

Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu Proyek di Lingkungan  
Jaya Real Property, Tbk Berbasis Risk Untuk Meningkatkan Kepuasan  
Pelanggan (STUDI KASUS: PROYEK PERUMAHAN BINTARO  
JAYA) = Evaluation of the Quality Management System  
Implementation Project in Environmental Jaya Real Property Tbk Based  
Risk To Improve Customer Satisfaction (CASE STUDY:  
RESIDENTIAL PROJECT BINTARO JAYA)

Fathir Rahman Harianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20481761&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Seiring tingginya komplain konsumen atas produk perumahan. Sehingga dapat disimpulkan system manajemen mutu yang ada kurang berjalan dengan baik atau ada yang salah dalam penerapan sehingga membuat mutu dari produk perumahan mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui elemen elemen apa saja dari sistem manajemen mutu eksisting di perusahaan yang berpengaruh tinggi terhadap mutu produk. Variable penelitian diperoleh dari studi pustaka. Populasi dari penelitian ini adalah personil unit proyek perusahaan pengembang yang bertanggung jawab langsung terhadap penerapan system manajemen mutu perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang didapatkan dari arsip dan kuesioner. Metode analisis menggunakan gap analysis dan qualitative risk analysis untuk mengetahui risiko tertinggi pada proses pembangunan jembatan dan mengembangkannya berbasis risiko dengan hasil gap analysis. Hasil penelitian didapatkan 20 kegiatan proses pembangunan perumahan, 6 risiko tertinggi pada pembangunan perumahan, dan 4 tindakan pengembangan terhadap SMM Pembangunan perumahan.

.....Along with high consumer complaints over housing products. So it can be concluded that the existing quality management system is not running well or there is a wrong in the application so as to make the quality of the housing product has decreased. This study aims to determine the elements of any element of existing quality management system in the company that has a high effect on product quality. Variable research variable obtained from literature study. The population of this study is the personnel of the project unit of the developer company directly responsible for the implementation of the company's quality management system. This study uses primary and secondary data obtained from archives and questionnaires. The analysis method uses gap analysis and qualitative risk analysis to find out the highest risk in bridge development process and develop it based on risk with gap analysis result. The results obtained 20 activities of the housing development process, 6 highest risks in housing construction, and 4 actions development on SMM Housing development.