



LAMPIRAN

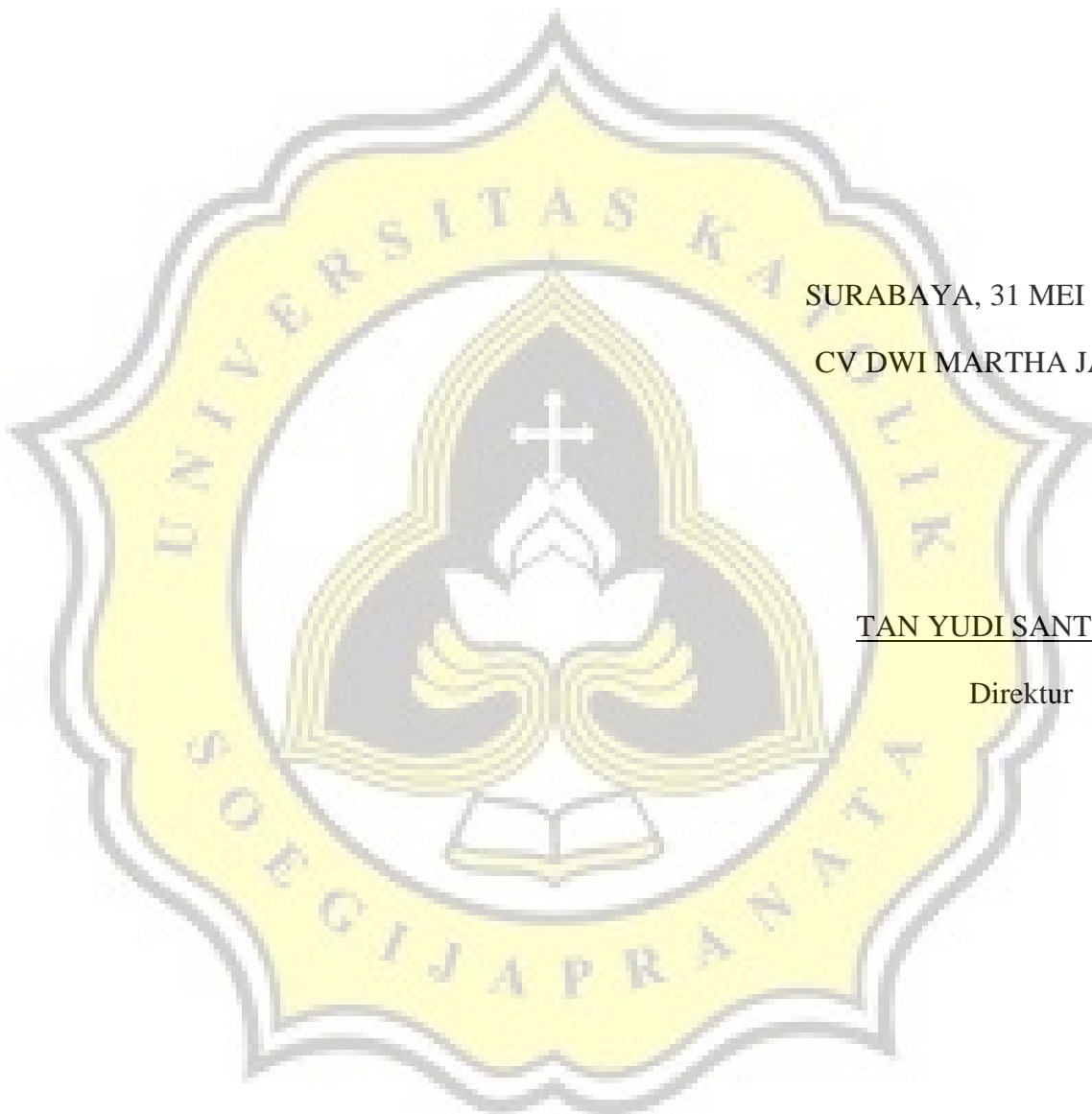
PROJECT PORTFOLIO 2009-2012

1	BRI Surabaya KC. Kertajaya	460.547.000
2	BRI Syariah Gatot Subroto Jakarta	27.225.000
3	BRI Surabaya KC. Jemursari	784.249.000
4	Laviana Toya, Kalibubuk Lovina, Bali	12.000.000.000
5	BRI Syariah Cabang Pembantu Gresik	200.000.000
6	BRI Surabaya KC. Tanjung Perak	212.391.000
7	SPBU Berbek Sidoarjo	52.300.000
8	Bank Sinarmas Mojokerto Jl. Empunala	334.468.681
9	BRI Syariah Jatisrono	134.247.000
10	Lily N Rose Factory Outlet RE Martadinata Bandung	2.545.000.000
11	Bank Artha Graha Cabang Ngagel Surabaya	552.684.000
12	BRI Gresik KC. Driyorejo	218.800.000
13	BRI Syariah RS Wiyung Sejahtera	52.000.000
14	BCA KCU Veteran Surabaya	43.781.331
15	BCA Kertajaya Indah Surabaya	190.228.561
16	BRI Surabaya KCP. Sudirman	331.565.000
17	BRI Kanwil Malang	281.500.000
18	BRI KC Surabaya Rajawali	160.805.000
19	Kantor Kas BRI Samsat Kolombo	94.000.000
20	BRI Kanca Mojokerto Unit Mojoanyar	500.800.000
21	Bank Artha Graha Internasional Jl. Veteran 7 Makasar	623.520.000
22	BRI Surabaya Kanca Sidoarjo	555.500.000
23	BRI Kanca Krian	58.248.000
24	BCA Surabaya KCP Undaan	41.934.145
25	BRI Cabang Bandung KCP Lembang	635.000.000
26	BRI KC. Lamongan Unit Mantup	226.600.000
27	BRI KCP Mega Galaxi	549.000.000

