Materi Seminar Nasional Karsa Nusantara I Tahun 2024 (Karsa Nusantara 2024)

Budaya Mutu Dalam Dunia Konstruksi dan Keteknik Sipilan

Siswoyo*[1]

[1,] Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia
Email: [1]siswoyo60@uwks.ac.id
*Penulis Korespondensi

Abstrak

Budaya mutu dalam industri konstruksi dan ketekniksipilan berperan penting dalam memastikan proyek berjalan sesuai standar kualitas, tepat waktu, dan efisien dalam biaya. Budaya mutu mencakup nilai, keyakinan, dan norma yang diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendorong peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Prinsip-prinsip budaya mutu dalam konstruksi meliputi fokus pada pelanggan, kepemimpinan yang kuat, keterlibatan karyawan, pendekatan berbasis proses, serta pengambilan keputusan berbasis data. Penerapan budaya mutu memberikan berbagai manfaat, termasuk peningkatan kualitas proyek, efisiensi biaya, peningkatan reputasi perusahaan, dan peningkatan moral karyawan. Beberapa strategi implementasi mencakup inspeksi rutin, penerapan sistem manajemen mutu seperti ISO 9001, pelatihan karyawan, serta penggunaan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi kerja. Tools manajemen mutu seperti ISO, TQM (Total Quality Management), dan Six Sigma (DMAIC) juga digunakan untuk memastikan standar kualitas yang tinggi. Kesimpulannya, budaya mutu merupakan faktor kunci dalam keberhasilan industri konstruksi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip budaya mutu, perusahaan dapat meningkatkan daya saing, memberikan nilai tambah bagi pelanggan, serta menciptakan proyek yang lebih berkualitas, aman, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Budaya Mutu, Industri Konstruksi, ISO 9001, Six Sigma (DMAIC), Total Quality Management (TQM)

Abstract

Quality culture plays a crucial role in ensuring that projects in the construction and civil engineering industry meet quality standards, are completed on time, and remain cost-efficient. It encompasses the values, beliefs, and norms applied within an organization to drive continuous quality improvement. The principles of quality culture in construction include customer focus, strong leadership, employee involvement, a process-based approach, and data-driven decision-making. The implementation of a quality culture offers various benefits, including improved project quality, cost efficiency, enhanced company reputation, and increased employee morale. Several implementation strategies include regular inspections, the application of quality management systems such as ISO 9001, employee training, and the use of modern technology to enhance work efficiency. Quality management tools such as ISO, TQM (Total Quality Management), and Six Sigma (DMAIC) are also utilized to ensure high-quality standards. In conclusion, quality culture is a key factor in the success of the construction industry. By adopting quality culture principles, companies can enhance their competitiveness, add value for customers, and deliver projects that are of higher quality, safer, and more sustainable.

***Keywords**: Construction Industry, ISO 9001, Quality Culture, Six Sigma (DMAIC), Total Quality Management (TQM)*


Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
SEMINAR NASIONAL FAKULTAS TEKNIK 2024
Membangun Budaya Mutu:
Strategi untuk Peningkatan kinerja Organisasi
BUDAYA MUTU
DALAM DUNIA KONSTRUKSI DAN KETEKNIKSIPILAN
Dr. Ir. Siswoyo, MT.
SURABAYA, 20 JUNI 2024


BUDAYA MUTU

PERTANYAAN?

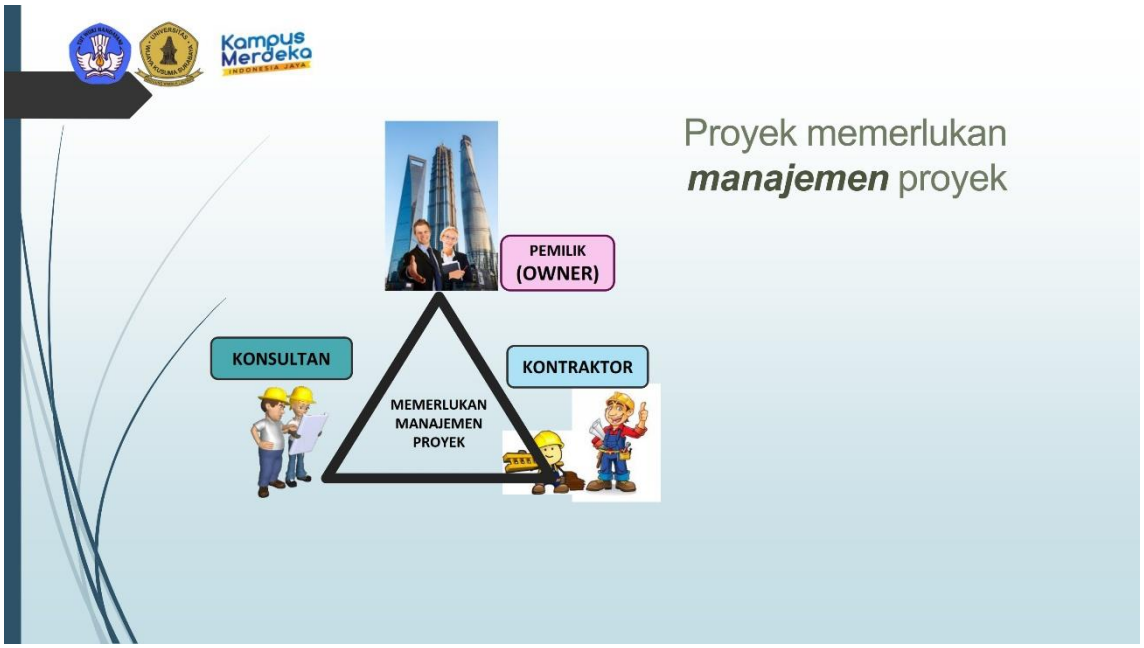
1. Apakah yang dimaksud dengan mutu?
2. Apakah anda sudah mengenal mutu?
3. Seberapa jauh anda mengenal mutu?

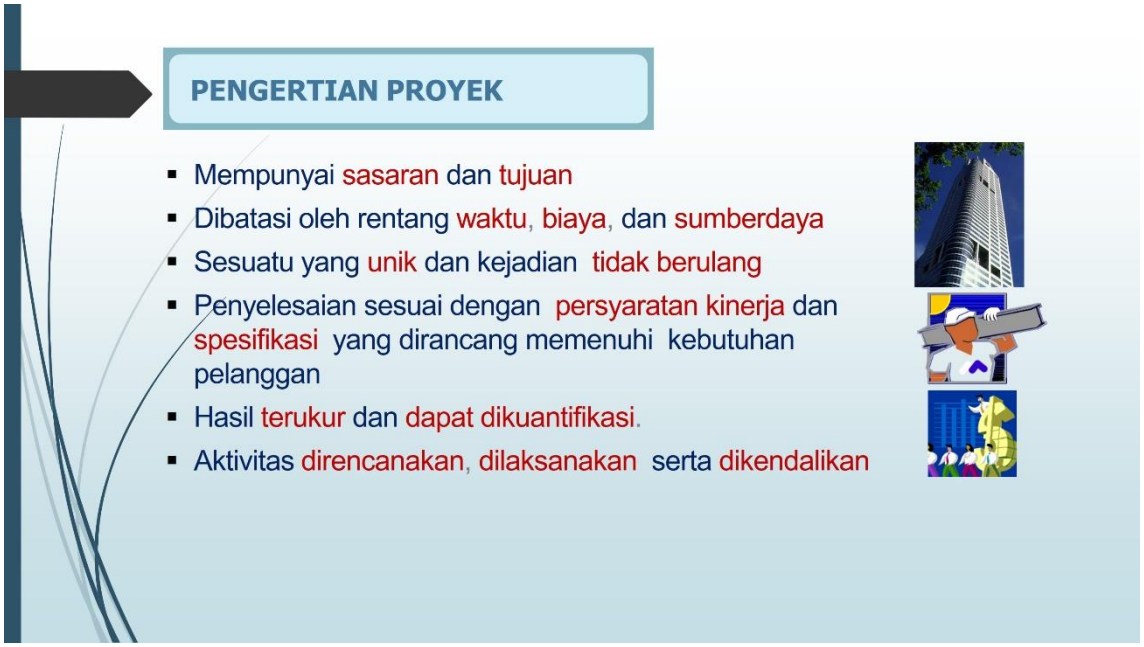
Mengapa Kita harus mengenali Mutu Konstruksi?

