

## **ABSTRAK**

### **KAJIAN DEFECTS SETELAH SERAH TERIMA KEDUA PADA PEMBANGUNAN GEDUNG BERTINGKAT DI PT ABC SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS**

Oleh

**SUTOYO**

**No. Mahasiswa : 327171039**

**(Program Studi Magister Teknik Sipil)**

Penyelesaian seluruh tanggung jawab kontraktor kepada owner sampai masa pemeliharaan selesai, ditandai dengan *Final Hand Over (FHO)*. Setelah proses FHO ini, secara legal kontraktor sudah tidak bertanggung jawab bila bangunan yang dikerjakannya ada *defects*. Beberapa kontraktor, salah satunya PT ABC memberikan perbedaan pelayanan untuk kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) berupa perbaikan *defects* setelah FHO. Kebijakan ini mempunyai tujuan agar hubungan *owner* dan kontraktor masih terjalin baik, wujud tanggung jawab kontraktor dan tentunya harapan tidak langsung, agar para *owner* akan menjadi *repeat customer*. Akibat kebijakan ini tentunya berdampak pada pengeluaran biaya. Dari data *defects* 10 tahun (2008-2017) didapatkan *defects* dominan dan biaya perbaikannya. Dengan metode analisis RCA (*Root Cause Analysis*) dan validasi *expert judgement*, didapatkan penyebab *defects* dan usulan perbaikannya/*improvement*. Usulan untuk mengurangi *defects* tersebut diberikan agar pada waktu yang akan datang, jumlah *defects* setelah FHO menjadi lebih sedikit, biaya perbaikannya, menjadi lebih murah dan yang terpenting *image/brand* perusahaan terjaga.

**KATA KUNCI:** *Defects, Owner, Final hand Over/FHO, expert judgement.*

## **ABSTRACT**

Completion of all contractor's responsibilities to the owner until the maintenance period is completed, marked by the Final Hand Over (FHO). After this FHO process, the contractor is legally not responsible if the building has defects. Some contractors, one of which is PT ABC, provide a difference in service for customer satisfaction in the form of improved defects after FHO. This policy has the aim that the owner and contractor relationship is still well established, a form of contractor's responsibility and of course with the expectations, so that the Owner will be a Repeat Customer. As a result of this policy certainly has an impact on contractor's expenditure. From defects data for 10 years (2008-2017), dominant defects and the cost of repairs are obtained. With the RCA analysis method (Root Cause Analysis) and expert judgment validation, the causes of defects and proposed improvements are obtained. The proposal to reduce the defects is given so that in the future, the number of defects after FHO becomes less, the cost of repairs becomes cheaper and most importantly the image / brand of the company is maintained.

**KEYWORDS:** Defects, Owner, Final Hand Over/FHO, Expert Judgement.