuk melakukan perubahan pekerjaan.
- 1.12 Arbiter adalah orang yang ditunjuk atas kesepakatan pengguna jasa dan Penyedia Jasa, atau ditunjuk oleh pengadilan negeri, atau ditunjuk oleh lembaga arbitrase, untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu yang diserahkan penyelesaiannya melalui arbitrase.
- 1.13 Mediator adalah orang yang ditunjuk atas kesepakatan pengguna jasa dan Penyedia Jasa untuk menyelesaikan perselisihan pada kesempatan pertama.

- 2 PENERAPAN** :
- 2.1 Ketentuan-ketentuan pada syarat-syarat umum kontrak harus diterapkan secara luas tanpa melanggar ketentuan yang ada dalam dokumen kontrak keseluruhan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 2.2 Dokumen kontrak harus diinterpretasikan dalam urutan kekuatan hukum sebagai berikut:
 - a. Surat Perjanjian (Kontrak);
 - b. Surat penunjukan Penyedia Barang;
 - c. Surat penawaran;
 - d. Adendum dokumen Seleksi (bila ada);
 - e. Syarat-syarat Khusus Kontrak;
 - f. Syarat-syarat Umum Kontrak;
 - g. Spesifikasi Teknis;
 - h. Dokumen lain yang tercantum dalam lampiran Kontrak.

- 3 HAK DAN KEWAJIBAN** :
- 3.1 Hak dan Kewajiban PERUM DAMRI, sebagai berikut:
 - a. Melakukan Pengawasan dan Pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan sebagaimana dimaksud Perjanjian ini akan dilakukan oleh Tim yang ditunjuk dan ditetapkan secara tertulis, semua biaya yang timbul atas pelaksanaannya menjadi beban dan tanggungan PENYEDIA JASA;
 - b. Menerima hasil pelaksanaan pekerjaan dari PENYEDIA JASA dan sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Perjanjian ini;
 - c. Memastikan bahwa PENYEDIA JASA adalah perusahaan yang sesuai dan dapat melaksanakan pekerjaan dimaksud sesuai dengan Pasal 1 Perjanjian ini;
 - d. Memastikan bahwa PENYEDIA JASA telah melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan guna pengadaan dimaksud sesuai dengan Pasal 1 Perjanjian ini.

- 3.2 Hak dan Kewajiban PENYEDIA JASA sebagai berikut:
- a. Mendapatkan pembayaran dari PERUM DAMRI.
 - b. Menyerahkan Pekerjaan kepada PERUM DAMRI, sesuai dengan Pasal 1 Perjanjian ini.
 - c. Menunjuk wakil atau tenaga ahli yang mempunyai kewenangan dan/atau kuasa penuh untuk pengadaan yang tertuang pada Perjanjian ini;
 - d. Memastikan bahwa hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan spesifikasi teknis yang ditetapkan oleh PERUM DAMRI.
- 4 ASAL PENYEDIA :** 5.1 Penyedia Barang/Jasa untuk pekerjaan ini adalah merupakan layanan jasa audit dari Penyedia Barang/Jasa nasional yang berdomisili di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 5 PENGGUNAAN DOKUMEN KONTRAK DAN INFORMASI :** 6.1 Penyedia jasa tidak diperkenankan menggunakan dokumen kontrak dan informasi yang ada kaitannya dengan kontrak di luar keperluan dari pekerjaan yang tersebut dalam kontrak, kecuali lebih dahulu mendapatkan ijin tertulis dari Pengguna Jasa.
- 6 HAK PATEN :** 7.1 Apabila Penyedia Jasa menggunakan hak paten, hak cipta dan merek dalam pelaksanaan pekerjaan, maka menjadi tanggung jawab Penyedia Jasa sepenuhnya dan pengguna barang dibebaskan dari segala tuntutan atau klaim dari pihak ketiga atas pelanggaran hak paten, hak cipta dan merek.
- 7 KEADAAN KAHAR :** 8.1 Yang dimaksud keadaan kahar adalah suatu keadaan yang terjadi di luar kehendak para pihak sehingga kewajiban yang ditentukan dalam kontrak menjadi tidak dapat dipenuhi.
Yang digolongkan keadaan kahar adalah:
- Bencana alam: Banjir, gempa bumi, badai, tanah longsor, banjir)
 - Peperangan
 - Huru-hara
 - Pemogokan
 - Kebakaran
 - Epidemik
- 8.2 Dalam hal terjadinya keadaan memaksa, pihak yang mengalami keadaan memaksa akan memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 3 (tiga) hari kalender sejak terjadinya keadaan memaksa dengan disertai bukti-bukti yang sah.
- 8.3 Dalam hal terjadinya keadaan memaksa, pihak yang mengalami keadaan memaksa akan

- memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 3 (tiga) hari kalender sejak terjadinya keadaan memaksa dengan disertai bukti-bukti yang sah.
- 8.4 Dalam hal keadaan memaksa tersebut yang berakibat terpaksanya pekerjaan harus dihentikan atau tidak dapat dilanjutkan, maka pihak yang mengalami keadaan memaksa tidak dapat mengajukan klaim atau tuntutan ganti rugi.
- 8.5 Keadaan memaksa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini, maka pihak lainnya membebaskan segala tuntutan, tingkatan terhadap pihak yang mengatakan keadaan memaksa tersebut.
- 8 KESELAMATAN KERJA** : 8.1 Penyedia Barang bertanggung jawab atas keselamatan kerja di lapangan sesuai dengan ketentuan dalam syarat-syarat khusus Kontrak.
- 9 PEMBAYARAN** : 9.1 Cara Pembayaran:
- a) Pembayaran dilakukan dengan cara termin
 - b) Harga dimaksud sudah termasuk PPN 10% dan Biaya Akomodasi.
 - c) Apabila terjadi kenaikan harga terhadap komponen/material dan upah kerja selama masa pelaksanaan pekerjaan sesuai Pasal 1 ayat (1) perjanjian ini berlangsung, sepenuhnya menjadi beban dan tanggungjawab Penyedia Barang.
 - d) Penyedia Barang tidak dapat mengajukan tuntutan atas kenaikan harga komponen /material termasuk upah kerja dan apabila atas Kebijakan Pemerintah dalam Bidang Moneter yang diumumkan secara reKadivi dan diatur dalam Peraturan Pemerintah.
- 10 LARANGAN PENYEDIA BARANG/ JASA** : 11.1 Apabila PENYEDIA BARANG/ JASA bermaksud untuk melakukan perubahan selain yang telah ditetapkan pada perjanjian ini, maka PENYEDIA BARANG/ JASA terlebih dahulu wajib menyampaikan surat permohonan secara tertulis dari PERUM DAMRI dan hal ini selanjutnya akan dituangkan dalam Addendum yang ditandatangani oleh PARA PIHAK serta merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini
- 11.2 PENYEDIA BARANG/ JASA tidak diperkenankan memberikan tugas yang diterima dari PERUM DAMRI kepada pihak lain kecuali dengan persetujuan tertulis dari PERUM DAMRI
- 11.3 PENYEDIA BARANG/ JASA tidak dibenarkan baik langsung maupun tidak langsung turut serta sebagai sub Kontraktor atau leveransir pada perjanjian ini
- 11.4 PENYEDIA BARANG/ JASA dengan alasan apapun tidak dibenarkan melakukan perubahan Spesifikasi

Teknis yang telah ditetapkan dan disepakati oleh PARA PIHAK

- 11.5 Apabila karena kelalaian atau melakukan tindakan-tindakan yang dilakukan akibat perbuatan orang-orang/ tenaga-tenaga yang dipekerjakan PENYEDIA BARANG/ JASA, sehingga menimbulkan kerugian pada PERUM DAMRI, maka PENYEDIA BARANG/ JASA harus bertanggung jawab penuh atas kerugian dimaksud
- 11.6 Apabila karena kelalaian atau melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan yang tercantum dan disepakati pada Perjanjian ini tanpa alasan yang dapat diterima oleh PERUM DAMRI sehingga menimbulkan kerugian pada PERUM DAMRI, maka PENYEDIA BARANG/ JASA harus bertanggungjawab penuh atas kerugian dimaksud termasuk sanksi/ denda.

