

Wawancara mendalam dengan Key Informan, Direktur PT. Menara Asia Global.

| Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|
| Sebagai pimpinan perusahaan, sekaligus bapak sendiri yang turun langsung dalam kasus ini, menurut Bapak apa krisis itu? | Krisis itu situasi dimana perusahaan reputasi nya terancam, seperti kita ini ya. dikarenakan hal – hal yang tidak diinginkan, namun bisa juga berdampak baik untuk kedepan nya tergantung bagaimana krisis itu di tangani. Kenapa saya bilang berdampak baik? Karena saya merasakan sendiri setelah terjadinya kasus ini kita jadi lebih aman dengan tidak menjual barang-barang yang ilegal seperti kemarin. |
| Lalu pak, bisa di ceritakan bagaimana kronologi kasus tersebut ? | Kasus ini dimulai ketika terjadi transaksi atas PT Menara Asia Global dengan Bp Benny dimana bp Benny sebagai Kontraktor dari RS OTAK Jakarta , tertanggal 18 November 2016. Setelah melakukan pembelian sebanyak 8 unit barang type 50 DVS 1,5 kw dan telah diserahkan oleh Pihak RS |

Otak diadakan inspeksi karena curiga cat yang mengelupas , dan dilakukan inspeksi oleh PT EBARA INDONESIA , dimana oleh pihak Ebara Indonesia dinyatakan no Registrasinya tidak terdaftar .

Lalu pihak Ebara Indonesia melalui orang lain membeli barang yang sama , dan memaksa untuk mengeluarkan kartu garansi atas produk tersebut ,, dan oleh sales kami disanggupi Kartu Garansi dari PT Menara Asia Global , yang mana dalam pengetikannya ada kata kata yang salah satunya melanggar / Melawan perbuatan hukum dimana disebutkan kalau PT MAG sebagai distributor , sehingga kasus ini menjadi bertambah lagi .

PT. EBARA INDONESIA melakukan SOMASI tertanggal 23 Januari 2017.

Untuk Menghadapi Somasi tersebut , kami berkoordinasi dengan Vendor dimana kami membeli Pompa tersebut

yaitu PT KMCL dan menjawab somasi tersebut .

Kami mencoba menjelaskan bahwa produk ini bukan palsu tetapi produk dari Ebara Taiwan yang memang tidak boleh beredar di Pasar Indonesia atas ijin PT EBARA INDONESIA selaku agent tunggal pemegang merk dan edar di Indonesia , sehingga barang tersebut tidak teregister di PT EBARA Indonesia , dan Pihak kami telah melakukan perbuatan melanggar hukum . Setelah itu kami Coba bertemu dengan pihak Kuasa hukum dari PT Ebara Indonesia dan beberapa kali pertemuan tidak menghasilkan apa apa , sampai pada akhirnya keluar angka Final setelah negosiasi yang panjang, dimana kami mengeluarkan perjanjian damai , tertanggal 20 Juni 2017

Dan juga Pemasangan iklan di harian KOMPAS NASIONAL tertanggal 20

| | |
|---|--|
| | Juni 2017 |
| Apakah Perusahaan melakukan identifikasi guna mengetahui penyebab krisis pasca penjualan pompa ini? | waktu pertama kali saya dapat surat dari pengacara Indobara, saya langsung mencari tahu darimana bisa kasus ini muncul, maksudnya pelanggan mana yang terakhir membeli pompa tersebut, lalu saya mencari datanya. |
| Menurut Bapak, pada tahap mana krisis itu muncul? | Saat pihak Rumah sakit otak menuntut penggantian pompa menurut saya kondisi itu sudah mulai krisis. saya segera bergerak cepat dalam penggantian 8 pompa ebara yang kena complain, tetapi ternyata belum selesai karena tanggal 23 Januari saya terima surat somasi I dari Ebara Indonesia masalah pompa Ebara itu, saya harus bolak balik memenuhi permintaan kuasa hukum ebara untuk nego, saat itu saya juga berpikir bagaimana langkah selanjutnya. setelah melakukan negosiasi dengan pihak kuasa hukum Ebara Indonesia yang saya lakukan |

