

TERM OF REFERENCE
PENGADAAN KERJASAMA JASA KEMITRAAN
PENGEMBANGAN, PENGELOLAAN, DAN PEMELIHARAAN
TICKET MANAGEMENT SYSTEM & EKOSISTEM DIGITAL ANCOL

PT PEMBANGUNAN JAYA ANCOL TBK

MEI 2022

1. LATAR BELAKANG

Salah satu program yang dicanangkan PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk (selanjutnya dalam dokumen ini disebut Ancol) dan anak usahanya pada tahun 2022 adalah melanjutkan Program Digi Ancol yaitu program digital yang bertujuan untuk memfasilitasi pengguna baik internal (karyawan) maupun eksternal (pengunjung) dalam rangka meningkatkan pelayanan, kemudahan akses dan kecepatan proses serta akuntabilitas.

Program Digi Ancol terdiri dari perangkat lunak dan perangkat keras seperti aplikasi berbasis web, aplikasi berbasis *smartphone*, *digital signage*, *vending machine*, *mobile Point of Sale (POS)*, uang elektronik (*chip base & server base*) dan lain-lain yang bisa memberikan dampak signifikan terhadap semua sektor termasuk adaptasi perubahan sumber daya manusia dengan teknologi dan bertransformasi sumberdaya yang dapat membantu prosesnya bisnis.

Ancol telah memiliki website resmi dengan nama domain ancol.com. Saat ini website tersebut telah memiliki fitur penjualan tiket secara online dengan berbagai media pembayaran. Volume transaksi melalui kanal ini jumlahnya semakin meningkat. Itu sebabnya ancol.com ke depan akan terus dikembangkan dengan fitur-fitur yang lebih *advance*.

2. TUJUAN

Tujuan diadakannya kegiatan **Pengadaan Kerjasama Jasa Kemitraan Pengembangan, Pengelolaan, & Pemeliharaan Ticket Management System & Ekosistem Digital Ancol** adalah untuk mendapatkan mitra yang kompeten dan berpengalaman mengembangkan aplikasi sejenis sesuai kebutuhan Ancol selama periode kerjasama.

3. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

- Pengadaan, Pengembangan, Pengelolaan, dan Pemeliharaan *Digi Ancol*;
 - Online ticket, membership management & payment* untuk rekreasi dan resort hotel (selesai pada Q1 kontrak berjalan)
 - Online on site payment (mobile kiosk)* (selesai pada Q1 kontrak berjalan)



3. *Customer Relation & Engagement Management Platform* (selesai pada Q3 kontrak berjalan)
 4. *3rd party integration*
 5. *Technical, Customer Care & Operational support 24/7*
- b. Pengadaan, Pengembangan, Pengelolaan, dan Pemeliharaan Website:
 1. *Website rekreasi*
 2. *Website reservasi Individu*
 3. *Website group/reservasi group*
 4. *Website properti*
 5. *Website korporat*
 6. *Website e-commerce (ticketing & non ticketing termasuk booking engine (catalog, booking, payment, delivery))*
 7. *Development online ticket management & payment rekreasi dan resort hotel*
 8. *Website knowledge base (customer portal, FAQ, etc)*
 9. Melakukan migrasi website Ancol saat ini ke web hosting baru (jika diperlukan)
 10. Menyediakan web hosting terhitung sejak 1 Juli 2022 (server Indonesia)
 11. Menyediakan *tools customer engagement* termasuk media sosial *analytic* (sesuai dengan jumlah akun sosial media Ancol), *email marketing*
 12. Memberikan pelatihan sebagai berikut:
 - a. *ToT (Training of the Trainer)*, meliputi teknis pengembangan *website* kepada Tim Divisi IT, cara instalasi dan konfigurasi *framework* atau *Content Management System (CMS)*
 - b. *End user training*
 - c. Membuat dokumentasi teknis seperti arsitektur aplikasi, *database*, *design user interface (UI)*, dan dokumen panduan penggunaan
 13. Menyerahkan *source code website* Ancol dan aplikasi lain yang terkait dalam kerjasama ini. Mitra tidak berhak menggunakan nama, skema dan material lainnya untuk kepentingan di luar proyek ini.
 14. Memberikan layanan untuk menjaga operasional hal-hal terkait kerjasama ini, seperti namun tidak terbatas pada menjawab pertanyaan/keluhan/bantuan pelanggan yang membeli tiket, pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak terkait (*MPOS*, *kiosk*, aplikasi *web-based*), komunikasi terkait kelancaran pembayaran pelanggan terhadap produk Ancol dll.
 15. Menyetujui untuk memenuhi *Service Level Agreement* yang nantinya akan disepakati bersama.
 16. Menyediakan PIC (*Person In Charge*) dalam Ruang Lingkup Kerjasama ini baik pada saat pengembangan maupun pemeliharaan.



