



**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:

Berisi 9 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 (indicator) | (6) BOBOT NILAI |
|---------------------|--|---|---|--|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | <p>Mahasiswa mampu memahami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontrak perkuliahan, - gambaran umum mata kuliah Total Quality Management (TQM) <p>Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsep kualitas dan evolusinya secara global - Persaingan sebagai penggerak utama kualitas | <p>Introduction:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) | | |
| 2 | <p>Mahasiswa mampu mengetahui dan menjelaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guru-guru kualitas dan kontribusinya | <p>Principal Quality Philosophies and Initiatives (Quality Gurus):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-1 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan item paparan • Ruang lingkup paparan • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 3 | <p>Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definisi TQM | <p>TQM (main concepts and principles):</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and | | |

| (1) MINGGU KE | (2) KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN | (3) BAHAN KAJIAN/ MATERI PEMBELAJARAN | (4) BENTUK PEMBELAJARAN | (5) KRITERIA PENILAIAN (indicator) | (6) BOBOT NILAI |
|---------------------|--|--|---|---|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Pentingnya TQM bagi industri - Prinsip-prinsip TQM yang berkaitan dengan pelanggan | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | Answer (Q/A) | | |
| 4 | <p>Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prinsip-prinsip TQM yang berkaitan dengan pekerja - Continuous process improvement | <p>TQM (main concepts and principles):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employee Involvement – Motivation, Empowerment, Teams, Recognition and Reward, Performance Appraisal, Benefits • Continuous Process Improvement – Juran Trilogy, PDSA Cycle, 5S, Kaizen | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) | | |
| 5 | <p>Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prinsip-prinsip TQM yang berkaitan dengan pemasok - Pengukuran kinerja | <p>TQM (main concepts and principles):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supplier Partnership – Partnering, sourcing, Supplier Selection, Supplier Rating, Relationship Development • Performance Measures – Basic Concepts, Strategy, Performance Measure | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-2 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 6 | <p>Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik-teknik untuk menyelesaikan dan memperbaiki masalah- | <p>Quality Improvement Techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seven Tools of Quality: Check Sheets, Run Chart, Histogram, Scatter Diagram, Pareto | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-3 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |

| (1) MINGGU KE | (2) KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN | (3) BAHAN KAJIAN/ MATERI PEMBELAJARAN | (4) BENTUK PEMBELAJARAN | (5) KRITERIA PENILAIAN (Indicator) | (6) BOBOT NILAI |
|---------------------|--|---|---|---|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | masalah kualitas | Diagram, Process Flow Diagram, Cause and Effect Diagram | | | |
| 7 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan: <ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan statistis dalam pengendalian kualitas | Statistical Process Control (SPC) <ul style="list-style-type: none"> • What is Statistical Quality Control? Sources of Variation, Descriptive Statistics • Statistical Process Control Method, Control Chart for Variables, Control Chart for Attributes | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-4 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 8 | UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS) | | | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan kejelasan • Kemampuan analisis • Tulisan dapat dibaca | 20 |
| 9 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan: <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking | TQM Tools: <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) | | 4.5 |
| 10 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan: <ul style="list-style-type: none"> • QFD | TQM Tools: <ul style="list-style-type: none"> • Quality Function Deployment (QFD) – House of Quality, QFD Process, Benefits, | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) | | 4.5 |
| 11 | Mahasiswa mampu memahami dan menggunakan: | TQM Tools: <ul style="list-style-type: none"> • Total Productive Maintenance (TPM) | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup | 4.5 |

| (1) MINGGU KE | (2) KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN | (3) BAHAN KAJIAN/ MATERI PEMBELAJARAN | (4) BENTUK PEMBELAJARAN | (5) KRITERIA PENILAIAN (Indicator) | (6) BOBOT NILAI |
|---------------------|---|---|---|---|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | <ul style="list-style-type: none"> • TPM | Concept, Improvement Needs, <ul style="list-style-type: none"> • FMEA – Stages of FMEA | <ul style="list-style-type: none"> - Question and Answer (Q/A) - Tugas-5 | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan kejelasan | |
| 12 | Mahasiswa mampu memahami: <ul style="list-style-type: none"> • Quality system • ISO 9000 • ISO 14000 | Quality Systems: <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-6 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 13 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> - Quality Costs | Quality Costs: Categories and Elements-Preventive Cost, Appraisal Cost, Internal & External Failure Cost. Collecting & Reporting: System Design, Cost Bases, Report | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-7 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 14 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan: <ul style="list-style-type: none"> - Pentingnya pengukuran kinerja | Performance Measures: Concepts, Strategy, Measures Presentation- Charts, Index, Graphs, Taguchi's Quality Loss Function Analysis | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-8 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |

| (1) MINGGU KE | (2) KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN | (3) BAHAN KAJIAN/ MATERI PEMBELAJARAN | (4) BENTUK PEMBELAJARAN | (5) KRITERIA PENILAIAN (indicator) | (6) BOBOT NILAI |
|---------------------|--|---|---|---|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan: - Berbagai model acuan untuk mencapai status unggul | Excellence Models: <ul style="list-style-type: none"> • Six Sigma • Deming Prize • Malcolm Baldrige • EFQM <i>Excellence Model</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Lecturing - Discussion - Question and Answer (Q/A) - Tugas-9 | <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Ruang lingkup • Ketepatan dan kejelasan | 4.5 |
| 16 | UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS) | | | <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan kejelasan • Kemampuan analisis • Tulisan dapat dibaca | 30 |

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

Komponen 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 | |