

ABSTRAK

PT ABC sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri baja, perkakas (*tools*), dan jasa *civil mechanical engineering* (CME) yang memproduksi prasarana pendukung di bidang telekomunikasi. PT ABC ingin membangun sebuah sistematisasi *monitoring and controlling* yang mana nantiya akan ada pembaruan dalam sistem *workflow* yang dikerjakan oleh bidang *Managed Services* mereka. Oleh karena itu, PT ABC melakukan kerjasama dengan PT XYZ dalam mengerjakan proyek pembangunan sistematisasi *monitoring and controlling*. Selama proyek berlangsung, ditemukan beberapa masalah yang mengakibatkan ketidaksesuaian fitur yang dipasang dalam *dashboard* dengan spesifikasi. Salah satu permasalahan utama selama pengerjaan proyek adalah tidak adanya dokumen acuan pengerjaan proyek ini membuat tim proyek yang bekerja kesulitan dalam mendefinisikan kebutuhan-kebutuhan seperti data, fitur ataupun spesifikasi yang diinginkan oleh *project owner*. Untuk memastikan kejadian serupa tidak terulang kembali, perlu adanya evaluasi baik dari segi sumber daya manusia sampai segi manajemen proyeknya, terutama dalam manajemen kualitas proyek. Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini akan dilakukan perancangan *quality metrics*. *Quality metrics* disusun berdasarkan proses aktivitas yang dikerjakan dalam proyek, ini bertujuan untuk membantu proyek dari sisi *manage quality* karena dapat memastikan proyek yang dikerjakan, proses yang dilakukan serta *deliverables* yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh *project owner*.

Perancangan *quality metrics* dilakukan menggunakan metode *internal control*. Metode *internal control* ini dapat membantu perancangan dalam mengidentifikasi *possible error* beserta *critical success criteria* pada setiap aktivitas proyek. Didalam perancangan *quality metrics* ini, akan didefinisikan *resources* yang dapat membantu pengerjaan proyek dalam mencapai *critical success criteria* yang sudah ditetapkan serta mendefinisikan *specification/goals* sebagai acuan keberhasilan pengerjaan proyek. Setelah rancangan *quality metrics* berhasil disusun, rancangan tersebut nantinya akan diverifikasi terlebih dahulu dengan menggunakan kuesioner skala guttman untuk mengetahui seberapa puas *stakeholder* proyek akan rancangan *quality metrics* yang dibuat. Setelah rancangan *quality metrics* terverifikasi, rancangan *quality metrics* tersebut akan menjadi dasar dalam perancangan *quality checklist*. Didalam perancangan *quality checklist* ini, terdapat beberapa kolom seperti status verifikasi, *evidence*, jenis *evidence*, *approval* dan *comments* yang perlu diisi sebagai langkah pelaksanaan *manage quality* dalam proyek.

Hasil rancangan *quality metrics* dalam tugas akhir ini menghasilkan 82 *critical success criteria* (sudah termasuk dengan verifikasi menggunakan kuesioner skala guttman). Seperti yang sudah dikatakan diatas, rancangan *quality metrics* akan menjadi dasar dalam merancang *quality checklist*. Dari 82 *critical success criteria* dalam *quality metrics*, seluruh *critical success criteria* tersebut akan dijadikan dasar dalam merancang *quality checklist*. Setelah dilakukan implementasi *quality checklist*, terdapat 57 *critical success criteria* yang memenuhi spesifikasi (OK), 13 *critical success criteria* yang tidak memenuhi spesifikasi (NOK) dan 12 *critical success criteria* yang tidak spesifikasi tidak sampai/belum dilakukan (N/A). Terdapat juga 53 *critical success criteria* yang sudah di *approved* dan 17 *critical success criteria* dengan status *not approved*. Status *critical success criteria approved* ini didapatkan dari status verifikasi OK dan terdapat bukti *evidence*, lalu *critical success criteria not approved* ini didapatkan dari status verifikasi OK namun tidak terdapat bukti *evidence* ataupun status verifikasi NOK dan tidak terdapat bukti *evidence*. Dan yang terakhir adalah rencana implementasi hasil rancangan *quality metrics* dan *quality checklist* kedalam bentuk *spreadsheet*. *Spreadsheet* ini terdiri dari *sheet home*, *flowchart process*, *quality metrics* dan *quality checklist*.

Kata kunci — **Kualitas, Monitoring and Controlling, Manage Quality, Quality Metrics, Internal Control, Quality Checklist**