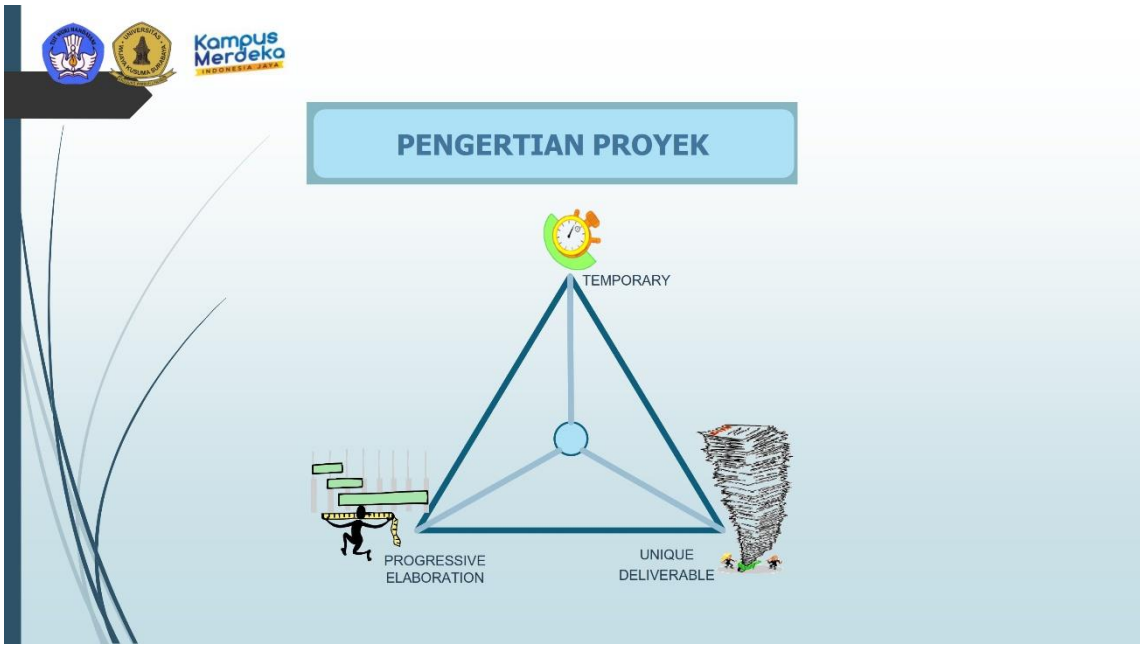
Dasar hukum

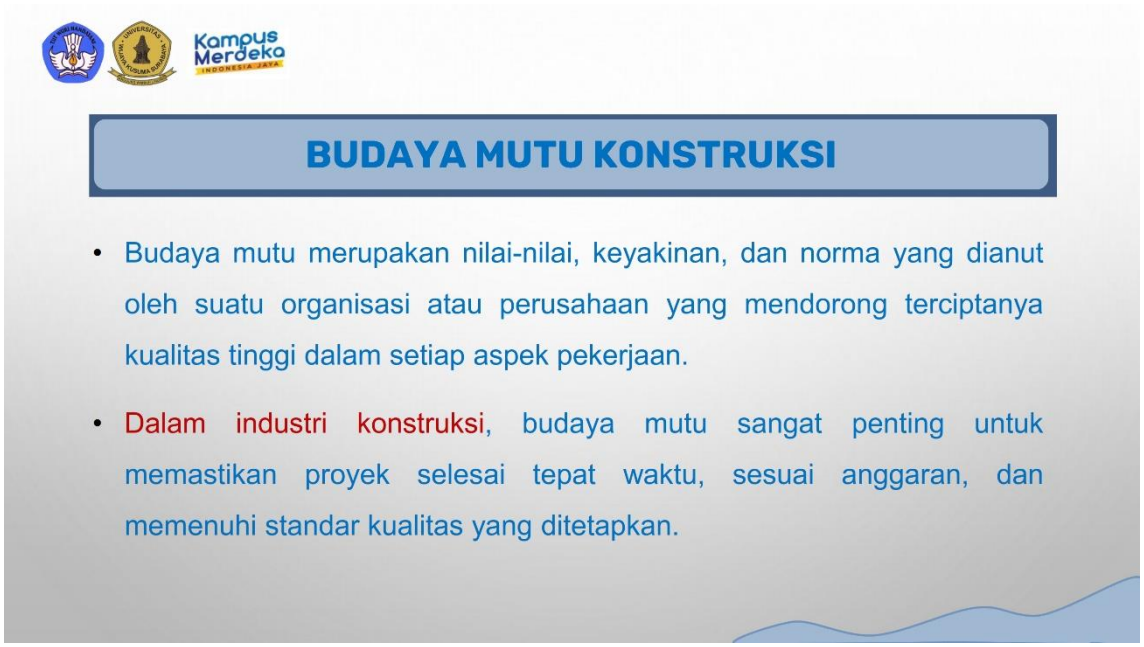
- UNDANG-UNDANG NO. 2 TAHUN 2017 TENTANG JASA KONSTRUKSI
- UNDANG-UNDANG SEKTOR TERKAIT
- PERATURAN PEMERINTAH NO. 29 TAHUN 2000 TENTANG PENYELENGGARAAN JASA KONSTRUKSI
  - PERATURAN PRESIDEN NO.4 TAHUN 2015 TENTANG PERUBAHAN KEEMPAT PERPRES 54 TAHUN 2010 TENTANG PENGADAAN BARANG DAN JASA PEMERINTAH
  - PERATURAN PRESIDEN NO 16 TAHUN 2018 TENTANG JASA PENGADAAN BARANG PEMERINTAH.....




Kampus Merdeka
INDONESIA JAYA
Proyek memerlukan
manajemen proyek
PEMILIK
(OWNER)
KONSULTAN
KONTRAKTOR
MEMERLUKAN
MANAJEMEN
PROYEK

