

# Permintaan Proposal – Request for Proposal (RFP) Untuk Pembayaran Non-tunai dan Kupon Program Tanggap Darurat, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat Human Initiative

Jl. Anggrek No.97, Cisalak Pasar, Kecamatan Cimanggis,  
Kota Depok, Jawa Barat 16453  
Phone: (021) 21287213, (021) 31141211  
[procurement@human-initiative.org](mailto:procurement@human-initiative.org)

## Daftar Isi RFP

Permintaan Proposal – Request for Proposal (RFP).....	1
Untuk Pembayaran Non-tunai dan Kupon .....	1
Program Tanggap Darurat, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat.....	1
Human Initiative .....	1
<b>Daftar Isi RFP .....</b>	<b>1</b>
<b>Komponen I: Informasi Umum.....</b>	<b>3</b>
1.1 Profil Human Initiative.....	3
1.2 Batas waktu Pengajuan Penawaran.....	3
1.3 Pengajuan Penawaran.....	3
1.4 Kelengkapan Dokumen Penawaran .....	4
A. Persyaratan Umum.....	4
B. Dokumen Proposal yang Diperlukan .....	4
1.5 Sumber Pendanaan .....	5
1.6. Daftar Kronologis Peristiwa Proposal .....	5
1.7 Pertemuan Pra-Penawaran .....	6
1.8 Pertanyaan tentang RFP .....	6
1.9 Masa Berlaku .....	6
1.10 Sistem Penilaian dan Kriteria Pemilihan Pemenang Tender.....	6
1.11 Negosiasi.....	7
1.12 Sanggahan .....	7

<b>Komponen II: Latar Belakang, Ruang Lingkup Pekerjaan, Hasil Akhir, dan Jadwal Hasil Kerja .....</b>	<b>8</b>
2.1 Latarbelakang.....	8
2.2 Tujuan .....	9
2.3 Sasaran.....	9
2.4 Ruang Lingkup dan Metode Pembayaran .....	10
1) Program Beasiswa .....	10
2) Program Bantuan Modal Usaha .....	10
3) Program Kebencanaan .....	10
<b>Komponen III: Pertanyaan – Proposal Teknis .....</b>	<b>12</b>
Bagian 1: Profil Organisasi & Informasi Umum Layanan .....	12
Bagian 2: Sistem Layanan & Informasi Pelaporan .....	13
Bagian 3: Detail Produk Pembayaran: Pengguna Akhir (Penerima Pembayaran / Penerima Manfaat) .....	16
Bagian 4: Distribusi.....	17
Bagian 5: Keamanan & Pengendalian Internal .....	17
Bagian 6: Manajemen Hubungan Layanan/Dukungan Teknis &Pelatihan.....	18
<b>Komponen IV: Kuesioner – Proposal Keuangan.....</b>	<b>21</b>
Proposal Keuangan - Struktur Biaya & Biaya .....	21

## Komponen I: Informasi Umum

### 1.1 Profil Human Initiative

Human Initiative merupakan Lembaga Kemanusiaan yang diakui oleh Kementerian Sosial sesuai SK Kementerian Sosialis RI No.584/DYS/09/2017 sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial dan telah terdaftar sebagai “NGO In Special Consultative Status With The Economic and Social Council of the United Nations” pada tanggal 22 Juli 2008 dengan No. 003234. Human Initiative beroperasi di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki 13 kantor cabang di Indonesia, 3 kantor cabang di luar negeri, dan 13 representatif di seluruh dunia.

Human Initiative adalah salah satu faith based organization di Indonesia yang memiliki visi “Menjadi organisasi kemanusiaan dunia terpercaya dalam membangun kemandirian.” Untuk mencapai visi tersebut, organisasi memiliki misi ke-1 yaitu, “Mendayagunakan program kegawatdaruratan, pemulihan, dan pemberdayaan dalam meningkatkan kualitas dan kemandirian penerima manfaat.” Dalam mewujudkan visi tersebut, Human Initiative memiliki tiga program utama yaitu Initiative for Empowerment, Initiative for Children, dan Initiative for Disaster.

Bentuk penyaluran program dari tiga program utama di atas adalah bantuan tunai, non-tunai, dan kupon. Untuk mendukung program-program dengan metode penyaluran tersebut, Human Initiative memerlukan penyedia jasa keuangan atau Financial Service Provider (FSP).

### 1.2 Batas waktu Pengajuan Penawaran

Batas waktu untuk menerima proposal adalah **11 November 2022 pukul 23.59 WIB.**

Penawar bertanggung jawab untuk memastikan bahwa penawaran mereka diterima sesuai dengan instruksi yang dinyatakan di sini. Pengiriman yang terlambat setelah tanggal dan tenggat waktu yang disebutkan di atas tidak akan dipertimbangkan oleh Human Initiative. Jika organisasi Anda mengalami masalah dalam mengajukan proposal, silakan hubungi unit Pengadaan Human Initiative melalui email di [procurement@human-initiative.org](mailto:procurement@human-initiative.org) atau pada saat kegiatan Tanya Jawab Pra-penawaran.

