



# Bulletin **Graha Niaga**

Edisi Ketiga



ISO 9001 : 2001  
Survey Kepuasan Tenant  
Renovasi  
Earth Hour  
K3  
PEPeNERO

## SALAM HANGAT,

Di tahun 2009 ini PT Grahaniaga Tatautama senantiasa terus melakukan perubahan dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh Tenant di gedung Graha Niaga.

Peningkatan pelayanan yang dilakukan diantaranya adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Pelanggan dan renovasi yang akan diulas dalam Buletin Graha Niaga Edisi Ketiga ini.

### Building Management Graha Niaga

## ISO 9001 : 2001

Untuk meningkatkan dan memelihara sistem manajemen mutu bagi operasional gedung dan pelayanan terhadap Tenant Graha Niaga, PT Grahaniaga Tatautama sebagai pengelola gedung menggunakan standard internasional ISO 9001:2000.

**Pada akhir Oktober 2008 yang lalu kami kembali mendapatkan Certificate Renewal yang berlaku selama 3 tahun kedepan dengan audit pengawasan setiap 6 bulan yang dilakukan oleh Llyod Registered Quality Assurance, salah satu pemberi Sertifikat ISO terbesar di dunia yang berasal dari Inggris.**

Mereka akan menilai dan memberikan masukan kepada kami terhadap prosedur yang telah kami tetapkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tenant dengan melalui peningkatan kualitas SDM, mendapatkan efisiensi biaya dan memperbaiki sarana dan prasarana gedung. Audit pengawasan akan dilakukan kembali pada bulan Mei 2009 yang sekaligus akan mengganti versi terbarunya yaitu ISO 2001: 2008.



Cert. No. JKT 0500271

# SURVEY KEPUASAN TENANT

Kepuasan Tenant merupakan salah satu refleksi dari hasil kerja manajemen PT Grahaniaga Tatutama. Dalam usahanya untuk selalu memahami keinginan Tenant akan pelayanan di gedung Graha Niaga, PT Grahaniaga Tatutama melakukan Survey Kepuasan Tenant yang dilakukan berkala setiap 6 bulan.

Berikut adalah ringkasan terhadap 6 aspek yang menjadi prioritas dari Survey Kepuasan Tenant yang dilakukan pada bulan Desember 2008 yang lalu:

## PARKING LOT

Kemudahan dalam mencari lahan parkir di gedung Graha Niaga untuk Tenant maupun tamu merupakan salah satu hal yang selalu menjadi prioritas bagi manajemen Graha Niaga. Hasil survey saat ini menunjukkan adanya peningkatan dalam Tingkat Kepuasan Tenant mengenai lahan parkir. Peningkatan kepuasan ini dikarenakan PT Grahaniaga Tatautama menerapkan beberapa solusi dalam kemudahan parkir. Solusi yang pertama yaitu kami menerapkan kondisi parkir darurat, yaitu suatu kondisi dimana ketika tinggal 10 lot parkir yang tersedia, maka lot parkir tersebut diprioritaskan untuk Tenant.

Kemudian sejak 1 September 2008 yang lalu gedung Graha Niaga bekerja sama dengan gedung The Energy dan menerapkan sistem Cross Parking untuk tamu. Cross Parking adalah suatu sistem yang diterapkan apabila terjadi kondisi parkir darurat maka Tenant atau tamu yang tidak berlangganan parkir di gedung Graha Niaga akan diarahkan untuk parkir di gedung The Energy dan sebaliknya. Selain itu pihak manajemen juga melakukan penerapan SOP yang komprehensif perihal kemudahan parkir.

## TOILET

Tingkat kepuasan Tenant tetap stabil seperti survey periode yang lalu. Namun demi terciptanya tingkat kepuasan Tenant yang lebih tinggi kami terus melakukan renovasi toilet dan peningkatan kualifikasi petugas Cleaning Service di sepanjang tahun 2009 ini.

