

Tinjauan Mata Kuliah

Mata kuliah Manajemen Kualitas termasuk salah satu mata kuliah dalam rumpun ilmu Manajemen Operasional. Mata kuliah ini mempelajari tentang pengelolaan kualitas dalam organisasi/perusahaan yang meliputi pengambilan keputusan jangka pendek, menengah dan jangka panjang, dalam menghasilkan produk dan jasa atau layanan yang berkualitas. Pada bahan ajar ini juga dipelajari berbagai alat dan teknik/metode yang digunakan dalam upaya mengendalikan atau menjamin terlaksananya proses produksi yang konsisten dalam menghasilkan produk sesuai standar atau kualitas produk yang telah ditetapkan.

Penulisan Buku Materi Pokok (BMP) mata kuliah Manajemen Kualitas ini berpedoman pada upaya menjawab kriteria umum dari suatu cabang ilmu pengetahuan yaitu mengacu pada pertanyaan:

1. Apa (*what*) yang dimaksud dengan manajemen kualitas bagi suatu perusahaan?
2. Mengapa (*why*) manajemen kualitas diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional organisasi?
3. Bagaimana (*how*) implementasi manajemen kualitas dalam organisasi, khususnya untuk merencanakan dan mengendalikan kualitas produk dan jasa organisasi?
4. Siapa saja (*by whom*) yang dapat mengimplementasikan manajemen kualitas agar tujuan perusahaan dapat berjalan secara optimal?

BMP Manajemen Kualitas ini terdiri dari sembilan modul yang saling terkait dalam runtutan peta kompetensi pada gambar 1. Seluruh modul dirancang secara sistematis sehingga dapat mudah dipelajari serta mudah dimengerti. Disamping itu BMP ini menyenangkan bagi mahasiswa yang mempelajarinya dalam satu semester dengan konversi 16 kali pertemuan.

Setiap modul pada BMP ini membahas topik-topik penting dalam manajemen kualitas yang tersusun sebagai berikut.

Modul 1: Konsep Kualitas

Modul 2: *Total Quality Management*

Modul 3: *Quality System*

Modul 4: Kepemimpinan Kualitas

Modul 5: Manajemen Kualitas Jasa

Modul 6: *Just in Time, Six Sigma* dan *Lean Management*

Modul 7: Pengukuran Kinerja Kualitas

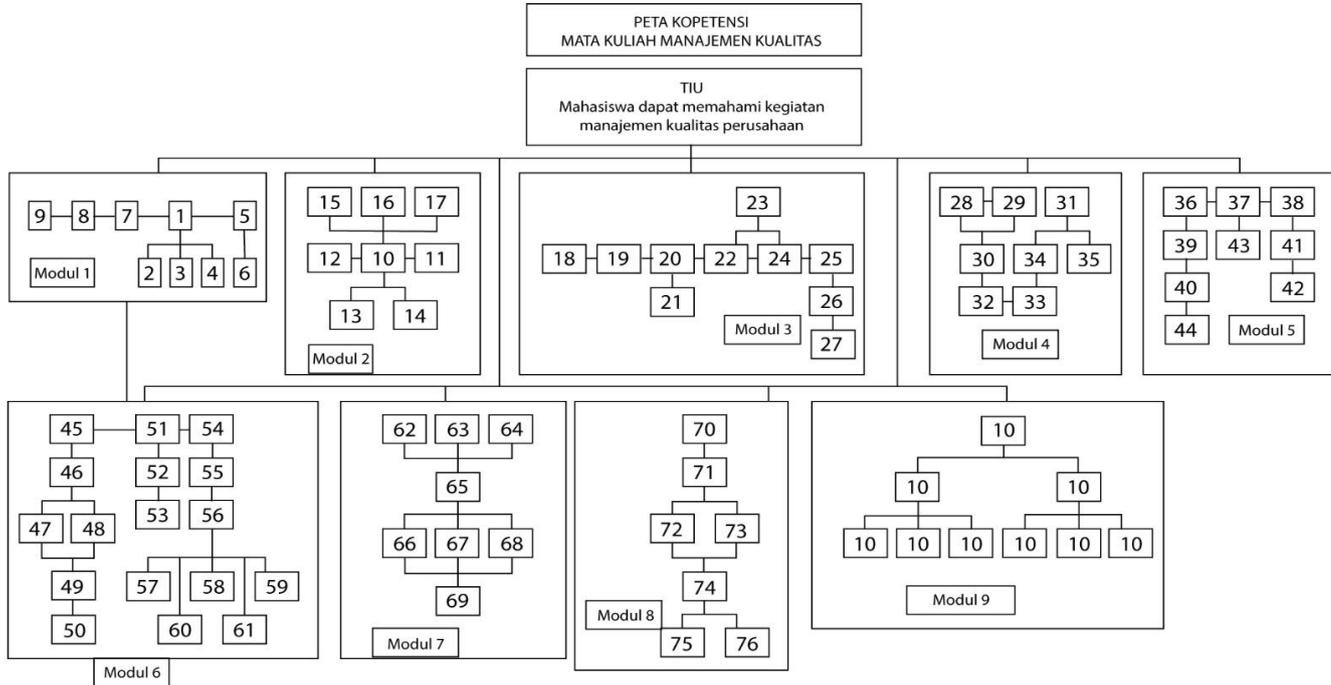
Modul 8: Alat dan teknik Perencanaan dan Pengendalian Kualitas

Modul 9: Pengendalian Kualitas Statistik

Saudara Mahasiswa, untuk dapat berhasil menguasai mata kuliah Manajemen Kualitas ini dengan baik, ada beberapa hal perlu diperhatikan, yaitu:

1. Pelajarilah setiap modul dengan membacanya secara cermat sehingga Anda dapat mencapai tingkat penguasaan paling rendah 80%.
2. Bila masih ada yang sulit dipahami, silahkan diskusikan baik dengan tutor ataupun dengan teman sejawat, dalam kelompok belajar, tutor atau rekan diskusi dalam kegiatan tutorial *online* ataupun tutorial tatap muka.
3. Ikuti seminar, ceramah, ataupun diskusi yang berkaitan dengan bidang ilmu manajemen, dan manajemen kualitas khususnya untuk menambah wawasan pengetahuan Anda.

