|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER** | | | | | | | | | | | | |
| **Program Studi: S-1 Manajemen** | | | | | **Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam** | | | | | | | |
| **Mata Kuliah:** | | | MANAJEMEN KUALITAS | | **Kode:** | | **MNJ3349** | | **SKS:** | 3 | | **Sem:** | VI | |
| **DosenPengampu:** | | | Muh. Akil Rahman, SE, M.Si  Ahmad Efendi.SE.,MM | | | | | | | | | | | |
| **CapaianPembelajaran**  **Mata Kuliah:** | | | Mahasiswa mampu:   1. Mahasiswa dapat menjelaskan arti penting Mutu dan Manajemen Mutu dalam analisis bisnis dan dapat memahami konsep dimensi mutu sebagai dasar kajian dalam eksistensi bisnis perusahaan. 2. Mahasiswa memahami dan mampu menjelaskan arti penting mutu dan manajemen mutu dalam hubungannya dengan pengembangan bisnis perusahaan 3. Mahasiswa dapat menjelaskan pentingnya pengetahuan konsep mutu untuk menganalisis masalah-masalah bisnis perusahaan | | | | | | | | | | | |
| **DeskripsiSingkat Mata Kuliah:** | | | Mata kuliah ini membahas berbagai konsep, model, penerapan serta analisis konsep kualitas/mutu dalam kaitannya dengan kajian pengembangan bisnis perusahaan. | | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | | **3** | **4** | | **5** | | **6** | | | **7** | | | |
| **Mingguke** | **KemampuanAkhirtiaptahapanpembelajaran** | | **BahanKajian/ PokokBahasan** | **MetodePembelajaran** | | **Waktu** | | **PengalamanBelajarMahasiswa** | | | **Penilaian** | | | |
| **Kriteria&Indikator** | | | **Bobot (%)** |
| 1. | Mahasiswa memahami peta konsep perkuliahan serta kompetensi dasar dan indikator pencapaian perkuliahan | | Pengantar | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menyusun respon terhadap outline dengan target pribadi yang jelas dan dapat membuat rencana dan skenario perkuliahan selama satu semester | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 2. | Mahasiswa memahami definisi kualitas dan dimensi kualitas | | Konsep Kualitas | Ceramah, anya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan dengan benar pengertian kualitas  Mahasiswa dapat menjelaskan dengan benar asal mula konsep Manajemen Kualitas  Mahasiswa dapat menjelaskan perkembangan Manajemen Kualitas secara sistematis  Mahasiswa dapat menjelaskan dengan benar dimensi-dimensi kualitas dari berbagai perspektif | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 3. | Mahasiswa memahami konsep biaya kualitas dan pengukuran kualitas | | Konsep kualitas | Ceramah, anya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan konsep biaya kulitas dan pengukuran kualitas | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 4. | Mahasiswa memahami konsep kualitas di bidang jasa | | Konsep kualitas | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiwa dapat menjelaskan aspek kulitas pelayanan, manajemen proses dan perbaikan proses | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 5 - 6 | Mahasiswa memahami alat dan teknik pengukuran performansi kualitas | | Alat dan teknik pengukuran performansi kualitas | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 6 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan alat dan teknik pengukuran perfromansi kulitas | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 7. | Mahasiswa memahami konsep kepuasan pelanggan | | Fokus pelanggan | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan dengan benar konsep kepuasan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan  Mahasiswa dapat menjelaskan dengan  benar konsep peningkatan kepuasan pelanggan dan strategi untuk memuaskan pelanggan | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 8. | Mahasiswa dapat menjelaskan rekayasa ulang proses bisnis dan budaya kualitas | | Rekayasa ulang proses bisnis | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan konsep rekayasa ulang proses bisnis dan budaya kualitas | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 9. | Mahasiswa memahami konsep pengertian, falsafah dan metode TQM | | Konsep TQM | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan pengertian, falsafah dan metode TQM | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 10. | Mahasiswa memahami konsep manajemen proses dan perbaikan proses | | Konsep TQM | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan manajemen proses dan perbaikan proses | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 11 | Mahasiswa memahami konsep *benchmarking* sebagai pelaksana TQM | | Konsep TQM | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan konsep dan proses *benchmarking* serta penggunaannya sebagai strategi kualitas | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 12 | Mahasiswa mampu memahami konsep Just-In-Time (JIT) sebagai pelaksanaan TQM | | Konsep TQM | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan konsep JIT dan hubungannya dengan TQM, serta manfaat JIT terhadap kualitas | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 13 | Mahasiswa mampu memahami sistem manajemen kualitas ISO-9000 | | Konsep TQM | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan sistem ISO-9000 dan implementasinya  Mahasiswa dapat menjelaskan jenis-jenis sistem manajemen kualitas ISO-9000  Mahasiswa dapat menjelaskan aspek-aspek dan faktor penghambat ISO-900 | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| 14. | Mahasiswa mampu memahami impelementasi TQM | | Konsep TQM | Ceramah, tanya jawab, dan diskusi | | 3 x 50 menit | | Tugas Mandiri | | | Mahasiswa dapat menjelaskan implementasi TQM | | | 20% kehadiran,20% tugas, 10% kuis, 25% UTS dan 25% UAS |
| **8. DaftarReferensi:** | | | * Tjiptono, F. & Diana, A. 2003. *Total Quality Management* ; Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta * Nasution, N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu* ; Ghalia Indonesia. Bogor * Gaspersz, V. 2002. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta * Heizer, J. & Render, B. 2006. *Operations Management* ; Edisi 7 ; Buku 1. Salemba Empat. Jakarta. * Herjanto, E. 2007. *Manajemen Operasi* ; Edisi Ketiga. Gramedia. Jakarta * Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas - Produk & Jasa* ; Cetakan Keempat. Ekonisia. Yogyakarta. | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |

Pertemuan 9

1. Arti dan tujuan rekayasa ulang proses bisnis
2. Karakteristik rekayasa ulang proses bisnis
3. Prinsip dan tahapan rekayasa ulang proses bisnis
4. Jenis-jenis perubahan
5. Budaya kualitas dan reengnieering budaya

Pertemuan 10

1. Definisi dan unsur TQM
2. Falsafah kualitas
3. Konsep, prinsip, dan metode TQM

Pertemuan 11

1. Perbaikan Berkesinambungan
2. Proses Perbaikan dan Pengendalian
3. Strategi Perbaikan
4. Kaizen

Pertemuan 12

1. Konsep & proses *benchmarking*
2. *Benchmarking* sebagai strategi kualitas

Pertemuan 13

1. Filosofi JIT
2. Perbedaan JIT & Tradisional
3. Sistem JIT
4. Hubungan JIT dan TQM
5. Manfaat JIT pada kualitas

Pertemuan 14

1. Sistem ISO-9000
2. Implementasi ISO-9000
3. Jenis-jenis sistem manajemen kualitas ISO-9000
4. Aspek-aspek dan faktor penghambat ISO-9000

Pertemuan 15

1. Perubahan lingkungan
2. Persyaratan implementasi TQM
3. Peranana manajemen dalam implementasi TQM
4. Pendekatan implementasi yag harus dihindari
5. Fase-fase impelementasi TQM
6. Hambatan implementasi TQM