|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| index | **RANCANGAN PEMBELAJARAN**  **PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS** | **Q** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Dokumen | 12-2-1.2.06.00 |  | | | | | |
| Tgl. Efektif | 01 Maret 2014 |  |  |  |  |  |  |

**Mata Kuliah : Total Quality Management**  **(TQM)** **Semester: VI** **Sks : 3 Kode: 31020**

**Dosen/Team Teaching :** 1. Dr. Lien Herlianti Kusuma. MM

2. Dr. Ahmad Suttawijaya. MBA

3. Hesti Maheswari. SE., M.Si

**Diskripsi Mata Kuliah :**

* Menjelaskan keterkaitan mata kuliah ke dalam struktur kurikulum secara keseluruhan pada prodi.
* Menjelaskan keterkaitan dengan kecirian fakultas / prodi dan atau kecirian lulusan kesarjanaan
* Menjelaskan keterkaitan mata kuliah dengan mata kuliah lain yang menjadi prasyarat atau keberlanjutan mata kuliah ini

**Kompetensi :**

**Tujuan pembelajaran:** Mahasiswa mampu dalam hal:

• Memahami konsep dan prinsip-prinsip TQM dan menggunakan berbagai alat dan teknik untuk mencapai TQM.

• Memahami dan menggunakan pendekatan statistis dalam pengendalian kualitas.

• Memahami ISO and QS serta proses sertifikasi dan kebutuhannya bagi industri.

***Output* bagi lulusan mata kuliah:** Mahasiswa dapat menganalisis implementasi TQM di industry.

**Pokok Bahasan:**

Berisi9 Tema yaitu: Principal Quality Philosophies and Initiatives (Quality Gurus), TQM (main concepts and principles), Quality Improvement Techniques, Statistical Process Control (SPC), TQM Tools, Quality Systems, Quality Costs, Performance Measures, Excellence Models.

