





### Kata Pengantar

Salam hangat,

Semenjak berdirinya gedung Graha Niaga pada tahun 1993, pihak perusahaan banyak mengalami pasang surut, namun hal tersebut tidak pernah menyurutkan niat kami untuk tetap konsisten memperbaiki dan memberikan layanan yang terbaik bagi setiap tenant dan tamunya yang ada di gedung Graha Niaga. Setelah hampir 15 tahun, kami mulai mengembangkan dan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang terdapat pada gedung ini dan tentu saja kami mencoba untuk mencari ide baru yang bisa kami gunakan untuk melengkapi juga untuk mendukung fasilitas di dalam maupun di luar gedung Graha Niaga.

Tidak tersedianya media informasi bagi tenant, terkadang menyulitkan kami untuk memberitakan perubahan-perubahan bertahap yang telah atau sedang kami lakukan di gedung ini. Tujuan kami, dengan bulletin perdana Graha niaga yang kami terbitkan ini, dapat menjadi sarana informasi yang memadai mengenai perkembangan terbaru gedung Graha Niaga, juga sebagai sarana komunikasi antara pengelola gedung dan tenant Graha Niaga.

Berikut ini PT Grahaniaga Tatautama akan berbagi informasi dengan anda mengenai apa saja yang telah Perusahaan lakukan selama satu tahun dan juga rencana yang akan kami buat untuk tahun berikutnya.

Tahun 2007 bisa dikatakan merupakan tahun terbaik bagi Graha Niaga, karena pada tahun tersebut tingkat hunian di gedung Graha Niaga mencapai 100 % dan Gedung Graha Niaga merupakan salah satu dari begitu banyak gedung di wilayah Sudirman yang berhasil mencapai tingkat hunian sempurna, kami sangat bersyukur karena tingkat hunian tersebut dapat kami pertahankan hingga saat ini, tentu saja kontribusi anda sebagai tenant sangatlah besar bagi kami, dan tidak lupa segenap pengelola gedung PT Grahaniaga Tatautama mengucapkan banyak terima kasih atas setiap dukungan, kritik dan saran yang telah diberikan.

Perolehan angka tingkat hunian yang tinggi berdampak pada besarnya tantangan yang kami hadapi untuk mencapai Service Excellence. Beranjak dari pemikiran tersebut maka pada awal tahun 2007 kami melakukan survey Service Quality (Kualitas Layanan) untuk mengetahui kualitas layanan selama tahun 2006 terhadap setiap tenant Graha Niaga dan juga kunjungan rutin, tanggapan dan kerjasama tenant yang kami dapatkan sangat positif, sehingga memudahkan kami untuk melakukan perbaikan. Sejalan dengan semua perkembangan yang ada, kami berusaha selalu menekankan dan menerapkan Service Excellence disetiap layanan kami karena kepuasan tenant merupakan prioritas yang utama.

Pada awal tahun 2008, pihak Graha Niaga bekerjasama dengan Frontier consulting group mengadakan survey dan mewawancarai setiap wakil tenant mengenai gedung ini untuk mengetahui kualitas layanan selama tahun 2007. Hasil survey tahun 2008 yang kami terima terdapat kemajuan dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya, anda bisa menyimak hasil survey tersebut di bulletin ini. Tidak hanya survey yang telah kami lakukan, seluruh karyawan PT Grahaniaga Tatautama juga mengikuti workshop selama 2 hari yang diadakan oleh Frontier, workshop ini bertujuan untuk membahas dan mencari solusi untuk memperbaiki setiap fasilitas dan layanan yang lebih prima.

Akhir kata, para tenant Graha Niaga yang terhormat, jangan berhenti untuk mengutarakan saran dan kritik anda, karena saran dan kritik dari anda merupakan pemicu bagi kami untuk berinovasi dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terima kasih atas dukungan dan kepercayaan anda untuk berkantor di Graha Niaga. Have a very pleasant day!