28	BCA KCU Jombang	86.292.250
29	BRI KC Denpasar	64.240.000
30	BRI KC Gubeng	188.547.250
31	BRI KC Kawi-Malang	223.284.500
32	BRI KC Tulungagung	146.903.000
33	BRI KC Pasuruan	514.141.250
34	BRI Syariah KC P.G.S	107.330.000
35	Kantor Cabang BRI Syariah Juanda	190.969.000
36	KC BRI Syariah Rungkut	491.757.000
37	KC BRI Syariah Diponegoro Surabaya	640.738.000
38	Kantor BRI Unit Wonocolo	280.237.500
39	BRI Cabang Kaliasin Surabaya	155.000.000
40	BCA KCP. Tunjungan	594.000.000
41	Bank Sinarmas Sidoarjo	567.651.000
42	Bank Sinarmas Jombang	392.065.000
43	Bank Sinarmas Wiyung	760.331.000
1	BRI Surabaya KC. Kertajaya	460.547.000
2	BRI Syariah Gatot Subroto Jakarta	27.225.000
3	BRI Surabaya KC. Jemursari	784.249.000
4	Laviana Toya, Kalibubuk Lovina, Bali	12.000.000.000
5	BRI Syariah Cabang Pembantu Gresik	200.000.000
6	BRI Surabaya KC. Tanjung Perak	212.391.000
7	SPBU Berbek Sidoarjo	52.300.000
8	Bank Sinarmas Mojokerto Jl. Empunala	334.468.681
9	BRI Syariah Jatisrono	134.247.000
10	Lily N Rose Factory Outlet RE Martadinata Bandung	2.545.000.000
11	Bank Artha Graha Cabang Ngagel Surabaya	552.684.000
12	BRI Gresik KC. Driyorejo	218.800.000
13	BRI Syariah RS Wiyung Sejahtera	52.000.000
14	BCA KCU Veteran Surabaya	43.781.331

15	BRI Unit Kalidami Surabaya	195.000.000
16	Bandara Juanda Surabaya	57.000.000
17	BRI Kanwil Malang	281.500.000
18	BRI KC Surabaya Rajawali	160.805.000
19	Kantor Kas BRI Samsat Kolombo	94.000.000
20	BRI Kanca Mojokerto Unit Mojoanyar	500.800.000
21	Bank Artha Graha Internasional Jl. Veteran 7 Makasar	623.520.000
22	BRI Surabaya Kanca Sidoarjo	555.500.000
23	BRI Kanca Krian	58.248.000
24	BCA Surabaya KCP Undaan	41.934.145
25	BRI Cabang Bandung KCP Lembang	635.000.000
26	BRI KC. Lamongan Unit Mantup	226.600.000
27	BRI KCP Mega Galaxi	549.000.000
28	BCA KCU Jombang	86.292.250
29	BRI KC Denpasar	64.240.000
30	BRI KC Gubeng	188.547.250
31	BRI KC Kawi-Malang	223.284.500
32	BRI KC Watukosek - Mojokerto	80.000.000
33	BRI KC Tulungagung	146.903.000
34	BRI Syariah KC P.G.S	107.330.000
35	Kantor Cabang BRI Syariah Juanda	190.969.000
36	KC BRI Syariah Rungkut	491.757.000
37	BCA Kertajaya Indah Surabaya	190.228.561
38	Kantor BRI Unit Wonocolo	280.237.500
39	BRI Cabang Kaliasin Surabaya	155.000.000
40	BCA KCP. Tunjungan	594.000.000
41	Bank Sinarmas Sidoarjo	567.651.000
42	Bank Sinarmas Jombang	392.065.000
43	Bank Sinarmas Wiyung	760.331.000

44	BRI Surabaya KCP. Sudirman	331.565.000
45	KC BRI Syariah Diponegoro Surabaya	640.738.000
46	BRI Unit Arjuno Surabaya	97.100.000
47	BRI KC Pasuruan	514.141.250



SURABAYA, 31 MEI 2013

CV DWI MARTHA JAYA

TAN YUDI SANTOSO

Direktur

Nama
Perusahaan
BCA
Kertajaya
Indah
Surabaya

Kategori
Lemari arsip

Komplain (Foto)
Pertemuan pintu tidak rata

Penyebab
Kesalahan
dalam
pemasangan
engsel



KC BRI
Syariah
Rungkut

Meja

Finishing tidak rapi



Kurang telitinya
bagian *quality
control*

BRI Syariah Meja
Cabang
Pembantu
Gresik

Kaca untuk meja yang terlalu panjang



Pekerja yang
salah dalam
memotong
ukuran kacanya

KC BRI Meja
Syariah
Diponegoro
Surabaya

Bekas lubang kabel yang belum ditambah



Kesalahan
dalam
penentuan titik
kabel

BCA Meja
Kertajaya
Indah
Surabaya

Stainless steel terdapat goresan-goresan



Pada saat
pengiriman
tidak di pack

Bank
Sinarmas
Jombang

Meja

Pintu Meja yang tidak sesuai dan tidak bisa ditutup



Kurang telitinya
bagian *quality
control*

BRI
Pasuruan

KC Pintu

Handle pintu belum dipasang



Handle pintu
mengalami
kerusakan saat
pengiriman

BRI Surabaya Pintu
KC. Kertajaya

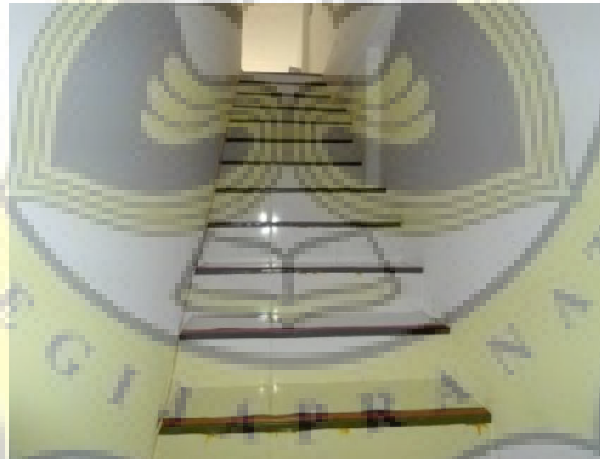
Cat yang terkelupas



Kesalahan
pemasangan
pintu yang tidak
pas

BRI KC Tangga lantai
Gubeng

Pemasangan *step nosing* (karet) tidak rapi dan lem perekat yang tidak rata



Pekerja yang
kurang rapi
dalam
pemasangan
step nosing
(karet)