##### 

| **(1)**  **MINGGU KE** | **(2)**  **KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN** | **(3)**  **BAHAN KAJIAN/**  **MATERI PEMBELAJARAN** | **(4)**  **BENTUK**  **PEMBELAJARAN** | **(5)**  **KRITERIA PENILAIAN**  (ndicator) | **(6)**  **BOBOT NILAI** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Mahasiswa mampu memahami:   * + - kontrak perkuliahan,     - gambaran umum mata kuliah Total Quality Management (TQM)   Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * + - Konsep kualitas dan evolusinya secara global     - Persaingan sebagai penggerak utama kualitas | **Introduction:**   * Kontrak perkuliahan * Gambaran umum/lingkup mata kuliah Total Quality Management (TQM) * Quality Concepts & Evolution: Brief history of global quality movement, Globalisation and quality, Various definitions of quality, * Competition: main driver of quality | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) |  |  |
| 2 | Mahasiswa mampu mengetahui dan menjelaskan:   * Guru-guru kualitas dan kontribusinya | **Principal Quality Philosophies and Initiatives (Quality Gurus):**  * Deming: The fourteen points – The deadly diseases – Obstacles – PDCA cycle * Juran: Juran Trilogy * Crosby: Four absolutes of Quality Management – 14 Steps to Quality Improvement * Contributions of Shewhart, Feigenbaum, Conway, Ishikawa, Taguchi, Ohno, Shingo,Ouchi * Overview of other initiatives: Quality circles – Suggestion schemes – Six sigma –Kaizen | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-1 | * + Kelengkapan item paparan   + Ruang lingkup paparan   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 3 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * Definisi TQM * Pentingnya TQM bagi industri * Prinsip-prinsip TQM yang berkaitan dengan pelanggan | **TQM (main concepts and principles):**   * Definition of TQM * Importance of TQM in manufacturing and service industry including IT sector * TQM Principles: Customer satisfaction – Customer Perception of Quality, Customer Complaints, Service Quality, Customer Retention | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) |  |  |
| 4 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * Prinsip-prinsip TQM yang berkaitan dengan pekerja * Continuous process improvement | **TQM (main concepts and principles):**   * Employee Involvement – Motivation, Empowerment, Teams, Recognition and Reward, Performance Appraisal, Benefits * Continuous Process Improvement – Juran Trilogy, PDSA Cycle, 5S, Kaizen | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) |  |  |
| 5 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * Prinsip-prinsip TQM yang berkaitan dengan pemasok * Pengukuran kinerja | **TQM (main concepts and principles):**   * Supplier Partnership – Partnering, sourcing, Supplier Selection, Supplier Rating, Relationship Development * Performance Measures – Basic Concepts, Strategy, Performance Measure | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-2 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 6 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan:   * Teknik-teknik untuk menyelesaikan dan memperbaiki masalah-masalah kualitas | **Quality Improvement Techniques**   * Seven Tools of Quality: Check Sheets, Run Chart, Histogram, Scatter Diagram, Pareto Diagram, Process Flow Diagram, Cause and Effect Diagram | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-3 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 7 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan:   * Pendekatan statistis dalam pengendalian kualitas | **Statistical Process Control (SPC)**   * What is Statistical Quality Control? Sources of Variation, Descriptive Statistics * Statistical Process Control Method, Control Chart for Variables, Control Chart for Attributes | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-4 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 8 | **UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)** | | | * + Ketepatan dan kejelasan   + Kemampuan analisis   + Tulisan dapat dibaca | 20 |
| 9 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan:   * Benchmarking | **TQM Tools:**   * Benchmarking: Definition, Reasons, Process-Deciding What to Bench Mark, Understanding Current Performance, Studying Other, Learning from the Data and Using the Findings, Pitfalls and Criticism. | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) |  | 4.5 |
| 10 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan:   * QFD | **TQM Tools:**   * Quality Function Deployment (QFD) – House of Quality, QFD Process, Benefits, | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) |  | 4.5 |
| 11 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan:   * TPM | **TQM Tools:**   * Total Productive Maintenance (TPM) Concept, Improvement Needs, * FMEA – Stages of FMEA | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-5 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 12 | Mahasiswa mampu memahami:   * Quality system * ISO 9000 * ISO 14000 | **Quality Systems:**   * Introduction to ISO 9000 and QS 9000, Benefits of ISO 9000,Series of standards, * Documentation * Quality auditing * ISO 14000: Introduction, Series, Standards, Benefits and Concepts. | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-6 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 13 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * Quality Costs | **Quality Costs**:  Categories and Elements-Preventive Cost, Appraisal Cost, Internal & External Failure Cost. Collecting & Reporting: System Design, Cost Bases, Report | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-7 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 14 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * Pentingnya pengukuran kinerja | **Performance Measures:**  Concepts, Strategy, Measures Presentation- Charts, Index, Graphs, Taguchi’s Quality Loss Function Analysis | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-8 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 15 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:   * Berbagai model acuan untuk mencapai status unggul | **Excellence Models:**   * + Six Sigma   + Deming Prize   + Malcolm Baldrige   + EFQM *Excellence Model* | * Lecturing * Discussion * Question and Answer (Q/A) * Tugas-9 | * + Kelengkapan   + Ruang lingkup   + Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 16 | **UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)** | | | * + Ketepatan dan kejelasan   + Kemampuan analisis   + Tulisan dapat dibaca | 30 |

\* *catatan : Penjelasan pengisian tabel dapat dilihat dalam WI Rancangan Perkuliahan*

**Kompenen Penilaian** : Rincian besarnya bobot penilaian mata kuliah, acuan secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran : 10%\*\*
2. UTS : 25%\*\*
3. UAS : 25%\*\*
4. Tugas-Tugas : 40%\*\* (Termasuk dalam **Bobot Nilai** dalam Tabel Aktifitas Perkuliahan diluar persentasi UTS dan UAS)

\*\**Catatan : Persentasi dari rincian tersebut sebagai ilustrasi saja, koordinator/dosen pengampuh mata kuliah dapat menyesuaikan dengan kebutuhan*

**DAFTAR PUSTAKA:**

1. Besterfield, Dale H (2002), ***Total Quality Management***, 3rd edition, PearsonEducation.
2. John S. Oakland (2003), ***Total Quality Management text with cases***3rd Edition, Butterworth Heinemann.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jakarta, 01 Maret 2014 | Nama Fungsi | Paraf/Tanggal |
| Dibuat Oleh | Dosen Pengampu / Koordinator MK  Hesti Maheswari, SE.,M.Si |  |
| Diperiksa Oleh | Ketua Program Studi  Dr. Rina Astini, SE, MM |  |
| Disahkan Oleh | Dekan  Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA |  |