11. LAPORAN PENYELESAIAN PEKERJAAN

Pada pekerjaan ini perusahaan dapat menggunakan Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan dan lampiran yang memuat laporan hasil pekerjaan.

BERITA ACARA PEMERIKSAAN PEKERJAAN
TAHAP II
PENGADAAN JASA CSAT & NPS MEASUREMENT TOOLS INJOURNEY GROUP
PT AVIASI PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)

Nomor : BAC.DMT.02/06.02/27.02/2026

Pada hari **Jumat**, tanggal **Dua Puluh Tujuh** bulan **Februari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Enam (27-02-2026)**, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama : [redacted]
  Jabatan : Senior Vice President Customer Experience
  PT Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero)
  Selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

- Nama : [redacted]
  Jabatan : Direktur
  PT Neurosensum Technology International
  Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

Dengan ini menyatakan bahwa :

A. PIHAK PERTAMA telah melakukan pemeriksaan pekerjaan Pengadaan Jasa CSAT & NPS Measurement Tools InJourney Group yang dilaksanakan dengan baik oleh PIHAK KEDUA, dengan hasil pekerjaan berupa Laporan Insight Analisis Bulan ke-1 s.d Bulan ke-3 setelah Implementasi dan Laporan Layanan Bulan ke-1 s.d Bulan ke-6.

B. Berdasarkan angka 1 (satu) diatas, mengacu pada :
   a. Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan Tahap I Pengadaan Jasa CSAT & NPS Measurement Tools InJourney Group nomor : BAC.DMX.02/06.02/31.12/2025 tanggal 31 Desember 2025;
   b. Kontrak Pengadaan Jasa CSAT & NPS Measurement Tools InJourney Group antara PT Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero) dengan PT Neurosensum Technology International Nomor : PJJ.DMX.01/06.02/31.07/2025 tanggal 31 Juli 2025.

maka PIHAK KEDUA dapat diberikan pembayaran sebesar 35% dari Total Nilai kontrak atau sebesar Rp 272.458.935,- (*Dua Ratus Tujuh Puluh Dua Juta Empat Ratus Lima Puluh Delapan Ribu Sembilan*

Ratus Tiga Puluh Lima Rupiah)Demikian Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Februari 2026

PIHAK PERTAMA	PIHAK KEDUA
PT AVIASI PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)	PT NEUROSENSUM TECHNOLOGY INTERNATIONAL
[redacted]	[redacted]
Senior Vice President Customer Experience	DIREKTUR

PENETAPAN
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PT AVIASI PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)
NOMOR INJ.24/09.01/20.03/2025/DUC-B
TENTANG
KLASIFIKASI INFORMASI YANG DIKECUALIKAN
PT AVIASI PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)

MENIMBANG :

a. bahwa Informasi Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik;

b. bahwa Informasi Publik yang Dikecualikan bersifat ketat dan terbatas;

c. bahwa untuk memenuhi hak setiap Pemohon Informasi Publik Perusahaan wajib membuat pertimbangan tertulis atas setiap kebijakan yang diambil;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c maka perlu menetapkan Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan.

MENGINGAT :

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846);

b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

c. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;

MEMPERHATIKAN : Lembar Pengujian Konsekuensi Nomor: INJ.23/09.01/20.03/2025/DUC-B

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN **KLASIFIKASI INFORMASI YANG DIKECUALIKAN**
(Informasi sebagaimana disebutkan pada lampiran merupakan Informasi yang Dikecualikan)

Ditetapkan di Jakarta,
Pada tanggal 20 Maret 2025
Atasan PPID
PT Aviasi Pariwisata Indonesia (Persero)

[redacted]

(..YUDHISTIRA..SETIAWAN

LAMPIRAN BERITA ACARA PEMERIKSAAN PEKERJAAN TAHAP 2
CSAT & NPS MEASUREMENT TOOLS INJOURNEY GROUP
JANUARI 2026

C. *Deliverables*

Pekerjaan dimaksud sesuai dengan lingkup Pekerjaan yaitu **penyediaan tools atau alat untuk mengambil / mengumpulkan nilai kepuasan pelanggan** (*Customer Satisfaction / CSAT*) dan loyalitas pelanggan (*Net Promoter Score / NPS*)