### 1.3 Pengajuan Penawaran

**Proposal Teknis dan Keuangan** yang telah diisi sesuai ketentuan **harus diserahkan SECARA TERPISAH** melalui email di: [procurement@human-initiative.org](mailto:procurement@human-initiative.org)

## 1.4 Kelengkapan Dokumen Penawaran

### A. Persyaratan Umum

Human Initiative memungkinkan membuat kontrak kerjasama dengan Penyedia Jasa Keuangan sesuai hukum yang berlaku di Indonesia.

Perusahaan dan organisasi yang mengajukan proposal sebagai tanggapan atas RFP ini harus memenuhi persyaratan berikut:

- a) Perusahaan atau organisasi, baik nirlaba atau non-nirlaba, harus secara hukum dapat melakukan bisnis di Indonesia dan memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan transfer tunai di Indonesia setelah kontrak kerjasama dibuat
- b) Perusahaan atau organisasi memiliki keuangan yang sehat
- c) Tidak terlibat dalam proses hukum terkait pelanggaran perilaku profesional;
- d) Telah memenuhi kewajiban terkait pembayaran pajak pemerintah dan terdaftar dalam OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- e) Tidak memiliki hubungan istimewa dengan komite tender atau pekerja di Human Initiative yang memungkinkan terjadinya konflik kepentingan.
- f) Memiliki kapasitas, tenaga operasional, dan modal untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan
- g) Tidak ada dalam daftar pihak yang terkena sanksi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia, meliputi
  - a. Bank Indonesia Checklist
  - b. PPATK

### B. Dokumen Proposal yang Diperlukan

#### 1. Surat Lamaran

Surat lamaran Penawar harus mencakup informasi berikut:

- a) Nama perusahaan atau organisasi
- b) Jenis perusahaan atau organisasi
- c) Alamat
- d) Telepon
- e) E-mail
- f) Nama lengkap anggota Direksi dan Perwakilan Hukum (sebagaimana mestinya)
- g) Surat Ijin Usaha
- h) Sertifikat Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

#### 2. Proposal Teknis

Proposal teknis terdiri dari tanggapan terperinci terhadap **Komponen III: Kuesioner – Proposal Teknis**. Penawar diharuskan untuk menjawab semua pertanyaan karena berkaitan dengan proposal masing-masing organisasi dalam urutan yang disajikan dalam kuesioner dengan rincian yang cukup bagi Human Initiative untuk menentukan kapasitas penawar terkait Ruang Lingkup Pekerjaan.

Dalam keadaan apa pun, informasi keuangan tidak boleh dimasukkan dalam proposal teknis. Tidak ada informasi keuangan atau harga apa pun, baik untuk kiriman atau item baris, yang dapat dimasukkan dalam proposal teknis. Informasi keuangan hanya boleh ditampilkan dalam proposal keuangan.

### 3. Proposal Keuangan

Proposal Keuangan terdiri dari tanggapan terhadap **Komponen IV: Kuesioner – Proposal Keuangan**.

Proposal keuangan digunakan untuk menentukan proposal mana yang mewakili nilai terbaik dan berfungsi sebagai dasar negosiasi sebelum pemberian kontrak. Proposal keuangan akan mencakup semua biaya yang terkait dengan implementasi proposal teknis.

Tidak ada keuntungan, biaya, pajak, atau biaya tambahan yang dapat ditambahkan setelah proses tender selesai. Semua informasi keuangan harus dinyatakan dalam rupiah.

Dalam keadaan apa pun, informasi keuangan tidak boleh dimasukkan dalam proposal teknis. Tidak ada informasi keuangan atau harga apa pun, baik untuk kiriman atau item baris, yang dapat dimasukkan dalam proposal teknis. Informasi keuangan hanya boleh ditampilkan dalam proposal keuangan.

Semua dokumen penawaran ditulis dalam dua Bahasa (Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris).

#### 1.5 Sumber Pendanaan

Setiap kontrak yang dihasilkan dari RFP ini akan dibiayai oleh Human Initiative dan dapat tunduk pada peraturan yang berlaku di Human Initiative

#### 1.6. Timeline

Kalender berikut merangkum tanggal-tanggal penting dalam proses ajakan. Penawar harus benar-benar mengikuti tenggat waktu ini.

- a) RFP diterbitkan: 27 Oktober 2022
- b) Pertemuan Pra-Penawaran: 28-31 Oktober 2022  
Disarankan agar semua penawar menghadiri pertemuan pra-penawaran online yang diselenggarakan oleh HI secara online untuk membahas RFP dan mengajukan pertanyaan terkait tender.
- c) Batas waktu untuk mengajukan pertanyaan tertulis: 2 November 2022
- d) Tanggal jatuh tempo proposal: 11 November 2022
- e) Penandatanganan Perjanjian: 18 November 2022

Tanggal-tanggal di atas dapat diubah atas kebijakan Human Initiative. Setiap perubahan akan dipublikasikan dalam amandemen RFP ini.

