

# BULLETIN GRAHA CIMB NIAGA

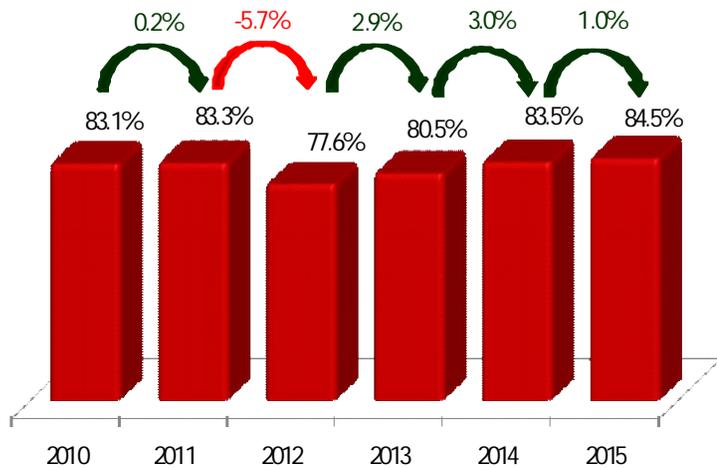
Bulletin Edisi 25

## Survey Kepuasan Tenant 2015

### CUSTOMER INDEX



Overall Customer Satisfaction Index (CSI)



CSI : TTb (Top Two Boxes) = % Puas + % Sangat puas

CSI dari pertanyaan tunggal mengenai kepuasan secara keseluruhan terhadap Pelayanan GNTU sebagai pengelola Gedung Graha CIMB Niaga

Survey CSLS Tenant 2015



- ◆ Survey Kepuasan Tenant 2015
- ◆ Dirgahayu RI dan Pesta Rakyat Bahana Group
- ◆ Pameran BUMN
- ◆ Kegiatan Ramadhan 1436 H di Masjid Niaga Rahmat



22 GRAHA  
YEARS CIMB NIAGA  
1993  
2015  
YEARS

Buletin edisi kali ini kami akan menyampaikan Hasil Survey Kepuasan Tenant 2015 yang telah dilakukan oleh PT Mediona Prima Solusi (**MPS training & consultancy**) pada tanggal 13 Agustus sampai dengan 25 Agustus 2015. **Jumlah Responden = 200 (dua ratus) orang** sama dengan periode sebelumnya (2013 dan 2014) 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, Survey Kepuasan Tenant 2015 naik 1% yaitu **84.5%** dibandingkan Survey 2014 (83.5%) bahwa hal ini tidak lepas dari masukan Informasi, Saran dan Kritik adalah sangat bermanfaat bagi kami untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kepada Tenant dan tamu di Graha CIMB Niaga.

**Overall Satisfaction Index** Tenant 2015 adalah **84,5%** dengan rincian sebagai berikut:

- 1) **Fasilitas Gedung:** Indeks **Kepuasan saat ini 71,0%** sebelumnya 78,5%; **Sedang/Cukup saat ini 25.5%** sebelumnya 20,0%; **Tidak Puas saat ini 3,5%** sebelumnya 1,5%.
- 2) **Fasilitas Tambahan Gedung (Resto, Cafe, Food Court, Kantin, ATM, Money Changer dll):** Indeks **Kepuasan saat ini 73,5%** sebelumnya 79,5%; **Sedang/Cukup saat ini 26,5%** sebelumnya 20,0%; **Tidak Puas saat ini 0,0%** sebelumnya 0,5%.
- 3) **Layanan Petugas/Staff Manajemen Gedung:** Indeks **Kepuasan saat ini 85.95%** sebelumnya 85,16%; **Sedang/Cukup 13.09%** sebelumnya 14,5%; **Tidak Puas 0.97%** sebelumnya 0.26%.

