

**Permintaan Proposal – Request for
Proposal (RFP) Untuk Bantuan
Nontunai**

**Program DREAM (*Decent Work and Settlement for
Refugee Assistance*) Human Initiative**

Jl. Anggrek No.97, RT.001/RW.03, Cisalak Ps., Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat

Phone: (021) 21287213, (021) 31141211

procurement@human-initiative.org

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	1
DAFTAR ISI	2
Komponen I: Informasi Umum	3
1.1 Profil Human Initiative	3
1.2 Batas waktu Pengajuan Penawaran	3
1.3 Teknis Pengajuan Penawaran.....	3
1.4 Kelengkapan Dokumen Penawaran.....	3
1.5 Sumber Pendanaan	5
1.6. Daftar Kronologis Peristiwa Proposal.....	5
1.7 Pertemuan Pra-Penawaran.....	5
1.8 Pertanyaan tentang Request For Proposal	6
1.9 Masa Berlaku	6
1.10 Sistem Penilaian dan Kriteria Pemilihan Pemenang Tender	6
1.11 Negosiasi	6
1.12 Sanggahan.....	6
Komponen II: Latar Belakang, Ruang Lingkup Pekerjaan, Hasil Akhir, dan Jadwal Hasil Kerja	7
2.1 LATAR BELAKANG	7
2.2 TUJUAN.....	8
2.3 SASARAN.....	8
2.4 RUANG LINGKUP.....	8
Komponen III: Kuisisioner – Proposal Teknik	10
Bagian 1: Profil Organisasi & Informasi Umum Layanan.....	10
Bagian 2: Sistem Layanan & Informasi Pelaporan.....	11
Bagian 3: Detail Produk Pembayaran: Pengguna Akhir (Penerima Pembayaran / Penerima Manfaat).....	13
Bagian 4: Distribusi	14
Bagian 5: Keamanan & Pengendalian Internal.....	14
Bagian 6: Manajemen Hubungan Layanan/Dukungan Teknis & Pelatihan.....	15
Komponen IV: Kuesioner – Proposal Keuangan.....	17
Bagian 1: Proposal Keuangan - Struktur Biaya & Biaya	17

Komponen I: Informasi Umum

1.1 Profil Human Initiative

Human Initiative merupakan Lembaga Kemanusiaan yang diakui oleh Kementerian Sosial sesuai SK Kementerian Sosial 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 adalah bantuan nontunai. 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 **18 November 2024 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 atau pada saat kegiatan Tanya Jawab Pra-penawaran.

1.3 Teknis Pengajuan Penawaran

Proposal Teknis dan Keuangan yang telah diisi sesuai ketentuan **harus diserahkan SECARA TERPISAH** melalui email di: 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:

- i. 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
- ii. Perusahaan atau organisasi memiliki keuangan yang sehat
- iii. Tidak terlibat dalam proses hukum terkait pelanggaran perilaku profesional;
- iv. Telah memenuhi kewajiban terkait pembayaran pajak pemerintah dan terdaftar dalam OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- v. Tidak memiliki hubungan istimewa dengan komite tender atau pekerja di Human Initiative yang memungkinkan terjadinya konflik kepentingan.
- vi. Memiliki kapasitas, tenaga operasional, dan modal untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan
- vii. **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:

- i. Nama perusahaan atau organisasi
- ii. Jenis perusahaan atau organisasi
- iii. Alamat
- iv. Telepon
- v. E-mail
- vi. Nama lengkap anggota Direksi dan Perwakilan Hukum (sebagaimana mestinya)
- vii. Surat Ijin Usaha
- viii. 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. Daftar Kronologis Peristiwa Proposal

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

- **RFP diterbitkan:** 7 November 2024
- **Pertemuan Pra-Penawaran :** 14-15 November 2024
Disarankan agar semua penawar menghadiri pertemuan pra-penawaran online yang diselenggarakan oleh HI secara online untuk membahas RFP dan mengajukan pertanyaan terkait tender.
- **Batas waktu untuk mengajukan pertanyaan tertulis:** 18 November 2024
- **Tanggal jatuh tempo proposal:** 22 November 2024
- **Penandatanganan Perjanjian:** 29 November 2024

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 14-15 November 2024 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 *Request For Proposal*

Jika terdapat pertanyaan yang belum terakomodasi dalam pertemuan pra-penawaran, FSP dapat membuat pertanyaan tertulis dan mengirimkannya ke email procurement@human-initiative.org selambat-lambatnya tanggal 16 November 2024.

