

## ABSTRAK

PT XYZ merupakan salah satu perusahaan yang menjadi pemimpin dalam industri telekomunikasi. Pada awal munculnya, perusahaan ini berperan dalam memajukan negeri dengan memproduksi berbagai alat penunjang telekomunikasi dengan kegiatan utamanya yaitu perakitan telepon dan peralatan transmisi. Memasuki setiap periodenya, PT XYZ terus berusaha melakukan inovasi dengan menjalin banyak kerjasama dengan perusahaan lainnya. Pada akhir tahun 2019 PT XYZ mengalami kesulitan dalam menghadapi perkembangan industri dan memutuskan untuk bekerja sama dengan PT ABC untuk menjalankan proyek *refurbished*. Kegiatan pada proyek *refurbished* memiliki garis besar yaitu perbaikan NTE (*Network Terminal Equipment*). Hasil yang diinginkan pada proyek ini yaitu NTE yang memiliki kualitas sangat baik sesuai dengan *acceptance criteria*. Namun saat seluruh hasil proyek di *deliver* kepada PT ABC, ternyata perangkat NTE yang dihasilkan banyak mengalami penurunan kualitas. Hal ini juga ditandai dengan datangnya komplain dari konsumen mengenai NTE yang casing perangkat mudah pecah, aksesoris mudah rusak, dan jangkauan sinyal yang pendek. Setelah melakukan observasi dengan *fishbone diagram*, alternatif solusi, dan identifikasi pada dokumen perusahaan, didapatkan bahwa *quality metrics* tidak dimiliki oleh perusahaan. Oleh karena itu dilakukan perancangan *quality metrics* menggunakan metode *internal control* untuk mengidentifikasi kemungkinan kendala yang terjadi dalam proyek serta bagaimana mencegahnya. Perancangan dilakukan analisis SMART pada *critical success criteria*. Setelah dilakukan perancangan, dilakukan verifikasi untuk mengetahui umpan balik mengenai perancangan *possible error* dan *critical success criteria* pada *quality metrics* sehingga jika mendapatkan skor nol akan dihilangkan. Selanjutnya didapatkan hasil rancangan untuk dilakukan validasi terhadap *quality metrics* dengan pertanyaan yang mendukung pemenuhan *acceptance criteria*. Hasil perancangan ini berupa *quality metrics* sebagai usulan untuk dokumen penunjang kegiatan *quality control* yang akan mendukung proses *validate scope*.

Kata kunci: *Quality Metrics, Internal Control, SMART, Skala Guttman, Skala Likert, Project Quality Management.*