## 2. Hal yang perlu diprioritaskan dalam Perbaikan Fasilitas dan layanan petugas Gedung.

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

- 1) **Penanganan keluhan Pest Control (Kecoa, Nyamuk dan Tikus)** (37% Responden), Perbaikan yang sedang dilakukan: Penggantian Petugas/Vendor, Perubahan jadwal kerja, penggantian material, evaluasi Kualitas kerja Vendor.
- 2) **Perbaikan Perlengkapan Toilet** (11,5% Responden – sebelumnya 8.5%), Perbaikan yang dilakukan: Penggantian sistim power supply sensor dan kran(valve) Washtafel, Urinoir dan *double flash* closet serta lanjutkan pemantauan Kualitas kerja dengan sistim *Score Board*.
- 3) **Perbaikan fasilitas Foodcourt** (32% Responden – sebelumnya 24%) mengeluhkan Food Court makanan kurang bervariasi, kantin bau dan pengap. Perbaikan yang akan dilakukan: penambahan variasi/standarisasi makanan/outlet Foodcourt, Penambahan Exhaust di kantin.
- 4) **Perbaikan/Kebersihan kaca luar/dinding gedung** (2.5% Responden – sebelumnya 0,5%) mengeluhkan perlunya Konsistensi kebersihan kaca luar.
- 5) **Perbaikan Kualitas Petugas :**
  - Petugas Kebersihan – Perbaikan kecepatan penanganan keluhan dan proaktif 36% sebelumnya 21% Responden.
  - Petugas Parkir – Perbaikan layanan Administrasi/Kasir Parkir 25.5% sebelumnya 11,5%.
  - Petugas Engineering – Perbaikan kecepatan penanganan keluhan 36.5% sebelumnya 19,6% Responden.
  - Petugas Accounting/Finance – Perbaikan ketepatan waktu penerimaan Invoice 11.5% sebelumnya 25,8%.
  - Petugas marketing dan T.R. – Perbaikan untuk proaktif 21,2% dan 17.5% Responden sebelumnya 4.8% dan 0.9%.
  - Petugas Safety, Health & Environment – Perbaikan kunjungan dan Sosialisasi hal Safety kpd Tenant 49.5% sebelumnya 30,9% Responden.

# PAMERAN BUMN



Jakarta – Kementerian BUMN menggelar acara 'Pameran Indonesia Hebat' dalam rangka hari kemerdekaan Republik Indonesia yang ke-70. Pameran ini diikuti oleh 58 BUMN, di antaranya ada PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia (BPUI). Dalam pameran ini, berbagai hasil karya BUMN dipamerkan, Hasil-hasil karya ini menunjukkan BUMN memiliki kemampuan besar. Dalam ajang yang berlangsung di Parkir Selatan, Gelora Bung Karno, Jakarta, tersebut, dibuka oleh MENEG BUMN Ibu Rini Suwandi didampingi Direktur Utama Bahana PUI Ibu Dwina S. Widjaya saat berkunjung ke stand booth PT Bahana PUI Hall B11, Jumat (21/8),

Gelaran akbar tersebut Bahana Group ikut serta menampilkan produk-produk dan layanan yang memang menjadi produk dan layanan unggulan PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia, PT Bahana Securities, PT Bahana TCW Investment & Anak Perusahaan PT Grahaniaga Tatautama dan The Financial Club.

Pada kesempatan tersebut, PT Grahaniaga Tatautama menampilkan produk unggulan sebagai Gedung Pertama di Indonesia yang meraih Sertifikat Green Mark Platinum kategori existing Building dari BCAI Singapore, dan juga membagikan hasil produksi sendiri Pupuk Kompos yang diolah sendiri dan bibit pohon buah seperti sirsak dan jambu yang bisa dibawa pulang sehingga masyarakat umum dapat menanam bibit pohon buah tersebut dan juga sebagai bentuk kepedulian terhadap ramah lingkungan penghijauan Graha CIMB Niaga sebagai gedung perkantoran grade A dikawasan SCBD Jakarta.



# Dirgahayu RI ke 70 Tahun dan Pesta Rakyat Bahana Group

Dalam rangka merayakan HUT RI ke 70 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 Grahaniaga Tatautama (GNTU) dan PT Nusasarana Pradipta (FC) yang diadakan Senin, 17 Agustus 2015 di Lobby Utama Gedung Graha CIMB Niaga. Kegiatan rutin setahun sekali ini dengan Tema: *Gerakan Nasional "Ayo Kerja" 70 Tahun Indonesia Merdeka "selamat berkarya, selamat bekerja keras dan salam hormat untuk semua. Dirgahayu Republik Indonesia ke 70 Tahun !!"*

Bertindak sebagai Inspektur Upacara Bapak Hari Gursida selaku Direktur Bahana Pembinaan Usaha Indonesia (BPU). Bertindak sebagai petugas upacara dari team PT GNTU.

Kegiatan Pesta Rakyat Bahana Group berlokasi di depan pintu masuk samping gedung Graha CIMB Niaga yang dibuat dengan suasana kampoeng kemerdekaan dengan spanduk-spanduk untuk menyemangati peserta lomba seperti Lomba sundul bola pake terong, lomba race sepeda mini, CheerLeader kemerdekaan dan Lomba olah raga lainnya seperti Tenis Lapangan, Tenis Meja, serta Bulu Tangkis dan game lainnya yang dilakukan seminggu sebelumnya, dan diakhiri dengan pagelaran Wayang Kuli oleh dalang Ki Eko Yuliantoro dan Cheerleader kemerdekaan, dan tahun ini Juara Umum diraih oleh PT Bahana Securities sebagai Juara Umum dan PT GNTU sebagai Juara Kedua diacara Bahana Merah Putih 2015.



