

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pengguna jasa layanan internet PT. XYZ segmen rumahan pada akhir tahun 2019 mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, agar dapat mengakomodasi peningkatan dan mencapai target layanan pada tahun 2020 maka PT.XYZ perlu meningkatkan dan melakukan pemeliharaan fasilitasnya dengan mengadakan berbagai proyek dalam rangka peningkatan kapasitas maupun pemeliharaan fasilitas yang digunakan untuk penyediaan layanan internet. Proyek adalah suatu usaha sementara yang dilakukan untuk menciptakan suatu produk, layanan, atau tujuan (Project Management Institute, 2017). Proyek bersifat sementara karena memiliki waktu awal dan waktu akhir yang pasti. Dalam suatu proyek bisa saja terdapat elemen yang repetitif namun hal tersebut tidak merubah karakter unik dari proyek dikarenakan tiap proyek memiliki karakteristik kunci yang unik.

Manajemen proyek merupakan penerapan pengetahuan, keterampilan, alat, dan teknik pada suatu proyek agar proyek memenuhi kebutuhan proyek (Project Management Institute,2017). Berdasarkan PMBOK(Project Management Body of Knowledge) terdapat 10 area pengetahuan proyek yaitu *integration, scope, schedule, cost, quality, resource, communications, risk, procurement, dan stakeholder*.

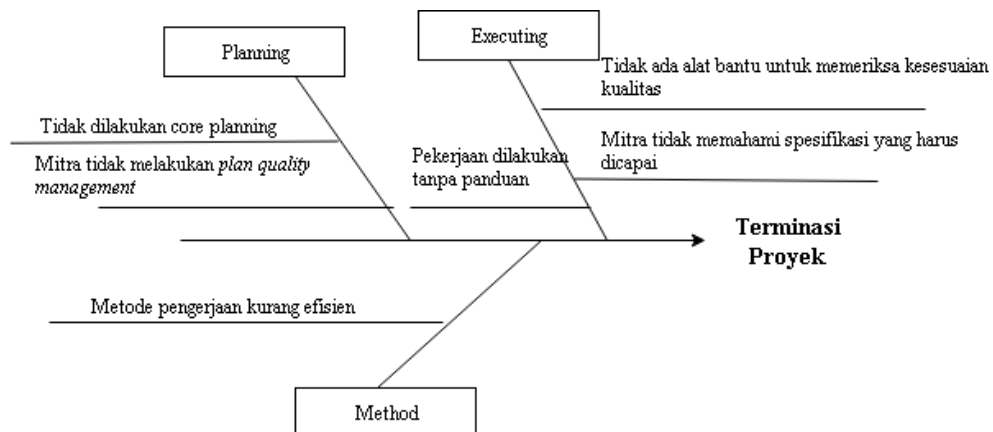
Kualitas merupakan salah satu area pengetahuan proyek yang harus diperhatikan, Kualitas menunjukkan tingkat dari suatu fitur dari produk dapat memenuhi kebutuhan (International Organization for Standarization,2015). Pada suatu proyek teknik dan pengukuran kualitas berbeda-beda tergantung dengan *deliverables* yang dihasilkan suatu proyek. Kegagalan untuk memenuhi *quality requirements* akan memiliki dampak negatif terhadap pemangku kepentingan proyek. Berdasarkan PMBOK terdapat tiga proses yang harus dilakukan untuk memastikan suatu proyek dapat memenuhi kualitas, diantaranya membuat *project quality management plan, manage quality* dan *control quality* (Project Management Institute,2017).

PT. XYZ merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Perusahaan ini

menyediakan berbagai layanan komunikasi lainnya termasuk interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait dengan komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkuit langganan, televisi berbayar dan layanan VoIP. Pada bidang penyediaan jasa dan jaring, PT. XYZ menaungi perusahaan pembangunan telekomunikasi PT.ABC yang memiliki kantor cabang di Jakarta.

Proyek Revitalisasi FTM merupakan proyek menggiatkan kembali FTM di STO agar susunan kabel dan OLT dapat menjadi rapih, Tujuannya adalah untuk membuat ruang luang di STO, agar ruangan STO dapat lebih estetik, Pelacakan laporan gangguan pelanggan dapat dilakukan lebih cepat, memungkinkan pengembangan Automated OLT Report system.