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 sangan yang dapat menjadi pertimbangan bagi Human Initiative. Namun perlu disadari bahwa donor bukan termasuk pihak yang terlibat dalam proses tender ini. Oleh karena itu, sangan yang berkaitan dengan donor tidak akan ditanggapi oleh donor. Semua sangan 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 LATAR BELAKANG

Human Initiative merupakan Lembaga Kemanusiaan yang diakui oleh Kementerian Sosial sesuai SK Kementerian Sosial 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.

Dalam konteks ini, Indonesia saat ini menampung lebih dari 13.000 pengungsi dan pencari suaka yang menghadapi tantangan besar dalam mendapatkan akses ke pekerjaan formal dan pendidikan. Meskipun Peraturan Presiden No. 125 Tahun 2016 tentang Penanganan Pengungsi dari Luar Negeri telah memberikan kerangka kerja untuk bantuan, kenyataannya banyak pengungsi yang masih hidup dalam kondisi yang kurang layak dan sulit mengakses pendidikan serta pekerjaan.

Melalui program DREAM (Decent Work and Settlement for Refugee Assistance), Human Initiative berkomitmen untuk membantu para pengungsi di Indonesia mengakses pasar kerja global. Program ini berfokus pada peningkatan keterampilan sekaligus memberikan akses kepada pengungsi memiliki tempat tinggal yang lebih layak melalui penyediaan bantuan tunjangan rumah setiap bulan.

Bentuk penyaluran bantuan tunjangan rumah di atas adalah bantuan non-tunai. Untuk mendukung program dengan metode penyaluran tersebut, Human Initiative memerlukan penyedia jasa keuangan atau Financial Service Provider (FSP). Program-program yang disalurkan dalam bentuk non-tunai yaitu :

a) Penyaluran bantuan biaya tempat tinggal untuk para pengungsi (refugee) dewasa

Human Initiative menyalurkan bantuan biaya tempat tinggal kepada 220 pengungsi (refugee) dewasa yang terdaftar di Indonesia dari 7 lokasi di Indonesia dengan kisaran nilai transfer Rp500.000 per bulan bagi setiap pengungsi (refugee) dewasa yang berupa nontunai.

2.2 TUJUAN

Human Initiative mencari mitra penyedia jasa keuangan untuk melakukan distribusi bantuan nontunai kepada para pengungsi (refugee) yang terdaftar di Indonesia dengan persebaran tempat tinggal pengungsi (refugee) dewasa yang beragam tinggal di 7 lokasi di Indonesia secara cepat, bermartabat, tepat sasaran, akuntabel, dan aman.

2.3 SASARAN

Human Initiative akan menargetkan bantuan non-tunai untuk 220 penerima hak program dengan rincian sebagai berikut:

No	Program	Kisaran Nilai Transfer*	Target Jumlah Penerima Manfaat	Frekuensi	Total
1	Bantuan Biaya Tempat Tinggal	Rp 500.000	220 pengungsi (refugee) dewasa	24 bulan	Rp. 2,640,000,000

Sebaran wilayah program tersebut adalah sebagai berikut:

- Program Bantuan Biaya Tempat Tinggal tersebar di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi), Medan dan Makassar.

2.4 RUANG LINGKUP

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

- Membuat nomor akun E-Wallet atau Wesel untuk untuk 220 Peserta Program yang dapat digunakan untuk mencairkan bantuan biaya tempat tinggal dengan menggunakan Kartu UNHCR sebagai alat validasi pengganti KTP.
- Proses pembukaan akun atau wesel selambat-lambatnya dilakukan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai kebutuhan program, target distribusi pertama di pekan pertama bulan Desember 2024.
- Dapat menyesuaikan perubahan perubahan data peserta program tiap bulannya, misalnya no.telepon dan alamat.
- Membuka nomor akun atau wesel dengan setoran awal Rp0, - bagi peserta program sedangkan proses transfer dana akan dilakukan HI selambat-lambatnya 7 hari kerja sebelum distribusi dilakukan.

- e. Menyediakan layanan yang fleksibel untuk tarik tunai di lokasi terdekat dari peserta program.
- f. Menyetujui tenggat waktu untuk tarik tunai.
- g. Dapat melakukan transaksi secara paralel di berbagai lokasi (sesuai wilayah program)
- h. Menyediakan layanan call center by phone yang dapat diakses dan responsif terhadap kendala yang dihadapi tim HI dan peserta program selama distribusi dilakukan.