1. Tabel *Deliverables* PT Angkasa Pura Indonesia (*Injourney Airports*)

No	Deliverables	Kesesuaian		Catatan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Survei kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* PT Angkasa Pura Indonesia (API) yang diletakkan pada situs resmi dan sosial media			
2.	Dashboard Report Konsolidasi sebagai laporan *insight analysis*.			
3.	Lisensi untuk seluruh pengguna yang berkepentingan pada sub holding terkait			

2. Tabel *Deliverables* PT Hotel Indonesia Natour (*Injourney Hospitality*):

No	Deliverables	Kesesuaian		Catatan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Survei kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* PT Hotel Indonesia Natour (Injourney Hospitality) yang diletakkan pada situs resmi dan sosial media			Tim IJH request untuk tidak menggunakan Survey website / sosial media karena tidak sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Survey untuk keseluruhan tahapan perjalan dan *touchpoints* sudah terfasilitasi pada Survey Post-Stay dan Banquette pada tahap 1
2.	Dashboard Report Konsolidasi sebagai laporan *insight analysis*.			
3.	Lisensi untuk seluruh pengguna yang berkepentingan pada sub holding terkait			

3. Tabel *Deliverables* PT Integrasi Aviasi Solusi (*Injourney Aviation Services*):

No	Deliverables	Kesesuaian		Catatan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Survei kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* PT Integrasi Aviasi Solusi (Injourney Aviation Services) yang diletakkan pada situs resmi dan sosial media			
2.	Dashboard Report Konsolidasi sebagai laporan *insight analysis*.			
3.	Lisensi untuk seluruh pengguna yang berkepentingan pada sub holding terkait			

4. Tabel *Deliverables* PT Pengembangan Pariwisata Indonesia *(Injourney Tourism Development Corporation)*:

No	Deliverables	Kesesuaian		Catatan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Survei kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Injourney Tourism Development Corporation) yang diletakkan pada situs resmi dan sosial media			
2.	Dashboard Report Konsolidasi sebagai laporan *insight analysis*.			
3.	Lisensi untuk seluruh pengguna yang berkepentingan pada sub holding terkait			

5. Tabel *Deliverables* PT Sarinah (*Injourney Retail*):

No	Deliverables	Kesesuaian		Catatan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Survei kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* PT Sarinah (Injourney Retail) yang diletakkan pada situs resmi dan sosial media			
2.	Dashboard Report Konsolidasi sebagai laporan *insight analysis*.			
3.	Lisensi untuk seluruh pengguna yang berkepentingan pada sub holding terkait			

6. Tabel *Deliverables* PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (*Injourney Destination*):

No	Deliverables	Kesesuaian		Catatan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Survei kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Injourney Destination) yang diletakkan pada situs resmi dan sosial media			
2.	Dashboard Report Konsolidasi sebagai laporan *insight analysis*.			
3.	Lisensi untuk seluruh pengguna yang berkepentingan pada sub holding terkait			

Demikian Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan *Deliverables* ini dibuat dan disetujui sesuai dengan kondisi yang ada dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Februari 2026

[redacted]

Penanggung Jawab Teknis I

[redacted]

Penanggung Jawab Teknis II

D. *Data Collection*

Mekanisme *data collection* kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction / CSAT*) dan loyalitas pelanggan (*Net Promoter Scale / NPS*) tahap 2 difokuskan pada pengadaan survei keseluruhan tahapan perjalanan dan *touchpoints* pelanggan yang akan diletakkan pada situs resmi dan sosial media *subholding*. PT Neurosensum Technology International (SurveySensum) selaku Pihak yang ditunjuk dalam pengadaan ini menyediakan survey digital yang terhubung dengan platform survey SurveySensum dan bisa diisi secara mandiri melalui gawai responden dan datanya bisa diakses secara *real-time* di dalam platform.