Upacara HUT RI & Lomba Rakyat





# Kegiatan Ramadhan 1436 H MNR



## Kajian/Ceramah

Kegiatan ini kajian Islam ini dibagi menjadi dua bagian besar, yakni :

- Kajian Tarhib Ramadhan Ba'da sholat Dzuhur, dilaksanakan mulai tanggal 3 Juni 2015 s/d 17 Juni 2015. Insya Allah Masjid Niaga Rahmat tahun ini mengusung tema ***The Inspiration Ramadhan*** Simak petunjuk para pewaris Nabi yang juga petunjuk ulama negeri Amalkan hingga tercapai ketaqwaan diri pasrah hanya kepada Allah.
- Kajian Bulan Ramadhan Ba'da sholat Dzuhur dimulai tanggal 18 Juni 2015 s/d 10 Juli 2015. dengan menghadirkan ulama-ulama sebagai narasumber yang kompeten, ahli dibidangnya.

Alhamdulillah Kajian Ramadhan 1436 H telah berjalan sesuai dengan rencana, para nara sumber ustadz yang diundang dapat hadir memenuhi dahaga para jama'ah dalam menambah keimanannya dan pemahaman tentang Islam.

Peserta yang menghadiri kegiatan ini ternyata tidak hanya para karyawan/wati yang bekerja di Graha CIMB Niaga, bahkan saudara-saudara kita yang bekerja di Gedung Summitmas, Gedung Plaza Asia, Gedung Sequis, Gedung Energy dan Gedung Bapindo turut serta mengikuti kajian yang ada di Masjid kita, Alhamdulillah dapat menampung Jamaah semua.

## Peserta Kegiatan

Alhamdulillah dengan persiapan Ramadhan 1436 H yang matang menyajikan kajian Islam dengan narasumber Ulama-Ulama/Ustadz kompeten dan Istiqomah membuat Niaga Rahmat menjadi perhatian tersendiri untuk selalu memenuhi undangan kegiatan Ramadhan di Masjid Niaga Rahmat. Panitia telah meminta keikhlasan jamaah untuk merapatkan/berdesakan duduk di ruang utama masjid namun jumlah jamaah tetap tidak tertampung. Dan untuk kenyamanan jama'ah yang tidak tertampung tersebut maka panitia menggelar sajadah di luar masjid (teras), mengaktifkan sound system yang sangat baik di luar masjid serta LCD selama ramadhan sampai di area parkir dengan harapan jama'ah berada di luar masjid tetap dapat menyimak dan mengikuti tausiyah yang sedang berlangsung.

## Buka Puasa Bersama

Salah satu aktivitas yang selalu dipenuhi oleh para jama'ah adalah kegiatan buka puasa tidak kurang dari 250 jamaah lebih di Masjid Niaga Rahmat. Karena Ruang Masjid tidak dapat menampung dan bila dilaksanakan di dalam masjid akan mempersempit ruang sholat maka tanpa mengurangi rasa hormat kami pada Tamu Allah di Masjid Niaga rahmat, jamaah berbuka puasa selanjunya di pindah ke halaman masjid.





### Tadarus , Sholat Magrib, Sholat Isya dan Taraweh berjamaah

Masjid juga melaksanakan sholat berjamaah Magrib, Isya dan dilanjutkan sholat taraweh di imami para ustadz yang Hafidz Quran. Harapan ini membuka kesempatan beribadah bagi jamaah yang tidak sempat sholat taraweh di rumah karena kesibukan kerja di kantor atau mungkin sambil menunggu terurainya kemacetan atau itikaf sebentar di masjid Niaga Rahmat.

### Kajian Tafsir Quran

Di Ramadhan tahun ini kajian hadist mingguan setelah sholat magrib sampai waktu isya di ganti kajian Tafsir Quran di bina oleh Habib Ahmad Al Munawar dari Ciawi. termasuk didalamnya kegiatan Khataman Quran.

### Buku Saku Ramadhan dan Buku Panduan Sholat

Masjid menyiapkan 1000 buku saku Ramadhan yang berisi panduan doa – doa berdasarkan hadist serta jadwal kegiatan Masjid Niaga Rahmat dan 1000 Buku Panduan Sholat di dibagikan tanpa biaya kepada jamaah Niaga Rahmat.