**11 BEA MATERAI
DAN PAJAK-
PAJAK**

- : 12.1 Biaya Materai Surat Perjanjian ini sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 Perjanjian ini ditanggung oleh PENYEDIA BARANG/ JASA;
- 12.2 Seluruh pajak-pajak yang timbul sehubungan dengan Perjanjian ini sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 Perjanjian ini ditanggung oleh PENYEDIA BARANG/ JASA
- 12.3 Penunjukan Badan Usaha Milik Negara untuk memungut, menyetor dan melaporkan pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Penambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah serta tata Cara Pemungutan, Penyetoran dan Pelaporannya berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 85 /PMK.03/2012 tanggal 6 Juni 2012

- a. Surat Perjanjian Kerja (Kontrak) termasuk Addendumnya (bila ada);
- b. Dokumen Tender dan Addendum Dokumen Tender (bila ada);
- c. Surat Penawaran beserta lampirannya:
 - a) Jaminan Pelaksanaan;
 - b) Surat Kuasa (bila ada);
 - c) Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa (SPPBJ);
 - d) Berita Acara:
 - 1) Berita Acara Penjelasan Pekerjaan;
 - 2) Berita Acara Pembukaan Penawaran;
 - 3) Berita Acara Evaluasi/Klarifikasi;
 - e) Syarat-syarat Kontrak (Syarat Umum dan Syarat Khusus Kontrak);
 - f) Spesifikasi Teknis

Perjanjian ini ditandatangani di kantor Pusat Perum DAMRI di Jakarta, dibuat dalam rangkap 2 (dua) di atas materai Rp.6000 (enam ribu rupiah) asli.

BAB V

KERANGKA ACUAN KERJA

Kegiatan	: Survei Kepuasan Pelanggan Segmen Pemadu Moda, AKAP/ AKDP, Angkutan Perkotaan, Antar Lintas Batas Negara (ALBN), Kawasan Strategis Pariwisata nasional (KSPN) dan Perintis.
Satuan Ukuran dan Jenis Keluaran	: Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelanggan Segmen Segmen Pemadu Moda, AKAP/ AKDP, Angkutan Perkotaan, Antar Lintas Batas Negara (ALBN), Kawasan Strategis Pariwisata nasional (KSPN) dan Perintis

1. LATAR BELAKANG

a. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 30 Tahun 2023 tentang Penggabungan Perusahaan Umum Pengangkutan Penumpang Djakarta ke dalam Perusahaan Umum (PERUM) DAMRI;
- 2) Surat Keputusan Direksi Nomor: SK.541/AA.207/DAMRI-2016, tentang Survei Kepuasan Pelanggan Perum DAMRI
- 3) Surat Keputusan Direksi Nomor: SK.306.1//HK.001/DAMRI-2018 tanggal 02 Mei 2018 Tentang SOP Pengadaan Barang/Jasa Perum DAMRI.
- 4) RKAP 2023

b. Gambaran Umum Singkat

Perum DAMRI merupakan Badan Usaha Milik Negara dengan bidang usaha transportasi darat untuk angkutan penumpang dan barang dalam kegiatan usahanya selalu mendukung terwujudnya angkutan darat yang efektif dan efisien dalam menunjang sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan serta meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa. Dalam operasional bus mengedepankan faktor-faktor keselamatan, keamanan, aksesibilitas tinggi yang terpadu, teratur, lancar, cepat, tertib dan nyaman. Dalam rangka meningkatkan pelayanan, Damri harus mampu memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan layanan DAMRI yang memadai dalam berbagai aspek mencakup waktu, fasilitas tunggu, interior, entertainment, harga, dll.

c. Alasan Kegiatan Dilaksanakan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, pangsa pasar Damri segmen bandara, AKAP, Bus Kota, Antar Negara dan Perintis dan mengidentifikasi *positioning* perusahaan dalam industri transportasi.

2. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Melaksanakan Survei Kepuasan Konsumen dan Analisis Pangsa Pasar Segmen Bandara, AKAP, Bus Kota, Antar Negara, dan Perintis.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyelenggaraan Survei ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran obyektif tentang penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Damri pada segmen bandara, AKAP, Bus Kota, Antar Negara, dan Perintis . Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui seberapa besar hak konsumen terhadap layanan transportasi umum sudah terpenuhi;
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan transportasi DAMRI;
3. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang dinilai lemah/kurang oleh konsumen;
4. Mengidentifikasi dan mengumpulkan masukan konsumen untuk perbaikan layanan;
5. Mengetahui struktur industri per lini layanan termasuk identifikasi jumlah pesaing/pemain dan regulasi industri;
6. Mengetahui dan mengidentifikasi *positioning* perusahaan dalam industri transportasi dan tantangan perusahaan dalam industri;
7. Mengetahui pangsa pasar DAMRI pada segmen bandara, AKAP, Bus Kota, Antar Negara, dan Perintis.

