

## ABSTRAK

Nama : Nidya Elvandari  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul : Kajian Mengenai Penerapan dan Peningkatan Sistem Manajemen Mutu Pada Perusahaan Jasa Konsultansi.

Kualitas merupakan salah satu tujuan dan sekaligus indikator kesuksesan suatu pekerjaan jasa konsultansi terutama oleh pemilik proyek terhadap produk dan layanan jasa konsultansi. Dalam upaya meningkatkan sistem kualitas pada suatu perusahaan jasa konsultansi perlu dilakukan langkah-langkah antisipatif yang harus dipersiapkan oleh perusahaan-perusahaan jasa konsultansi yang ada di Indonesia dengan melakukan berbagai macam perbaikan guna meningkatkan kualitas kinerja manajemen. Faktor-faktor penentu kesuksesan perusahaan jasa konsultansi tersebut terdiri dari faktor internal, faktor eksternal dan *market forces*. Dalam hal ini faktor internal merupakan hal terpenting yang harus dibenahi. Permasalahan internal biasanya berhubungan dengan lemahnya sistem manajemen kualitas perusahaan. Sehingga masalah manajemen merupakan faktor terbesar terjadinya banyak kegagalan pada perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan seluruh proses kegiatan sistem manajemen mutu dalam PT.LKI dan mengidentifikasi faktor-faktor penerapan sistem manajemen mutu yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Metode penelitian yang dilakukan berupa metode studi kasus dan survey dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dan data hasil kuisisioner ini akan dianalisa dengan menggunakan metode statistik berupa analisa validitas reliabilitas, analisa non-parametrik dan analisa korelasi.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Sistem Manajemen Mutu telah diterapkan pada perusahaan PT.LKI dan terbukti dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan jasa konsultansi.

Kata Kunci : Sistem manajemen mutu, penerapan, peningkatan, jasa konsultansi.

## ABSTRACT

Name : Nidya Elvandari  
Study Program : Civil Engineering  
Title : Study About Application And Improvement Quality Management System On Consultation Service Company.

Quality is one of the objectives and also an indicator of success in a construction work. Especially for the owner of project to a product and construction service work. In effort to improving quality system on a construction service company, need anticipative steps that must be prepared by construction service companies in Indonesia by doing many progressions to improve quality management performance. Important factors that determine the success of a construction service companies are internal factor, external factor and market forces. In this case, the internal factor is one of the most important which must be corrected. The internal issues commonly have a connection with the weakness of company's quality management so that the management problem is the biggest factor that triggers many failures in a company.

This research intent to know implement all system activity process quality management in PT.LKI and identifies system implement factors quality management that can increase firm performance.

Observational method that is done as method of case study and survey by use of kuisisioner and interview to bound up party and kuisisioner's result data this will be analysed by use of statistical methods as morphological as reliabilitas's validity, analysis non parametik and correlation analysis..

Of this research result is acknowledged that Quality Management System was applied on PT.LKI'S firm and evident gets to increase performance of consultation service firm..

Key word: Quality management system, application, improvement, consultation service