BRI Unit Lantai
Kalidami
Surabaya

Keramik lantai yang pecah



Terbentur pada
saat
memasukkan
brankas

BRI KCP Lantai
Mega Galaxi

Keramik lantai yang belum dipasang



Keramik yang
dipotong
pekerja, belum
selesai dipotong

BRI Cabang Lampu
Kaliasin
Surabaya

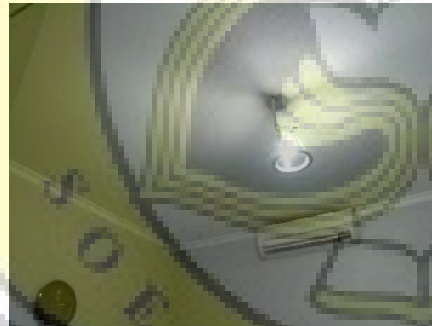
Pemasangan lampu yang keluar dari lubangnya



Kawat
pengikatnya
tidak dipasang

BRI KC Lampu
Tulungagung

Pemasangan lampu yang tidak sesuai dengan lubang plafon



Pekerja yang
salah dalam
melubangi
plafon

Bank
Sinarmas
Mojokerto Jl.
Empunala

Kaca

Kaca jendela yang pecah



Pekerja yang
memasang
kurang hati-hati

BRI KC. Kaca
Lamongan
Unit Mantup

Kaca

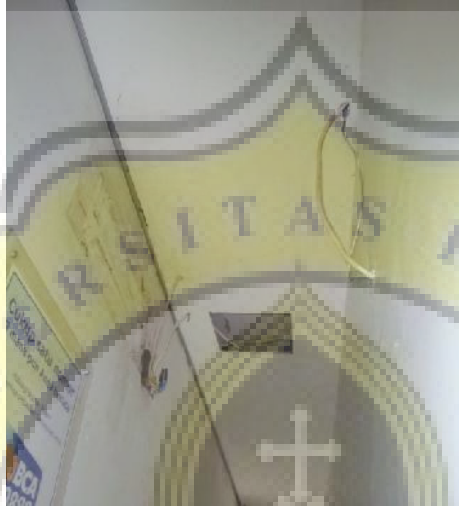
Kaca depan bangunan yang pecah



Pemasangan
yang kurang
pas, sehingga
saat hujan dan
angin keras,
kaca terlepas
dan pecah

BCA KCU Dinding
Veteran
Surabaya

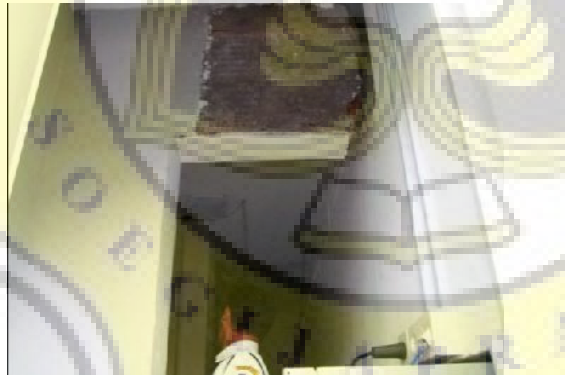
Dinding yang belum dicat



Pekerja yang
lupa untuk
mengecat ulang

BRI KC. Dinding
Lamongan
Unit Mantup

Dinding yang belum dipleseter dan belum dicat



Pekerja yang
kesulitan dalam
proses
pemplesteran



BRI Surabaya Dinding
KC. Tanjung
Perak

Kerapian partisi setelah bongkaran listrik



Pekerja yang
belum
memperbaiki
setelah
perbaikan listrik

BCA KCP. Dinding
Tunjungan

Cat dinding mengelupas



Pekerja yang
membawa
tangga tidak
sengaja
mengenai
dinding

BRI Surabaya Dinding
KC. Jemursari

Dinding tetangga yang bocor



Dalam pembuatan bak kamar mandi proyek tidak dilapisi dengan gypsum

Bank Artha Dinding
Graha Cabang
Ngagel
Surabaya

Pengecatan dinding yang tidak rapi



Pekerja yang kurang teliti dalam pengecatan

BRI Surabaya
Kanca
Sidoarjo

Bangunan
luar belum
ditambal

Bangunan tampak luar yang belum ditambal



Kesulitan dalam
mencari
material yang
sama

BCA KCP.
Tunjungan

Atap

Plafon bekas lubang AC belum dirapikan



Pekerja masih
menunggu
instalasi AC
selesai

Kantor BRI Atap
Unit
Wonocolo

Atap plafon yang belum ditambah



Setelah
dibongkar oleh
orang listrik,
belum
diperbaiki
kembali

Bank
Sinarmas
Sidoarjo

Atap

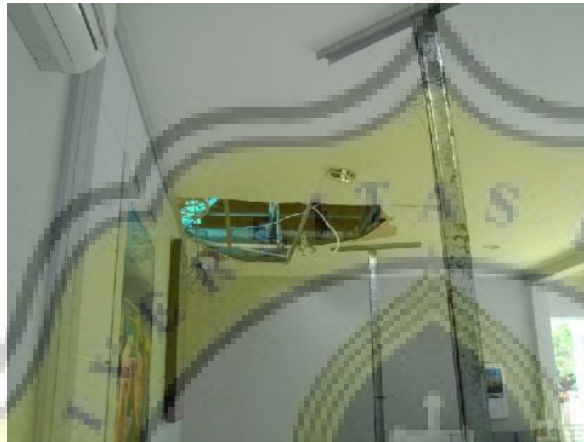
Warna list plafonnya berbeda



Kesulitan dalam
mencari list
plafon yang
sama

BRI Kanwil Atap
Malang

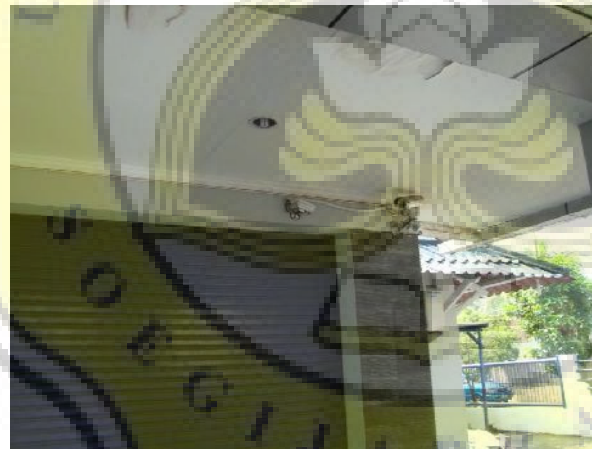
Atap yang ambruk



Terkena bocoran saat hujan deras, karena pemasangan genteng yang tidak sesuai

BRI Kanca Atap
Mojokerto
Unit
Mojoanyar

Atap yang bocor



Pemasangan genteng yang tidak sesuai

WAWANCARA AWAL (LAMPIRAN 3)