### Shodaqoh

Al hamdulillah Masjid Niaga Rahmat menyalurkan Shadaqoh dari jamaah masjid Niaga Rahmat ataupun Zakat Mal di bulan Ramadhan sejumlah 68,062,000,- kepada di bawah ini:

1. Shodaqoh atau hadiah untuk
  - a. Cleaner ISS Gedung Graha CIMB Niaga
  - b. Petugas Gondola,
  - c. Petugas Logistik
  - d. Muadzin,
  - e. Petugas Parking
  - f. Petugas GNTU
  - g. Petugas Lift Gedung,
  - h. Petugas Ramadhan/Ustadz,
  - i. Petugas Taman GNTU,
  - j. Sekuriti, seluruhnya berjumlah 225 orang lebih)
2. Bantuan anak asuh Dhuafa Penghafal Quran binaan Habib Anwar Munawar di Ciawi
3. Bantuan Pesantren Binaan Ust Arifin Jayadiningrat
4. Disumbangkan Progran bantuan Binaan KH Ali Mustofa Ya'kub
5. Bantuan Ke Yayasan Al Hamra
6. Bantuan Dhuafa Ke Suhada
7. Bingkisan dan Infaq imam Sholat & Ustadz



## I'tikaf

Jumat Sore 3 Juli 2015 Dimulai lantunan tasmi qur'an sambil menunggu berkumandangnya lantunan adzan Magrib, dan setelah adzan maka ta'jil berbuka puasa, setelah itu jamaah melanjutkan sholat magrib, Sholat Isya dan sholat Taraweh berjamaah yang diimami oleh ustadz Fahimudin imam besar dari Masjid Pondok Indah.

Selepas istirahat sholat Sunnah Taraweh dilanjutkan acara sbb :

- Membaca bersama Niat Itikaf Di Masjid Niaga Rahmat
- Tausiyah pertama oleh Ustadz Prof Nasarudin Umar MA.
- Tausiyah kedua oleh Ustadz DR Muhammad Faisal.
- Istirahat untuk Sholat Qiyamullail
- Sholat Qiyamullail dilanjutkan Muhasabah oleh Ustadz Abdul Wahid Imam Besar dari Masjid Baitul Ihsan
- terakhir Makan Sahur bersama.
- Penutup dan doa.

Acara I'tikaf Alhamdulillah dapat berjalan dengan lancar dan khusyu'. Peserta I'tikaf terdaftar 200 orang lebih (sudah termasuk akhwat).



## Perbaikan Sarana Ibadah

Menyambut Bulan Ramadhan terdapat kegiatan guna memperbaiki sarana

- Perbaikan Sound system dan pembelian Mike Sound system berasal dari sumbangan Hamba Allah sejumlah Rp.12.000.000 ditambah dari jamaah Masjid Niaga Rahmat sejumlah Rp.8.100.000 sisanya di tutupi biaya dari masjid Rp. 3.329.000,-.
- Sewa AC tambahan pada malam I'tikaf.
- Pembelian nampan/tempat untuk buka puasa jamaah.

## Laporan Keuangan

Disampaikan di bawah ini laporan keuangan penerimaan dan pengeluaran kegiatan Ramadhan 1436 H di Masjid Niaga Rahmat selama bulan Ramadhan.

