

No : KSEI-0609/DIR/0213
Lamp : 1 Set Dokumen Kuesioner

Jakarta, 19 Februari 2013

Kepada Yth,
Direksi Pemakai Jasa
PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI)
di Tempat

Perihal : Survei Kepuasan Pelanggan KSEI Tahun 2012

Dengan hormat,

Pertama-tama kami mengucapkan terima kasih atas kerjasama selama ini antara KSEI dengan seluruh Pemakai Jasa dalam menjalankan kegiatan operasional memberikan layanan jasa penyimpanan dan penyelesaian Efek yang dijalankan oleh KSEI selaku Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian (LPP).

Sering dengan upaya meningkatkan layanan jasa yang diberikan dan sesuai dengan komitmen KSEI untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa, maka KSEI kembali melakukan survei kepuasan pelanggan untuk layanan KSEI selama tahun 2012. Survey kepada pemakai jasa akan meliputi Perusahaan Efek, Bank Kustodian, Perusahaan Terdaftar/Emiten dan Biro Administrasi Efek (BAE).

Pada kuesioner ini terdapat penentuan kategori untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Dari kategori tingkat kepentingan, kami mengharapkan dapat mengetahui produk atau layanan jasa Kustodian Sentral yang dianggap penting oleh pemakai jasa dan menentukan skala prioritas atas pengembangan produk atau layanan jasa tersebut. Sedangkan dari kategori tingkat kepuasan, kami mengharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pemakai jasa terhadap produk dan layanan jasa KSEI.

Kami mengharapkan pula Bapak/Ibu dapat memberikan saran yang dapat meningkatkan layanan jasa KSEI secara berkesinambungan dan pengembangan produk/layanannya. .

Survei kepuasan pelanggan tahun 2012 ini akan lakukan melalui kuesioner yang kami sampaikan melalui beberapa media, antara lain: *e-mail, Orchid, dan website*. Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dan mengembalikan kepada kami, **selambat-lambatnya pada hari Selasa, tanggal 19 Maret 2012.**

Perlu pula Bapak/Ibu ketahui bahwa untuk melakukan survei kepuasan pelanggan ini, kami dibantu oleh konsultan independen, yaitu MUC Consulting Group yang akan mengolah data hasil kuesioner yang masuk dan sebagai fasilitator dalam acara *Focus Group Discussion* (FGD) yang akan dilaksanakan kemudian.

Kuesioner yang telah dilengkapi, mohon dikirimkan kepada kami melalui :

1. Email : CS-FGD-KSEI-2013@ksei.co.id,
2. ORCHiD, atau
3. Faximile, ditujukan kepada : Ibu Asdianawaty
MUC Consulting Group
No. Fax : 021- 7891944
No. Telp : 021- 7891943

Satu perusahaan hanya diperkenankan memberikan 1 (satu) kuesioner sesuai jenis **Pemakai Jasa KSEI**.

Sebagai penghargaan dan ungkapan terima kasih, kami menyediakan souvenir menarik bagi setiap pengguna jasa yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner ini kepada kami. Selain itu bagi 50 pengirim pertama pemakai jasa yang telah mengisi dan mengembalikan kuesioner ini kepada kami, maka kami akan memberikan tambahan souvenir exclusive.

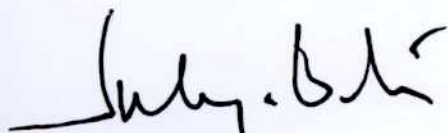
Selain itu, terdapat pula hadiah hiburan/ doorprize berupa Handphone dan Blackberry yang diberikan dengan cara diundi berdasarkan jenis pemakai jasa.

Berikut kami lampirkan kuesioner untuk keperluan survey kepuasan pelanggan tersebut, sesuai jenis Pemakai Jasa KSEI (Pemegang Rekening, Emiten dan BAE).

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

PT Kustodian Sentral Efek Indonesia



Sulistyo Budi
Direktur



Margeret M. Tang
Direktur