1. CV Dwi Martha Jaya merupakan perusahaan dalam bidang apa?
Kontraktor dan Supplier
2. Siapakah yang menjadi customer CV Dwi Martha Jaya?
BRI, BRI Syariah, Bank Central Asia Tbk, Bank Artha Graha, Bank Sinarmas
3. Apakah customer dari CV Dwi Martha Jaya hanya sebatas bank-bank saja?
Lebih banyak bank-bank, selain itu ada beberapa rumah pribadi
4. Bagaimana proses untuk mendapatkan suatu proyek?
 - a. **Mendapat undangan untuk mengikuti sebuah tender**
 - b. **Diadakan sebuah rapat untuk diberikan penjelasan**
 - c. **Owner beserta tim menghadiri rapat tersebut**
 - d. **Dalam rapat tersebut juga diberikan rincian pekerjaannya**
 - e. **Tiap-tiap peserta tender mengisi harga dari tiap-tiap spesifikasi**
 - f. **Setelah itu owner memasukkan sejumlah uang ke dalam amplop tertutup sebesar total harga rincian dari spesifikasi yang diberikan klien**
 - g. **Saat itu juga klien membuka isi amplop dari masing-masing peserta tender secara terbuka sehingga masing-masing peserta tender mengetahui jumlah dari para peserta lainnya**
 - h. **Dipilih 3 harga terendah**
 - i. **Lalu dipilih salah satu dibandingkan antara harga dengan spesifikasi yang kualitasnya baik**
5. Klasifikasi / pertimbangan seperti apa yang menentukan pemenang sebuah tender ?
Selain dari hal harga yang terendah?
 - a. **Pengalaman kerja**
 - b. **Metodologi pelaksanaan (urutan pekerjaan yang jelas)**
6. Atas dasar apakah CV Dwi Martha Jaya mendapatkan sebuah undangan tender?
Karena CV Dwi Martha Jaya sudah mengenal beberapa bank yang mengadakan lelang

7. Selain karena telah mengenal beberapa bank, dasar lain sehingga CV Dwi Martha Jaya mendapatkan sebuah undangan?

Tidak ada dasar lain

8. Jika sudah mengenal beberapa bank yang menjadi klien, bukankah ada peluang untuk melakukan suap sehingga dapat memenangkan tender?

Tidak pernah, karena walaupun sudah kenal, tetap mengikuti sistem tender yang ada

9. Apakah ada perencanaan yang dilakukan CV Dwi Martha Jaya sebelum melakukan pekerjaan? **Perusahaan membuat rencana pelaksanaan pekerjaan / barchart sebelum memulai pekerjaan dan diajukan kepada Konsultan Pengawas untuk persetujuan.**

10. Bagaimana sistem pendaftaran untuk mengikuti tender?

- a. **Membuat surat penawaran**
- b. **Proposal teknis**

11. Bagaimana sistem pembayaran suatu proyek?

Mengikuti cara pembayaran yang ditentukan oleh klien :

- a. **Pembayaran dilakukan secara sekaligus, setelah menyelesaikan sebuah proyek. Tetapi tetap dipotong 5% dari jumlah yang harus dibayarkan oleh klien.**
- b. **Pembayaran dilakukan secara bertahap / termin**

12. Bagaimana cara meminta pembayaran kepada pihak klien?

- a. **Melampirkan surat tagihan, kuitansi, dan faktur pajak**
- b. **Berita acara yang telah ditandatangani pihak pengawas, termasuk melampirkan foto-foto bangunan proyek yang telah dikerjakan**

13. Bagaimana cara untuk memotivasi pekerja agar kinerjanya semakin baik?

Perusahaan akan memberikan kenaikan gaji 10ribu – 20ribu tergantung dari penilaian perusahaan terhadap kinerja pekerja.

14. Bagaimana apabila ada penambahan harga / pengurangan harga dari yang telah tercantum di RKS sebelumnya?

Apabila harga yang tertera ada yang terlalu rendah, maka akan ditutupi dengan harga yang terlalu tinggi. Saling menutupi, sehingga tidak ada kerugian

15. Apakah CV Dwi Martha Jaya mengerjakan suatu proyek sesuai dengan RKS (Rencana Kerja dan Syarat)?

Wajib, kecuali ada kebijakan lain (pengurangan / penambahan) pekerjaan dari owner

16. Bagaimana menentukan harga dalam spek-spek yang diberikan klien?

Analisa harga satuan, dengan menggunakan rumus

17. Kendala apa saja yang biasanya menghambat kerja di lapangan?

a. Pengadaan material spesifik yang sulit didapatkan

b. Tenaga kurang memadai

c. Cuaca

d. Lokasi gudang yang jauh dari lokasi tempat produksi mebel

18. Siapakah yang handle kerja di lapangan tersebut?

Pelaksana pekerjaan / Pengawas pekerjaan (personil kantor)

19. Bagaimana apabila spesifikasi merk yang ditentukan oleh klien tidak ada di pasaran?

Bila ada spesifikasi yang ditentukan tidak ada di pasaran, sebelum menggantinya harus ada persetujuan terlebih dahulu dari klien

20. Apakah CV Dwi Martha Jaya pernah mengalami kekalahan? Mengapa?

Sering, karena harga yang ditawarkan CV Dwi Martha Jaya terlalu tinggi dibandingkan dengan peserta tender lainnya. Tetapi peserta tender yang menang dengan harga terendah tersebut, menggunakan spesifikasi yang kualitasnya rendah dengan harga yang rendah pula

21. Bagaimana perencanaan untuk memproduksi mebel?

Perusahaan harus mengajukan rancangan gambar produksi mebel ke Konsultan Pengawas untuk mendapatkan persetujuan

22. Apakah pernah melakukan penggantian spesifikasi yang tertera dalam RKS dalam hal jumlah maupun kualitas? Contohnya?

Pernah.

a. Penggantian besi dengan diameter yang lebih kecil, tetapi jumlahnya lebih banyak. Contohnya seharusnya memakai besi diameter 10cm dengan jumlah 4 biji, diganti dengan diameter 7cm dengan jumlah 6 biji.

b. Penggantian merk gypsum karena kekurangan 1 buah gypsum saja yang terakhir

23. Apakah pihak klien mengetahui hal-hal penggantian tersebut ?

a. Untuk penggantian diameter besi, tidak mengetahui karena tertutup saat dicor

b. Untuk penggantian merk gypsum, pernah ketahuan sekali, karena saat itu pihak klien mengadakan investigasi dadakan yang mengecek kualitas gypsum dengan meremasnya

24. Apakah konsumen pernah melakukan komplain?

Pernah

25. Bentuk-bentuk komplain dalam hal apa saja biasanya dilakukan?

Kerapian pekerjaan, finishing furniture

26. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban CV Dwi Martha Jaya?