### 1.7 Pertemuan Pra-Penawaran

Pertemuan Pra-Penawaran akan diadakan secara online pada 28-31 Oktober 2022 pada pukul 09.00—15.00 WIB. Pertemuan ini dirancang bagi FSP untuk mengajukan pertanyaan mengenai RFP dan proses tender. Oleh karena itu, FSP disarankan untuk membaca dan menyiapkan pertanyaan sebelum pertemuan.

### 1.8 Pertanyaan tentang RFP

Jika terdapat pertanyaan yang belum terakomodasi dalam pertemuan pra-penawaran, FSP dapat membuat pertanyaan tertulis dan mengirimkannya ke email [procurement@human-initiative.org](mailto:procurement@human-initiative.org) selambat-lambatnya tanggal 2 November 2022.

### 1.9 Masa Berlaku

Proposal penawar harus tetap berlaku selama 60 hari kalender setelah batas waktu proposal.

### 1.10 Sistem Penilaian dan Kriteria Pemilihan Pemenang Tender

Perjanjian kerjasama akan dilaksanakan dengan Penawar yang proposalnya sesuai dengan ketentuan RFP; memenuhi kriteria kelayakan yang dinyatakan dalam RFP ini; memenuhi persyaratan teknis, manajemen/personalia, dan kemampuan perusahaan; dan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi Human Initiative.

Kriteria penilaian penawaran ini berdasarkan pada ruang lingkup dan layanan minimum yang menjadi lampiran pada RFP ini. Setiap proposal akan dievaluasi dan dinilai berdasarkan kriteria evaluasi yang termuat bagian berikutnya.

Dalam mengevaluasi proposal, Human Initiative akan menggunakan kriteria evaluasi sebagai berikut, sebagaimana diuraikan dalam tanggapan penawar terhadap Komponen III dan Komponen IV:

### **Komponen III: Kuesioner – Proposal Teknis**

1. Gambaran Umum Organisasi & Informasi Umum
2. Sistem Perbankan & Pelaporan Informasi (Non-Elektronik)
3. Detail Produk Pembayaran: Pengguna Akhir (Penerima Pembayaran/Penerima Manfaat)
4. Distribusi
5. Keamanan & Kontrol Internal
6. Manajemen Hubungan Layanan/Dukungan Teknis & Pelatihan

### **Komponen IV: Kuesioner – Proposal Keuangan**

#### 1. Struktur Biaya & Biaya

##### 1.11 Negosiasi

Setelah semua proposal masuk dan melalui proses penilaian oleh komite Tender sesuai dengan kriteria penilaian yang telah ditentukan sebelumnya, Human Initiative berhak untuk meminta klarifikasi dan melakukan negosiasi sebelum mengumumkan pemenang tender. Human Initiative berhak untuk melakukan negosiasi dalam hal harga dan layanan produk yang sesuai dengan kebutuhan Human Initiative. Atas kebijakan Human Initiative, Penawar dapat diminta untuk melakukan presentasi.

##### 1.12 Sanggahan

Penawar berhak melakukan sanggahan terhadap proses tender ini. Setiap proses sanggah harus dilakukan secara tertulis dilengkapi dengan penjelasan lengkap yang menjadi poin sanggahan yang dapat menjadi pertimbangan bagi Human Initiative. Namun perlu disadari bahwa donor bukan termasuk pihak yang terlibat dalam proses tender ini. Oleh karena itu, sanggahan yang berkaitan dengan donor tidak akan ditanggapi oleh donor. Semua sanggahan akan dikelola dan diputuskan oleh Human Initiative sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Human Initiative.

---

## Komponen II: Latar Belakang, Ruang Lingkup Pekerjaan, Hasil Akhir, dan Jadwal Hasil Kerja

### 2.1 Latarbelakang

Human Initiative merupakan Lembaga Kemanusiaan yang diakui oleh Kementerian Sosial sesuai SK Kementerian Sosialis RI No.584/DYS/09/2017 sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial dan telah terdaftar sebagai “NGO In Special Consultative Status With The Economic and Social Council of the United Nations” pada tanggal 22 Juli 2008 dengan No. 003234. Human Initiative beroperasi di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki 13 kantor cabang di Indonesia, 3 kantor cabang di luar negeri, dan 13 representatif di seluruh dunia.