| | |
|---|--|
| | <p>dengan seorang diri tanpa di dampingi kuasa hukum juga, lalu pompa Ebara yang saya punya di sita oleh mereka, saat itu di sepakati jumlah nominal yang harus saya bayar sebagai ganti rugi, kemudian mereka meminta saya membuat permintaan maaf di media cetak nasional dan website perusahaan . Kemudian permintaan maaf itu terbit di tanggal 20 Juni 2017 pada Koran Kompas. Setelah terbitnya permintaan maaf di koran beberapa pelanggan yang membaca dan mulai menanyakan tentang kasus tersebut, tidak sedikit juga yang mulai meragukan keaslian pompa yang telah dibeli</p> |
| <p>Apakah PT menara asia global memiliki team krisis ?</p> | <p>Kami tidak memiliki team khusus. Untuk team krisis kami hanya bekerja sama dengan PT KMCL untuk solusinya dan tidak melibatkan staff atau karyawan PT MAG.</p> |
| <p>Apakah PT. Menara Asia Global melakukan isolasi terhadap krisis?</p> | <p>waktu terjadinya kasus ini, saya mengadakan briefing kepada seluruh</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>karyawan untuk memberi mereka pemahaman tentang kasus yang berlangsung agar tidak terjadi kesalahan pemahaman. Saya mengintruksikan juga kepada bagian purchasing untuk berhenti melakukan pembelian pompa Ebara tersebut. Dan kepada para marketing untuk tidak menawarkan pompa itu kembali.</p> |
| <p>Apa tindakan PT MEnara Asia Global Saat Krisis terjadi?</p> | <p>Saat krisis tersebut tentunya membawa dampak Psikis oleh kami, dan cukup lama serta menguras energy dan fisik tentunya untuk menghadapinya, akan tetapi dalam hal ini kami berusaha untuk COOPERATIF dengan Kuasa Hukum mereka, dan kami tidak menggunakan kuasa hukum untuk mendampingi kami, dan lebih berusaha untuk melakukan pendekatan karena PT KMCL yang melakukan import barang tersebut adalah salah satu Distributor besar PT EBARA INDONESIA dan juga sdh saling kenal selama puluhan</p> |

tahun . Jadi dengan dasar Relasi Pihak Ebara Indonesia dapat memaafkan kasus ini .walaupun dengan kompensasi yang cukup. Kemudian saya melakukan negosiasi kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kasus ini, waktu ada komplain dari Rumah Sakit Otak, saya melakukan kompromi pada kontraktor nya untuk penggantian 8 unit pompa tersebut dengan yang asli agar cepat selesai, tetapi setelah penggantian Rumah Sakit Otak tetap melakukan pengaduan kepada PT. Indobara Bahana, lalu kompromi juga saya lakukan kepada PT. KMCL sebagai perusahaan yang menyuplai pompa Ebara Palsu tersebut untuk membantu saya bertanggung jawab atas tuntutan kuasa hukum PT. Indobara Bahana atas penjualan pompa, hasil nya mereka setuju untuk membantu saya dalam membayar kerugian yang di minta oleh PT. Indobara Bahana dan mengurus

| | |
|-----------------------------------|---|
| | <p>yang lain, Relation antara kita dengan Ebara ini sangat penting, karena Ebara salah satu Pompa Industri yang lumayan banyak di cari oleh orang karena memang kualitas nya yang bagus. Karena itu setelah kaus ini saya benar benar berhati-hati lagi dalam jual pompa. Saya sangat berupaya agar kasus ini cepat selesai. Makanya saya dengan PT. KMCL selalu bekerja sama bagaimana menghadapi masalah ini, <i>fight</i> sama-sama. Apalagi hubungan kami dengan PT. KMCL ini sudah berlangsung sejak almarhum papa saya pegang perusahaan ini. terus yang pasti saya kompromi dengan PT. Indobara Bahana untuk mendapatkan keringanan dalam kasus tersebut, dan menyelesaikan dengan damai. Negosiasi ini agak alot sehingga proses nya lama dan berkali-kali saya melakukan pertemuan</p> |
| Strategi apa yang dilakukan untuk | Dalam management Krisis ini, kami |

| | |
|---|--|
| <p>mengembalikan citra?</p> | <p>berpendapat sebaiknya cooperative serta berbicara apa adanya , dan jika memang salah , kami mengakuinya dan bertanggung jawab, metode ini cukup berhasil untuk menurunkan tensi emosi petinggi Ebara Indonesia dan Ebara Jepang , yang mana krisis ini bisa dilalui oleh 2 perusahaan yang berkaitan langsung , dan team management krisis ini hanya dikerjakan oleh semua Direktur PT MAG Dan PT KMCL dalam penyelesaiannya , tanpa melibatkan kuasa hokum lain. meningkatkan budget iklan saja untuk mengejar omset penjualan .</p> |
| <p>Dampak apakah yang terjadi setelah adanya krisis ?</p> | <p>Dampak yang terjadi adalah gangguan penjualan produk pompa Ebara pada kwartal dimana iklan permohonan maaf di tayangkan. Yang pasti juga kerugian dari segi materi karna beberapa pompa ebara di tarik oleh Ebara Indonesia, juga berdampak ragunya pelanggan terhadap keaslian</p> |