Follow up, dengan pengiriman tukang spesialis untuk pembetulan complain

27. Berapa lama konsumen dapat meminta complain pada CV Dwi Martha Jaya? Terhitung setelah proyek selesai

Masa retensi / garansi, disesuaikan Surat Perintah Kerja (SPK) ada yang 1 bulan, ada yang 3 bulan

28. Bagaimana jika konsumen masih meminta komplain, setelah masa pertanggungjawaban yg ditetapkan habis?

Setelah masa garansi habis, apabila ada complain, akan dikenakan biaya, disesuaikan dengan complain. Karena ada yang disebut Berita Acara Serah Terima (BAST) dimana pihak kontraktor dan owner bersama-sama check list pekerjaan, apabila ada pekerjaan yg belum selesai atau kurang bagus, atau tidak diterima oleh pihak owner, maka BAST tidak akan ditandatangani owner. Tetapi apabila BAST sudah ditandatangani, dinyatakan pekerjaan itu sudah selesai dan bisa berfungsi dengan baik. Setelah tertanda tangannya BAST, dihitung maju antara 1 - 3 bulan untuk masa garansi

29. Apakah komplain-komplain dari konsumen dapat mempengaruhi citra perusahaan?

Alasannya?

Ya dapat mempengaruhi citra perusahaan, apabila komplain tidak ditangani dengan segera, akan membuat owner kecewa, dan akan menilai cara kerja karyawannya tidak bagus (after sales service)

30. Biasanya jika meminta pembayaran kepada pihak klien, total pembayaran dipotong 5%. Untuk apa 5% tersebut?

Dalam pembayaran termin ataupun sekaligus (100%), pemotongan 5%, bukan pemotongan, bahasanya, melainkan 5% itu ditahan untuk masa garansi. Jadi apabila pekerjaan sudah mencapai 100% seharusnya owner membayar 100%, tetapi tidak, mereka membayar 95% pada waktu pekerjaan sudah selesai 100%, sedangkan yang 5% ditahan sampai masa garansi/retensi selesai.

31. Setahu saya 5% tersebut untuk biaya pemeliharaan proyek, jika ada masalah komplain? **Benar**

32. Bagaimana jika komplain dari konsumen kurang dari 5%? Apakah sisa uangnya dikembalikan?

Bukan begitu, jadi 5% hanya uang jaminan pada masa garansi. tidak ada pengembalian, karena tidak ada pengurangan nilai kontrak.

33. Bagaimana jika complain dari customer lebih dari 5%? Apakah biaya yang kurang tersebut menjadi tanggung jawab CV Dwi Martha Jaya sepenuhnya?

Jadi 5% hanya uang jaminan pada masa garansi. tidak ada pengembalian, karena tidak ada pengurangan nilai kontrak. Jadi complain adalah hak owner dan kewajiban kontraktor untuk memperbaiki selama masa garansi

34. Adakah anggaran biaya yang disiapkan untuk menangani masalah complain customer? **Ada, disebut biaya lain-lain, biasanya sudah include pada pada rencana anggaran biaya (RAB) awal dan hal itu biasanya tidak disebutkan, kami substitusi dengan biaya lain**

35. Apakah pernah menolak complain dari customer karena alasan tertentu? Jika iya, sebutkan contoh + alasannya?

Iya, apabila yang dikomplain tidak ada pada scope pekerjaan kami atau ada force majeure (bencana alam), huru hara/ kerusuhan, dan sebelumnya semuanya sudah tertuang dalam Surat Perjanjian Kerja (SPK)

