

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)
PENGADAAN JASA KONSULTAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PELANGGAN TAHUN 2026
PADA PT KLIRING BERJANGKA INDONESIA (PERSERO)

1. Latar Belakang

- a. PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero) atau KBI adalah salah satu otoritas pada industri berjangka dan derivatif di Indonesia yang saat ini sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan PT Danantara Asset Management. KBI memperoleh izin operasional dari BI, OJK, dan BAPPEBTI sebagai lembaga kliring berjangka guna menjalankan fungsi utamanya yaitu kliring, penjaminan, dan penyelesaian atas seluruh transaksi kontrak berjangka dan derivatif di Bursa/Luar Bursa yang didaftarkan oleh masing-masing Anggota Kliring.
- b. KBI saat ini juga adalah sebagai pelaksana kliring dan penjaminan penyelesaian atas transaksi yang terjadi di Bursa Berjangka Jakarta (BBJ) serta transaksi-transaksi yang terjadi di luar bursa yang dilakukan oleh anggota-anggotanya.
- c. Sebagai BUMN yang bergerak di bidang pada industri berjangka dan derivatif, kualitas pelayanan-lah yang menjadi titik konsentrasi dalam kesuksesan meraih pelanggan. Dengan melihat kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero) harus bertindak adaptif atas perubahan lingkungan, khususnya eksternal yang terjadi dengan berorientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan Eksternal.
- d. Oleh sebab itu, diperlukan alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan adalah indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal tersebut diperoleh melalui suatu survei kepada pelanggan Eksternal yang dinamakan survei kepuasan layanan pelanggan atau *Customer Satisfaction Measurement* (CSM) yang dilakukan bekerja sama dengan lembaga independen untuk memperoleh hasil yang objektif.
- e. Hasil survei tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan Eksternal, agar kinerja layanan KBI dapat terus dipantau dan ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Ruang Lingkup Pekerjaan

- a. Survey Independen Kepuasan Pelanggan Eksternal Tahun 2026, sebagai berikut:
 - 1) Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan – CSI (*Customer Satisfaction Index*), Tingkat Ketidakpuasan Pelanggan – CDI (*Customer Dissatisfaction Index*), Tingkat Loyalitas Pelanggan – CLI (*Customer Loyalty Index*) dan Referensi Positif (*Positive Refferals/Net Promotor Score*) : secara keseluruhan, per produk/layanan;
 - 2) Melakukan evaluasi kualitas produk dan/layanan (*Percieved Product dan/ Service Quality*);
 - 3) Mengukur sumber-sumber ketidakpuasan pelanggan:

- a) *Service Cycle* kritikal per Kontak Layanan;
- b) *Moment of Truth* kritikal per *Service Cycle*.
- 4) Mengukur Prioritas Perbaikan Layanan (*Service Improvement Priority/ Strategic Improvement Analysis*);
- 5) Mengevaluasi hubungan antara CSI, CLI dan CDI;
- 6) Mengidentifikasi keinginan dan harapan pelanggan;
- 7) Mengukur *image corporate* dan *brand image* dibandingkan dengan kompetitor;
- 8) Analisa Kerusakan Pasar (*Market Damage Analysis*):
 - a) Memahami perilaku pelanggan yang complain;
 - b) Mengevaluasi tingkat efektivitas penanganan *Complain Handling* (pertama kali dan *Service Recovery*);
 - c) Mengukur *Satisfaction Index* dan *Switching Index* dari setiap Kontak Layanan (pelayanan pertama kali dan *Service Recovery*).
- b. Survey Kepuasan, Keterikatan dan Hubungan Internal Karyawan, sebagai berikut:
 - 1) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan;
 - 2) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja;
 - 3) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap aturan;
 - 4) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap kebijakan perusahaan dalam *remuneration* dan *benefit*;
 - 5) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap kebijakan pengembangan karir;
 - 6) Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap kualitas kepemimpinan secara umum;
 - 7) Mengetahui kepuasan karyawan secara keseluruhan.

3. Metodologi

- a. Kriteria Responden
 - 1) Responden Internal
 - a) Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK);
 - b) Sistem Resi Gudang (SRG);
 - c) Pasar Fisik Komoditas (PFK);
 - d) Vendor Pengadaan Barang dan/atau Jasa.
 - 2) Responden Internal
Pegawai PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).
- b. Distribusi Responden

No	Kegiatan	Perusahaan	Estimasi Jumlah Responden	Unit Kerja
Responden Eksternal				
1.	Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK)	15 Pialang dan 5 Pedagang	40	<i>Dealing dan Finance</i>
2.	Sistem Resi Gudang	15	15	Pengelola Gudang
		16	16	Bank/Lembaga Pembiayaan

3.	Pasar Fisik Komoditas	10	20	Peserta Jual Timah (Finance & Operational)
4.	Vendor	20	20	Marketing/Finance
Sub Total Estimasi Jumlah Responden			111	
Responden Internal				
	Pegawai PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero)	60		Seluruh Divisi dan Unit Kerja
Total Keseluruhan Estimasi Jumlah Responden			171	

*2 kaki: Lembaga Kliring Berjangka di KBI, Bursa Berjangka di BBJ dan Bursa Berjangka Lain.

c. Teknik *Sampling*

SENSUS: dari seluruh data pelanggan eksternal dan internal PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).

d. Metode Kontak

Data diperoleh dengan cara *Online Survey/Telephone Interview* oleh tenaga Interviewer yang terlatih dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen survei.

4. Jangka Waktu Pekerjaan

Survey dan penyelesaian Lapornya selama 2 (dua) bulan sejak diterbitkan Surat Perintah Kerja (SPK).

5. Konten Hasil

a. *Executive Summary*

Memuat informasi inti sebagai berikut:

- 1) Nilai dari indeks Utama;
- 2) Faktor pendorong atau yang mempengaruhi;
- 3) Saran serta rekomendasi.

b. Pendahuluan

- 1) *Research Objective/ Scope of Work*;
- 2) Profil Perusahaan;
- 3) Profil Pelanggan.

c. *Framework* dan Metodologi Penelitian

- 1) Penjelasan terkait indeks yang akan dihitung termasuk model yang akan digunakan;
- 2) Metodologi penelitian;
- 3) Metode pengumpulan data;
- 4) Teknik sampling, total responden dan informasi lainnya yang diperlukan.
- 5) *Time schedule*.

d. Hasil dan Analisis

- 1) Analisa hasil secara umum;
- 2) Index Kepuasan;

- 3) *Importance Performance Analysis* (IPA) termasuk apa saja yang menjadi *priority of improvement* dari perusahaan;
 - 4) *Gap Analysis*;
 - 5) *Complaint Handling Experience*;
 - 6) Analisis lainnya (jika dibutuhkan).
- e. Kesimpulan dan Saran
Memuat rangkuman hasil dan rekomendasi perbaikan ke depan.
- f. Hasil dibuat dalam 3 (tiga) Laporan untuk:
- 1) PT Danantara Asset Management (dokumen terlampir);
 - 2) Survei Kepuasan Layanan Pelanggan (Eksternal); dan
 - 3) Survei Kepuasan Layanan Pelanggan (Internal).

----selesai----