Human Initiative adalah salah satu faith based organization di Indonesia yang memiliki visi “Menjadi organisasi kemanusiaan dunia terpercaya dalam membangun kemandirian.” Untuk mencapai visi tersebut, organisasi memiliki misi ke-1 yaitu, “Mendayagunakan program kegawatdaruratan, pemulihan, dan pemberdayaan dalam meningkatkan kualitas dan kemandirian penerima manfaat.” Dalam mewujudkan visi tersebut, Human Initiative memiliki tiga program utama yaitu Initiative for Empowerment, Initiative for Children, dan Initiative for Disaster.

Bentuk penyaluran program dari tiga program utama di atas adalah bantuan tunai, non-tunai, dan kupon. Untuk mendukung program-program dengan metode penyaluran tersebut, Human Initiative memerlukan penyedia jasa keuangan atau Financial Service Provider (FSP). Program-program yang disalurkan dalam bentuk tunai, non-tunai, dan kupon tersebut antara lain:

#### **1) Penyaluran beasiswa pendidikan untuk anak-anak**

Human Initiative menyalurkan beasiswa pendidikan kepada 3000 anak-anak sekolah dari 22 lokasi di seluruh wilayah Indonesia dengan kisaran nilai transfer Rp200.000—Rp1.000.000/bulan/anak.

#### **2) Penyaluran bantuan modal usaha untuk UMKM**

Human Initiative juga menyalurkan bantuan modal usaha kepada kurang lebih 500 UMKM dengan kisaran nilai transfer Rp2.000.000—Rp5.000.000, - untuk setiap UMKM.

#### **3) Penyaluran respon tanggap darurat berupa bantuan multiguna dan bantuan hunian berbasis tunai**

Jika terjadi bencana Human Initiative menyalurkan bantuan tunai multiguna dan uang tunai untuk hunian kepada kurang lebih 2000 para korban bencana dengan nilai transfer antara Rp600.000—Rp2.000.000 per keluarga.



## 2.2 Tujuan

Sebagai bentuk kesiapsiagaan dan untuk mendukung program-program yang sedang berjalan, Human Initiative mencari mitra penyedia jasa keuangan untuk melakukan distribusi bantuan tunai, non-tunai, dan kupon kepada anak sekolah, pelaku UMKM, dan masyarakat terdampak bencana secara cepat, akuntabel, dan aman.

## 2.3 Sasaran

Human Initiative akan menargetkan bantuan tunai, non-tunai, dan kupon untuk kurang lebih 8000 penerima manfaat dengan rincian sebagai berikut:

No	Program	Kisaran Nilai Transfer*	Target Jumlah Penerima Manfaat
1	Program Beasiswa Anak	Rp200.000—Rp1.000.000	5000 anak
2	Program Bantuan Modal UMKM	Rp2.000.000—Rp5.000.000	1000 UMKM
3	Program Bantuan Terdampak Bencana	Rp600.000—Rp2.000.000	2000 keluarga

\*Besaran nilai transfer akan berubah-ubah sesuai dengan kebijakan donor atau regulasi pemerintah tentang bantuan tunai.

Sebaran wilayah program tersebut adalah sebagai berikut:

- Program beasiswa anak tersebar di Jabodetabek, Bandung, Palu, Lombok
- Program bantuan modal UMKM tersebar di Jabodetabek, Aceh besar, Aceh Utara, Lhokseumawe, Cirebon, Tegal, Pasuruan, dan Sampang
- Jika terjadi bencana, program tanggap darurat akan dilakukan di seluruh Indonesia

Sasaran program dimungkinkan untuk dilakukan di wilayah kerja 13 kantor cabang Human Initiative dan atau wilayah lain di Indonesia yang akan diintervensi program.

Kantor Cabang Human Initiative tersebar di 13 provinsi sebagai berikut:

- 1) Kantor Cabang Aceh
- 2) Kantor Cabang Riau
- 3) Kantor Cabang Bengkulu
- 4) Kantor Cabang Sumatera Barat
- 5) Kantor Cabang Sumatera Utara
- 6) Kantor Cabang Bukittinggi
- 7) Kantor Cabang Jawa Barat
- 8) Kantor Cabang Jawa Tengah
- 9) Kantor Cabang Yogyakarta

- 10) Kantor Cabang Jawa Timur
- 11) Kantor Cabang Kalimantan Timur
- 12) Kantor Cabang Sulawesi Selatan
- 13) Kantor Cabang Maluku

#### 2.4 Ruang Lingkup dan Metode Pembayaran

Human Initiative membutuhkan support jasa financial service provider yang dapat melakukan beberapa hal diantaranya:

##### 1) Program Beasiswa

- a. Membuatkan rekening baru atau nomor akun untuk penerima manfaat dalam jumlah besar
- b. Proses pembukaan rekening selambat-lambatnya dilakukan dalam kurun waktu
- c. Membuka rekening baru dengan setoran awal Rp0, - bagi penerima manfaat program dan proses transfer dana akan dilakukan HI selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah rekening jadi
- d. Dana mengendap dalam rekening diusahakan seminimal mungkin
- e. Memberikan layanan visit area dalam pembukaan rekening baru dan distribusi ATM kepada penerima manfaat
- f. Pembukaan akun dapat dilakukan dengan menggunakan Kartu keluarga atau KTP orang tua
- g. Dapat melakukan transaksi dalam jumlah besar sekaligus (contohnya 3000 transaksi)