36. Dalam memproduksi mebel-mebel tersebut, apakah CV Dwi Martha Jaya memproduksi sendiri ?

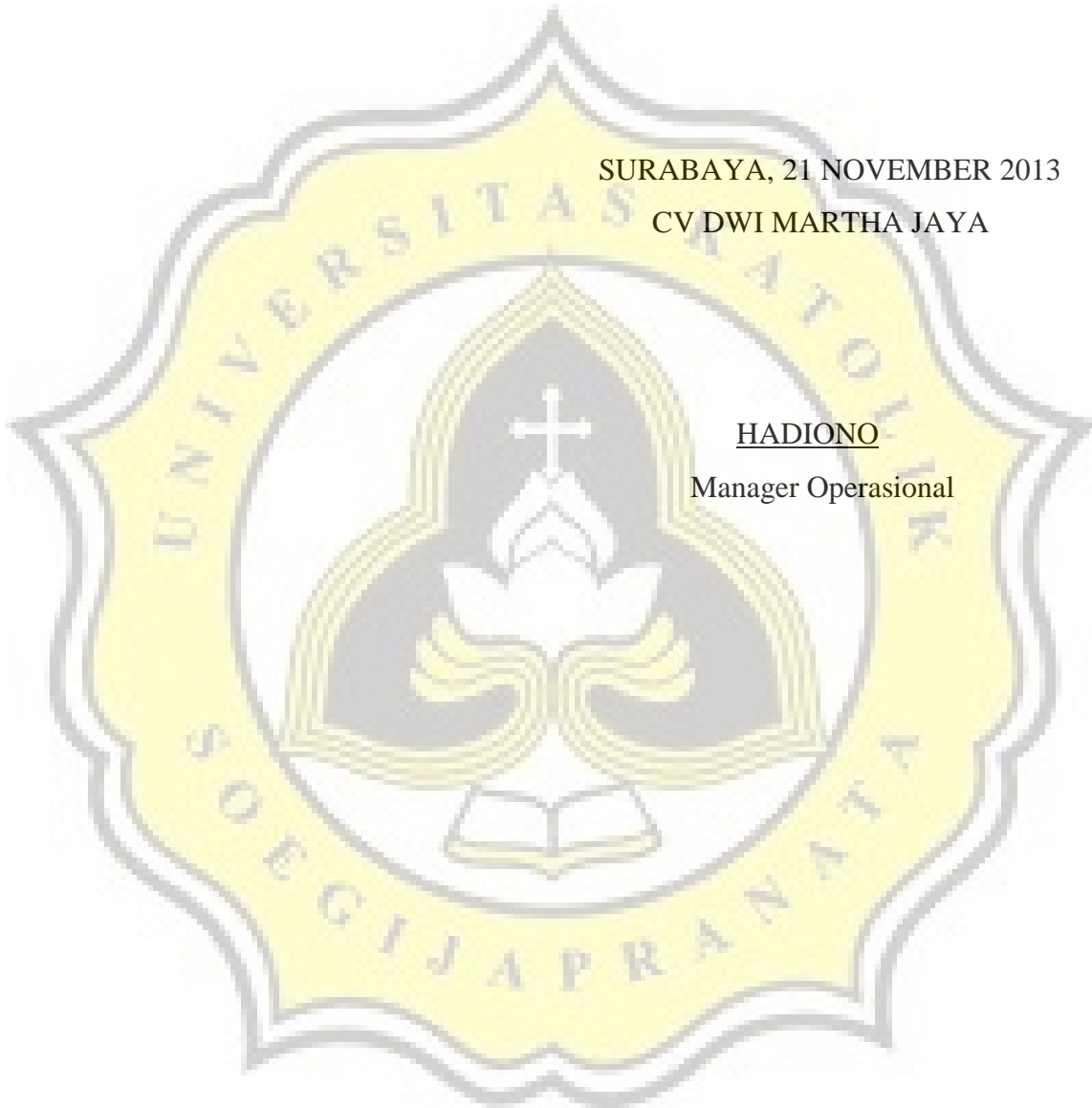
Iya, memproduksi sendiri

SURABAYA, 21 NOVEMBER 2013

CV DWI MARTHA JAYA

HADIONO

Manager Operasional



WAWANCARA TAMBAHAN (LAMPIRAN 4)

1. Siapakah yang bertanggung jawab dalam menyiapkan para pekerja (tukang) dalam sebuah proyek?

Mandor yang berperan sebagai pelaksana pekerja, selain itu juga lewat kenalan sesama pekerja. Di mana hubungan sesama pekerja yang baru dengan yang lama cepat terjalin.

2. Apakah mandor memiliki prosedur dalam merekrut para pekerja (tukang) baru?

Ya, harus memiliki skill tertentu (tukang spesialis cat, tukang pasang bata, tukang pasang keramik, tukang plafon , dll) serta mempunyai karakter tertentu (jujur, hardworking).

3. Bagaimana perencanaan mengenai jumlah pekerja yang diterjunkan ke lokasi?

Perusahaan akan menerjunkan pekerja tergantung dari pekerja yang dibutuhkan pada tiap-tiap lokasi proyek.

4. Apa yang dilakukan oleh perusahaan apabila ada pekerja yang melakukan kesalahan saat pembangunan sebuah proyek?

Segera memberi perintah mandor untuk mengganti pekerja tersebut.

5. Apakah ada CV Dwi Martha Jaya membuat *check list* untuk pekerjaan apa saja yang telah dikerjakan oleh seorang pekerja?

Tidak ada pembuatan *check list* untuk setiap pekerjaan yang telah dilakukan oleh seorang pekerja (tukang), karena seorang pekerja (tukang) cenderung tidak terlalu formal, berbeda dengan karyawan yang bekerja di kantor yang lebih cenderung formal.

6. Seberapa sering koordinator proyek melakukan pemantauan ke sebuah proyek?

Seminggu sekali / 2 minggu sekali / sebulan sekali (tergantung banyaknya proyek yang dipegang oleh koordinator), dikarenakan di lapangan sudah ada pengawas dan pelaksana (site manager) serta logistik, yang mana mereka semua merupakan bawahan dari coordinator proyek.

7. Apakah perusahaan memberitahukan deadline penyelesaian proyek kepada pekerja?

Tidak ada pemberitahuan secara lisan kepada pekerja mengenai deadline penyelesaian proyek.

8. Bagaimana pengendalian yang dilakukan perusahaan selama pekerjaan proyek berlangsung?

Dengan menyerahkan foto-foto selama pekerjaan berlangsung dalam rangkap 4 yang diserahkan kepada Konsultan Pengawas.

9. Apakah yang dilakukan oleh koordinator proyek apabila para pekerja melakukan kesalahan / kekurangan tersebut?

Cross check dengan yg di lapangan, kenapa bisa terjadi, ambil keputusan untuk memperbaiki kesalahan. Selain itu juga menugaskan mandor untuk mengganti pekerja yang melakukan kesalahan tersebut.

10. Berapa jam kah waktu yang diberikan kepada para pekerja dalam sehari?

Kira-kira 10 jam per hari.

11. Apakah CV Dwi Martha Jaya memberlakukan sistem lembur? Jika memberlakukan, maksimal berapa jam lembur?

Ya, jam lembur max 5 jam.

12. Sistem lembur diberlakukan dalam hal apa saja? Memenuhi target penyelesaian / memperbaiki komplain konsumen?

Memenuhi target penyelesaian dan memperbaiki komplain konsumen.

13. Siapakah yang bertugas dalam mengevaluasi produksi mebel dari awal sampai akhir?

Pengawas / *quality control*.

14. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproduksi sebuah mebel?

Perusahaan melakukan pembuatan mebel selama 1 minggu – 4 minggu, tergantung dari tingkat kesulitannya. Tapi jika ada mebel yang cacat dan harus diperbaiki, maka penyelesaian mebel akan mengalami keterlambatan.

15. Siapakah yang bertugas dalam pemesanan bahan material yang digunakan dalam produksi mebel?

Permintaan dari pekerja di akomodir oleh bagian logistik.

16. Apakah pemesanan bahan material yang dibutuhkan sudah terjadwal dengan baik sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam proses produksi?

Ya, pemesanan bahan material sudah terjadwal dengan baik.