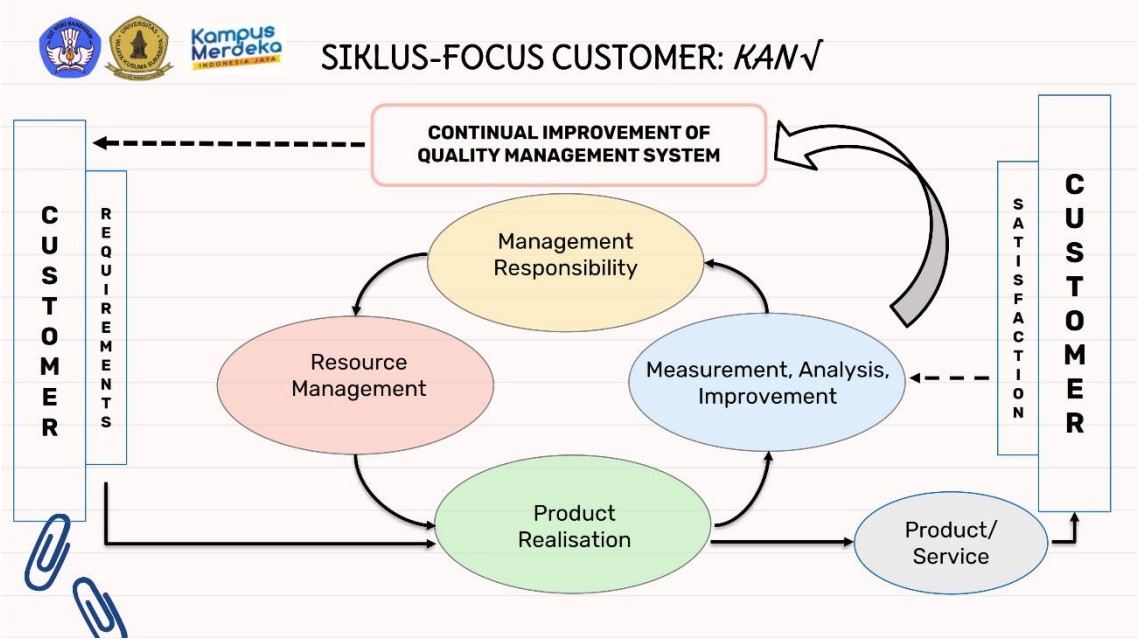

PENGERTIAN PROYEK
Mempunyai sasaran dan tujuan
Dibatasi oleh rentang waktu, biaya, dan sumberdaya
Sesuatu yang unik dan kejadian tidak berulang
Penyelesaian sesuai dengan persyaratan kinerja dan spesifikasi yang dirancang memenuhi kebutuhan pelanggan
Hasil terukur dan dapat dikuantifikasi.
Aktivitas direncanakan, dilaksanakan serta dikendalikan

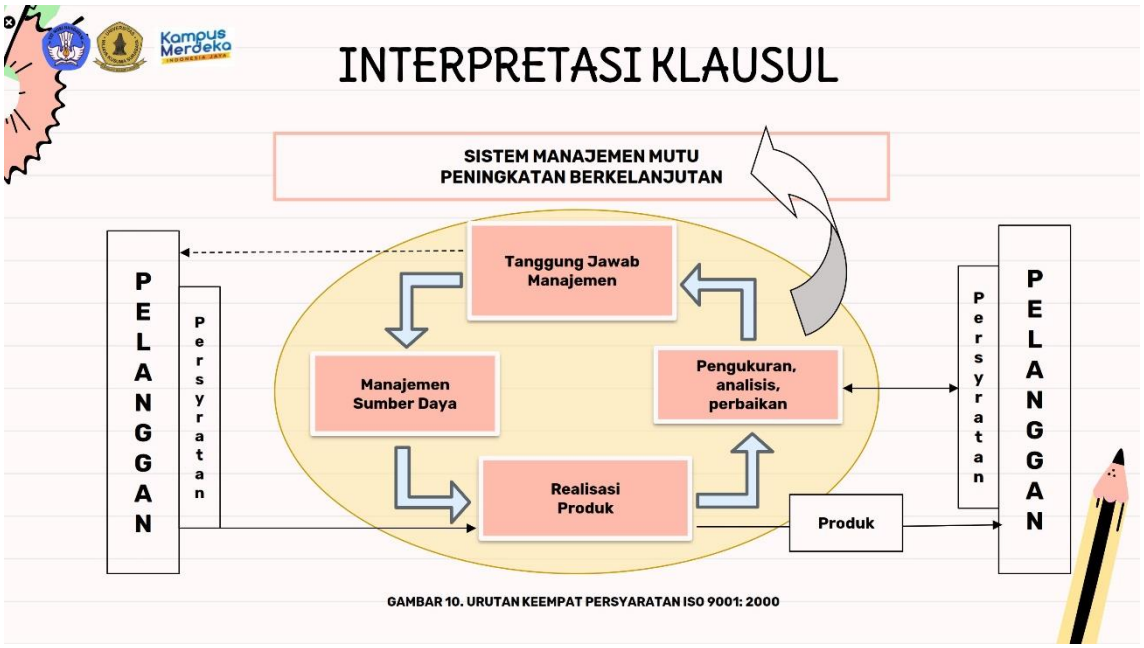

Kampus Merdeka
PENGERTIAN PROYEK
TEMPORARY
PROGRESSIVE ELABORATION
UNIQUE DELIVERABLE


Kampus Merdeka
BUDAYA MUTU KONSTRUKSI
• Budaya mutu merupakan nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang dianut oleh suatu organisasi atau perusahaan yang mendorong terciptanya kualitas tinggi dalam setiap aspek pekerjaan.
• Dalam industri konstruksi, budaya mutu sangat penting untuk memastikan proyek selesai tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

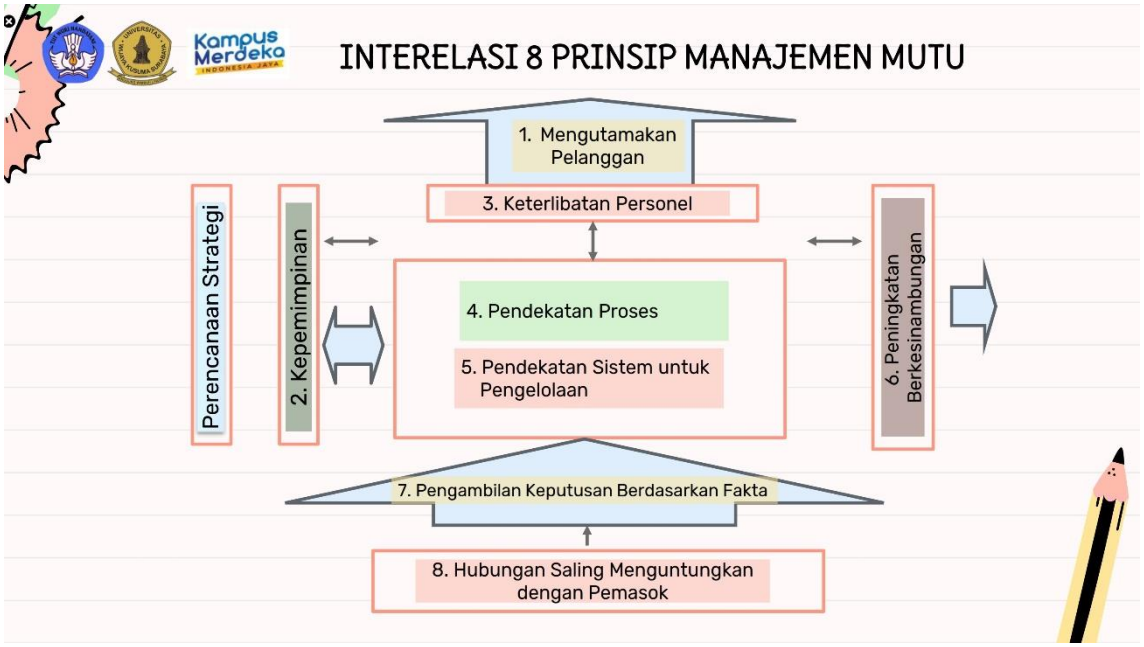
PRINSIP-PRINSIP BUDAYA MUTU dalam KONSTRUKSI

1. **Fokus pada Pelanggan:** Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama.
   Setiap keputusan dan tindakan harus diarahkan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.
2. **Kepemimpinan yang Kuat:** Pimpinan harus menjadi teladan dalam menerapkan budaya mutu dan memberikan dukungan penuh kepada tim.
3. **Keterlibatan Karyawan:** Setiap karyawan harus merasa memiliki tanggung jawab terhadap kualitas pekerjaan dan didorong untuk memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu.
4. **Pendekatan Proses:** Setiap pekerjaan harus dilihat sebagai suatu proses yang dapat diukur, dianalisis, dan ditingkatkan secara terus-menerus.
5. **Peningkatan Berkelanjutan:** Perusahaan harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan.
6. **Pengambilan Keputusan Berbasis Fakta:** Keputusan harus didasarkan pada data dan informasi yang akurat dan relevan.
7. **Kerjasama yang Saling Menguntungkan:** Perusahaan harus membangun hubungan yang baik dengan pemasok, subkontraktor, dan pihak terkait lainnya untuk mencapai tujuan bersama.