4. INDIKATOR KEGIATAN DAN KELUARAN

Keluaran dari kegiatan ini adalah:

1. Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelanggan, terdiri dari :
 - a. Indeks Kepuasan Pelanggan/ *Costumer Satisfaction Index (CSI)*;
 - b. *Importance Performance Analysis (IPA)*;
 - c. *Nex Promotore Score (NPS)*;
 - d. *Masukan, Saran dan Keluhan Pelanggan*;
 - e. *Positioning* Perusahaan dalam Industri Perusahaan Jasa Otobus;
 - f. Analisa Pangsa Pasar DAMRI dalam Industri Perusahaan Otobus

5. LINGKUP PEKERJAAN

Lingkup pekerjaan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Konsumen dapat dibedakan menjadi beberapa cakupan yang terkait dengan penyusunan instrumen survei, pelaksanaan survei, dan analisis hasil survei. Lingkup pekerjaan secara umum mencakup:

1. *Desk study* dan pengumpulan data primer melalui survei lapangan
2. Cakupan survei adalah:
 - a. Pengguna moda transportasi DAMRI
 - i. Pengguna/konsumen Bus DAMRI pada 5 (Lima) segmen.
 - b. Non-Pengguna
 - i. Pengguna alat transportasi umum lain (Taxi, Bus Umum lain)
 - ii. Pengguna mobil pribadi dan alat transportasi pribadi lain (sepeda motor/ojek)

6. METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Metodologi kegiatan Survei Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan (*literature review*)
2. Analisis deskriptif yang berasal dari
 - a. data sekunder/publikasi, dan
 - b. hasil pengumpulan data primer melalui survei lapangan, untuk:

- i. Mengetahui dan mengidentifikasi preferensi konsumen pengguna dan non-pengguna moda transportasi
 - ii. Mengetahui *knowledge* konsumen terhadap produk/layanan DAMRI
 - iii. Mengetahui *level* kepuasan konsumen terhadap layanan DAMRI
3. Analisis pasar transportasi – meliputi
- a. analisis regulasi industri transportasi, dan
 - b. analisis kompetisi industri dan pangsa pasar DAMRI untuk segmen bandara, AKAP, Bus Kota, Antar Negara, dan Perintis .

7. Metode Survei

1. Target responden :
 - a. Pengguna DAMRI Segmen Pemadu Moda, AKAP/ AKDP, Angkutan Perkotaan, Antar Lintas Batas Negara, Kawasan Strategis Pariwisata Nasional dan Perintis.
 - b. Non Pengguna DAMRI
2. Metode sampling:
 - a. Pengguna DAMRI: *stratified random sampling* (berdasarkan frekwensi menggunakan DAMRI), wawancara *on-board* dan di tempat tunggu keberangkatan
 - b. Non-pengguna DAMRI: *random sampling* di masing masing Segmen DAMRI.

8. TEMPAT PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Survei Kepuasan Konsumen dilakukan di 5 (lima) Kantor Cabang DAMRI.

- a. Untuk Cabang Bandara Soekarno Hatta, Bandar Lampung, Jabodetabek, Surabaya, survei dilakukan oleh pihak suveyor independen.
- b. Untuk cabang selain kantor cabang yang telah disebutkan poin a diatas, survei dilakukan oleh dedicated person kantor cabang yang ditugaskan sebagai pic survei.

9. PELAKSANA DAN PENANGGUNGJAWAB

- a. Direksi Perum DAMRI;
- b. Divisi Pelayanan;
- c. Divisi Layanan Pengadaan;
- d. Kantor Cabang;
- e. Pelaksana Pekerjaan.