## **Palm Court Bridge**

Pembangunan gedung The Energy yang terletak persis dibelakang gedung Graha Niaga dilengkapi dengan adanya connecting bridge atau jembatan penghubung yang bisa mengakomodir kebutuhan sirkulasi atau sebagai titik pertemuan antar dua menara yang berada di satu area. Proyek Palm Court yang merupakan rencana PT Grahaniaga Tatautama dan The Energy berkolaborasi dengan konsultan - konsultan terkemuka, terutama Kohn Pedersen Fox (KPF) yang berbasis di New York dan dikenal sebagai pendesain dan perencana gedung terkemuka di dunia, sehingga bisa menambah tingkat investasi potensial juga nilai tambah dari kedua gedung serta diharapkan dapat menambah kebanggaan para Tenant Graha Niaga.

Selain Palm Court mempersingkat akses antar dua gedung, tentu saja pergerakan penghuni pun akan semakin meningkat dan dibutuhkan adanya tambahan fasilitas sehingga mempermudah tenant agar tidak perlu pergi keluar dan menghadapi kemacetan kota Jakarta, khususnya pada jam makan siang untuk mencari apa yang dibutuhkan. Fasilitas pendukung berupa jajaran restaurant, Café dan atm akan semakin memanjakan penghuni. Area tower garden akan direnovasi untuk pembangunan

Ruangan dalam yang luas dan penggunaan dinding kaca pada kedua sisi panjangnya, akan menampilkan interior yang lapang dan terbuka, didukung dengan penggunaan rangka baja sebagai eksterior akan menambah kesan unik dan menjadi ciri khas yang membedakan kedua gedung dengan gedung lainnya di Sudirman.

"Palm Court mempersingkat akses antar dua gedung, tentu saja pergerakan penghuni pun akan semakin meningkat dan dibutuhkan adanya tambahan fasilitas'





# Bulletin



### **Hasil Survey**

#### \* Tahun 2006

Pada tahun 2007 PT Grahaniaga Tatautama melakukan survey untuk mengukur kualitas pelayanan gedung di tahun 2006, dengan mengirimkan kuesioner pada setiap tenant, kemudian hasil dari kuesioner tersebut di rekapitulasi dan disampaikan dengan cara melakukan kunjungan tenant secara bertahap serta melakukan perbaikan fasilitas dan layanan. Reaksi tenant yang positif sangat membantu pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Survey dan kunjungan sendiri merupakan wadah bagi setiap tenant untuk mengajukan berbagai pertanyaan, kritik dan saran. Berdasarkan hasil survey tersebut, total dari keseluruhan tenant yang tidak puas atas kualitas pelayanan gedung berjumlah 11 %, berikut akan kami jabarkan poin yang paling tinggi dari hasil survey yang kami peroleh:

- Banyak tenant yang mengeluh mengenai area parkir gedung Graha Niaga, baik dari susahnya mencari parkir apalagi disaat jam-jam sibuk dan terlebih ketika Financial Hall sedang mengadakan acara ataupun terbatasnya area parkir di daerah unreserved.
  - Kebersihan Toilet dan perlengkapannya.
- Hama serangga (tikus, kecoa, lalat) yang ada di ruangan sewa tiap tenant maupun diarea umum.

#### \* Tahun 2007

Bulan Januari 2008, PT Grahaniaga Tatautama melanjutkan survey kualitas pelayanan di tahun 2007, survey ini dioptimalkan dengan menggandeng pihak Frontier Consultant. Apabila di tahun sebelumnya PT Grahaniaga Tatautama melakukan survey dengan menyebar kuesioner, kali ini pihak manajemen yang dibantu oleh Frontier Consultant melakukan survey dengan tehnik wawancara. Hasil survey yang telah direkapitulasi kemudian dibahas dan dilanjutkan dengan mengadakan workshop kepuasan pelanggan yang berlangsung selama 2 hari dan salah satu sesi workshop tersebut dipandu oleh ahli Service Excellence yaitu Bapak Handi Irawan. Workshop ini dilaksanakan tidak hanya mengumumkan hasil survey kualitas pelayanan tetapi juga membahas penyebab ketidakpuasan tersebut, kemudian diadakannya diskusi bersama yang kemudian sampai ke tahap akhir yaitu solusi yang dirancang oleh seluruh karyawan PT Grahaniaga Tatautama. Kualitas pelayanan di Graha Niaga pada tahun 2007 dinyatakan membaik yaitu kenaikan kategori Tenant Sangat Puas menjadi 61% dibandingkan tahun 2006 yaitu 28%. Dinilai dari tingkat ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan



gedung yang keseluruhannya berjumlah 5,6 % dibandingkan tahun 2006 yaitu 11% .Namun hal ketidakpuasan tersebut tidak jauh berbeda dari keluhan, maupun hasil survey sebelumnya yaitu terhadap Fasilitas dan Layanan sebagai berikut:

- Lahan parkir yang tidak cukup luas, susahnya mencari lahan parkir disaat jam sibuk.
- Waiting time (Waktu Tunggu) lift yang dirasa masih lama.
  - Pest control di ruangan sewa maupun di area umum.

Dilihat dari hasil survey yang dilakukan berturut-turut, belum terdapat perubahan signifikan terhadap misalnya, tidak ada perubahan pada lahan parkir. Maka dengan demikian kami akan membahas dan juga menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan hasil Survey.



### Hasil Survey (lanjutan)

#### 1. LAHAN PARKIR

Semakin tingginya tingkat huni gedung semakin tinggi pula jumlah karyawan pada setiap tenant karena perkembangan bisnisnya. Pada saat ini tingkat okupansi Gedung Graha Niaga yang mencapai 100 % menyebabkan kami mengubah kebijakan perparkiran dengan membatasi jumlah parkir unreserved dan juga parkir reserved. Pada tahun 2006, setiap tenant memiliki kavling parkir sendiri yang kami blok sesuai dengan luasnya, namun dengan kebijakan tersebut menimbulkan keluhan dari tenant lain, maka dari itu pada Juli 2007 kami mengubahnya dengan mengurangi Alokasi Parkir Semi-Reserved di gedung Parkir B2 menjadi Unreserved dan menawarkan kavling parkir bagi mobil operasional tenant maupun Direktur. Tenant yang menyetir mobil pribadi kami berikan opsi dengan lahan parkir unreserved.

Pihak pengelola gedung juga mengalami kendala pada saat Financial hall mengadakan acara pada jam kerja, yang menambah kesulitan untuk mencari parkir bagi mobil tamu, untuk mengatasi hal tersebut maka kami bekerja sama dengan Grand Lucky supermarket untuk penyediaan lahan parkir sementara. Pada saat ini lahan parkir yang tersedia di Gedung Graha Niaga diutamakankan bagi tenant khususnya pada saat lot Parkir yang tersisa hanya 10 lot parkir.

#### 2. LIFT

Keluhan dari para tenant Graha Niaga mengenai waktu tunggu Lift yang cukup lama menjadi acuan bagi kami untuk melakukan pencarian data lebih lanjut, maka kami menghubungi pihak Toshindo selaku perusahaan yang melaksanakan pemeliharaan Lift untuk mengambil catatan data yang terekam di perangkat Lift. Penyebab dari lamanya waktu tunggu Lift Graha Niaga adalah sebagai berikut:

- Adanya 2 lobby di Graha Niaga yang terletak di Ground Floor dan Basement 1.
- Panggilan lift High Zone maupun Lowzone dari lobby Ground floor menuju Basement 1 ketika jam masuk kantor, jam istirahat maupun jam pulang.
  - Mobilitas setiap lantainya yang cukup sibuk.
- Jumlah penghuni dan tamu yang kian bertambah di gedung Graha Niaga, sehingga waiting time dirasakan terlalu lama.
- Khususnya pada jam istirahat, tenant atau tamu yang berada di Ground Floor menuju Basement 1 tidak turun dengan menggunakan tangga, mengingat jumlah panggilan yang sangat banyak (kurang lebih mencapai 500 panggilan lift per hari).