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

- a. Mampu melayani dan menyediakan layanan program di ruang lingkup wilayah yang telah disebutkan di atas termasuk untuk daerah-daerah pelosok
- b. Menyediakan tim teknis untuk membantu penerima hak program dalam proses distribusi
- c. Melakukan transfer dengan nominal yang berbeda sesuai dengan kebutuhan program
- d. Memberikan laporan kepada Human Initiative setelah distribusi dan proses transfer dilakukan selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah proses distribusi dilakukan, termasuk rekapitulasi yang berhasil maupun gagal didistribusikan.
- e. Menerapkan prinsip perlindungan dan kode etik kemanusiaan yang diterapkan oleh Human Initiative
- f. Proses distribusi dilakukan di tempat yang aman, nyaman, dan bermartabat bagi penerima hak program dan dapat diakses dengan aman oleh penerima hak program
- g. Calon FSP menerapkan prinsip perlindungan data pribadi.

Komponen III: Kuisisioner – Proposal Teknik

Item No.	Kategori	Persyaratan Layanan Minimum
Bagian 1: Profil Organisasi & Informasi Umum Layanan		
1.1	Nama Layanan	Berikan informasi produk layanan yang Anda tawarkan beserta kontak penanggungjawab (nama lengkap, alamat, negara, telepon, alamat email, situs web, orang yang dihubungi).
1.2	Legalitas Organisasi	Surat izin 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);
1.3	Informasi Keuangan dan Pajak	NPWP; PKP (Perusahaan Kena Pajak); SPT Tahunan;
1.4	Perjanjian Kerjasama	Berikan contoh perjanjian kerjasama terkait produk layanan Anda (jika ada). Kontrak Pengalaman kerja; BAST Pengalaman kerja;
1.5	Profil singkat organisasi	Memberikan gambaran umum tentang struktur organisasi penyedia layanan termasuk: Jumlah staf berdasarkan lokasi, a) area cakupan geografi termasuk jumlah cabang / agen berdasarkan lokasi b) lama berdiri dan beroperasi
1.6	Brosur, Katalog dan Buklet	Lampirkan brosur, katalog, dan buklet yang menggambarkan produk layanan yang ditawarkan (jika ada).

1.7	Pengalaman	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
Bagian 2: Sistem Layanan & Informasi Pelaporan		
2.1	Sistem Transfer Dana	<p>Jelaskan fitur dan kemampuan sistem Anda untuk melakukan transfer dana!</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Menjelaskan proses transfer dana dari Human Initiative kepada Penerima Manfaat b) Apakah organisasi Anda dapat melakukan transfer massal ke beberapa penerima manfaat secara bersamaan? c) Apakah ada batasan jumlah penerima manfaat yang dapat menerima transfer per/bulan?
2.2	Batasan jumlah dan frekuensi transaksi	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah mekanisme transfer dapat diatur sesuai kebutuhan Human Initiative? b) Apakah ada batasan jumlah transfer individu? c) Apakah ada batasan jumlah penarikan untuk setiap penerima manfaat? d) Apakah ada batas frekuensi transfer harian? e) Apakah ada batasan jumlah transfer harian?
2.3	Proses Transfer Dana ke Penerima Manfaat	<p>Berikan diagram alur proses pencairan dana termasuk tangkapan layar dan penjelasannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apakah penerima manfaat menerima pemberitahuan bahwa dana telah ditransfer? Dan Berapa lama? b) Berapa banyak penerima manfaat yang dapat menerima pembayaran dalam satu hari, satu minggu, dan satu bulan? c) Bagaimana mekanisme kontrol FSP untuk mengantisipasi terjadinya pembayaran kepada penerima manfaat melebihi batas yang ditentukan? (Misal, bank melakukan double transfer kepada penerima manfaat) d) Jenis kartu identitas apa saja yang dapat digunakan oleh penerima manfaat untuk mengakses dana?
2.4	Keamanan Dana	<p>Jelaskan proses dan kebijakan untuk keamanan dana setelah disetorkan ke akun penerima manfaat.</p>

