



☞ Survey Kepuasan tenant 2013

☞ Kegiatan Masjid Niaga Rahmat di bulan Ramadhan 1434H

☞ Upacara Bendera HUT Kemerdekaan RI ke 68 dan halal bihalal Bahana Group

☞ Malam Apresiasi Pagelaran Wayang Kulit Memperingati HUT RI ke 68 dan HUT Bahana ke 40

☞ Perluasan Fasilitas Parkir Motor dan Fasilitas Kompresor

PT. GRAHANIAGA TATAUTAMA  
Graha CIMB Niaga Lantai 1  
Jl. Jend. Sudirman Kav.58  
Jakarta 12190 - Indonesia  
T +62 21 250 52 50 (hunting)  
F +62 21 250 51 50

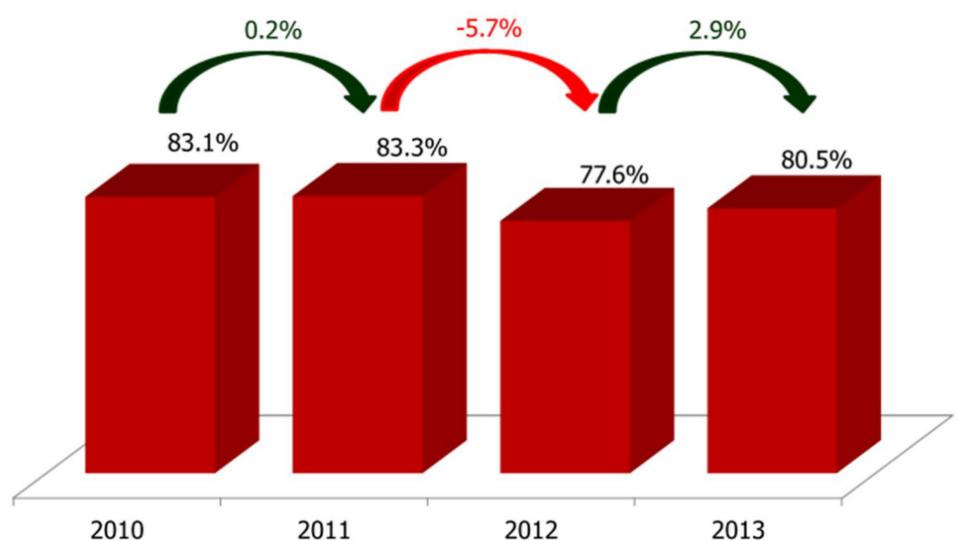
Tenant Care Center

250 52 50  
Ext : 8822  
tcc@grahaniaga.co.id

GRAHA CIMB NIAGA  
20 YEARS  
1993  
2013  
YEARS



## Survey Kepuasan Tenant 2013 dilaksanakan pada Juli 2013



Overall Customer Satisfaction Index (CSI), CSI : TTB (Top Two Boxes) = % Puas + % Sangat puas

Dalam Buletin edisi kali ini kami akan menyampaikan Hasil Survey Kepuasan Tenant 2013 yang telah dilakukan oleh **Budget Training & Consulting** pada tanggal 22 sampai dengan 31 Juli 2013. **Jumlah Responden = 200 (dua ratus) orang** sebelumnya 170 orang dengan sampling error = 6,69% menggunakan metode sampling: Purposive Random sampling dan metode Kontak: Face to face Interview dengan penjelasan sebagai berikut :

### 1. Ringkasan Hasil Survey

Manajemen Gedung **mengucapkan Terima Kasih Sebesar besarnya** atas partisipasi Tenant dalam Survey tersebut, Masukan Informasi, Saran dan Kritik adalah sangat bermanfaat bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada Tenant dan tamu di Graha CIMB Niaga.

**Overall Satisfaction Index** Tenant adalah **80,5%** dengan rincian sebagai berikut:

- Fasilitas Gedung:** Indeks Kepuasan saat ini **69,5%** sebelumnya 50,9%; **Sedang/Cukup** saat ini **28%** sebelumnya 49,1%; **Tidak Puas** saat ini **2,5%** sebelumnya 0%.
- Fasilitas Tambahan Gedung (Resto, Cafe, Food Court, Kantin, ATM, Money Changer dll):** Indeks Kepuasan saat ini **77,5%** sebelumnya 63,5%; **Sedang/Cukup** saat ini **22,5%** sebelumnya 35,9%; **Tidak Puas** saat ini **0,5%** sebelumnya 0,6%.
- Layanan Petugas/Staff Manajemen Gedung:** Indeks Kepuasan saat ini **76 %** sebelumnya 66,2%; Sedang/Cukup 33,8%; Tidak Puas 0%.

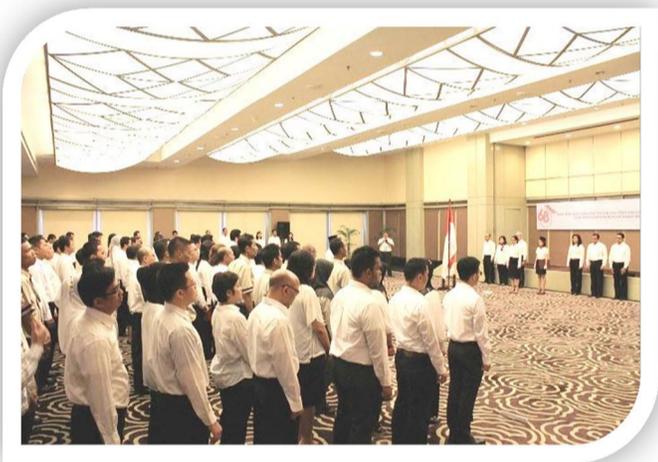
### 2. Hal yang perlu diprioritaskan dalam Perbaikan Fasilitas Gedung.