17. Apakah pernah terjadi keterlambatan dalam pengiriman bahan material?

Apakah hal tersebut mempengaruhi waktu proses produksi yang telah ditentukan?

Ya, pernah terjadi keterlambatan dalam pengiriman bahan material sehingga menghambat waktu produksi yang telah ditentukan.

18. Bagaimana bisa perusahaan mengirimkan mebel cacat ke konsumen?

Karena kurang telitnya bagian *quality control* untuk melakukan pengecekan terhadap mebel dalam proses produksi. Selain itu juga tidak adanya pengecekan yang dilakukan QC dalam penataan mebel di dalam truk.

19. Bagaimana penanganan atas produk yang rusak atau cacat yang terjadi selama proses produksi?

Diperbaiki / disempurnakan.

20. Bagaimana pelaksanaan sistem pengendalian untuk meminimalisir produk yang rusak atau yang cacat?

Tukang yg handal, pengawas yg cerdas , serta *quality control officer* yg teliti.

21. Dampak seperti apa yang mempengaruhi citra perusahaan dan kepercayaan konsumen yang menurun dengan adanya komplain konsumen tersebut?

Sebelumnya sempat memakai jasa CV Dwi Martha Jaya. Tetapi setelah adanya beberapa komplain, maka konsumen tidak lagi memakai jasa dari CV Dwi Martha Jaya.

22. Apa yang menyebabkan CV Dwi Martha Jaya sehingga tidak mendapat job / kalah dalam sebuah tender?

Sebelum mengikuti sebuah tender, masing-masing calon peserta yang akan mengikuti tender tersebut, akan masuk dalam berita acara, bagaimana kinerja perusahaan tersebut dari tahun ke tahun dalam sebuah grafik. Dengan adanya masalah komplain konsumen dari CV Dwi Martha Jaya menyebabkan grafik kinerja perusahaan menurun, sehingga CV Dwi Martha Jaya tidak mendapat job / kalah dalam sebuah tender.

23. Apabila ada komplain konsumen apakah akan mempengaruhi pekerjaan pada proyek lainnya?

Iya, akan mempengaruhi pekerjaan pada proyek lainnya. Karena untuk memperbaiki masalah komplain, maka beberapa pekerja harus diturunkan. Di mana beberapa pekerja tersebut ada yang diambil dari pembangunan proyek yang sedang berlangsung lainnya. Oleh karena itu dalam pembangunan proyek lain pun ikut terhambat yang mempengaruhi jadwal penyelesaian sebuah proyek (rugi waktu). Berdampak pula pada kesempatan untuk mendapatkan proyek baru karena harus memperbaiki masalah komplain yang ada terlebih dahulu.

SURABAYA, 21 NOVEMBER 2013

CV DWI MARTHA JAYA

HADIONO

Manager Operasional

BENTUK KOMPLAIN & PENYEBABNYA (LAMPIRAN 5)

1) Lemari Arsip

No.	Komplain	Penyebab
1.	Pertemuan pintu tidak rata	Kesalahan dalam pemasangan engsel

2) Meja

No.	Komplain	Penyebab
1.	Finishing tidak rapi	Kurang telitinya bagian <i>quality control</i>
2.	Kaca untuk meja yang terlalu panjang	Pekerja yang salah dalam pemotongan ukuran kacanya
3.	Bekas lubang kabel yang belum ditambal	Kesalahan dalam penentuan titik kabel
4.	<i>Stainless steel</i> terdapat goresan-goresan	Pada saat pengiriman tidak di <i>packing</i>
5.	Pintu meja yang tidak sesuai dan tidak bisa ditutup	Kurang telitinya bagian <i>quality control</i>

3) Pintu

1.	Handle pintu yang belum dipasang	Handle pintu mengalami kerusakan saat pengiriman
2.	Cat yang terkelupas	Kesalahan pemasangan pintu yang tidak pas

4) Lantai

No.	Komplain	Penyebab
1.	Pemasangan <i>step nosing</i>	Pekerja yang kurang rapi dalam pemasangan

	(karet) tidak rapi dan lem perekat yang tidak rata	<i>step nosing</i>
2.	Keramik lantai yang pecah	Terbentur pada saat memasukkan brankas
3.	Keramik lantai yang belum dipasang	Keramik yang dipotong pekerja, belum selesai dipotong

5) Lampu

No.	Komplain	Penyebab
1.	Pemasangan lampu yang keluar dari lubangnya	Kawat pengikatnya tidak dipasang
2.	Pemasangan lampu yang tidak sesuai dengan lubang plafonnya	Pekerja yang salah dalam melubangi plafon

6) Kaca

No.	Komplain	Penyebab
1.	Kaca jendela yang pecah	Pekerja yang memasang kurang hati-hati
2.	Kaca depan bangunan yang pecah	Pemasangan kurang pas, sehingga saat hujan dan angin keras, kaca terlepas dan pecah

7) Dinding

No.	Komplain	Penyebab
1.	Dinding yang belum dicat	Pekerja yang lupa untuk mengecat ulang
2.	Dinding yang belum dipleset dan belum dicat	Pekerja yang kesulitan dalam proses pemplesteran
3.	Kerapian partisi setelah	Pekerja yang belum memperbaiki setelah

	bongkaran listrik	perbaiki listrik
4.	Cat dinding yang mengelupas	Pekerja yang membawa tangga tidak sengaja mengenai dinding
5.	Dinding tetangga yang bocor	Dalam pembuatan bak kamar mandi proyek, tidak dilapisi dengan gypsum
6.	Pengecatan dinding yang tidak rapi	Pekerja yang kurang teliti dalam pengecatan

8) Bangunan tampak luar

No.	Komplain	Penyebab
1.	Bangunan tampak luar yang belum ditambal	Kesulitan dalam mencari material yang sama