2.5	Perlindungan	<ul style="list-style-type: none"> a) Bagaimana mekanisme perlindungan keamanan fisik layanan produk Anda? (Kartu ATM rusak atau hilang, menghindari uang kertas palsu, wesel yang rusak atau hilang dll) b) Bagaimana mekanisme perlindungan perangkat lunak layanan produk Anda? (Peretasan akun bank dll) c) Jelaskan teknologi autentikasi dan/atau enkripsi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.
2.6	Keamanan Akses	<ul style="list-style-type: none"> a) Berapa banyak upaya log-on yang gagal yang diizinkan sistem sebelum menonaktifkan pengguna? b) Apakah sistem akan secara otomatis mengeluarkan pengguna setelah akun pengguna tidak aktif dalam waktu tertentu? Berapa lama? c) Berapa lama batas waktu maksimal pencairan wesel?
2.7	Pemulihan Bencana	<ul style="list-style-type: none"> a) Jelaskan rencana pemulihan bencana untuk sistem Anda. b) Bagaimana dan kapan Human Initiative akan diberi tahu jika ada layanan yang terkena dampak kegagalan sistem?
2.8	Cadangan Sistem	<ul style="list-style-type: none"> a) Pengaturan cadangan apa yang ada jika terjadi kegagalan sistem? b) Di mana fasilitas cadangan Anda?
2.9	Pelaporan	<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"> a) Informasi apa yang disertakan dalam laporan? b) Apakah organisasi Anda mengeluarkan laporan untuk Human Initiative? c) Seberapa sering laporan dibuat dan diberikan untuk Human Initiative? d) Jelaskan bagaimana sistem Anda mengeluarkan laporan transaksi yang berhasil dan gagal? e) Dapatkah sistem Anda membuat laporan akun bulanan?
2.10	Informasi Real Time	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah Anda dapat memberikan informasi saldo dan transaksi secara real-time? b) Jika Anda tidak memberikan informasi real-time, seberapa sering dan kapan informasi diberikan? c) Bagaimana informasi dapat diakses oleh Human Initiative?

2.11	Akses & Ketersediaan Sistem	<p>Jelaskan metode yang digunakan Human Initiative untuk mengakses sistem layanan secara elektronik.</p> <p>a) Bisakah sistem diakses melalui Internet? b) Selama jam berapa sistem dapat diakses?</p>
2.12	Integrasi Sistem	<p>a) Apakah Anda bersedia mempertimbangkan untuk menggunakan dan/atau menautkan sistem Anda ke platform elektronik Human Initiative untuk mengelola pencairan? b) Apakah sistem online Anda memiliki Application Programming Interface (API)?</p>
2.13	Kemampuan Pelacakan Transaksi	<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? b) Berikan contoh laporan transaksi.</p>
2.14	Rekonsiliasi	<p>a) Bagaimana proses rekonsiliasi untuk pembayaran? b) Jelaskan mekanisme pengembalian dana yang tidak diterima oleh penerima manfaat.</p> <p>*CATATAN: Referensi dan/atau memberikan contoh dokumen tertentu dalam proses rekonsiliasi</p>
Bagian 3: Detail Produk Pembayaran: Pengguna Akhir (Penerima Pembayaran / Penerima Manfaat)		
3.1	Pendaftaran Penerima Manfaat	<p>Jelaskan orientasi/pelatihan penerima manfaat apa yang diperlukan (jika ada), bagaimana hal ini akan dilakukan dan di mana.</p>
3.2	Penerimaan Dana	<p>Jelaskan bagaimana penerima manfaat akan diberi tahu tentang pembayaran.</p>
3.3	Pendaftaran dan Ketahui Kebutuhan Pelanggan Anda (akun pengguna akhir)	<p>Menjelaskan:</p> <p>a) Apakah penerima manfaat harus memiliki akun dengan Anda untuk menerima pembayaran? b) Jika akun diperlukan, apa saja persyaratan untuk pembukaan dan aktivasi akun? c) Bagaimana proses untuk memberlakukan pembayaran kepada pemegang non-akun? d) Jenis identitas apa yang diperlukan oleh penerima manfaat untuk mendaftarkan akun (sespesifik mungkin)?</p>

Bagian 4: Distribusi		
4.1	Cakupan Area dan jaringan Distribusi	<p>Berikan peta area cakupan geografis layanan Anda di Indonesia.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cantumkan semua titik akses cash in/cash out (agen), lokasi, dan jumlah staf/agen berdasarkan lokasi b) Buat daftar semua Wilayah, Provinsi, dan Kabupaten/Kotamadya c) Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mendistribusikan bantuan agen terdekat penerima manfaat (dan menyebutkan apakah/bagaimana ini berbeda menurut lokasi) d) Jelaskan bagaimana pembayaran dapat diberlakukan dengan/tanpa konektivitas jaringan seluler atau wifi
4.2	Adaptasi	Jelaskan bagaimana Anda akan dapat beradaptasi dengan jumlah penerima manfaat yang berubah.
4.3	Kontrol Likuiditas Cash in/Cash out	Bagaimana likuiditas dikelola di tingkat cabang atau komunitas/cash out?
Bagian 5: Keamanan & Pengendalian Internal		
5.1	Administrasi Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Menjelaskan prosedur yang digunakan untuk membentuk administrator keamanan b) Dapatkah Human Initiative menyiapkan administrator keamanan ganda (misalnya menetapkan persetujuan sekunder untuk tindakan tertentu, seperti transaksi di atas nilai tertentu)?
5.2	Pengguna Yang Ditorisasi	<p>Jelaskan proses untuk menetapkan pengguna yang berwenang untuk setiap sistem yang diusulkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apakah FSP menetapkan kata sandi? b) Berapa lama sampai kata sandi kedaluwarsa?
5.3	Audit	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah laporan jejak audit tersedia, menunjukkan semua aktivitas, oleh siapa, dan kapan? b) Berikan sampel jejak audit dan laporan keamanan lainnya yang tersedia.