| | |
|--|---|
| | pompa yang kita jual. |
| Hal apakah yang akan dilakukan oleh PT. Menara Asia Global untuk kedepannya agar hal serupa tidak terjadi lagi di masa yang akan datang? | Mengingat kasus hukum adalah kasus yang cukup berat dan membawa dampak yang luas , kami berusaha untuk menjalankan bisnis sesuai aturan yang berlaku dan menghindari pembelian pembelian diluar distributor resmi. Dan kami mulai berkembang di media online dalam penjualan agar lebih mudah menjangkau pelanggan. |
| Seberapa Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Citra Perusahaan . ? | Dalam hal ini cukup berpengaruh dimana kami harus menjelaskan kepada rekanan dan pelanggan akan kasus ini , dan kita terangkan kalau barang yang telah mereka beli dari kita itu bukan barang palsu tetapi barang Taiwan yang dilarang beredar di Indonesia , dan mereka memahami . Secara global memang terjadi penurunan citra perusahaan ,, akan tetapi permohonan maaf di website resmi MAGTEKHNİK.COM dan Koran Kompas telah disepakati untuk Tampil |

| | |
|--|---|
| | pada saat awal libur Idul Fitri, dimana hal ini meminimalkan dampaknya. |
|--|---|

Wawancara mendalam dengan Informan 1, Manajer Marketing PT. Menara Asia Global.

| | |
|--|--|
| Menurut Bapak, apa arti dari krisis? | Krisis menurut saya adalah masalah yang timbul tidak terduga yang menimpa perusahaan, membuat perusahaan menjadi tidak stabil dan jatuh serta mempengaruhi banyak hal seperti kepercayaan <i>customer</i> dan juga kegiatan dalam perusahaan yang paling penting adalah di perlukan perubahan dalam menanganinya |
| Kalau menurut Bapak, pada tahapan mana krisis itu kondisinya sudah serius? | Menurut saya kondisi dimana Stok pompa Ebara disita oleh pihak Ebara Indonesia itu sudah gawat, dan sementara kita menghentikan penjualan Pompa Ebara selama kasus itu berlangsung, di kondisi inilah penjualan |

| | |
|---|--|
| | <p>pompa Ebara sedikit menurun daripada biasanya karena kan kita harus hati hati jual pompa tersebut.</p> |
| <p>Strategi apa yang dilakukan Bapak dan team Marketing?</p> | <p>Kita berusaha sebagaimana mungkin agar kasus ini tidak meluas dan diketahui apalagi sama vendor yang lain, tapi ternyata perlahan hal ini sudah menyebar dan beberapa vendor juga menanyakan tentang kasus tersebut, dan beberapa customer menagih sertifikat garansi juga COC pompa pompa yang mereka beli sebelumnya, karena yang paling kami khawatirkan saat kasus ini terjadi adalah jika ketika semua orang tau lalu mempengaruhi vendor pompa merk lain. Bisa bisa gak di kasih barang lagi.</p> |
| <p>Setelah terbitnya permohonan maaf di media, apakah banyak publik yang tau dan menanyakan hal ini ?</p> | <p>Tentu ada, bahkan yang tadi saya bilang beberapa pelanggan menuntut di terbitkan sertifikat keaslian atas pompa pompa yang telah mereka beli.</p> |
| <p>Bagaimana team marketing merespon publik ?</p> | <p>Yang paling penting kita jelaskan adalah bahwa pompa ini tidak palsu,</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>melainkan diedarkan di luar daripada Ebara Indonesia. Namun bukan untuk menyangkal atau tidak mengakui kesalahan, tetapi untuk meluruskan agar tidak menjadi isu yang buruk. Dan pelanggan lama pun jadi mempertanyakan keaslian pompa merk lain. lebih baik jujur dalam dunia bisnis sih menurut saya, sebenarnya saya juga was-was jual pompa ini. Waktu ada beberapa customer yang tanya mengenai kasus ini ya saya jawab dan saya jelaskan apa perbedaan pompa yang ppn dan non-ppn, dan sejak itu tidak sedikit yang mengharuskan dilampirkan sertifikat COO dan sertifikat garansi Ebara</p> |
| <p>Apakah Team Marketing bersifat informatif dalam melayani pelanggan ?</p> | <p>Tentu, dan tidak hanya penjualan pompa saja, tapi pembeli bisa konsultasi mengenai permasalahan mereka seperti kendala dalam pemasangan, pemilihan pompa yang sesuai, bagaimana menghitung</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>kubikasi, kami juga menyediakan teknisi untuk penanganan servis pompa. Begitu juga pada media online seperti pada tokopedia atau bukalapak kami selalu berusaha untuk cepat dalam merespon. Hubungan dengan pelanggan juga sangat kami jaga, memberikan pelayanan yang baik, dengan memberikan diskon tambahan kepada pelanggan-pelanggan setia, memberikan tempo pembayaran (credit), lalu bingkisan bingkisan saat hari raya atau perayaan hari besar lainnya agar pelanggan semakin dekat dan meningkatkan rasa percaya pelanggan kepada kita.</p> |
| <p>Apakah PT. Menara Asia Global Melakukan isolasi terhadap krisis?</p> | <p>ketika Pak Surya sudah di tegur atas penjualan itu kemudian kami dikumpulkan untuk diadakan rapat. Dalam rapat itu Pak Surya menjelaskan kronologi dari timbulnya krisis lalu beberapa orang ditunjuk sebagai orang yang boleh menjawab pertanyaan</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>pelanggan jika ada yang menanyakan hal ini. Dalam kondisi itu kami keseluruhan menjadi tim dalam menjaga agar kasus ini tidak tersebar dulu kemana-mana</p> |
| <p>Apa yang dilakukan Team Marketing dalam mengatasi penurunan pembelian ?</p> | <p>Setelah adanya kasus itu, kini kami lebih meningkatkan penjualan dengan mulai serius dalam penjualan online pada tokopedia, dan bukalapak, sebelumnya memang kami sudah membuat akun penjualan online tapi tidak terlalu diseriusin. Sekarang kami menggunakan media tersebut untuk memperluas dalam menjangkau pelanggan baru. dalam media online tersebut kami juga memasang iklan, juga rating pada google.</p> |