##### 2) Program Bantuan Modal Usaha

- a. Membuatkan rekening baru atau nomor akun untuk penerima manfaat dalam jumlah besar
- b. Membuka rekening baru dengan setoran awal Rp0, - bagi penerima manfaat program dan proses transfer dana akan dilakukan HI selambat-lambatnya 14 hari kerja setelah rekening jadi
- c. Dana mengendap dalam rekening diusahakan seminimal mungkin
- d. Memberikan layanan visit area dalam pembukaan rekening baru dan distribusi ATM kepada penerima manfaat
- e. Produk yang ditawarkan memiliki layanan yang mendukung pengembangan UMKM

##### 3) Program Kebencanaan

- a. Memiliki wilayah kerja yang luas hingga ke tingkat kecamatan

- b. Persyaratan membuka akun produk dapat disepakati dengan tim program (khususnya bagi masyarakat terdampak bencana yang kehilangan kartu identitas)
- c. Melakukan proses distribusi ke penerima manfaat sesuai dengan jadwal yang disepakati dengan tim program (HI akan melakukan proses transfer ke FSP dalam kurun waktu 5 hari sebelum proses distribusi dilakukan)

Di luar konteks program di atas, calon FSP harus menjalankan hal-hal berikut:

- a. Mampu melayani program di ruang lingkup wilayah yang telah disebutkan di atas termasuk untuk daerah-daerah pelosok
  - b. Menyediakan tim teknis untuk membantu penerima manfaat dalam proses distribusi
  - c. Melakukan transfer dengan nominal yang berbeda sesuai dengan kebutuhan program
  - d. Melaporkan kepada HI setelah distribusi dan proses transfer dilakukan selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah proses distribusi dilakukan
  - e. Menerapkan prinsip perlindungan dan kode etik kemanusiaan yang diterapkan oleh HI
  - f. Proses distribusi dilakukan di tempat yang aman, nyaman, dan bermartabat bagi penerima manfaat dan dapat diakses dengan aman oleh penerima manfaat
  - g. Calon FSP menerapkan prinsip perlindungan data pribadi.
-

## Komponen III: Pertanyaan – Proposal Teknis

Item No.	Kategori	Persyaratan Layanan Minimum
<b>Bagian 1: Profil Organisasi &amp; Informasi Umum Layanan</b>		
<b>1.1</b>	<b>Nama Layanan</b>	Berikan informasi produk layanan yang Anda tawarkan beserta kontak penanggungjawab (nama lengkap, alamat, negara, telepon, alamat email, situs web, orang yang dihubungi).
<b>1.2</b>	<b>Legalitas Organisasi</b>	Surat ijin usaha yang berlaku (SIUP / SIUJK / SIUI atau lainnya); Akte Pendirian Perusahaan dan Akte Perubahan Terakhir; Surat Ketetapan dari Departemen Hukum dan HAM RI; Kartu Identitas (KTP/ Passport) Komisaris dan Direksi; Sertifikat Badan Usaha (jika ada); Surat Teguran Rekanan (jika ada);
<b>1.3</b>	<b>Informasi Keuangan dan Pajak</b>	NPWP; PKP (Perusahaan Kena Pajak); SPT Tahunan;
<b>1.4</b>	<b>Perjanjian Kerjasama</b>	Berikan contoh perjanjian kerjasama terkait produk layanan Anda (jika ada). Kontrak Pengalaman kerja; BAST Pengalaman kerja;

1.5	<b>Profil singkat organisasi</b>	<p>Memberikan gambaran umum tentang struktur organisasi penyedia layanan termasuk:          Jumlah staf berdasarkan lokasi,          a) area cakupan geograsi termasuk jumlah cabang / agen berdasarkan lokasi          b) lama berdiri dan beroperasi</p>
1.6	<b>Brosur, Katalog dan Buklet</b>	<p>Lampirkan brosur, katalog, dan buklet yang menggambarkan produk layanan yang ditawarkan (jika ada).</p>
1.7	<b>Pengalaman</b>	<p>Menjelaskan pengalaman kerjasama dengan International Non-Governmental Organizations (INGOs), badan pemerintahan, badan-badan PBB dan/atau organisasi internasional atau organisasi kemanusiaan lainnya yang memberikan layanan serupa:          a) Jelaskan dengan agensi tempat Anda bekerja, program, skala, lokasi geografis, dan mekanisme pembayaran yang digunakan          b) Sertakan daftar referensi dari setiap organisasi dan informasi kontak saat ini</p>
<b>Bagian 2: Sistem Layanan &amp; Informasi Pelaporan</b>		
2.1	<b>Sistem Transfer Dana</b>	<p>Jelaskan fitur dan kemampuan sistem Anda untuk melakukan transfer dana!          a) Menjelaskan proses transfer dana dari <b>Human Initiative</b> kepada <b>Penerima Manfaat</b>          b) Apakah organisasi Anda dapat melakukan <b>transfer massal</b> ke beberapa penerima manfaat secara bersamaan?          c) Apakah ada batasan jumlah penerima manfaat yang dapat menerima transfer per/bulan?</p>