GAMBAR 10. URUTAN KEEMPAT PERSYARATAN ISO 9001: 2000



Manfaat Penerapan Budaya Mutu dalam Konstruksi:

1. **Peningkatan Kualitas Proyek**: Proyek yang dikerjakan dengan budaya mutu yang baik akan menghasilkan bangunan yang lebih berkualitas, tahan lama, dan aman.
2. **Efisiensi Biaya:** Dengan mengurangi kesalahan dan pemborosan, budaya mutu dapat membantu menghemat biaya proyek.
3. **Reputasi yang Lebih Baik:** Perusahaan yang dikenal memiliki budaya mutu yang baik akan lebih dipercaya oleh pelanggan dan mitra bisnis.
4. **Peningkatan Moral Karyawan:** Karyawan yang bekerja di lingkungan yang menghargai kualitas akan lebih termotivasi dan produktif.

Manfaat ISO 9001:2015

- Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan
- Jaminan Kualitas Produk dan Proses
- Meningkatkan Citra Positif Organisasi
- Meningkatkan Produktivitas Organisasi
- Meningkatkan Efektivitas Berbasis Risiko
- Meningkatkan Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok
- Meningkatkan Komunikasi Internal
- Sistem Terdokumentasi
- Media Pelatihan dan Pengembangan
- Meningkatkan Motivasi, Moral dan Kinerja Karyawan

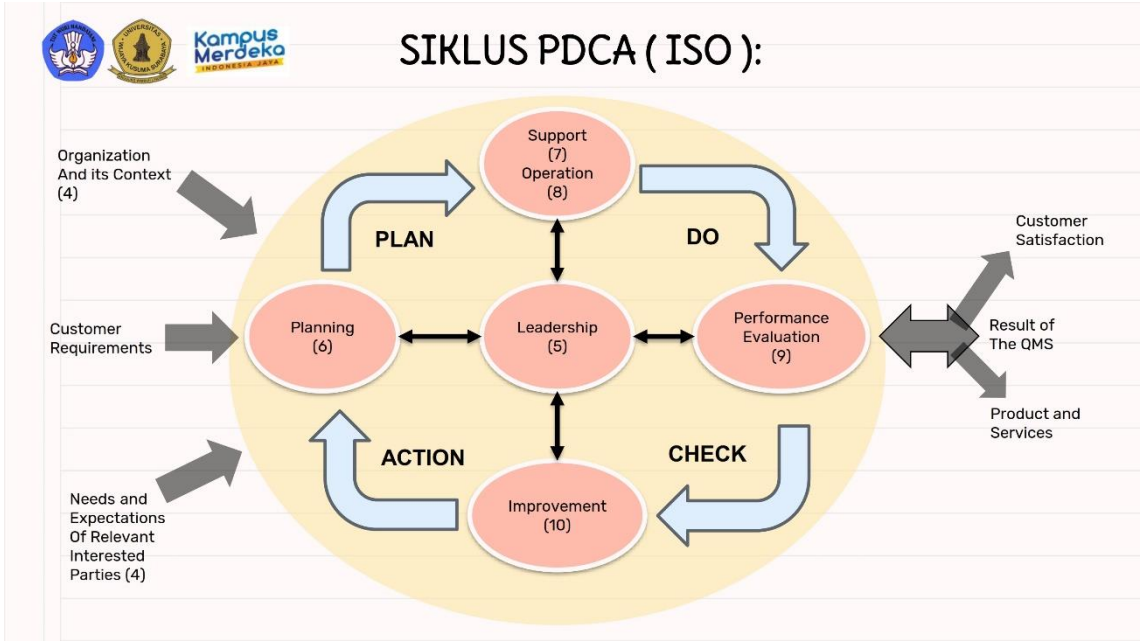
Contoh Penerapan Budaya Mutu dalam Konstruksi

1. Melakukan inspeksi dan pengujian secara rutin untuk memastikan kualitas material dan pekerjaan.
2. Menerapkan sistem manajemen mutu yang efektif, seperti ISO 9001.
3. Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.
4. Menggunakan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan.
5. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan dan pihak terkait lainnya untuk memastikan semua kebutuhan terpenuhi.

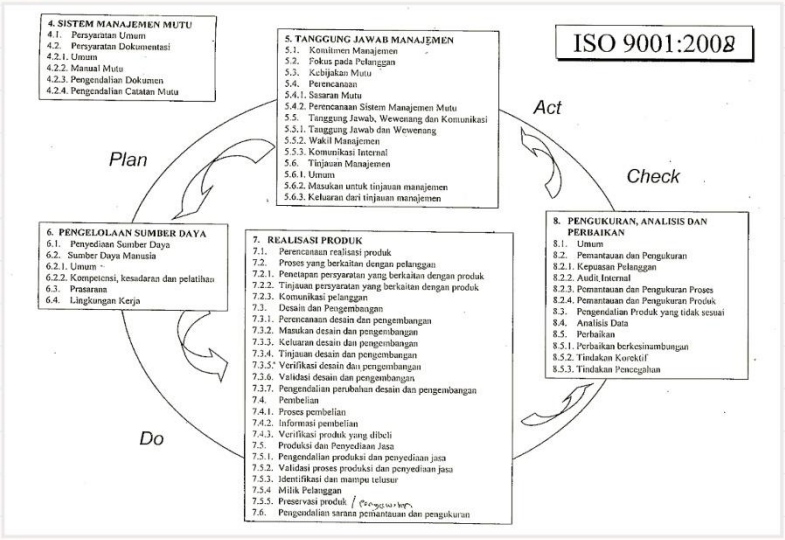
TOOLS MANAGEMENT

- ISO
- TQM
- 6-SIGMA (DMAIC)


Quality Management Principles
Customer Focus
1
Leadership
2
Engagement of People
3
Process Approach
4
Improvement
5
Evidence-Based Decision Making
6
Relationship Management
7
Quality Management Principles


SIKLUS PDCA (ISO):
Organization And its Context (4)
Support (7)
Operation (8)
PLAN
DO
Customer Satisfaction
Customer Requirements
Planning (6)
Leadership (5)
Performance Evaluation (9)
Result of The QMS
Product and Services
ACTION
CHECK
Needs and Expectations Of Relevant Interested Parties (4)
Improvement (10)

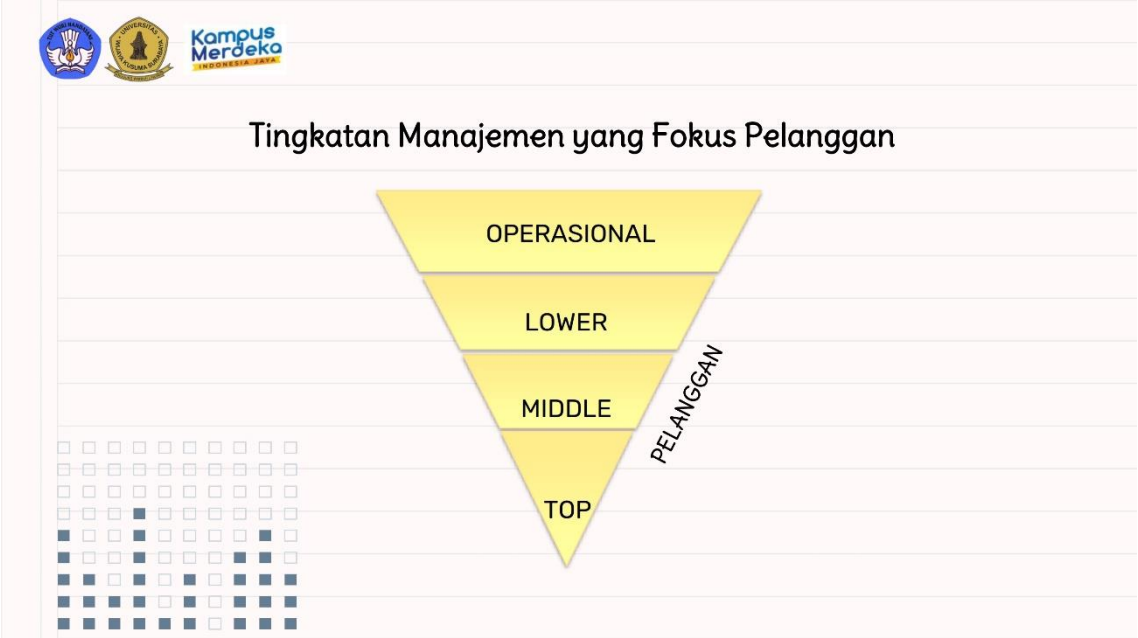
KLAUSAL ISO 9001-2008:



PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN MUTU ISO:

1. FOKUS PELANGGAN

- Pelanggan adalah kunci utama untuk meraih keuntungan.
- Kelangsungan hidup perusahaan/organisasi sangan ditentukan bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi.
- Organisasi harus memahami keinginan pelanggan saat ini dan masa yang akan datang.
- Bahwa organisasi dari semua tingkat manajer langsung terlibat dalam mengenal, bertemu, dan melayani pelanggan.



MANFAAT YANG DIPEROLEH :

- Meningkatnya keuntungan dan mendapat perolehan pangsa pasar yang cepat.
- Meningkatnya penggunaan sumber daya organisasi yang efektif untuk mempertinggi kepuasan pelanggan
- Meningkatnya loyalitas pelanggan

Penerapan yang dilakukan :

- Menyelidiki dan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan
- Memastikan bahwa organisasi berhubungan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan organisasi secara keseluruhan.
- Menyeleraskan pendekatan dalam memuaskan pelanggan dan pihak yang berkepentingan serta mengambil tindakan atas hasil yang didapatkan.
- Memastikan keseimbangan antara kepuasan pelanggan dengan pihak lain yang berkepentingan, seperti pemilik, karyawan, pemasok, pemodal, masyarakat, dan negara.

2. KEPEMIMPINAN

PERBEDAAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN :

- Kepemimpinan berhubungan dengan *top line*, sedangkan manajemen berhubungan dengan *bottom line*.
- Kepemimpinan melaksanakan sesuatu yang tepat, manajemen melaksanakan sesuatu yang benar.
- Kepemimpinan menentukan apakah tangga disandarkan pada dinding yang tepat, manajemen berkaitan dengan efisiensi dalam pemanjatan tangga menuju keberhasilan.
- Kepemimpinan berkaitan dengan inovasi dan mendorong inisitatif, manajemen berkaitan dengan pengkopian dan status quo.
- Kepemimpinan berkaitan dengan "apa" dan "mengapa"

  Manajemen berkaitan dengan "bagaimana".
- Kepemimpinan berkaitan dengan kepercayaan terhadap manusia, manajemen berkaitan dengan sistem, pengendalian, prosedur, kebijakan, dan struktur.

Penerapan prinsip Kepemimpinan akan mengarah pada :

- Pertimbangan semua kebutuhan pihak terkait sebagai suatu kesatuan
- Menciptakan visi yang jelas untuk masa depan organisasi
- Menetapkan target, tujuan, atau sasaran yang menantang
- Menyediakan sumber daya dan pelatihan
- Kebebasan untuk bertindak dengan tanggung jawab dan akuntabilitas
- Menjadi contoh dalam hal kejujuran, moral, dan penciptaan budaya
- Penciptaan kepercayaan
- Menghilangkan kekhawatiran di antara sesama karyawan

MANFAAT PENERAPAN PRINSIP KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN :

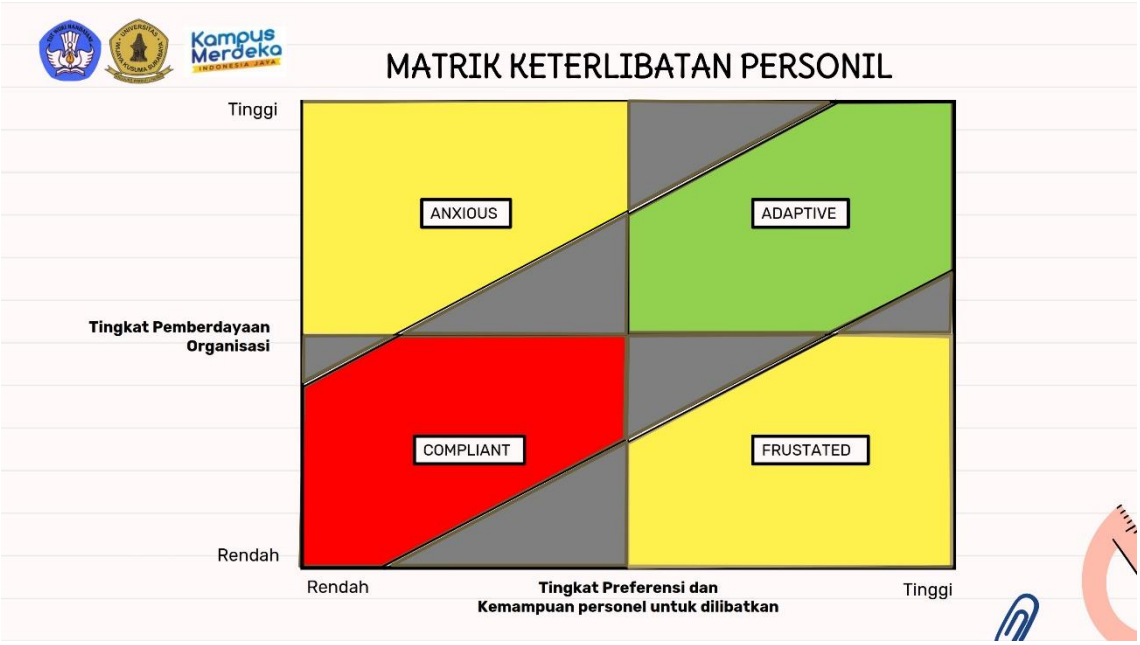
1. Karyawan akan paham dan termotivasi atas pentingnya tujuan dan sasaran organisasi
2. Pengevaluasian, koreksi, dan penerapan aktivitas dilakukan dalam satu kesatuan
3. Salah komunikasi (*miscommunication*) antar tingkatan pada organisasi dapat dikurangi
4. Pegawai dapat diandalkan kinerjanya
5. Timbulnya keinginan untuk berpartisipasi dan berkontribusi untuk perbaikan yang berkelanjutan.

3. KETERLIBATAN PERSONIL

- Personil pada semua tingkatan adalah modal utama perusahaan, dimana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi perusahaan.
- Keterlibatan dapat dilakukan dengan cara memampukan dan memberikan kesempatan kepada personil untuk merencanakan, menerapkan rencana, dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya atau kelompoknya.
- Keterlibatan personil secara menyeluruh, diharapkan akan menghasilkan rasa memiliki dan tanggung jawab dalam memecahkan masalah.
- Keterlibatan personil diharapkan dapat mendorong mereka dalam melihat peluang untuk peningkatan, kompensasi, pengetahuan, dan pengalaman.
- Keterlibatan personil dapat dilakukan dengan cara perekrutan SDM yang tepat, memberikan pelatihan, memberi tanggung jawab dan wewenang yang sesuai (***the right man ON THE RIGHT JOB***)

Keterlibatan personil dapat bermanfaat :

- **Bagi manajer:** merupakan proses untuk meningkatkan keandalan diri personil yang bersangkutan agar dipercaya dalam merencanakan dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan yang bersangkutan.
- **Bagi organisasi:** akan menimbulkan antuasiasme dan rasa bangga karena merasa menjadi bagian/memiliki perusahaan yang berfokus pada kreasi dan memberikan nilai bagi pelanggan.
- Tingkat pencapaiannya dipengaruhi oleh sejauh mana organisasi mengidentifikasikan sistem dan prosedur yang ada, juga tingkat preferensi dan kemampuan karyawan berkenaan dengan seberapa nyaman karyawan mampu dan bermotivasi dalam mengambil inisiatif dan tindakan tanpa prosedur yang ketat.