Wawancara mendalam dengan Informan2, IT dan Design PT. Menara Asia Global.

| | |
|--|--|
| <p>Apa pendapat mas Andi tentang krisis?</p> | <p>Kalau saya, Krisis selain memiliki bahaya, namun juga mengandung kesempatan yang menuju kepada harapan / kesuksesan.</p> |
| <p>Lalu bagaimana proses pembuatan Sertifikat palsu itu di buat mas?</p> | <p>awal nya garansi di buat format surat, hanya tulisan aja seperti surat garansi biasa, itu yang buat bagian admin. Tapi belakangan sudah 4 garansi yang di buat dengan design mirip seperti Ebara Indonesia punya berbentuk sertifikat. Termasuk sertifikatnya untuk RumahSakit otak. Karna sudah ada contoh yang asli saya cari design yang sama. Kemudian disalin kata kata nya seperti garansi yang dikeluarin Ebara.</p> |
| <p>Lalu dari segi online, apa yang sekarang dilakukan ?</p> | <p>Kebetulan saya juga urus Tokopedia dan buka lapak, palingan sekarang disana fokus untuk iklan. Biasanya disana sudah ada paket dari Bukalapak atau Tokopedia nya, kemudia kita bayar. Nanti ketika orang search kata kuncinya itu MAG langsung muncul di urutan paling atas, begitu juga di</p> |

| | |
|--|--|
| | google. |
| Harapan Mas Andi untuk MAG selanjutnya ? | Yaa.. semoga penjualan bisa meningkat dari media online juga. Pulih seperti semula atau bahkan lebih baik dan tiak ada kasus seperti ini lagi. |

Wawancara mendalam dengan Informan 3, Pelanggan pompa yang membeli ketika krisis berlangsung.

| | |
|--|--|
| Darimana mbak tau kasus ini? | Saya tau dari web Menara malah, bukan dari koran. Mungkin karena juga sudah jarang baca koran ya. Dari situ saya tanya ke Pak Handri. |
| Apa tanggapan mbak terhadap kasus yang menimpa PT. Menara Asia Global? | Fatal banget sih ya. Kalau saya memang rutin beli stabilizer ke Pak Handri ketimbang pompa. Tapi jujur saya juga jadi takut kalau stabilizer nya juga palsu atau gimana. Makanya saya sempet tanya juga, tapi pak Handri sih sudah jelasin secara jelas. Katanya masih satu pabrikan, tapi bukan ambil dari Ebara Indonesia. |
| Apakah PT. Menara Asia Global | Secara pribadi sih sudah, kalau ada |