2.2	<b>Batasan jumlah dan frekuensi transaksi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apakah mekanisme transfer dapat diatur sesuai kebutuhan Human Initiative?</li> <li>b) Apakah ada batasan jumlah transfer individu?</li> <li>c) Apakah ada batasan jumlah penarikan untuk setiap penerima manfaat?</li> <li>d) Apakah ada batas frekuensi transfer harian?</li> <li>e) Apakah ada batasan jumlah transfer harian?</li> </ul>
2.3	<b>Proses Transfer Dana ke Penerima Manfaat</b>	<p>Berikan diagram alur proses pencairan dana termasuk tangkapan layar dan penjelasannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apakah penerima manfaat menerima pemberitahuan bahwa dana telah ditransfer? Dan Berapa lama?</li> <li>b) Berapa banyak penerima manfaat yang dapat menerima pembayaran dalam satu hari, satu minggu, dan satu bulan?</li> <li>c) Bagaimana mekanisme kontrol FSP untuk mengantisipasi terjadinya pembayaran kepada penerima manfaat melebihi batas yang ditentukan? (Misal, bank melakukan double transfer kepada penerima manfaat)</li> <li>d) Jenis kartu identitas apa saja yang dapat digunakan oleh penerima manfaat untuk mengakses dana?</li> </ul>
2.4	<b>Keamanan Dana</b>	<p>Jelaskan proses dan kebijakan untuk keamanan dana setelah disetorkan ke akun penerima manfaat.</p>
2.5	<b>Perlindungan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bagaimana mekanisme perlindungan keamanan fisik layanan produk Anda? (Kartu ATM rusak atau hilang, menghindari uang kertas palsu, wesel yang rusak atau hilang dll)</li> <li>b) Bagaimana mekanisme perlindungan perangkat lunak layanan produk Anda? (Peretasan akun bank dll)</li> <li>c) Jelaskan teknologi autentikasi dan/atau enkripsi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.</li> </ul>

2.6	<b>Keamanan Akses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berapa banyak upaya log-on yang gagal yang diizinkan sistem sebelum menonaktifkan pengguna?</li> <li>b) Apakah sistem akan secara otomatis mengeluarkan pengguna setelah akun pengguna tidak aktif dalam waktu tertentu? Berapa lama?</li> <li>c) Berapa lama batas waktu maksimal pencairan wesel?</li> </ul>
2.7	<b>Pemulihan Bencana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Jelaskan rencana pemulihan bencana untuk sistem Anda.</li> <li>b) Bagaimana dan kapan Human Initiative akan diberi tahu jika ada layanan yang terkena dampak kegagalan sistem?</li> </ul>
2.9	<b>Cadangan Sistem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengaturan cadangan apa yang ada jika terjadi kegagalan sistem?</li> <li>b) Di mana fasilitas cadangan Anda?</li> </ul>
2.10	<b>Pelaporan</b>	<p>Menjelaskan dan memberikan sampel dari semua laporan harian saat ini dan sebelumnya yang tersedia melalui sistem yang diusulkan, termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informasi apa yang disertakan dalam laporan?</li> <li>b) Apakah organisasi Anda mengeluarkan laporan untuk Human Initiative?</li> <li>c) Seberapa sering laporan dibuat dan diberikan untuk Human Initiative?</li> <li>d) Jelaskan bagaimana sistem Anda mengeluarkan laporan transaksi yang berhasil dan gagal?</li> <li>e) Dapatkah sistem Anda membuat laporan akun bulanan?</li> </ul>
2.11	<b>Informasi Real Time</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apakah Anda dapat memberikan informasi saldo dan transaksi secara real-time?</li> <li>b) Jika Anda tidak memberikan informasi real-time, seberapa sering dan kapan informasi diberikan?</li> <li>c) Bagaimana informasi dapat diakses oleh Human Initiative?</li> </ul>