4. PENDEKATAN PROSES

Proses dalam ISO 9000:2000 didefinisikan sebagai: kumpulan aktivitas yang saling berhubungan/mempengaruhi, di mana berubahnya input (material, persyaratan, peralatan, instruksi), menjadi output (barang, jasa).

Adanya penambahan nilai dari input, dapat digolongkan menjadi empat bentuk :

- Perubahan fisik (konstruksi, jasa kesehatan, manufaktur)
- Lokasi (penggudangan, transportasi)
- Transaksi (bank, asuransi, ritel)
- Informasi (pemrosesan data)

Pendekatan proses menurut ISO 9000:2000 didefinisikan sebagai berikut:
identifikasi yang sistematis dan pengelolaan proses yang digunakan organisasi dan keterangan yang mempengaruhi setiap proses.

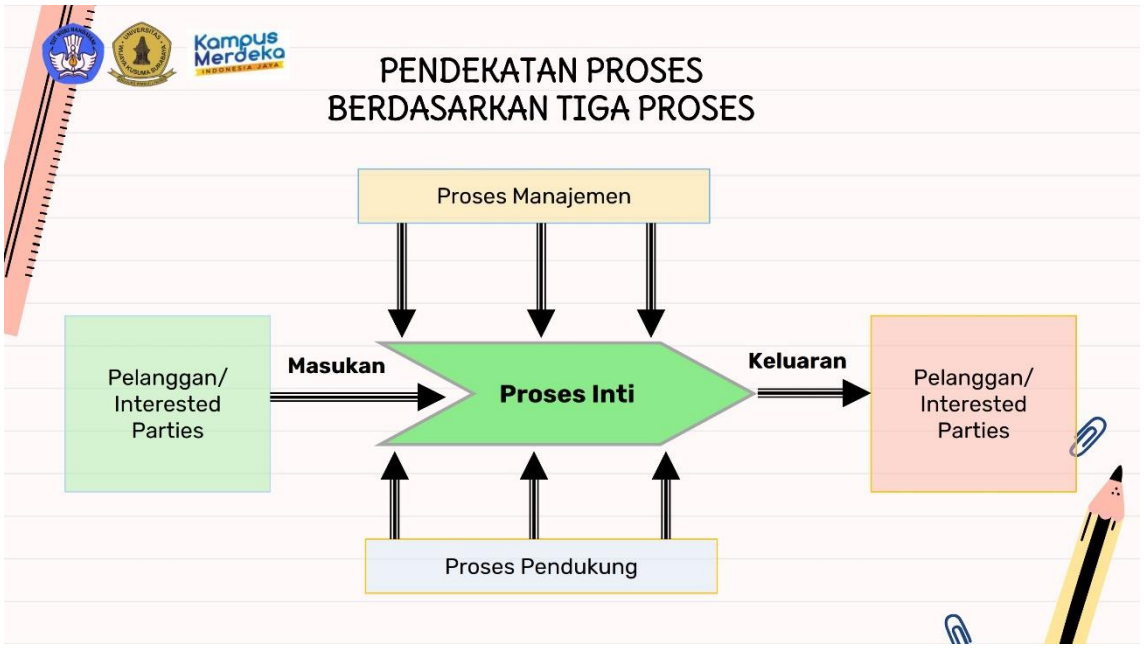
Menurut ISO 9001:2000, pendekatan proses mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan, dan melakukan peningkatan berkesinambungan (*continual improvement*) proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, dan mengelola interaksi masing-masing proses yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi.

TIGA PROSES DALAM PENDEKATAN PROSES:

1. **Proses Inti (*Realization Process*)**
   berfungsi sebagai *increase in value* pada organisasi yang dimulai dari pelanggan eksternal dan kembali pada pelanggan. Proses inti ini memberikan kontribusi mayor pada organisasi dan mencapai kepuasan pelanggan.

2. **Proses Pendukung**
   berfungsi sebagai pendukung pada perusahaan, pada proses inti, dan menghasilkan data, informasi, atau mengatur administrasi yang terprosedur.

3. **Proses Manajemen**
   karakteristik dari proses ini adalah untuk melakukan pengendalian dan pembuatan keputusan.



Keuntungan penerapan Prinsip Pendekatan Proses :

1. Turunnya biaya dan waktu putaran yang lebih pendek karena penggunaan sumber daya yang lebih efekif
2. Hasil yang diperoleh dapat diperkirakan, konsisten, dan ditingkatkan
3. Peningkatan kesempatan dapat lebih difokuskan dan diprioritaskan

PENERAPAN PENDEKATAN PROSES DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO MENEKANKAN PENTINGNYA :

1. Pengertian persyaratan dan bagaimana memenuhi persyaratan tersebut
2. Kebutuhan akan pertimbangan memberikan nilai tambah terhadap proses
3. Memperoleh hasil kinerja proses dan kefektifan dari proses tersebut
4. Peningkatan yang berkesinambungan dari pendekatan proses yang berdasarkan pengukuran tujuan/sasaran.

LANGKAH-LANGKAH PENERAPAN PENDEKATAN PROSES

1. Mendefinisikan aktvitas yang diperlukan dan diterapkan dalam organisasi secara sistematis
2. Mendefinisikan urutan dan interaksi proses
3. Menentukan kriteria dan metode yang disyaratkan untuk memastikan operasi dan pengendalian proses ini agar efektif.
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian dan pemantauan proses
5. Mengukur, memantau, dan menganalisis proses
6. Menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dan meningkatkan proses ini secara berkelanjutan.

5. PENDEKATAN SISTEM UNTUK PENGELOLAAN

Manfaat yang diperoleh dari PENDEKATAN SISTEM:

1. Integrasi dan penjajaran proses akan mencapai hasil terbaik dari yang diinginkan
2. Kemampuan untuk memfokuskan usaha dalam proses kunci
3. Memberikan kepercayaan pada *interested parties*, seperti konsistensi, keefektifan, dan efisiensi oganisasi.

Penggunaan Prinsip Pendekatan Sistem akan mengarah pada :

1. Menstrukturkan sistem menuju pencapaian sasaran dengan lebih efisien dan efektif
2. Memahami keterkaitan proses dengan sistem
3. Pendekatan terstruktur yang dapat mengharmoniskan dan mengintegrasikan proses-proses
4. Memahami kapabilitas organisasi dan terlebih dahulu membuat sumber daya terbatas untuk ditindaklanjuti
5. Mentargetkan dan mendefinisikan bagaimana aktivitas yang sesuai dengan sistem yang harus dioperasikan
6. Peningkatan berkelanjutan secara terus menerus melalui pengukuran dan evaluasi.