10. PERSONIL YANG DIBUTUHKAN

Personil	Jumlah	Kualifikasi
1. Tenaga Ahli Statistik	1	Minimal S1 statistik dengan pengalaman minimal 5 tahun dibidangnya
2. Tenaga Ahli Komunikasi /Marketing	1	Minimal S1 manajemen dengan pengalaman minimal 5 tahun dibidangnya

11. JADWAL KEGIATAN

KEGIATAN	BULAN 1				BULAN 2				BULAN 3			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Persiapan												
Analisis kuisisioner oleh surveyor dan DAMRI												
Studi dan Pengumpulan Data Sekunder												
Penyebaran kuisisioner dan data Primer												
Analisis data survei												
Laporan Awal												
Draft laporan ke direksi												
Presentasi laporan ke Direksi												
Laporan Akhir												

BAB VI
BENTUK SURAT

Lampiran 1

Surat Penawaran Harga
[KOP SURAT PERUSAHAAN]

Nomor :
Lampiran :
Perihal : Penawaran Harga

Kepada Yth,
Divisi Layanan Pengadaan
PERUM DAMRI
Di
JAKARTA

Dengan Hormat,

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama :
Jabatan :
Perusahaan :

Setelah membaca dan mempelajari dengan seksama seluruh ketentuan yang tercantum dalam Rencana Kerja dan Syarat-syarat (RKS) Pekerjaan, maka dengan ini kami mengajukan harga penawaran sebesar: Rp..... (terbilang) sudah termasuk PPN 10% dan pengeluaran-pengeluaran lain.
Rincian pekerjaan disampaikan sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

(tempat dibuatnya pernyataan, tanggal-bulan-tahun),
Jabatan

Meterai 10.000

NAMA LENGKAP + STEMPEL PERUSAHAAN

Pakta Integritas
[KOP SURAT PERUSAHAAN]
PAKTA INTEGRITAS

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Jabatan :

Sesuai dengan Anggaran Dasar dan peraturan perusahaan berwenang bertindak untuk dan atas nama:

Perusahaan :

Alamat kedudukan :

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Kami dalam melaksanakan Pekerjaan Jasa Konsultan Independen Survei Kepuasan Pelanggan pada 5 (lima) Kantor Cabang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh anggaran dasar dan peraturan perusahaan serta peraturan perundang-undangan, berdasarkan prinsip-prinsip itikad baik, dengan kecermatan yang tinggi, dan dalam keadaan bebas, mandiri atau tidak dibawah tekanan, professional maupun pengaruh dari pihak lain (*independency*).
2. Kami telah mengambil keputusan sehubungan dengan hal-hal sebagaimana yang tersebut di atas dengan penuh kehati-hatian (*duty of care and loyalty*) demi untuk kepentingan yang terbaik bagi PERUM DAMRI, dengan mengindahkan berbagai sumber informasi, keterangan, pengalaman dan telah melakukan perbandingan yang cukup, sebagaimana layaknya kami mempertimbangkan keputusan bagi kepentingan diri kami sendiri (*prudent person rule*).
3. Dalam mengambil keputusan kami tidak memiliki kepentingan pribadi atau tujuan untuk melakukan sesuatu untuk manfaat diri sendiri, maupun kepentingan pihak yang terkait dengan diri kami, atau pihak yang terafiliasi dengan kami, dan dengan demikian tidak memiliki posisi yang mengandung potensi benturan kepentingan (*conflict of interest rule*), termasuk dengan seluruh pihak yang terlibat dengan tindakan di atas.
4. Kami akan melaksanakan proses tersebut dengan pemahaman yang cukup tentang berbagai peraturan dan kewajiban normatif lainnya yang terkait, dan memenuhi seluruh ketentuan dan peraturan perundang-undangan, termasuk mempertimbangkan *best practice*, yang dipandang perlu, penting, dan kritical dalam proses tersebut (*duty abiding the laws*).
5. Kami akan memberikan jaminan terhadap kualitas terbaik sesuai dengan spesifikasi barang/ jasa yang dibutuhkan oleh PERUM DAMRI.
6. Kami tidak memberikan Gratifikasi dan atau fasilitas kepada insan PERUM DAMRI yang terlibat dalam proses perencanaan, pengadaan, serah terima barang/ jasa hingga pembayaran.

Demikian, pernyataan ini kami sampaikan dengan sebenar-benarnya, tanpa menyembunyikan fakta dan hal material apapun, dan dengan demikian kami akan bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dari hal-hal yang kami nyatakan disini, demikian pula akan bersedia bertanggung jawab baik secara perdata maupun pidana, apabila laporan dan pernyataan ini tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

(tempat dibuatnya pernyataan, tanggal-bulan-tahun)

Jabatan

Materai 10.000 dan stempel

NAMA LENGKAP