2.12	<b>Akses &amp;Ketersediaan Sistem</b>	<p>Jelaskan metode yang digunakan Human Initiative untuk mengakses sistem layanan secara elektronik.</p> <p>a) Bisakah sistem diakses melalui Internet?</p> <p>b) Selama jam berapa sistem dapat diakses?</p>
2.13	<b>Integrasi Sistem</b>	<p>a) Apakah Anda bersedia mempertimbangkan untuk menggunakan dan/atau menautkan sistem Anda ke platform elektronik Human Initiative untuk mengelola pencairan?</p> <p>b) Apakah sistem online Anda memiliki Application Programming Interface (API)?</p>
2.14	<b>Kemampuan Pelacakan Transaksi</b>	<p>a) Bagaimana akun penerima manfaat/penerima manfaat telah diverifikasi sebelumnya sebelum pembayaran dilakukan dan bagaimana informasi ini diberikan kepada Human Initiative setelah pembayaran dilakukan?</p> <p>b) Berikan contoh laporan transaksi.</p>
2.15	<b>Rekonsiliasi</b>	<p>a) Bagaimana proses rekonsiliasi untuk pembayaran?</p> <p>b) Jelaskan mekanisme pengembalian dana yang tidak diterima oleh penerima manfaat.</p> <p><b>*CATATAN: Referensi dan/atau memberikan contoh dokumen tertentu dalam proses rekonsiliasi</b></p>
<b>Bagian 3: Detail Produk Pembayaran: Pengguna Akhir (Penerima Pembayaran / Penerima Manfaat)</b>		
3.1	<b>Pendaftaran Penerima Manfaat</b>	<p>Jelaskan orientasi/pelatihan penerima manfaat apa yang diperlukan (jika ada), bagaimana hal ini akan dilakukan dan di mana.</p>
3.2	<b>Penerimaan Dana</b>	<p>Jelaskan bagaimana penerima manfaat akan diberi tahu tentang pembayaran.</p>



3.3	<b>Pendaftaran dan Ketahui Kebutuhan Pelanggan Anda (akun pengguna akhir)</b>	<p>Menjelaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apakah penerima manfaat harus memiliki akun dengan Anda untuk menerima pembayaran?</li> <li>b) Jika akun diperlukan, apa saja persyaratan untuk pembukaan dan aktivasi akun?</li> <li>c) Bagaimana proses untuk memberlakukan pembayaran kepada pemegang non-akun?</li> <li>d) Jenis identitas apa yang diperlukan oleh penerima manfaat untuk mendaftarkan akun (sespesifik mungkin)?</li> </ul>
<b>Bagian 4: Distribusi</b>		
4.1	<b>Cakupan Area dan jaringan Distribusi</b>	<p>Berikan peta area cakupan geografis layanan Anda di Indonesia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cantumkan semua titik akses cash in/cash out (agen), lokasi, dan jumlah staf/agen berdasarkan lokasi</li> <li>b) Buat daftar semua Wilayah, Provinsi, dan Kabupaten/Kotamadya</li> <li>c) Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendistribusikan bantuan agen terdekat penerima manfaat (dan menyebutkan apakah/bagaimana ini berbeda menurut lokasi)</li> <li>d) Jelaskan bagaimana pembayaran dapat diberlakukan dengan/tanpa konektivitas jaringan seluler atau wifi</li> </ul>
4.2	<b>Adaptasi</b>	<p>Jelaskan bagaimana Anda akan dapat beradaptasi dengan jumlah penerima manfaat yang berubah.</p>
4.3	<b>Kontrol Likuiditas Cash in/Cash out</b>	<p>Bagaimana likuiditas dikelola di tingkat cabang atau komunitas/cash out?</p>
<b>Bagian 5: Keamanan &amp; Pengendalian Internal</b>		
5.1	<b>Administrasi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Menjelaskan prosedur yang digunakan untuk membentuk administrator keamanan</li> </ul>

	<b>Keamanan</b>	b) Dapatkah Human Initiative menyiapkan administrator keamanan ganda (misalnya menetapkan persetujuan sekunder untuk tindakan tertentu, seperti transaksi di atas nilai tertentu)?
<b>5.2</b>	<b>Pengguna Yang Diotorisasi</b>	Jelaskan proses untuk menetapkan pengguna yang berwenang untuk setiap sistem yang diusulkan: a) Apakah FSP menetapkan kata sandi? b) Berapa lama sampai kata sandi kedaluwarsa?
<b>5.3</b>	<b>Audit</b>	a) Apakah laporan jejak audit tersedia, menunjukkan semua aktivitas, oleh siapa, dan kapan? b) Berikan sampel jejak audit dan laporan keamanan lainnya yang tersedia.
<b>5.4</b>	<b>Pengarsipan Informasi</b>	Berapa lama informasi sejarah disimpan?
<b>5.5</b>	<b>Privasi Data</b>	Jelaskan proses dan kebijakan yang Anda miliki untuk memastikan privasi dan keamanan data/informasi penerima manfaat yang melibatkan informasi pribadi dan riwayat transaksional mereka.
<b>5.6</b>	<b>Asuransi</b>	a) Apakah dana dari Human Initiative diasuransikan? b) Jelaskan apakah ada biayanya?
<b>Bagian 6: Manajemen Hubungan Layanan/Dukungan Teknis &amp; Pelatihan</b>		
<b>6.1</b>	<b>Hubungan Khusus</b>	Jelaskan bagaimana hubungan akan dikelola dengan Human Initiative a) Jelaskan struktur kepegawaian untuk proyek ini b) Jelaskan apakah manajer implementasi dan/atau tim implementasi akan ditugaskan ke [AGENSI]. Menggambarkan the personnel assigned (e.g. position/title, location, experience). Harap jelaskan bagaimana komunikasi akan dikelola antara [AGENSI] dan agensi Anda a) Berikan detail tentang layanan pelanggan penyedia layanan serta ketersediaan dan standar

