

## ABSTRAK

Perusahaan harus dapat menghasilkan kualitas barang atau jasa yang sesuai permintaan pelanggan untuk dapat memenangkan persaingan. Kualitas barang atau jasa merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan dalam persaingan global dengan perusahaan pesaing lainnya. Setiap keputusan untuk memperbaiki kualitas didasarkan atas data atau fakta yang ada.

RisTI Telkom Bandung melakukan manajemen kualitas dengan menggunakan rangka kerja Malcolm Baldrige yang akan dinilai oleh *Assessor* dari eksternal perusahaan. Hasil dari penilaian tersebut berupa skor yang diperoleh perusahaan, *strength* dan rekomendasi OFI (*Opportunity for Improvement*) bagi perusahaan. Pengajuan aplikasi Malcolm Baldrige tersebut memerlukan suatu proses pengecekan yang akan memprediksi skor yang akan diperoleh serta kemungkinan langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

Tugas Akhir ini membuat SPPK Perencanaan Aplikasi Malcolm Baldrige. Sistem ini mampu melakukan perhitungan skor yang akan diperoleh berdasarkan data dan fakta yang diajukan dalam aplikasi malcolm baldrige dengan melibatkan responden dan *examiner* dari internal perusahaan. Sistem ini juga memberikan rekomendasi bagi pengajuan aplikasi selanjutnya, serta melakukan perhitungan peningkatan skor jika rekomendasi yang diberikan dijalankan oleh perusahaan. Tugas akhir ini menggunakan metode *what-if analysis* dan rangka kerja Malcolm Baldrige.

Kata kunci : Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan (SPPK), Manajemen Kualitas, Kriteria Malcolm Baldrige, *what-if Analysis*.