|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 MKHesti Maheswari, SE.,M.Si |  |
| Diperiksa Oleh | Ketua Program StudiDr. Rina Astini, SE, MM |  |
| Disahkan Oleh | DekanProf. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA |  |