## PEST CONTROL

Pest Control yang rutin dilakukan menghasilkan tingkat kepuasan tenant mengalami kenaikan menjadi 68% terutama terhadap keluhan hama kecoa. Pest control tersebut dilakukan tidak hanya di area Indoor yang mencakup seluruh area Tenant dan area publik seperti lobby, toilet, pantry dan tangga darurat, namun juga area Outdoor yang mencakup selokan dan seluruh area taman gedung Graha Niaga.

## LIFT

Tingkat kepuasan Tenant mengenai Lift dan Perlengkapannya tetap stabil. Diharapkan dengan tetap dilakukannya perawatan berkala dari TOSHIDO tingkat kepuasan Tenant akan semakin meningkat.

## AC

Tingkat kepuasan Tenant mengenai Tata Udara/Air Conditioner mengalami kenaikan. Hal ini didukung dengan dilakukannya perawatan berkala setiap 3 bulan oleh bagian Building Engineering kami. Dengan terus dilakukannya perawatan secara berkala diharapkan pada survey selanjutnya dapat terus memuaskan Tenant.

## PENANGANAN KELUHAN TENANT

Meskipun tingkat kepuasan Tenant tetap stabil untuk Penangan Keluhan Tenant, namun pada bulan February 2009 yang lalu PT Grahaniaga Tatautama mengadakan pelatihan Service Excellent untuk para karyawannya. Pelatihan ini rutin diadakan setiap beberapa periode agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada para Tenant tetap yang terbaik. Dengan diadakannya pelatihan Service Excellent ini diharapkan para karyawan PT Grahaniaga Tatautama dapat lebih tanggap dan sigap dalam Penanganan Keluhan Tenant.

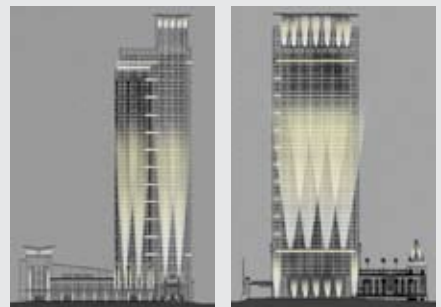
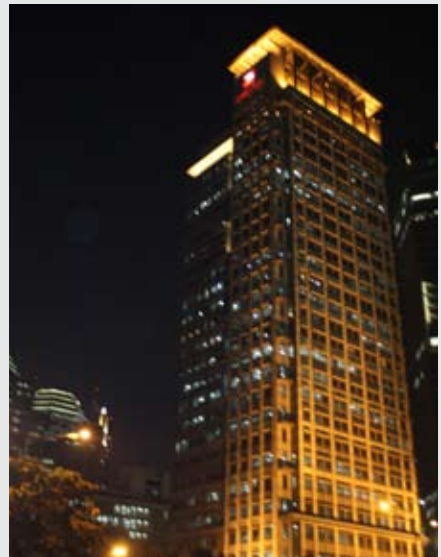
## RENOVASI

Pada tahun 2008 PT Grahaniaga Tatautama telah menyelesaikan beberapa renovasi di gedung Graha Niaga. Diantaranya adalah renovasi Garden Area, Toilet, Canopy Pos Security dan Canopy Pos Parkir yang telah diulas di Buletin Graha Niaga edisi yang lalu. Renovasi tersebut tidak berhenti sampai di situ saja karena PT Grahaniaga Tatautama selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik. Beberapa renovasi yang telah dan tengah dilakukan di tahun 2009 antara lain:

### OUTDOOR & INDOOR LIGHTING

Tower Graha Niaga terdiri dari 2 bagian dengan finishing berbeda yaitu Upper Tower dengan dinding yang dilapis Granit dan Lower Tower dengan facade dari aluminium composite warna silver. Untuk itu diperlukan efek pencahayaan luar (outdoor lighting) yang berbeda untuk masing-masing bagian yang akan memberikan nilai tambah bagi estetika gedung ini di malam hari. Untuk Upper Tower (sisi Sudirman, The Energy dan SCBD) kami menggunakan bohlam SON-T 4000 Watt dengan fixture We-ef dan modifikasi dari fixture lama dimana tampilan dari body sampai crown akan terlihat berwarna lembut keemasan dan memberikan pantulan cantik dari warna granit.