Dalam Berita Acara ini, Para Pihak sepakat untuk mendefinisikan istilah *subholding* atau anak perusahaan dari InJourney sebagai berikut:

- PT Angkasa Pura Indonesia (API)
- PT Hotel Indonesia Natour (IJH)
- PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (IDM)
- PT Sarinah (Sarinah)
- PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (ITDC)
- PT Integrasi Aviasi Solusi (IAS)

Berikut detail mekanisme *data collection* pada setiap *touchpoints* di masing-masing *subholding*:

No.	Subholding	Nama Survei	*Touchpoints*
1.	API	Survey Journey API	Website dan Media Sosial
2.	IAS	Survey Journey IAS	Website dan Media Sosial
3.	IDM	Survey Journey IDM	Website dan Media Sosial
4.	ITDC	Survey Journey ITDC	Website dan Media Sosial
5.	Sarinah	Survey Journey Sarinah	Website dan Media Sosial

E. Alat Ukur CSAT & NPS tiap Situs Resmi dan Sosial Media *Subholding*

CSAT dan NPS untuk setiap *subholding* diukur melalui pengisian survei yang diperoleh dari link survey yang ditempatkan pada Website dan/atau media sosial dari masing - masing *subholding*. Tabel berikut menampilkan contoh salah satu survey yang terdapat di sub-holding API

Tabel detail survey API - Survey Journey

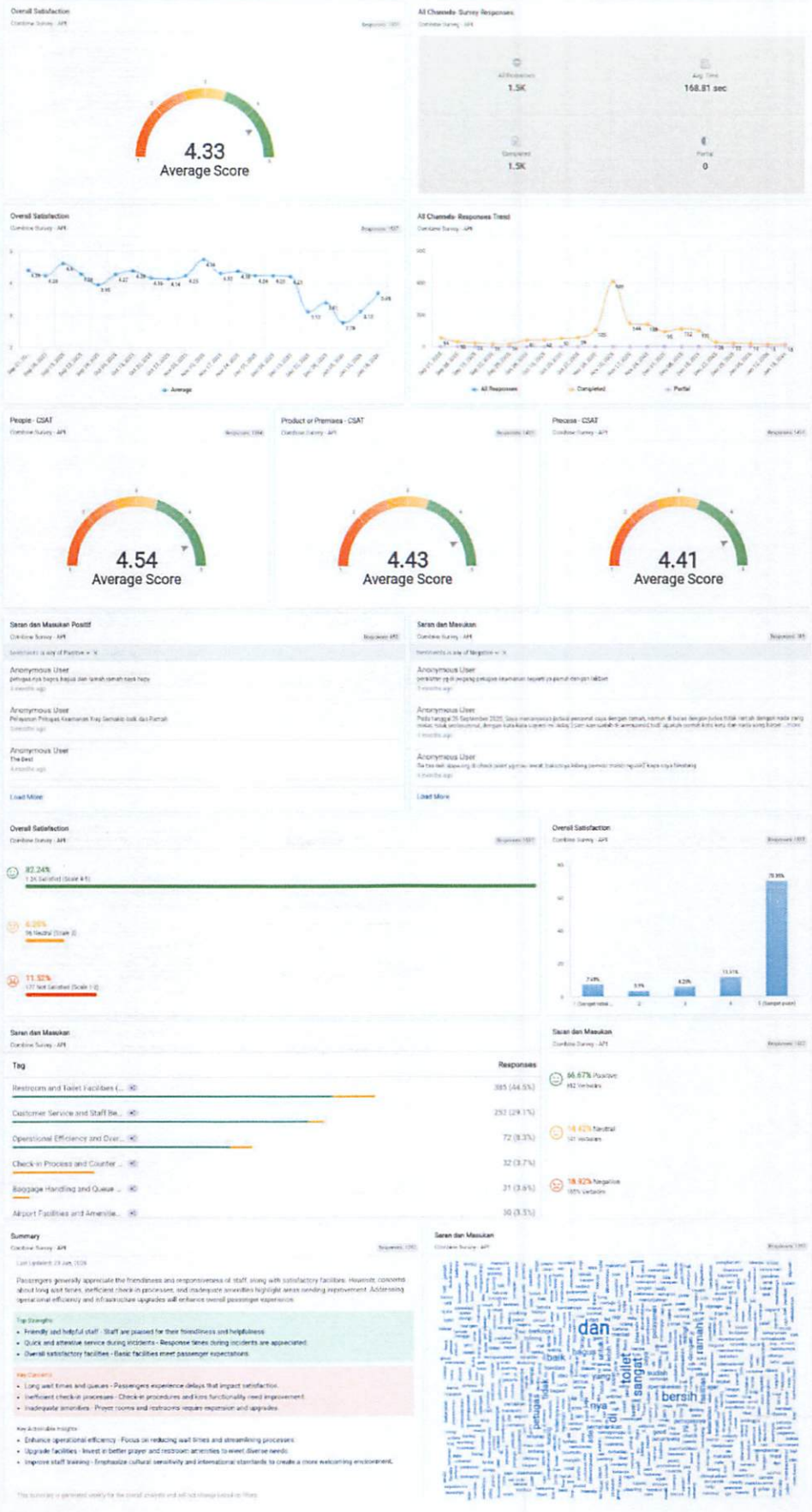
Touchpoint	No	Jenis Pertanyaan	Pertanyaan Utama	Pilihan Ganda	Syarat Tampil Pertanyaan
Website & Sosial Media	1	CSAT (1-5)	Seberapa puas Bapak / Ibu terhadap layanan Angkasa Pura Indonesia (API)?		
	2	Open ended	Silakan berikan saran dan masukan Anda untuk kami		
	3	Rate attributes (all touchpoints) 1-5	Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut	Toilet Praying Room Service Check Point (SCP) Baggage Claim Boarding Lounge Check-In Nursery Room	
	4	Multiple Choice	Apakah Anda bersedia memberi penilaian lebih lanjut terhadap fasilitas berikut? (opsional)	Tidak, saya sudah memberikan semua penilaian saya Toilet Praying Room Security Check Point (SCP) Baggage Claim Boarding Lounge Check-In Nursery Room	
	4.1	Rate attributes (3Ps) 1-5	Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Toilet kami	Staff (penampilan, keramahan, dll) Fasilitas Toilet (Toilet bowl, tisu, dll) Alur & Pengelolaan Toilet	Jika responden memilih **Toilet** pada pertanyaan 3
	4.2		Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Praying Room kami	Fasilitas Praying Room (Tempat wudhu, Peralatan sholat, dll) Alur & Pengelolaan Praying Room	Jika responden memilih **Praying Room** pada pertanyaan 3