		<p>dukungan.</p> <p>b) Membahas sumber daya (manusia dan waktu) [AGENSI] diharapkan untuk berkomitmen.</p>
6.2	<b>Dukungan Teknis</b>	<p>Jelaskan ketersediaan dukungan penyedia layanan, pemantauan, pengukuran, dan pelaporan layanan dukungan teknis.</p> <p>a) Apakah dukungan teknis diberikan di tingkat cabang? Jelaskan struktur tim dukungan teknis Anda.</p> <p>b) Selama jam berapa dukungan teknis tersedia?</p>
6.3	<b>Pemecahan masalah</b>	<p>Jelaskan bagaimana proses penanganan masalah dan solusinya untuk berbagai konteks masalah berikut:</p> <p>a) Penerima manfaat yang dokumentasinya tidak cocok: misalnya, nama dieja secara berbeda pada identifikasi mereka dari nama di daftar distribusi, foto tidak cocok dengan penampilan fisik mereka, tanda tangan pada titik klaim tidak sesuai dengan identifikasi mereka, nilai klaim berbeda dari daftar distribusi</p> <p>b) Penerima manfaat dengan kode klaim atau nomor handphone yang namanya tidak ada dalam daftar distribusi dengan atau tanpa Surat Kuasa</p> <p>c) Beberapa penerima manfaat yang berbeda pada daftar distribusi dengan nama yang sama</p> <p>d) Cabang tidak memiliki likuiditas/dana yang memadai untuk jumlah klaim yang diminta dalam sehari</p> <p>e) Siapa (Human Initiative atau penyedia layanan) yang bertanggung jawab untuk memecahkan masalah transaksi yang dihadapi oleh penerima manfaat?</p> <p>f) Menjelaskan jangka waktu penyelesaian keluhan/masalah</p> <p>g) Penerima manfaat yang tidak menebus atau mengambil transfer mereka</p>

6.4	<b>Gangguan Layanan</b>	Bagaimana komunikasi dilakukan antara Human Initiative dan penyedia layanan jika terjadi gangguan layanan?
6.5	<b>Pendaftaran &amp; Ketahui Kebutuhan Pelanggan Anda (Akun Perusahaan)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Buat daftar proses untuk mengaktifkan akun dengan penyedia layanan.</li> <li>b) Apakah Human Initiative perlu memiliki akun dengan Penyedia Layanan untuk proyek tersebut?</li> </ul>
6.6	<b>Pelatihan untuk Staf Human Initiative</b>	Jelaskan pelatihan yang diberikan kepada staf Human Initiative (jika ada/diperlukan)
6.7	<b>Pelatihan pengguna (penerima manfaat) atau akhir</b>	Jelaskan pelatihan yang diberikan kepada penerima manfaat (jika ada/diperlukan)
6.8	<b>Lain</b>	Silakan bagikan informasi lain yang menurut Anda relevan dengan proposal Anda.

## Komponen IV: Kuesioner – Proposal Keuangan

1.1	<b>Struktur Biaya</b>	Berikan jadwal biaya yang komprehensif di [NEGARA] Peso (PHP) untuk semua layanan. Kategorikan setiap harga sebagai biaya satu kali, bulanan, triwulanan, tahunan, atau biaya berbasis transaksi.
1.2	<b>Biaya Pengguna Akhir</b>	Apakah penerima manfaat dikenakan biaya apa pun baik untuk pembukaan rekening, penerimaan tunai, atau biaya transaksi lainnya? Jika ya, berikan rincian biaya ini.
1.3	<b>Biaya Tambahan</b>	Apakah ada biaya untuk layanan atau laporan tambahan yang tidak dirinci dalam proposal? Jika ya, berikan detailnya
1.4	<b>Mekanisme Pembayaran yang Diusulkan</b>	<p>Harap jelaskan mekanisme pembayaran yang Anda usulkan untuk 1) transfer yang dilakukan kepada penerima manfaat dan 2) biaya yang disebutkan di atas. Harap sebutkan jika Anda dapat memajukan dana untuk memberlakukan pembayaran, sebelum menerima dana dari Human Initiative.</p> <p>Harap jelaskan pengaturan escrow atau trust account yang tersedia, atau jenis obligasi pembayaran di muka lainnya.</p>

---END---