Berdasarkan hasil survey yang menggunakan metode *Direct Interview* tersebut mayoritas Tenant mengusulkan 5 hal Prioritas Perbaikan Fasilitas Gedung sebagai berikut:

- Kebersihan Toilet perlu ditingkatkan** (15% Responden), Perbaikan yang sedang dilakukan: Penambahan Petugas Cleaning Service, Perubahan jadwal kerja, lanjutan Pemantauan Kualitas kerja dengan sistim *Scoring*.
- Perbaikan Perlengkapan Toilet** (12,5% Responden), Perbaikan yang sedang dilakukan: Perubahan petugas Pengawas/supervisor, memonitor kinerja peralatan sistim sensor dan kran(valve) Washtafel, Urinoir dan *double flash* closet dan lanjutan pemantauan Kualitas kerja dengan sistim *Scoring*.
- Perbaikan perlengkapan Kertas Tissue** (18% Responden) mengeluhkan ketersediaan kertas tissue dan sering terlambatnya waktu pengisian. Perbaikan yang sedang dilakukan: Penugasan petugas cleaning service dan Penyediaan tempat penyimpanan kertas Tissue yang lebih dekat.
- Perbaikan Fasilitas Kantin** (34% Responden) mengeluhkan Kantin kurang bersih, kurang rapi, ruangan panas.
- Perbaikan Kenyamanan Parkir Mobil dan Motor** ( ± 50% Responden) mengeluhkan area parkir sempit dan daftar Tunggu untuk menjadi Pelanggan Parkir lama. Perbaikan yang sedang dilakukan: parkir paralel hanya diijinkan di B3 dengan pengawalan petugas Parkir Attendant, Penambahan area Parkir Motor. Biaya Parkir sesuai dengan ketentuan Pergub DKI Jakarta dan pajak parkir yang berlaku, Mengingat permintaan berlangganan Parkir sangat tinggi dengan area parkir terbatas menyebabkan waktu tunggu untuk berlangganan menjadi lama namun kami berusaha memenuhi 100% permintaan berlangganan Parkir mobil dan motor di gedung Graha CIMB Niaga.

## Upacara Bendera HUT Kemerdekaan RI ke 68 dan halal bihalal Bahana Group

Dalam rangka merayakan HUT RI ke 68 PT Bahana Group menggelar Upacara Bendera yang mengundang Segenap Jajaran Direksi, Karyawan dan Karyawati PT Bahana PUI, PT Bahana Securities, PT Bahana TCW IM, PT Bahana Artha Ventura, PT Grahaqiaga Tatautama (GNTU) dan PT Nusasarana Pradipta (FC) yang diadakan Sabtu tanggal 17 Agustus 2013 di Gedung Graha CIMB Niaga Financial Hall lantai 2, Kegiatan rutin setahun sekali ini dengan Tema: **"Mari kita Jaga Stabilitas Politik dan Pertumbuhan Ekonomi Kita Guna Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat"** Bertindak sebagai Inspektur Upacara Ibu Dwina S. Widjaya selaku Direktur Utama Bahana Pembinaan Usaha Indonesia (BPUI). Seluruh Peserta upacara mengenakan dresscode kemeja putih dan celana berwarna gelap. Acara yang dilanjutkan dengan Halal bi halal Direksi dengan karyawan masih dalam suasana Ramadhan.



**"DENGAN SEMANGAT PROKLAMASI MARI KITA WUJUDKAN INDONESIA YANG LEBIH BAIK"**



*Di persembahkan Oleh PT. Grahaniaga Tatautama @2013*



## Malam Apresiasi Pagelaran Wayang Kulit Memperingati HUT RI ke 68 dan HUT Bahana ke 40



Dalam Rangka memperingati HUT RI ke 68 dan HUT Bahana ke 40 Bagimu Negeri,

Bertempat di Fiancial Hall Graha CIMB Niaga lantai 2 Jumat, 30 Agustus 2013 PT Bahana Group menyelenggarakan Malam Apresiasi Seni Pagelaran Wayang Kulit berlakon "Wahyu Cakraningrat" yang di dalangi oleh Bapak Eko Yuliantoro Direktur Utama PT Bahana Securities.

Acara ini dimulai pukul 19.00 - 23.00 WIB yang dihadiri oleh jajaran Direksi Bahana, para relasi, Rekanan Bahana Group dan Para Tamu undangan baik dari dalam maupun dari luar Gedung Graha CIMB Niaga.



## Perluasan Fasilitas Parkir Motor dan Fasilitas Kompresor

Untuk meningkatkan pelayanan kepada Tenant maupun tamu, Management Gedung menambah luasan area Parkir Motor di Basement 1, dengan tambahan luasan ini Management Gedung berharap dapat memberikan pelayanan parkir lebih maksimal untuk Tenant langganan maupun tamu yang datang ke Gedung Graha CIMB Niaga, serta tambahan fasilitas kompresor gratis bagi yang membutuhkan penambahan angin pada ban motor maupun mobil tersedia di area Parkir Motor Basement 1 Dan Penggantian Signage baru Prime Parkir.

**KELUAR  
MOBIL**

**KELUAR  
MOBIL  
MOTOR**



PT. GRAHANIAGA TATAUTAMA  
Graha CIMB Niaga Building  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 58, Jakarta 12190 Indonesia  
T +62.21 2505250 F +62.21 2505150

[www.grahaniaga.co.id](http://www.grahaniaga.co.id)

Tenant Care Center

2505250  
Ext : 8822  
[tcc@grahaniaga.co.id](mailto:tcc@grahaniaga.co.id)