| | |
|--|---|
| <p>melakukan pelayanan yang baik kepada Costumer ?</p> | <p>kendala apa-apa pasti di bantu. Mulai dari informasi produk sampai kalau ada problem. Biasanya setiap barang itu di lengkapi juga dengan E-catalog atau brosur jadi jelas. Yang paling penting harga juga pas saya juga di kasih tempo 1 bulan untuk pembayaran.</p> |
| <p>Sudah berapa lama menjadi pelanggan PT. Menara Asia Global?</p> | <p>Kira kira hampir 3 Tahun ya. Waku ada kasus ini sih saya agak kecewa ya tapi mudah mudahan bisa lebih baik kedepan nya.</p> |
| <p>Apakah Penjualan Online seperti tokopedia dan Buka lapak sudah cukup membantu dalam mendapatkan produk?</p> | <p>Selama ini sih saya selalu beli langsung. Buat surat Pembelian, mungkin kalau untuk perorangan, bukan perusahaan gitu sangat membantu ya. Tapi karna kebetulan dengan marketing nya pun saya sudah kenal jadi saya lenih memilih memesan langsung sih.</p> |
| <p>Harapan untuk Menara Asia Global?</p> | <p>Semoga semakin baik lagi kedepan nya, kasus ini semoga bisa menjadi pelajaran juga. Dan semoga makin banyak lagi ya diskon diskon nya.</p> |

Wawancara mendalam dengan Informan 4, Kontraktor pengadaan 8 unit pompa Rumah Sakit Otak.

| | |
|--|--|
| <p>Pak Benny, mohon maaf saya kembali membahas kasus 2 tahun lalu. Apakah bisa di ceritakan pak bagaimana setelah bapak mendapat komplain dari Rumah sakit otak?</p> | <p>Jadi pompa ini saat pengiriman dan barang di terima itu supir MAG sempat di tahan juga beberapa jam karna untuk pengecekan kan, Rumah sakit otak komplain ke saya perihal cat yang mengelupas di pompa. Mereka menuduh saya menjual barang palsu makanya saya langsung minta pak surya untuk tanggung jawab. Setelah itu pak surya memberikan solusi untuk penukaran pompa yang baru.</p> |
| <p>Kemudian setelah itu MAG ada komunikasi lagi pak setelah kasus ini?</p> | <p>Tidak ada mba. Saya juga sudah tidak melakukan pembelian lagi ke Menara</p> |
| <p>Lalu pak apakah bapak juga melakukan pelaporan ke pihak Indobara atas hal itu?</p> | <p>Untuk pelaporan yang melakukan itu rumah sakit otak. Karna saya dapat pompa dari menara ya saya lebih mendesak ke menaranya ya mba, gimana tanggung jawabnya. Karna hal itu, pengerjaan disana jadi kepending lama mbak karena harus tukar barang</p> |

| | |
|--|--|
| | baru. |
| Apa tanggapan bapak mengenai kasus ini? | Menurut saya ini fatal, karna sudah bohongin pelanggan, jujur saya kecewa. Karna saya mendapat desakan oleh pihak Rumah sakit ya saya mendesak MAG juga untuk tanggung jawab. Dan untuk memastikan pompa itu tidak di jual lagi, selang waktu saya melakukan pembelian pompa Ebara lagi tapi dengan nama yang beda. Dan menurut saya tindakan Rumah sakit otak dalam pengecekan ke Ebara langsung itu sudah benar karena dengan adanya kasus ini jadi ketauan penjualan pompa ini. Dan dampak baiknya pun MAG sekarang tidak menjual barang itu lagi |
| Pada saat itu apa tuntutan dari pihak Rumah sakit otak ? | Mereka cukup jeli dalam pembelian barang, makanya proses penerimaan barang mereka cek satu-satu. Ketidak sesuaian kemarin mereka langsung mempertanyakan keasliannya dan meminta barang diganti dengan yang |

| | |
|---|--|
| | <p>baru. tapi sebelum itu saya coba melampirkan sertifikat garansi dari menara. Ternyata Rumah sakit otak punya tindakan lain yaitu pengecekan ke Ebara Indonesia. Setelah penggantian pompa yang asli dan surat surat keaslian nya ada semua selesai.</p> |
| <p>Apa harapan bapak dari adanya kasus ini?</p> | <p>Yaa dalam pemilihan barang dan pemilihan suplier dalam penjualan barang menurut saya kita ini harus teliti ya. Jangan sampai dirugikan dengan barang-barang palsu seperti ini dan semoga cukup yang terakhir ya menara ini menjual pompa yang seperti kemarin, agar kita juga bisa menghargai orang lain, terutama untuk Ebara Indonesia nya itu sendiri.</p> |