TANGGAL	PENERIMAAN	SUB JUMLAH (Rp)	JUMLAH (Rp)
30/08/2014	SALDO KEGIATAN RAMADHAN 2014	3,359,000	3,359,000
6/7/2015	SUMBANGAN DARI BAHANA ARTHA	5,000,000	112,000,000
9/7/2015	SUMBANGAN DARI BAHANA PUI	35,000,000	
24/06/2015	SUMBANGAN DARI BAHANA TCW INVESTMENT	15,000,000	
30/06/2015	SUMBANGAN DARI BAHANA SECURITIES	25,000,000	
18/06/2015	SUMBANGAN DARI FINANCIAL CLUB	5,000,000	
18/06/2015	SUMBANGAN DARI GNTU	25,000,000	
19/06/2015	SUMBANGAN DARI IBU IRA SIDDARTA - GNTU	2,000,000	
8/7/2015	SUMBANGAN DARI ABNR	37,000,000	53,500,000
15/06/2015	SUMBANGAN DARI HERRY NURYANTO KURNIAWAN	10,000,000	
8/7/2015	SUMBANGAN DARI IBU RICKY SETIAWAN NAZIR	3,500,000	
8/7/2015	SUMBANGAN DARI SUSAN MANTILI (ZAKAT MAAL)	2,000,000	
8/7/2015	SUMBANGAN DARI ABNR (DINI,DEWI,DELLA,ESTI)	1,000,000	
30/06/2015	SUMBANGAN DARI BANK CIMB NIAGA	16,250,000	16,250,000
10/7/2015	SUMBANGAN DARI DENTSU STRAT	10,000,000	10,000,000
3/7/2015	SUMBANGAN DARI BAPAK THAMRIN RACHMAN	2,000,000	10,000,000
17/06/2015	SUMBANGAN DARI HAMBA ALLAH UNTUK TA'JIL	1,000,000	
19/06/2015	SUMBANGAN DARI HAMBA ALLAH	5,000,000	
19/06/2015	SUMBANGAN DARI HAMBA ALLAH	1,000,000	
29/06/2015	SUMBANGAN DARI INDAH BUDIANA	1,000,000	
18/06/2015	KOTAK AMAL 18/06/2015	2,045,000	16,236,000
22/06/2015	KOTAK AMAL 22/06/2015	950,000	
23/06/2015	KOTAK AMAL 23/06/2015	1,127,000	
24/06/2015	KOTAK AMAL 24/06/2015	1,245,000	
25/06/2015	KOTAK AMAL 25/06/2015	1,360,000	
29/06/2015	KOTAK AMAL 29/06/2015	2,372,000	
30/06/2015	KOTAK AMAL 30/06/2015	1,124,000	
1/7/2015	KOTAK AMAL 01/07/2015	1,393,000	
2/7/2015	KOTAK AMAL 02/07/2015	863,000	
6/7/2015	KOTAK AMAL 06/07/2015	803,000	
7/7/2015	KOTAK AMAL 07/07/2015	658,000	
8/7/2015	KOTAK AMAL 08/07/2015	864,000	
9/7/2015	KOTAK AMAL 09/07/2015	400,000	
13/07/2015	KOTAK AMAL 13/07/2015	1,010,000	
14/07/2015	KOTAK AMAL 14/07/2015	22,000	
25/06/2015	SUMBANGAN DARI JAMA'AH UTK UST AHMAD MUNAWAR	5,033,000	22,362,000
	DAN UANG SAUDI ARABIAH 500 REAL		
30/06/2015	SUMBANGAN DARI JAMA'AH UTK UST ARIFIN JAYADININGRAT	8,320,000	
7/7/2015	SUMBANGAN DARI JAMA'AH UTK UST KH MUSTOFA YA'KUB	9,009,000	
	DITAMBAH:		
	1. UANG REAL = 50 REAL		
	2. UANG DOLLAR SINGAPURA = SGD 50		
	3. UANG EURO = 20 EURO		
26/06/2015	INFAQ DARI SEWA KARPET DENTSU	500,000	800,000
7/7/2015	INFAQ DARI SEWA KARPET BANK CIMB NIAGA	300,000	
	<b>Total Penerimaan</b>	<b>244,507,000</b>	<b>244,507,000</b>

Para donatur, yang kami hormati, tiada kata indah lainnya yang dapat kami sampaikan selain ucapan terima kasih atas segala bantuannya yang telah diberikan kepada kami selaku Panitia Ramadhan 1436H, sebagai media para Jamaah di Masjid Niaga Rahmat dalam mencari Tuhannya di bulan Ramadhan yang baru saja berlalu.

Semoga Allah SWT menerima semua amalan kita menjadi pundi-pundi pemberat timbangan kebaikan dan memberikan kesempatan kepada kita semua untuk berjumpa lagi di bulan Ramadhan yang akan datang, amin yaa Rabbal 'Alamin.

Pembimbing / Ketua Masjid : Bp. Harris Thajeb  
Ketua Pelaksana Masjid Niaga Rahmat : Joko Susilo

Ketua Panitia	: Budi Setiawan
Sekretaris	: Firman Anindra
Bendahara	: Yul Rian Chaidir
Sie Acara :	
- Ceramah Ramadhan	: Joko Susilo, Supriyanto, Budi Setiawan
- Ta'jil / Ifthor	: Agus Mulyana
Sie Publikasi	: Buki el Bukhori
Sie Perlengkapan & Dokumentasi	: Gerald
Sie Bazar	: Alit
Keamanan	: Eko Setiawan
• Humas	: Matnur
Umum	: Udin, Nunu dkk.



Tenant Care Center

021- 2505250

Ext: 8802, 8306

tcc@grahaniaga.co.id