	4.3		Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Security Check Point kami	Staff dan Petugas (Penampilan, keramahan, dll) Fasilitas SCP (X - Ray, Tray, dll) Proses pemeriksaan dan Alur SCP	Jika responden memilih **Security Check Point** pada pertanyaan 3
	4.4		Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Baggage Claim kami	Staff dan Petugas (Penampilan, keramahan, dll) Fasilitas Baggage Claim (Convetor Belt, Troli, dll) Alur & Pengelolaan Baggage Claim	Jika responden memilih **Baggage Claim** pada pertanyaan 3
	4.5		Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Boarding Lounge kami	Staff dan Petugas (Penampilan, keramahan, dll) Fasilitas Boarding Lounge (Tempat duduk, Layar Informasi, dll) Alur & Pengelolaan Boarding Lounge	Jika responden memilih **Boarding Lounge** pada pertanyaan 3
	4.6		Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Check-In kami	Staff dan Petugas (Penampilan, keramahan, dll) Fasilitas Check-In (Counter Check-In, Timbangan Bagasi, dll) Proses dan Alur Check-In	Jika responden memilih **Check-In** pada pertanyaan 3
	4.7		Berikan penilaian Anda terhadap kepuasan Anda dengan hal-hal berikut di Nursery Room kami	Fasilitas Nursery Room (Meja ganti, Wastafel, dll) Alur & Pengelolaan Nursery Room	Jika responden memilih **Nursery Room** pada pertanyaan 3

F. Real-time Dashboard Report

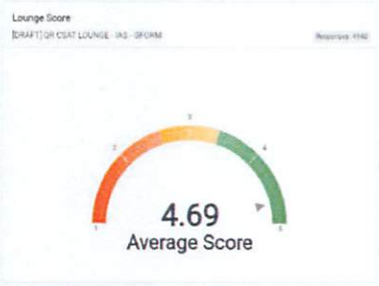
Lokasi	Dashboard	Status
API & IAS	API - Consolidated Dashboard	Selesai
IAS	IAS - Consolidated Dashboard	Selesai
IDM	IDM - Consolidated Dashboard	Selesai
IJH	IJH Consolidated Post Stay Dashboard	Selesai
IJH	IJH Consolidated Banquette Dashboard	Selesai
ITDC	ITDC - Consolidated Dashboard	Selesai
Sarinah	Sarinah - Consolidated Dashboard	Selesai