Khusus untuk sisi Sudirman kami menggunakan fixture We-ef yang memberikan efek cahaya yang lebih sempit (narrow beam) sehingga pencahayaan warna keemasan akan lebih tajam untuk "melawan" pengaruh cahaya putih dari area softball Gelora Bung Karno. Hal yang sama juga kami lakukan untuk sisi The Energy. Sedangkan pencahayaan dinding aluminium dari Lower Tower kami menggunakan 160 buah lampu LED @ 10 Watt dengan warna White untuk "menghidupkan" warna aluminium dan menyelaraskan dengan warna office Indoor Lighting. Sebagai pembatas vertikal antara kedua tower dan penanda horizontal lantai 27 sebagai puncak dari lower crown kami memberikan sentuhan garis warna kuning dari bohlam Fluorescent 2700 K. Sampai saat ini renovasi Outdoor Lighting yang telah selesai dilakukan yaitu pada sisi SCBD. Sedangkan renovasi lighting



untuk sisi gedung yang lainnya tengah dilakukan.

Renovasi juga dilakukan pada area Indoor gedung Graha Niaga. Penggantian lampu dari tipe PLC 11 Watt menjadi CDM Metal Hilight 35 Watt dengan nuansa warna Warm White dilakukan di area Lobby Utama, Lobby Lift, Arcade Sisi Taman dan Arcade Sisi Sudirman. Diharapkan dengan dilakukannya renovasi tata cahaya tersebut nilai estetika gedung Graha Niaga dapat bertambah.

## TOILET

Renovasi toilet untuk lantai tenant akan terus dilakukan di sepanjang tahun 2009 sebagai lanjutan dari renovasi toilet di tahun 2008. Renovasi toilet dan penambahan tempat wudhu wanita yang selama ini belum tersedia juga dilakukan di Masjid Niaga Rahmat di P5. Selain itu renovasi juga akan dilakukan pada toilet lantai B1. Selain selalu memperhatikan kenyamanan para Tenant PT Grahaniaga Tatutama juga memperhatikan kenyamanan setiap tamu dan karyawannya.



## SECURITY CHECK dengan UVC (Under Vehicle Camera)

Demi meningkatkan pelayanan keamanan di gedung Graha Niaga, PT Grahaniaga Tatautama pada bulan Februari 2009 telah menggunakan Under Vehicle Camera (UVC) untuk pemeriksaan kendaraan dari pintu masuk arah SCBD. Pemeriksaan kendaraan sebelumnya dilakukan secara manual dengan menggunakan kaca cembung. Dengan ditanamnya kamera yang dilengkapi dengan lampu sorot otomatis di bawah area pemeriksaan kendaraan maka akan lebih meningkatkan pemeriksaan kendaraan karena keseluruhan bagian bawah kendaraan dapat terlihat di layar sebesar 42 inch tepat di bawah Canopy Security Pos 3.

Dengan kemajuan sistem pengecekan kendaraan tersebut maka efektifitas dan kecepatan kinerja karyawan dapat ditingkatkan sehingga waktu tunggu untuk kendaraan yang akan memasuki gedung Graha Niaga akan lebih singkat.



## TANGGA DARURAT

Rencana pengecatan ulang akan dilakukan di seluruh lantai tangga darurat gedung Graha Niaga. Pengecatan dilakukan di dinding dan lantai area tangga darurat. Sampai saat ini sudah 18 lantai yang telah selesai dan pengecatan masih terus berjalan untuk lantai-lantai selanjutnya. Diharapkan dengan selesainya renovasi pada tangga darurat untuk selanjutnya area tersebut tidak dipersalahkan sebagai area untuk merokok.