### Hasil Survey (lanjutan)

Pada awalnya kami melakukan perbaikan waktu tunggu Lift yang dilakukan pada Januari 2007 dengan menutup akses Lift lowzone (Lift nomor 1 sampai dengan 4) dari Ground Floor menuju Basement 1 dan doornaging (waktu tunggu untuk penghuni memasuki Lift) disetiap lantai kami kurangi 9 sampai dengan 14 detik. Cara ini mendapatkan respon yang baik karena waktu tunggu Lift yang berkurang.

Pada Januari 2008 Manajemen Gedung memutuskan untuk menon-aktifkan akses lift dari Ground Floor di kedua area (Lowzone dan Highzone) menuju Basement 1, kemudian kami mengukur waktu tunggu sebelum dan sesudah perbaikan tersebut dan melihat apakah terjadi perubahan yang signifikan atau sama saja. Setelah semua panggilan Lift dari Ground Floor menuju Basement 1 sudah kami non-aktifkan, hasil dari pengambilan data pada Februari 2008 menunjukkan bahwa pelayanan waktu tunggu Lift membaik sehingga setiap panggilan (hall call) menjadi 30 sampai dengan 50 detik di tiap lantainya.

Selain melakukan perbaikan tersebut, Manajemen gedung melakukan renovasi interior seluruh Lift secara bertahap dari awal tahun 2007 berikut pula dengan pemasangan media televisi di setiap Lift Highzone dan Lowzone yang berisi informasi-informasi yang terdiri dari petikan berita, info bursa dan cuaca dari Antara News dan pemasangan media televisi sebagai sarana pemasangan iklan di Lobby lift yang masing-masing terletak di Ground Floor, Basement 1 juga disetiap Lobby Lift parkir B1, B2 dan B3.

### 3. PEST CONTROL

Di beberapa ruangan sewa tenant masih terdapat kecoa, lalat dan hama lainnya bisa disebabkan oleh udara yang lembab dan juga dari sisa-sisa makanan baik yang berbentuk basah, kering maupun makanan olahan. Idealnya kami melakukan fogging atau dengan melakukan pengasapan yang tujuannya untuk mematikan siklus hama, namun sulit bagi pengelola gedung untuk mengkoordinasi seluruh tenant di gedung ini untuk melakukan fogging secara keseluruhan dan bersamaan karena jadwal kerja beberapa tenant yang masih ada pada akhir minggu. Selain fogging kami juga melakukan penyemprotan (spraying) dan penempatan gel di titik titik disekitar munculnya hama tersebut. Layanan penyemprotan ini bisa kami sediakan sesuai dengan keinginan dan jadwal tenant tanpa kami kenakan biaya dan sedi-

anya bagi para tenant untuk menggunakan jasa tersebut dengan menghubungi bagian Housekeeping kami.

### 4. RENOVASI TOILET

Renovasi toilet total yang kami lakukan sebagai tahap awal yaitu mengganti keramik dinding dan lantai, plafon, lampu, cermin dan beberapa urinoir di toilet pria dan seluruh kloset di toilet wanita, penggunaan botol sudah dihentikan sejak akhir 2006 sampai dengan awal 2007 yang lalu dan menggantinya dengan system ecowasher sebagai pembilas otomatis. Bagi para wanita tidak perlu khawatir dengan tingkat kehigienisan ecowasher tersebut karena disupplai dengan air bersih dan telah disediakan Toilet seat cleaner. Air di wastafel maupun tempat wudhu menggunakan air bersih, sedangkan penggunaan air daur ulang yang saat ini masih berstandar air baku hanya untuk flushing closet dan siram tanaman saja, hal ini kami lakukan sebagai Langkah Peduli terhadap Lingkungan .

Renovasi toilet di tahap berikutnya kami lakukan secara berkala di beberapa lantai yaitu dengan mengganti keran dan kaca cerminnya baik di toilet pria maupun toilet wanita.