G. API - Consolidated Dashboard



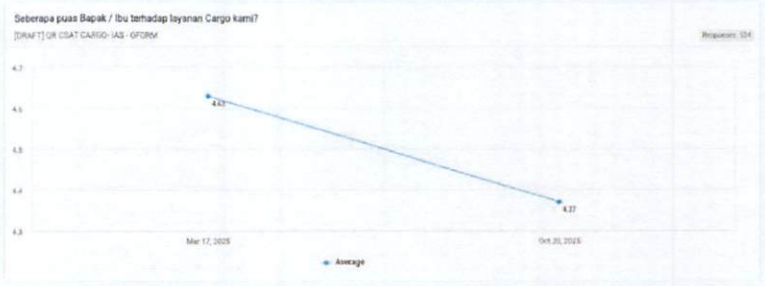
H. IAS - Consolidated Dashboard





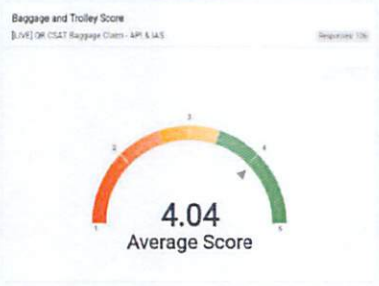










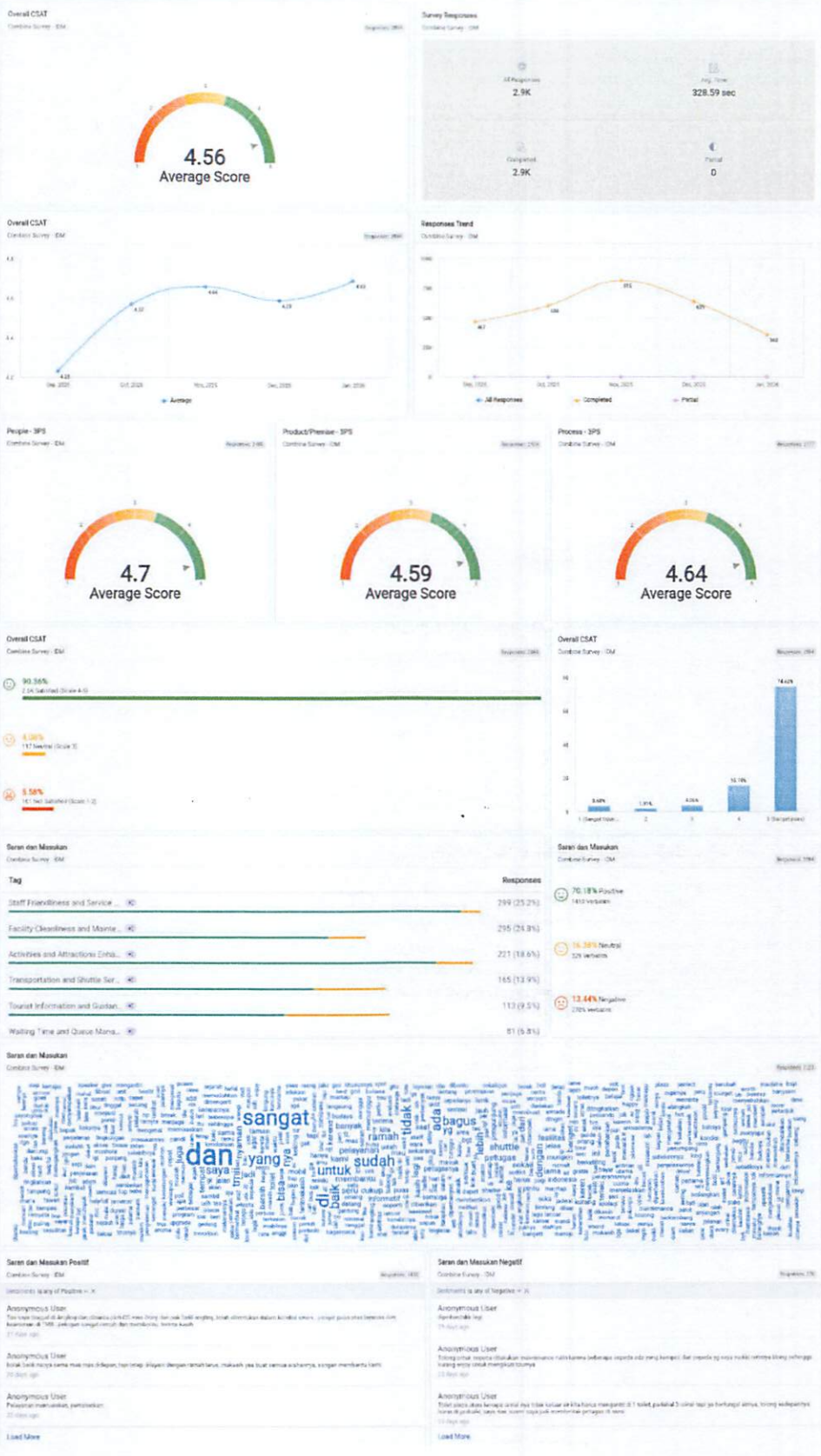




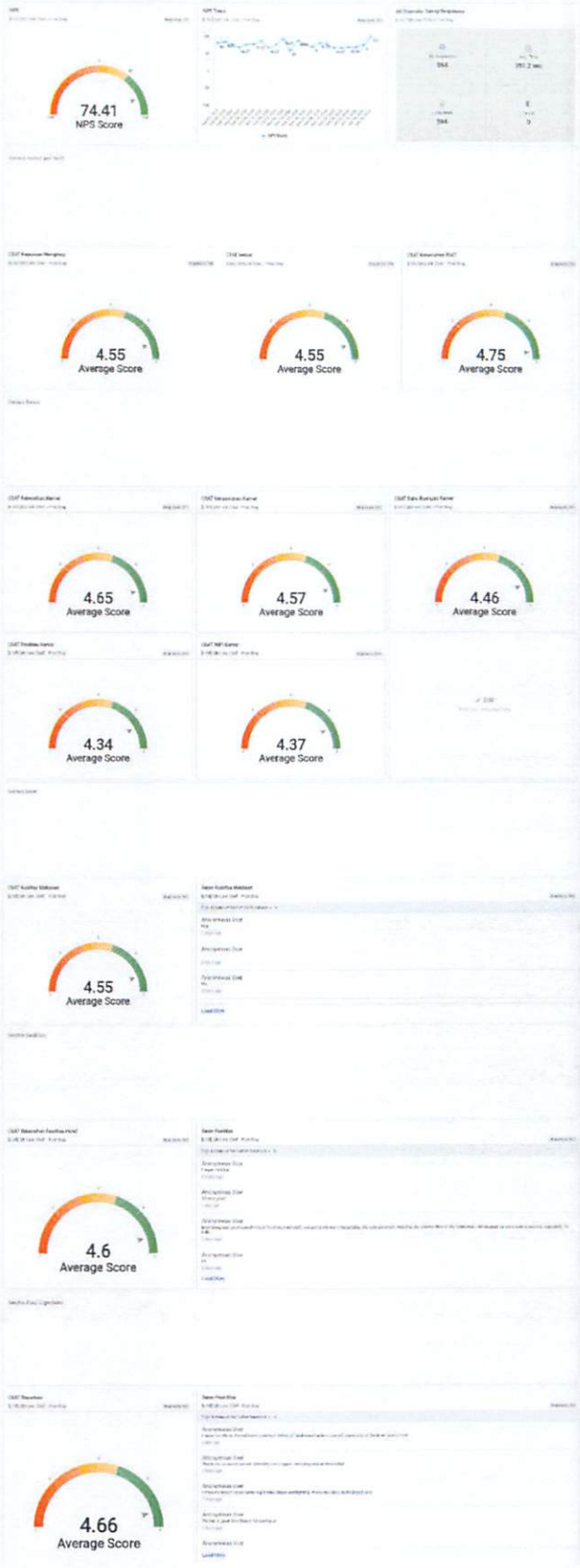




I. IDM - Consolidated Dashboard



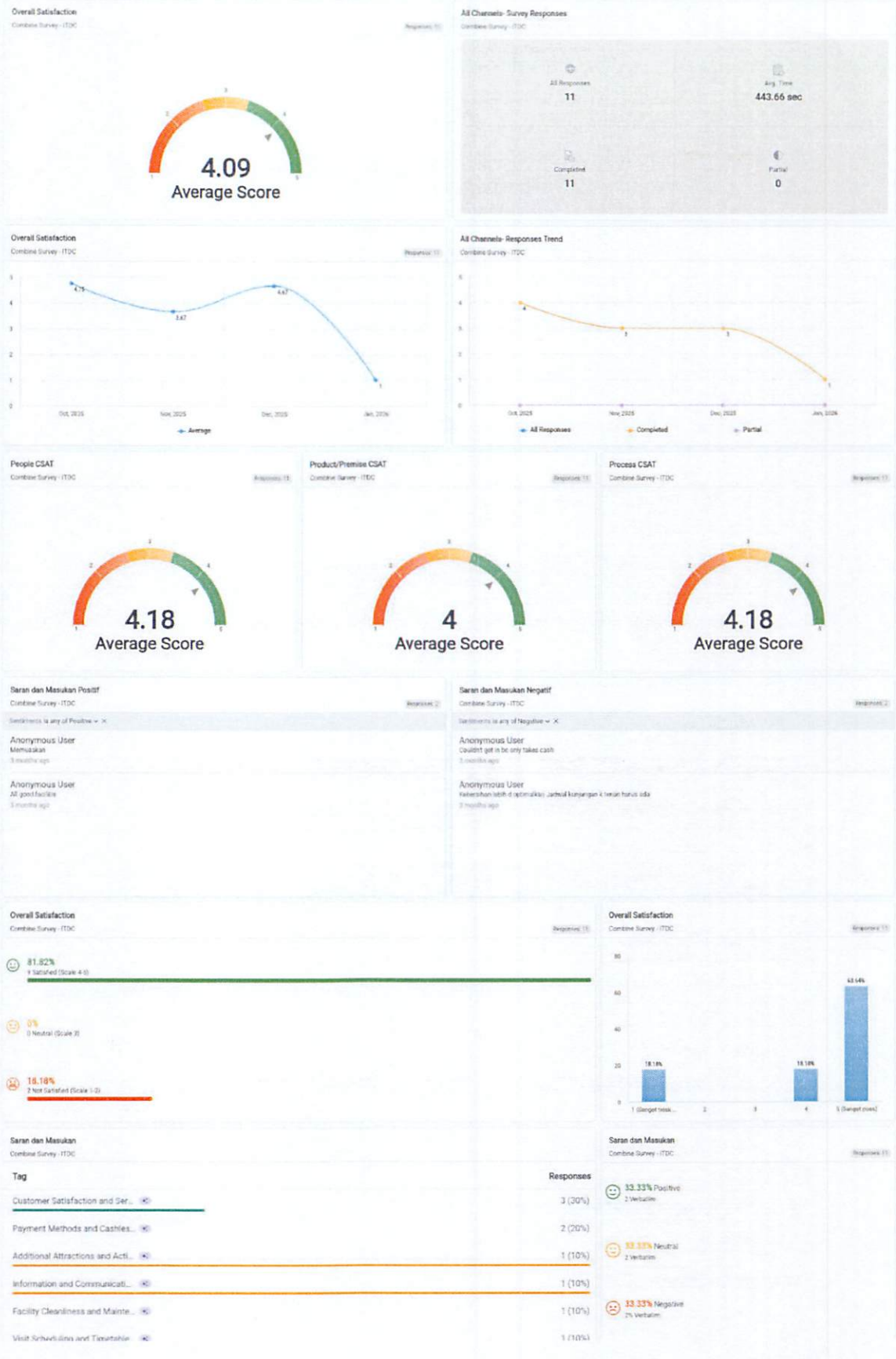
J. IJH Consolidated Post Stay Dashboard



K. IJH Consolidated Banquette Dashboard



L. ITDC - Consolidated Dashboard



M. Sarinah - Consolidated Dashboard