## RFID Card

Sejak bulan Januari 2009, PT Grahaniaga Tatautama menggunakan RFID (Radio Frequency Identification) Card untuk Reserved Parking di P1 sampai dengan P5. Penggantian dari Magnetic Card menjadi RFID Card akan semakin memudahkan para pengguna Reserved Parking. Hal ini dikarenakan keunggulan RFID Card tidak memerlukan kontak fisik seperti Magnetic Card yang harus digesek pada mesin portal, sehingga waktu tunggu kendaraan untuk memasuki P1 sampai dengan P5 akan semakin cepat dan menambah kenyamanan para penggunanya.



# EARTH HOUR

Pada tanggal 28 Maret 2009 yang lalu pukul 20.30 – 21.30 WIB lebih dari 1000 kota di 80 negara di seluruh dunia berpartisipasi dalam Earth Hour. Earth Hour adalah salah satu program WWF yang bertujuan untuk mengajak seluruh warga dunia yang peduli dengan perubahan iklim global untuk mematikan lampu dan listrik selama 1 jam.

Dalam rangka perwujudan dukungan terhadap kampanye hemat energi dan perubahan iklim global tersebut PT Grahaniaga Tatautama selaku pengelola gedung Graha Niaga turut berpartisipasi dalam kampanye Earth Hour.

Gedung pemerintahan dan Monumen di Jakarta yang turut serta antara lain Gedung Balaikota Provinsi DKI Jakarta, Monas dan air mancurnya, Air Mancur Arjuna Wijaya, Bunderan Hotel Indonesia dan Air Mancurnya, dan Patung Pemuda.



EARTH HOUR

# K3

K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) adalah upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat dan sejahtera terbebas dari kecelakaan, kebakaran, peledakan, pencemaran lingkungan dan berbagai penyakit akibat kerja. Program pembangunan nasional yang tengah beradaptasi dengan era industrialisasi dan globalisasi ditandai dengan meningkatnya pertumbuhan industri yang memanfaatkan teknologi canggih, sehingga perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas tenaga kerja dan pembudayaan penerapan upaya K3 yang baik dan benar. Program pembudayaan K3 ini menjadi tanggung jawab semua pihak yang terkait dalam proses produksi dimana pelaksanaannya dilakukan secara komprehensif dan melibatkan peran SM K3 (Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja) secara menyeluruh. Dengan demikian diharapkan nantinya akan bermuara pada terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi semua pihak ditempat kerja.

Setiap tahunnya, Pemerintah selalu menyampaikan penghargaan di bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap perusahaan-perusahaan yang dinilai telah memenuhi syarat. Penghargaan secara rutin diberikan kepada perusahaan yang mencapai kecelakaan kerja nihil (Zero Accident). Dan penghargaan tersebut merupakan bentuk pengakuan akan keberhasilan upaya perusahaan dalam mengantisipasi agar tidak terjadi kecelakaan kerja dan memprioritaskan faktor keselamatan dan kesehatan kerja. **Sehubungan dengan program Pemerintah yang akan berlangsung, pada tahun ini Gedung Graha Niaga menjadi salah satu kandidat penerima penghargaan tersebut untuk katagori bangunan tinggi. Rencananya untuk tahun 2009, penghargaan akan diberikan langsung oleh Kepala Negara pada bulan September. Untuk itu kami mohon dukungan dan partisipasi semua pihak agar gedung Graha Niaga dapat meraih penghargaan ini.**

## WASPADA BAHAYA KEBAKARAN

### PROSES NYALA API

#### Tiga unsur pokok penyebab api menyala:

- Bahan yang dapat terbakar
- Oksigen (O<sub>2</sub>) yang cukup
- Adanya panas yang cukup