6. PENINGKATAN BERKESINAMBUNGAN

Keuntungan Penerapan Prinsip PENINGKATAN BERKESINAMBUNGAN:

1. Adanya kinerja yang menguntungkan dalam meningkatkan kapabilitas organisasi
2. Fleksibel dan cepat dalam merespon hubungan untuk mengubah pasar atau kebutuhan dan harapan pelanggan
3. Mengoptimalkan biaya dan sumber data penggunaannya mengarah pada :
    - Mengkaryakan pendekatan organisasi secara konsisten untuk menerapkan *continual improvement* pada kinerja organisasi
    - Menyediakan pelatihan dan pendidikan dalam metode maupun alat yang digunakan
    - Membuat *continual improvement* pada produk, proses, dan sistem sebagai sasaran untuk setiap individu dalam organisasi.
    - Membuat tujuan sebagai pedoman dan pengukuran untuk *track continual improvement*.
    - Memberikan penghargaan pada *improvement*

7. PEMBUATAN KEPUTUSAN BERDASARKAN FAKTA

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Langkah-langkah yang digunakan dalam penerapan prinsip ini :

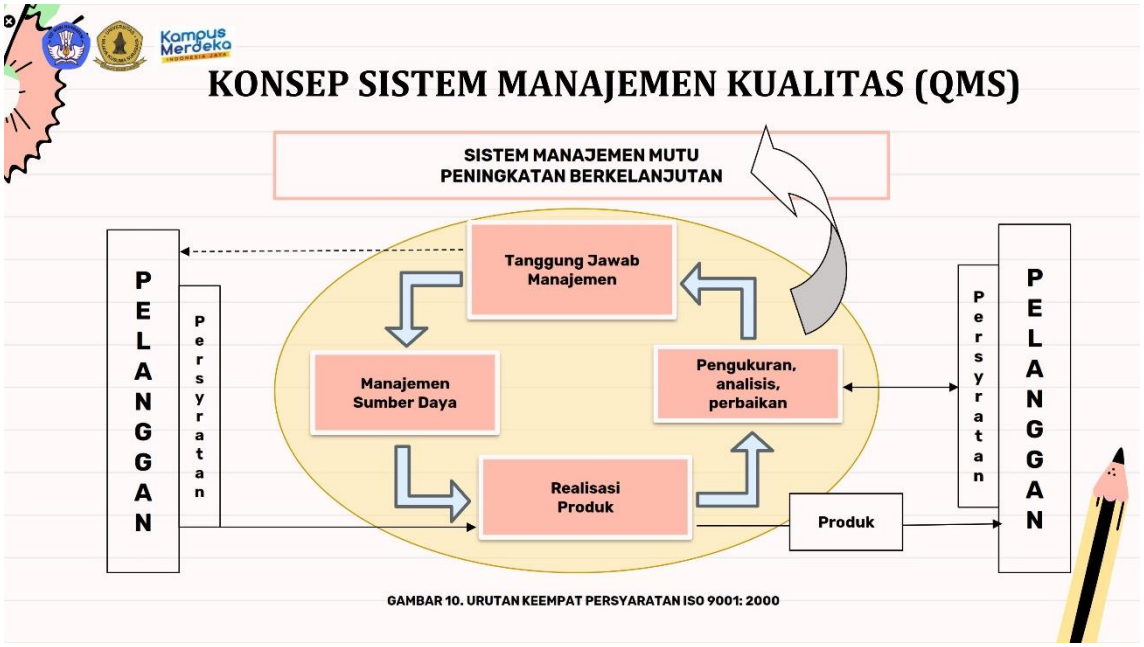
1. Melakukan pengujian dan pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan sasaran
2. Memastikan data dan informasi yang akurat, dapat dipercaya, dan mudah diakses
3. Menganalisis data dan informasi dengan menggunakan metode yang benar
4. Memahami penggunaan teknik statistik
5. Membuat keputusan dan menindaklanjutinya berdasarkan hasil analisis dan pengalaman

8. HUBUNGAN SALING MENGUNTUNGKAN DENGAN PEMASOK

Organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam rangka meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberikan nilai.

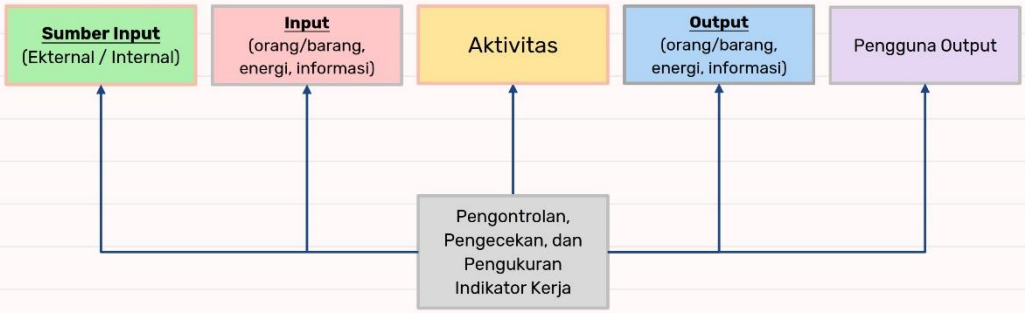
Langkah-langkah yang dilakukan untuk implementasi prinsip ini antara lain:

1. Mengidentifikasi dan menyeleksi pemasok yang penting
2. Melibatkan pemasok dalam mengidentifikasi kebutuhan perusahaan
3. Membina hubungan dengan pemasok dan memperlakukan pemasok sebagai mitra kerja
4. Menetapkan hubungan jangka pendek dan jangka panjang yang seimbang
5. Berkomunikasi dan berbagai informasi dengan pemasok
6. Memastikan bahwa output dari pemasok sesuai dengan persyaratan perusahaan
7. Membuat aktivitas bersama dalam pengembangan dan peningkatan
8. Mengilhami, mengajurkan, dan menghargai peningkatan dan suatu prestasi oleh para pemasok

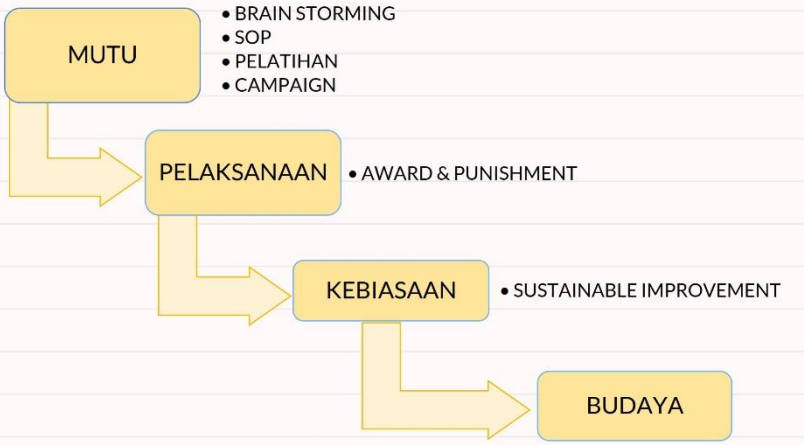


GAMBAR 10. URUTAN KEEMPAT PERSYARATAN ISO 9001: 2000

Skematik Proses / Single Process



SKEMA BUDAYA MUTU



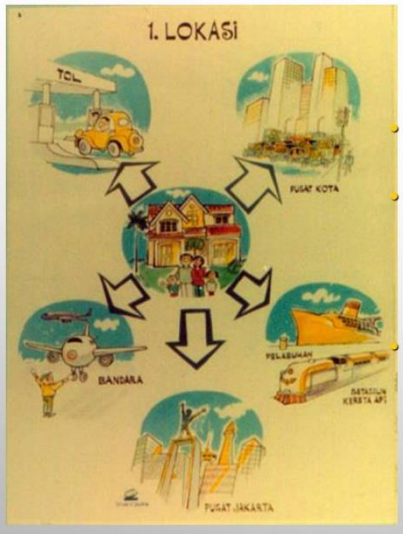
KESIMPULAN

- Budaya mutu adalah **kunci keberhasilan** dalam industri konstruksi.
- Dengan menerapkan prinsip-prinsip budaya mutu, perusahaan konstruksi dapat **meningkatkan kualitas proyek, efisiensi biaya, reputasi, dan moral karyawan**.
- Budaya mutu bukan hanya tentang memenuhi standar, tetapi juga tentang **menciptakan nilai tambah** bagi pelanggan dan masyarakat.