3. KRITERIA TEKNIS

- a. *Develop owned ticket management system* yang dapat melayani penjualan tiket dengan berbagai program marketing sesuai kebutuhan, perencanaan, reschedule kedatangan, termasuk penjualan produk restoran, *merchandise*, kamar hotel, membership dan lainnya di dalam ekosistem Digi Ancol
- b. Menyediakan sistem sementara *ticket management system* sampai *development owned ticket management system* Ancol siap untuk digunakan
- c. Menyediakan fitur untuk online ticket (sementara atau owned) Promosi *Buy X get Y* (untuk jumlah dan Bisa until jenis ticket berbeda). Potongan harga (Nominal langsung, potongan dengan metode pembayaran tertentu), kode voucher (per ticket, transaksi, persenan, unit, atau kuota), Pengaturan kuota (per unit, per ticket) dan fitur-fitur lain yang akan dibutuhkan marketing kedepannya
- d. Menyediakan *Dashboard Content Management System* untuk Rekreasi, Reservasi Individu, Group Reservasi, Properti, Korporat, Ecommerce, Knowledge base terdiri dari beberapa modul yang akan diimplementasikan pada *dashboard* website Ancol dan juga akan ada *dashboard* yang dipisah masing-masing website.
- e. Menyediakan kelengkapan metode pembayaran untuk memfasilitasi keberagaman customer ancoul (Koperasi Karyawan, On Site Payment dan lainnya yang dibutuhkan Ancol)
- f. Menyediakan *Dashboard / Business Intelligence* untuk kebutuhan analytics & reporting
- g. Pembelian & pengiriman tiket melalui *email & whatsapp* termasuk notifikasi *targeting campaign* yang berjalan
- h. *Chatbot* yang akan terintegrasi dengan *platform Customer Relation Management (CRM)* dan *Knowledge base*
- i. *Update UI/UX design* berdasarkan acuan data driven user Ancol dan brand Ancol
- j. Integrasi database dan *3rd party* sesuai kebutuhan Ancol untuk mengoptimalkan kegiatan digital Ancol
- k. Lisensi dari pihak ketiga yang digunakan dalam kerjasama ini harus atas nama Ancol
- l. Melakukan pelimpahan dana atas transaksi yang terjadi di semua kanal transaksi tiket (*offline / online*) ke rekening PT Taman Impian Jaya Ancol selambat-lambatnya h+1
- m. Kriteria teknis diatas akan di detailkan dalam lampiran

4) JANGKA WAKTU PEKERJAAN

Periode kerjasama adalah 2 (dua) tahun terhitung sejak ditandatanganinya Surat Perintah Kerja (SPK) atau Perjanjian Kerjasama (PKS).



5) IMBALAN JASA KERJASAMA

Biaya Imbalan Jasa adalah persentase dari setiap transaksi berhasil di platform pengembangan Digi Ancol. Mitra menjelaskan secara lengkap mulai dari proyeksi, biaya CAPEX dan OPEX sesuai kebutuhan Ancol, yang dikeluarkan untuk pengadaan, pengembangan, pengelolaan dan pemeliharaan Digi Ancol yang kemudian akan ditentukan kesepakatan nilai persentase dengan tarif progresif (akumulasi) sebagai berikut:

- 0 s.d 250M
- 251 s.d 500M
- > 501M

6) KRITERIA PENILAIAN BEAUTY CONTEST

No	Parameter	Target
1	Portfolio pekerjaan & pengalaman proyek sejenis	10%
2	Kualitas SDM	5%
3	Kelengkapan aplikasi/sistem sesuai TOR	15%
4	Timeline pekerjaan	5%
5	Presentasi konsep	5%
6	Hasil demo POC (Proof of Concept)	20%
7	Dukungan support pasca development & implementasi	15%
8	Penawaran tarif progresif	25%

7) TIMELINE PEKERJAAN

- Pengumuman Lelang & Pendaftaran Mitra 13 - 20 Juni 2022 (syarat dan ketentuan pendaftaran terlampir di lampiran A)
- Prakualifikasi 21 Juni 2022
- Aanwijzing 22 Juni 2022
- Beauty Contest 29 Juni 2022
- Penilaian 30 Juni - 1 Juli 2022
- Penentuan Pemenang 4 Juli 2022
- Klarifikasi Negosiasi 5 Juli 2022
- Proses Kontrak 6 - 11 Juli 2022
- Tanda Tangan Kontrak 12 Juli 2022
- Go Live 1 September 2022



8) TIM PENILAIAN BEAUTY CONTEST

Div. Corporate Secretary - Yoseph PS / Andi Asteryna / Eko A
Div. Strategic Sponsorship & Customer Engagement - Ari K / Aldhita
Div. Transformasi - Yusron Hadi
Div. Commercial Business - Ticha Desanti / Daniel Widriatmoko
Div. IT - Ibnu Fallah / Pujo Sumantri
Div. Procurement - Agung Praptono / Mia Wulansari
Div Finance & Investor Relation - Irwan Agustuslan / Mukhlis Amrulloh
Div Legal - Bertony Marindo / Erwin
Div. Business Support TIJA - Hesvia Melina / Siti Muslimah
Div. Taman Impian - Sofia Cakti
Div. Tirta - Aninditiya Laksamita
Div. Dufan - Ferry Oloan
Div. Retail - Divina

Jakarta, 20 Mei 2022

Yang Membuat,


Ari Kurniawan
VP Strategic Partnership
& Customer Engagement


Ibnu Fallah Rosyadi
IT Business Solution
& Digital Product


Yusron Hadi
Task Force Transformation, Change
Management & New Initiative

Menyetujui,


Febrina Intan
Direktur


Suparmo
Direktur


Wing Antariksa
Direktur



LAMPIRAN A

1) SYARAT DAN KETENTUAN PENDAFTARAN

- a) Melampirkan SIUP, TDP, KTP, dan NPWP
- b) Membuktikan kontrak kerjasama pekerjaan sejenis dengan nilai minimum 100m per tahun
- c) Melampirkan rekomendasi klien proyek sejenis
- d) pengalaman proyek sejenis (ticket management system) minimal 3 tahun

ik m t jw