



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk

KANTOR PUSAT

Jalan Jenderal Sudirman No. 44 – 46 Tromol Pos 1094/1000 Jakarta 10210
 Telepon : 2510244, 2510254, 2510269, 2510264, 2510279
 Facsimile : 2500077, Kawat : KANPUSBRI
 Website : www.bri.co.id

PENGUMUMAN PELELANGAN

Nomor: B. 3445 .e-PLO/IGP/PTS/10/2025 tanggal 24 Oktober 2025

Sehubungan dengan Pengadaan Pengelolaan Managed Service Contact BRI dan Quality Assurance Site Jakarta dan Semarang, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengundang Penyedia Barang dan/atau Jasa untuk mengikuti Pelelangan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pendaftaran Peserta Lelang

Tanggal : 24, 27, 28, 29, 30 dan 31 Oktober 2025
 Jam : 10.00 WIB s/d 14.00 WIB
 Tempat : Procurement Group BRI
 Gedung Menara BRILian Procurement Center Lt.2
 Jl. Gatot Subroto Kav.64 No.177A Jakarta Selatan 12870

2. Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan Pengadaan Pengelolaan Managed Service Contact BRI dan Quality Assurance Site Jakarta dan Semarang antara lain sebagai berikut:

Site Jakarta	Site Semarang
Pengelolaan Layanan Contact Center Pengelolaan operasional layanan Contact BRI yang beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu	Pengelolaan Layanan Contact Center Pengelolaan operasional layanan Contact BRI yang beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu
Pengelolaan Tenaga Kerja Pemenuhan dan pengelolaan tenaga kerja sesuai kebutuhan layanan Contact BRI	Pengelolaan Tenaga Kerja Pemenuhan dan pengelolaan tenaga kerja sesuai kebutuhan layanan Contact BRI
Pengelolaan Quality Assurance - Melakukan pengelolaan Quality Assurance terhadap layanan Contact BRI secara cross-site - Memastikan standar kualitas pelayanan	Pengelolaan Quality Assurance - Melakukan pengelolaan Quality Assurance terhadap layanan Contact BRI secara cross-site - Memastikan standar kualitas pelayanan
Pengelolaan Keamanan dan Kerahasiaan Data Menjaga dan melindungi kerahasiaan data nasabah dengan menerapkan kebijakan keamanan sesuai ketentuan BRI dan regulasi eksternal	Pengelolaan Keamanan dan Kerahasiaan Data Menjaga dan melindungi kerahasiaan data nasabah dengan menerapkan kebijakan keamanan sesuai ketentuan BRI dan regulasi eksternal
Pelaporan Menyampaikan laporan kinerja operasional Contact BRI, administrasi kerja dan quality assurance secara berkala	Pelaporan Menyampaikan laporan kinerja operasional Contact BRI, administrasi kerja dan quality assurance secara berkala
Monitoring Keandalan Infrastruktur Memastikan seat yang tersedia dapat digunakan, melakukan pemeliharaan, dan pengawasan terhadap seluruh perangkat pendukung yang disediakan oleh BRI berfungsi dengan baik	Pengelolaan Infrastruktur - Menyediakan ruangan kerja, perangkat pendukung dan infrastruktur yang dapat digunakan untuk menjalankan operasional Contact BRI dan fungsi Quality Assurance pada lokasi yang sama - Melakukan pemeliharaan dan pengawasan terhadap seluruh perangkat pendukung dan sarana infrastruktur yang telah disediakan

Catatan:

Calon Peserta lelang dapat menyampaikan Surat Minat untuk mengikuti lelang pada Site Jakarta dan/atau Site Semarang sesuai dengan ruang lingkup di atas.

27 / 10 / 2025

3. Syarat-syarat Pendaftaran

- a. Berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT) yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan, dibuktikan dengan Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya yang terakhir.
- b. Memiliki izin Operasional Penyedia Tenaga Kerja dari Dinas Ketenagakerjaan yang masih berlaku, dan bukti Wajib Lapor Ketenagakerjaan sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Memiliki sertifikat kepesertaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja dari BPJS Ketenagakerjaan yang masih berlaku yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang berwenang.
- d. Memiliki Tanda Daftar Perusahaan dan surat izin usaha perdagangan (SIUP) atau NIB dan/atau perubahannya yang masih berlaku
- e. Memiliki Surat Keterangan Domisili atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU) yang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota tempat domisili penyedia yang masih berlaku.
- f. Memiliki NPWP dan telah memenuhi kewajiban perpajakan tahun pajak terakhir (SPT tahunan 2023 atau 2024).
- g. Memiliki bukti keanggotaan atau terdaftar pada Indonesia Contact Center Association (ICCA) di tahun 2025.
- h. Memiliki pengalaman melaksanakan pekerjaan sejenis dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir sekurang-kurangnya 3 (tiga) pekerjaan mengelola alih daya atau tenaga kerja Managed Service dibuktikan dengan PO / Perjanjian / SPK.
- i. Memiliki pengalaman dalam mengelola jasa layanan Contact Center pada bidang pelayanan perbankan minimal 1 (satu) tahun, dibuktikan dengan PO / Perjanjian / SPK.
- j. Memiliki laporan keuangan yang diaudit Kantor Akuntan Publik (KAP) atau Laporan Pajak Badan minimal 1 tahun terakhir dan memiliki Laporan keuangan berupa Neraca dan Laporan Laba/Rugi Perusahaan tahun 2023 atau 2024 (in house), yang ditandatangani oleh Direktur/Pimpinan Perusahaan.
- k. Tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan dan/atau direksi yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan tidak sedang menjalani sanksi pidana dibuktikan dengan surat pernyataan yang ditandatangani oleh Direktur/Pimpinan Perusahaan.
- l. Memiliki Sertifikat Manajemen Mutu Sertifikasi ISO 27001:2022 dan Sertifikasi ISO 9001:2015.

4. Lain-Lain

- a. Bagi calon peserta yang berminat dan sanggup memenuhi persyaratan di atas agar melakukan pendaftaran dengan mengajukan surat minat dengan melampirkan dokumen yang dipersyaratkan pada butir 3, yang ditujukan kepada panitia Pengadaan Barang dan Jasa di Kantor Pusat BRI.
- b. Dokumen yang disampaikan akan dievaluasi kelayakannya dan perusahaan yang dinyatakan lulus dalam prakualifikasi akan diundang sebagai peserta lelang melalui surat undangan.
- c. Pelelangan ini tunduk pada ketentuan internal BRI.

Demikian atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

PANITIA PENGADAAN BARANG DAN JASA DI KANTOR PUSAT
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

Ida Wahyuni Yanuarti
Pgs. Group Head

Warjono
Assistant Vice President