10 PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN



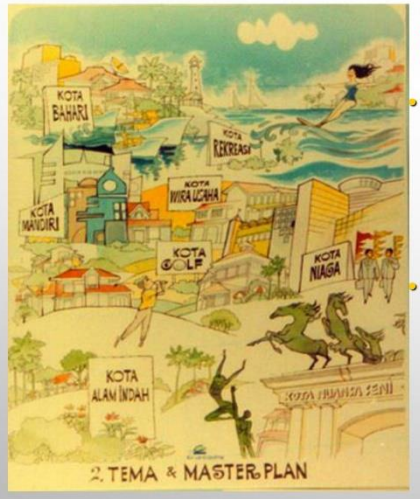
10 PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN



1. Lokasi

- Mudah dijangkau orang banyak
- Strategis dan cocok untuk dikembangkan menjadi area komersial dan rekreasi - tempat berkumpulnya orang banyak
- Merupakan area pemukiman yang memberikan ketenangan dan suasana harmonis.

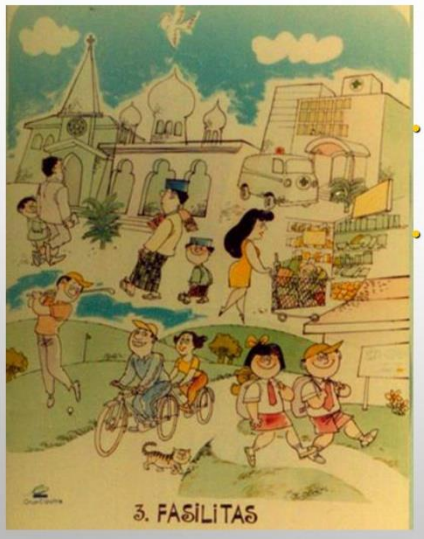
10 PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN



2. Tema

- Setiap proyek dirancang secara kreatif dan diberi Tema yang memberi suatu warna tertentu pada proyek tersebut.
- Tema merupakan ciri khas tiap proyek yang merupakan bagian dari suatu kesatuan *master plan* yang besar.

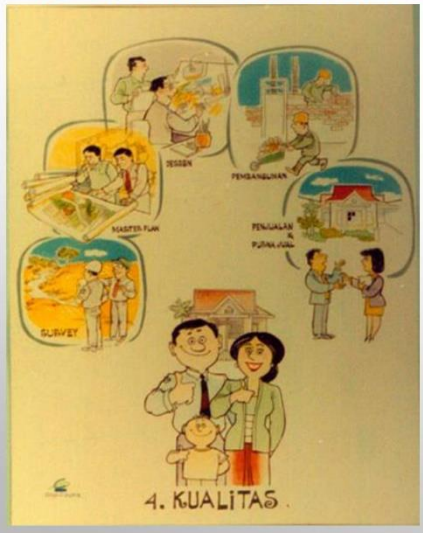
10 PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN



3.Fasilitas

- Pembangunan proyek didahului dengan tersedianya infrastruktur.
- Tersedia infrastruktur penting untuk memberikan kenyamanan hidup bagi para penghuni - sarana trasnportasi, sarana komunikasi dan sarana penunjang untuk kesehatan dan pendidikan serta hiburan.

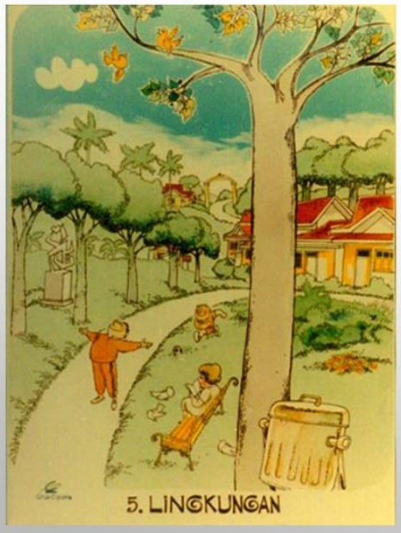
10 PRINSIP KEPUASAN PELANGGAN



4. Kualitas

- Mutu tercermin dari pemilihan bahan bangunan, penyediaan fasilitas untuk mendapatkan nilai tambah yang jauh melebihi biaya pembangunan.
- Mutu, harga dan waktu merupakan faktor yang mendasari perencenaan dan pelaksanaan pekerjaan.

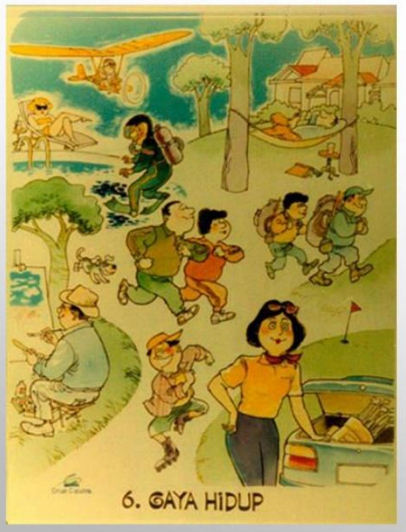
10 Prinsip Kepuasan Pelanggan



5. LINGKUNGAN

- Setiap proyek mempunyai konsep lingkungan "green"
- Lingkungan yang bersih, nyaman dan aman adalah dambaan setiap orang.
- Kenyamaman lingkungan akan membuat orang senang dan mempromosikan kepada orang lain.

10 Prinsip Kepuasan Pelanggan



6. GAYA HIDUP

Kenyamanan dan keindahan yang ditawarkan memperkaya gaya hidup mereka yang tinggal dan bekerja di kawasan perumahan.

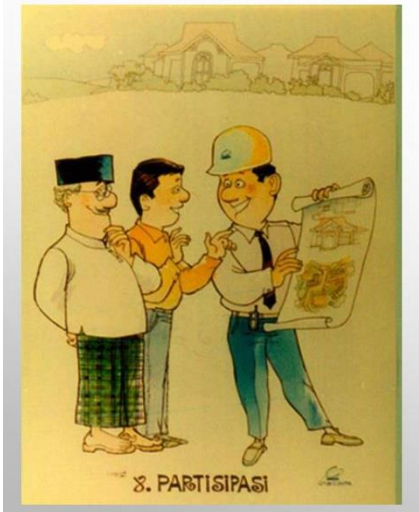
10 Prinsip Kepuasan Pelanggan



7. PELAYANAN

- Pelangggan mendapatkan layanan yang prima mulai dari tahap sebelum, selama dan sesudah terjadinya kesepakatan jual-beli.
- Kepuasan dan kenyaman pelanggan merupakan prioritas

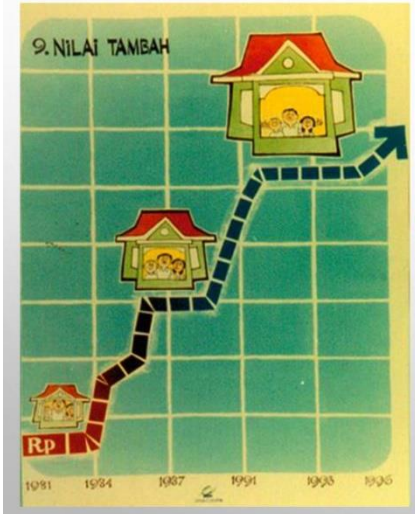
10 Prinsip Kepuasan Pelanggan



8. PARTISIPASI

Pemenuhan kebutuhan pelanggan akan layanan dan kenyamanan merupakan target utama karena itu pelanggan diajak untuk ikut berpartisipasi sehingga mereka juga ikut mempuyai rasa memiliki dan terlibat memikirkan pengembangan selanjutnya.

10 Prinsip Kepuasan Pelanggan



9. NILAI TAMBAH

Investasi yang ditanamkan pada grup Ciputra melalui produk-produknya akan memberikan ketenangan.

10 Prinsip Kepuasan Pelanggan



10. KOMITMEN

- Komitmen adalah janji
- Janji adalah Hutang
- Hutang harus dibayar