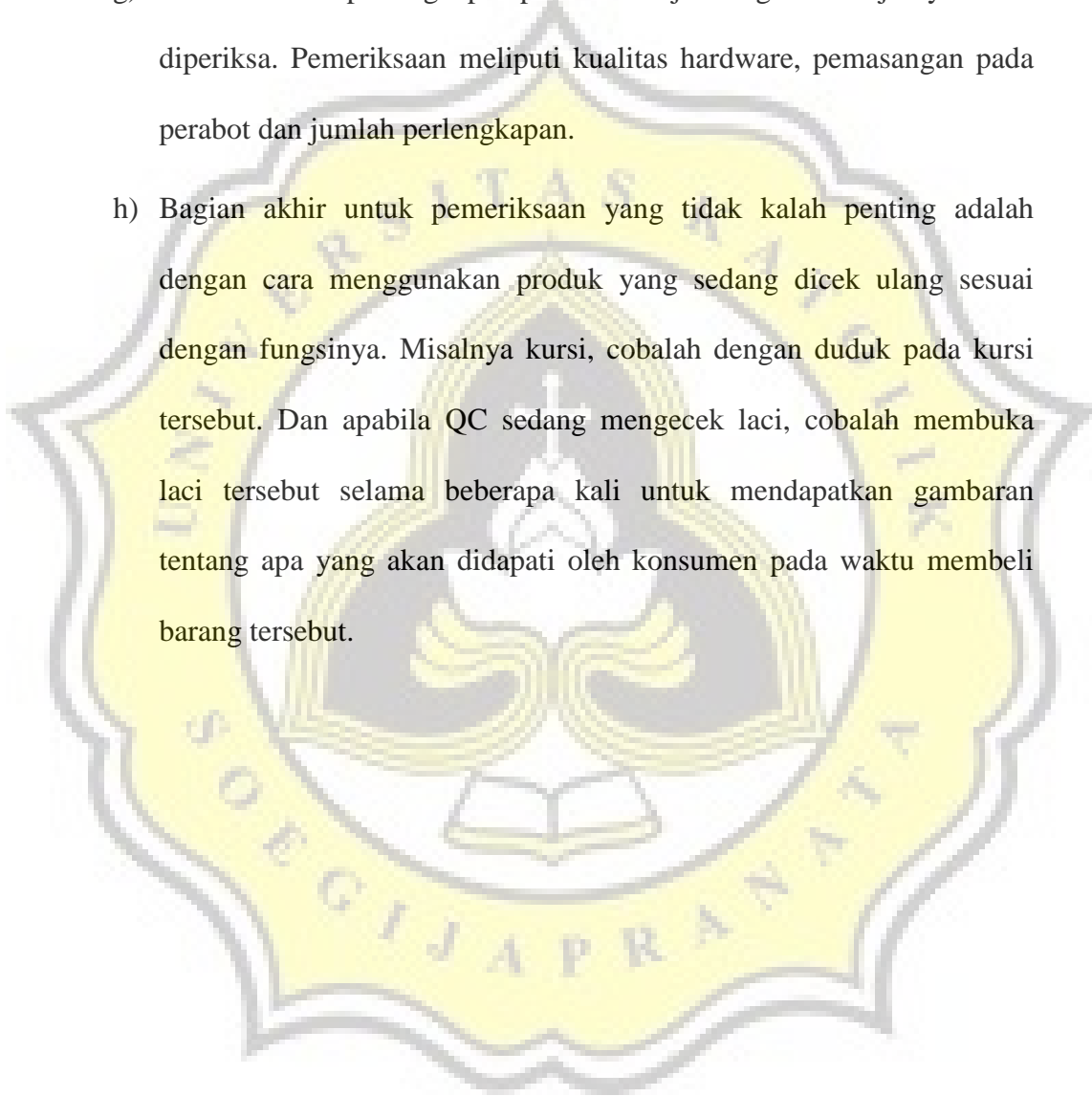
9) Atap

No.	Komplain	Penyebab
1.	Plafon bekas lubang AC belum diperbaiki	Pekerja masih menunggu instalasi AC
2.	Plafon yang belum ditambal	Setelah pembongkaran oleh orang listrik, belum diperbaiki kembali
3.	Warna list plafonnya berbeda	Kesulitan dalam mencari list plafon yang sama
4.	Atap ambruk	Terkena bocoran saat hujan deras, karena pemasangan genteng yang tidak sesuai
5.	Atap bocor	Pemasangan genteng yang tidak sesuai

Isi dari buku panduan QC adalah sebagai berikut :

- a) Pastikan bahwa QC sudah memiliki dokumentasi lengkap tentang produk yang akan diproduksi. Dokumen tersebut harus meliputi paling tidak spesifikasi produk, *order quantity*, dan aturan dasar pengecekan.
- b) Peralatan QC harus tersedia dan bekerja dengan baik misalnya meteran/kaliper, MC meter, obeng (jika perlu), contoh warna dan lainnya.
- c) Pemeriksaan sebaiknya dilakukan secara global dahulu berawal dari bahan-bahan dan jumlah yang tersedia apakah telah mencukupi kebutuhan.
- d) Pemeriksaan tentang kualitas penggunaan material utama pada perabot. Misalnya material utama adalah kayu solid, periksa apakah benar bahwa bahan yang dipakai adalah kayu solid? Bukan material yang lain? Periksa apakah jenis kayu yang digunakan sesuai dengan spesifikasi. Maka dengan kata lain memahami jenis kayu yang digunakan adalah pengetahuan paling dasar yang harus diketahui oleh QC di lini produksi manapun. QC harus mengerti bagaimana memahami produk dan spesifikasinya.
- e) Kualitas pengerjaan sebagai bagian lain yang harus diperiksa. Cek kualitas pengerjaan mesin dan perakitannya, dan periksa pula kualitas penyetelan pintu dan laci (bila ada).

- f) Periksa kualitas dan jenis finishing yang digunakan. Pastikan bahwa finishing sesuai dengan spek dan kualitasnya sesuai dengan standar yang telah disepakati bersama terutama warna finishing.
- g) Hardware atau perlengkapan perabot menjadi bagian selanjutnya untuk diperiksa. Pemeriksaan meliputi kualitas hardware, pemasangan pada perabot dan jumlah perlengkapan.
- h) Bagian akhir untuk pemeriksaan yang tidak kalah penting adalah dengan cara menggunakan produk yang sedang dicek ulang sesuai dengan fungsinya. Misalnya kursi, cobalah dengan duduk pada kursi tersebut. Dan apabila QC sedang mengecek laci, cobalah membuka laci tersebut selama beberapa kali untuk mendapatkan gambaran tentang apa yang akan didapati oleh konsumen pada waktu membeli barang tersebut.



Alur proses produksi mebel yang harus dilakukan QC untuk melakukan pengecekan sebagai berikut :