### 5. KEBERSIHAN TOILET

Keluhan kebersihan toilet sangat dominan pada tahun 2006 adalah 48% menyatakan tidak puas, setelah dilaksanakan perbaikan sepanjang tahun 2007 angka ketidakpuasan turun menjadi 20%. Pada tahun 2008 upaya perbaikan terus dilakukan dan diharapkan tingkat ketidakpuasan kebersihan Toilet turun menjadi 10% pada Juni 2008 dan 5% pada Desember 2008.

### 6. PERBAIKAN SISTIM PENGATUR UDARA (A/C)

Perbaikan sistim pendingin udara terutama dilakukan pada Ruang Financial Hall, Ruang Sport Financial Club lantai B1, Ruang Financial Club lantai 28 dan Ruang beberapa Tenant di B1.

Sesuai Hasil Survey Kepuasan Tenant 2006 dan 2007, terdapat kenaikan ketidakpuasan Tenant perihal Sistim Pengatur udara (A/C) pada tahun 2007, keluhan yang dominan adalah kadang terlalu dingin pada saat tertentu dan terasa panas diwaktu lainnya. Perbaikan yang dilakukan adalah Review sistim control A/C dari Building Automation System.

Hal lain yang perlu diketahui para Tenant adalah mengingat









## Hasil Survey (lanjutan)

Sistim A/C gedung Central dan hanya ada 1 (satu) pengatur suhu tiap lantai, sehingga sangat diharapkan keluhan kurang dingin dan atau terlalu dingin hanya melalui 1 (satu) suara keluhan Tiap Tenant dilantai tersebut.

Selain mengenai penjelasan dari fasilitas yang tersedia, beberapa fasilitas penunjang yang tersedia di Gedung Graha Niaga untuk peningkatan keamanan dan juga kebutuhan komunikasi para Tenant.

#### **HOTSPOT**

Kebutuhan komunikasi tentu saja harus didukung dengan adanya teknologi, maka dari itu Gedung Graha Niaga menambah fasilitasnya dengan jaringan Hotspot gratis yang pada saat ini tersedia di area Ground Floor, yang jaringannya didukung oleh Biznet dengan kecepatan 128 Kbps dengan perbandingan 1:1. bagi seluruh tenant Graha Niaga yang ingin menggunakan jasa ini, anda bisa langsung menghubungi Grahaniaga Tatautama yang terletak di lantai 1, karena pemakaian fasilitas Hotspot tersebut, diharuskan adanya user name dan password, hal ini dilakukan untuk keamanan juga kenyamanan para pengguna fasilitas ini dan juga menghindari adanya penyalahgunaan dari pihak lain.

#### **CCTV**

Sebagai salah satu syarat keamanan dari sebuah gedung, maka untuk mencegah adanya tindak kejahatan, gedung Graha Niaga dilengkapi dengan CCTV yang terdiri dari 76 kamera dengan rincian 4 kamera outdoor yang berada masing-masing di pos kontrol bagian depan gedung, pos 2, track dock atau pos 3 dan parker sepeda. Sisanya terpasang di area dalam gedung dari mulai basement sampai dengan lantai 29. CCTV Graha Niaga mampu menyimpan dan merekam kejadian antara 20 sampai 30 hari sesuai dengan kondisi objek yang dipantau. Perlu diketahui bahwa CCTV di gedung ini aktif selama 24 jam dalam 7 hari, dan dipantau oleh tim security Grahaniaga selama 24 jam dan 7 hari pula. Apabila tenant atau tamu yang membutuhkan pemutaran ulang CCTV tersebut untuk melihat kejadian yang sudah berlalu atau meminta hasil rekaman kejadian bisa menghubungi Head of Security Grahaniaga maupun pihak security Grahaniaga dengan memenuhi persyaratan atau prosedur yang ditetapkan oleh PT Grahaniaga Tatautama selaku pengelola Gedung.