Pada proses pengerjaan proyek, mitra melakukan kesalahan pada pekerjaan *Cut off* kabel. Pada pekerjaan *cut off*, mengakibatkan gangguan bagi pelanggan untuk durasi yang cukup lama, dan salah satu konsumen yang merupakan pemangku kepentingan yang besar mengajukan pengaduan sehingga pada akhirnya proyek tidak dilanjutkan karena gangguan tanpa pemberitahuan sebelumnya.



Gambar I.1 Fishbone Diagram Proyek Revitalisasi FTM

Berdasarkan *fishbone diagram* pada gambar I.1 salah satu faktor yang menyebabkan terminasi dari proyek tersebut adalah tidak dilakukannya *plan quality management*, dan tidak adanya alat bantu untuk pemeriksaan kesesuaian kualitas.. Untuk menghindari kesalahan mitra sebelumnya PT.XYZ perlu melakukan perencanaan *plan quality management*. *Quality metric* merupakan salah satu hasil dari perencanaan manajemen kualitas , *Quality metric* dapat menjelaskan bagaimana kondisi serta atribut suatu proyek dan dapat menjadi acuan untuk proses *manage quality*. Dengan *quality metric* dapat diketahui apakah manajer proyek

sudah melakukan hal yang krusial terhadap kelancaran proyek, hal tersebut dapat mencegah kegagalan dan *delay* pada proyek (Nabilah, dkk. ,2019)

Untuk menghindari kesalahan yang sama yang dilakukan oleh mitra PT.XYZ yang sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan *quality metric* dengan *metode internal control* untuk dijadikan panduan spesifikasi yang memastikan kualitas proyek sesuai dengan *acceptance criteria*.

I.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah maka ada beberapa masalah yang dapat dirumuskan untuk dibahas di penelitian ini diantaranya :

1. Bagaimana merancang *quality metrics* untuk Proyek Revitalisasi FTM ?
2. Bagaimana rancangan *quality metrics* untuk Proyek Revitalisasi FTM ?

I.3 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan mengenai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan diatas adalah sebagai berikut.

- 1 Merancang *quality metrics* untuk Proyek Revitalisasi FTM.
2. Membuat rancangan sistem informasi untuk *dashboard quality*.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penelitian ini diantaranya :

1. Mengetahui *quality metrics* yang dapat digunakan untuk monitoring proyek.
2. Memperoleh *critical succes factor* untuk proyek Revitalisasi FTM.
3. Dapat menjadi referensi untuk penilitian selanjutnya.
4. Menjadi *organizational process asset* yang dapat digunakan untuk proyek yang akan datang.

I.5 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan, yaitu :

1. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret 2020
2. Hanya membahas manajemen kualitas proyek Revitalisasi FTM.

3. Data yang diperoleh merupakan data yang mendukung metodologi penelitian, seperti WBS, WBS Dictionary, Jadwal Proyek, dan SOW.

I.6 Sistematika penelitian

Berikut ini merupakan sistematika penulisan dari penelitian ini, yaitu :

BAB I Pendahuluan

Pada BAB I berisi latar belakang, rumusan masalah, manfaat, tujuan, batasan dari penelitian. Latar belakang penelitian disusun berdasarkan masalah yang terjadi pada proyek revitalisasi FTM STO Serpong, masalah dirumuskan dalam lingkup *project quality*.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada BAB II berisi teori-teori yang berhubungan dan mendukung dalam identifikasi masalah, analisis, dan pengambilan keputusan. Landasan teori yang digunakan adalah teori yang relevan dengan *internal control* dan dilakukan perancangan dengan analisis SMART

BAB III Metodologi Penelitian

Pada BAB III berisi penjelasan bagaimana penelitian akan dilakukan. Model Konseptual menunjukkan apa saja yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Sistematika pemecahan masalah dari *quality metrics* dan *quality checklist*.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan data

Pada BAB IV berisi proses pengumpulan data hingga data dan iterasi-iterasi pengolahan data. Data yang dikumpulkan merupakan data yang terkait dengan perancangan *quality metrics* dan perancangan *quality checklist* yang telah dijelaskan pada BAB III.

BAB V Analisis

Pada BAB V berisi pemaparan analisis berdasarkan hasil pengolahan data dan rekomendasi untuk perusahaan. Analisis yang dibahas pada penelitian ini diantaranya adalah analisis SMART, analisis *quality checklist*, dan analisis perancangan dashboard *quality*.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada BAB VI berisi kesimpulan hasil analisis yang telah dilakukan dan saran. Saran yang terdapat pada BAB ini dapat ditujukan kepada pihak PT.XYZ dan untuk penelitian selanjutnya.