5.4	Pengarsipan Informasi	Berapa lama informasi sejarah disimpan?
5.5	Privasi Data	Jelaskan proses dan kebijakan yang Anda miliki untuk memastikan privasi dan keamanan data/informasi penerima manfaat yang melibatkan informasi pribadi dan riwayat transaksional mereka.
5.6	Asuransi	<ul style="list-style-type: none"> a) Apakah dana dari Human Initiative diasuransikan? b) Jelaskan apakah ada biayanya?
Bagian 6: Manajemen Hubungan Layanan/Dukungan Teknis & Pelatihan		
6.1	Hubungan Khusus	<p>Jelaskan bagaimana hubungan akan dikelola dengan Human Initiative</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). <p>Harap jelaskan bagaimana komunikasi akan dikelola antara [AGENSI] dan agensi Anda</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Berikan detail tentang layanan pelanggan penyedia layanan serta ketersediaan dan standar dukungan. b) Membahas sumber daya (manusia dan waktu) [AGENSI] diharapkan untuk berkomitmen.
6.2	Dukungan Teknis	<p>Jelaskan ketersediaan dukungan penyedia layanan, pemantauan, pengukuran, dan pelaporan layanan dukungan teknis.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apakah dukungan teknis diberikan di tingkat cabang? Jelaskan struktur tim dukungan teknis Anda. b) Selama jam berapa dukungan teknis tersedia?
6.3	Pemecahan masalah	<p>Jelaskan bagaimana proses penanganan masalah dan solusinya untuk berbagai konteks masalah berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 b) Penerima manfaat dengan kode klaim atau nomor handphone yang namanya tidak ada dalam daftar distribusi dengan atau tanpa Surat Kuasa c) Beberapa penerima manfaat yang berbeda pada daftar distribusi dengan nama yang sama d) Cabang tidak memiliki likuiditas/dana yang memadai untuk jumlah klaim yang diminta dalam sehari

		<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	Gangguan Layanan	Bagaimana komunikasi dilakukan antara Human Initiative dan penyedia layanan jika terjadi gangguan layanan?
6.5	Pendaftaran & Ketahui Kebutuhan Pelanggan Anda (Akun Perusahaan)	<p>a) Buat daftar proses untuk mengaktifkan akun dengan penyedia layanan.</p> <p>b) Apakah Human Initiative perlu memiliki akun dengan Penyedia Layanan untuk proyek tersebut?</p>
6.6	Pelatihan untuk Staf Human Initiative	Jelaskan pelatihan yang diberikan kepada staf Human Initiative (jika ada/diperlukan)
6.7	Pelatihan atau pengguna akhir (penerima manfaat)	Jelaskan pelatihan yang diberikan kepada penerima manfaat (jika ada/diperlukan)
6.8	Lain	Silakan bagikan informasi lain yang menurut Anda relevan dengan proposal Anda.

Komponen IV: Kuesioner – Proposal Keuangan

Bagian 1: Proposal Keuangan - Struktur Biaya & Biaya

1.1	Struktur Biaya	<p>Berikan jadwal biaya yang komprehensif dalam mata uang Rupiah untuk semua layanan. Kategorikan setiap harga sebagai biaya satu kali, bulanan, triwulanan, tahunan, atau biaya berbasis transaksi.</p>
1.2	Biaya Pengguna Akhir	<p>Apakah penerima manfaat dikenakan biaya apa pun baik untuk pembukaan rekening, penerimaan tunai, atau biaya transaksi lainnya? Jika ya, berikan rincian biaya ini.</p>
1.3	Biaya Tambahan	<p>Apakah ada biaya untuk layanan atau laporan tambahan yang tidak dirinci dalam proposal? Jika ya, berikan detailnya</p>
1.4	Mekanisme Pembayaran yang Diusulkan	<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>