#### Prinsip teknik pemadaman api :

- Prinsip pendinginan (cooling)  
misalnya dengan penyemprotan air
- Prinsip menutup bahan yang terbakar (starvation) menutup dengan busa
- Prinsip mengurangi oksigen (Dilution)

### NOMOR PENTING KONDISI DARURAT

SECURITY Ext. 8702  
 CONTROL ROOM Ext. 8802  
 PARAMEDIS (KLINIK TRIAZ) 021 250 5770  
 AMBULANCE 021 65303118  
 PEMADAM KEBAKARAN 021 769 0825/ 769 4519  
 POLSEK TAMAN PURING 021 7393234  
 R.S PERTAMINA 021 721 9400  
 R.S JAKARTA 021 573 2241  
 S G A 021 521 2828 / 521 2780

### HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN SAAT TERJADI KEBAKARAN

- Jangan panik
- Bertindak dengan penuh perhitungan
- Perhatikan jenis benda yang terbakar
- Padamkan api dengan alat pemadam api terdekat
- Pergunakan tangga darurat untuk evakuasi

### JENIS MEDIA PEMADAM KEBAKARAN DAN APLIKASINYA

KLAS	JENIS KEBAKARAN	TYPE BASAH		TYPE KERING		
		AIR	BUSA	POWDER	CO2	Clean Agent
A	Bahan padat kecuali logam, seperti kayu arang, kertas, tekstil, plastik dan sejenisnya	vvv	v	vv	v	vvv
B	Bahan cair dan gas, seperti bensin, solar, minyak tanah, thinner, alkohol, gas LPG, dll	xxx	vvv	vv	vv	vvv
C	Peralatan listrik yang bertegangan	xxx	xxx	vv	vv	vvv
D	Bahan logam seperti, magnesium, alumunium, kalivan, dll	xxx	xxx	Khusus	x	xxx

keterangan :  
**v v v:** sangat efektif  
**v v:** dapat digunakan  
**v:** kurang tepat  
**x:** tidak tepat  
**xx:** merusak  
**xxx:** berbahaya

### CARA MENGGUNAKAN APAR

- Tarik pin segel
- Arahkan nozzle ke titik api
- Tekan handle dan semprotkan ketitik api

UTAMAKAN KESELAMATAN KERJA - DEPT. SHE PT.GNTU

# PEPeNERO CUCINA ITALIANA

Sejak tanggal 15 Maret 2009 anda sudah dapat menikmati hidangan Italia di PEPeNERO Cucina Italiana yang berlokasi di Palm Court Bridge. Suasana yang nyaman dan kelengkapan hidangan Italia yang menggugah selera menjadikan PEPeNERO Cucina Italiana sebagai salah satu tempat yang dapat menjadi pilihan anda untuk bersantap. Saat ini PEPeNERO Cucina Italiana hanya beroperasi di lunch hour dari jam 08.00 – 16.00 dari hari Senin-Sabtu, namun mulai awal April 2009 juga akan melayani anda untuk dinner. Untuk reservasi anda dapat langsung menghubungi 529 64006 atau Fabio di 0815 74803533. PEPeNERO juga menyediakan layanan antar untuk penikmat makanan Italia di area sekitar Sudirman. Kunjungi juga website PEPeNERO Cucina Italiana di [www.pepenerobali.com](http://www.pepenerobali.com).

***“The philosophy is easy as it straight forward – use the best local ingredients as simply as possible and serve them with flourish and joy” Buon Appetito.***



GRAHANIAGA  
TATAUTAMA



Cert. No. JKT 0500271



001

## PT GRAHANIAGA TATAUTAMA

Graha Niaga Building  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 58, Jakarta 12190, Indonesia  
T +62.21 250.5250 F +62.21 250.5150

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

**TENANT CARE  
CENTRE**

**250 5250  
ext. 8822**