Peta Kompetensi EKMA4265/Manajemen Kualitas/3sks



Keterangan Peta Kompetensi:

1. Pengertian Kualitas.
2. Peran dan Fungsi Kualitas dalam Perusahaan Manufaktur dan Layanan.
3. Konsep Kualitas pada Perusahaan Manufaktur.
4. Konsep Kualitas pada Perusahaan Layanan.
5. Biaya-biaya Kualitas.
6. Hubungan antara Biaya Kualitas dan Produktivitas.
7. Definisi Manajemen Kualitas.
8. Perkembangan Sistem Manajemen Kualitas.
9. Model Manajemen Kualitas Menurut Para Ahli.
10. Pengertian dan Konsep *TQM*.
11. Perkembangan konsep *TQM*.
12. Elemen-elemen Penting dalam *TQM*.
13. Faktor Penghambat dan Pendorong *TQM*.
14. Faktor Keberhasilan dalam Implementasi *TQM*.
15. Perbaikan yang Berkelanjutan (*Continuous Improvement*).
16. Pengertian *Reengineering* dan *Benchmarking* serta Hubungannya dengan *TQM*.
17. Implementasi *TQM* dalam Industri Manufaktur dan Layanan.
18. Pengertian *Quality Assurance*.
19. Elemen-Elemen Penjaminan Kualitas.
20. Standar Penjaminan Kualitas.
21. Peran Penghargaan dalam Penjaminan Kualitas.
22. *ISO 14000*.
23. Integrasi *ISO 9000* dan *ISO 14000*.
24. Pengertian dan Manfaat *ISO 9000*.
25. Sejarah *ISO 9000*.
26. Tujuan, Manfaat, dan Hambatan Implementasi *ISO 9000*.
27. Perkembangan *ISO 9000*.
28. Kepemimpinan dalam Manajemen Kualitas.
29. Kepemimpinan dan Kerja Tim dalam *TQM*.
30. *Total Quality Leadership*.
31. Manajemen Sumber Daya Manusia dan *TQM*.
32. Pemimpin pada Organisasi yang Efektif.

33. *Strategic Quality Management*.
34. MSDM Strategik.
35. MSDM dan Produktivitas.
36. Pengertian Kualitas Pada Industri Layanan.
37. Model Konseptual *Total Quality Management* dalam Kualitas Layanan.
38. Komunikasi dan Manajemen.
39. Dimensi Kualitas Layanan.
40. Kualitas Layanan (*Servqual*).
41. Pemulihan Layanan.
42. Pelanggan dan Kepuasan dalam *TQS*.
43. Pengertian Evaluasi Kualitas Layanan.
44. *Servqual* dan *Servperf*.
45. Pengertian dan Peran *JIT* dalam Manajemen Kualitas.
46. Implikasi Strategik Sistem *JIT*.
47. Strategi Implementasi *JIT* pada Sektor Manufaktur.
48. Strategi Implementasi *JIT* pada Sektor Layanan.
49. Pengukuran Kinerja yang Didukung *JIT*.
50. Sistem *MRP* dan *JIT* dalam *Continuous Improvement*.
51. Konsep *Six Sigma*.
52. Langkah-Langkah Melakukan *Six Sigma*.
53. Penerapan *Six Sigma* untuk Kemampuan Proses.
54. Konsep *Lean Management*.
55. Membangun *Lean Organization*.
56. *Pull System*.
57. Memproduksi dalam Jumlah Kecil.
58. Menyempurnakan Kualitas Produk.
59. Orang-Orang yang Tanggap.
60. Menghilangkan Ketidakpastian
61. Penekanan pada Pemeliharaan Jangka Panjang.
62. Ukuran Keberhasilan Organisasi.
63. Bagaimana Mengukur Kinerja Organisasi?
64. Hasil Bisnis merupakan Kinerja Organisasi Efektif.
65. Audit untuk Menilai Keefektifan Organisasi.
66. Pengertian Audit Kualitas.
67. Tingkat dan Tahapan Audit Kualitas.

68. Pendekatan Sistem Terintegrasi dalam Audit Kualitas.
 69. SNI-Panduan Audit Sistem Manajemen Kualitas dan/ atau Lingkungan.
 70. Alat dan Teknik Perencanaan Kualitas.
 71. *Hoshin Planning*.
 72. *Quality Function Deployment (QFD)*.
 73. *The House of Quality*.
 74. Perencanaan dan Pelaksanaan *QFD* dan *HOQ*.
 75. Alat dan Teknik Perbaikan Kualitas.
 76. Alat dan Teknik Pengendalian Kualitas Layanan.
 77. Pengertian Pengendalian Kualitas Statistik.
 78. Pengendalian Kualitas Statistik Data Variabel.
 79. Peta Pengendalian *Mean* dan *Range*.
 80. Peta Pengendalian *Mean* dan Deviasi Standar.
 81. Peta Pengendalian Kesalahan Individual.
 82. Pengendalian Kualitas Statistik Data Atribut.
 83. Peta Pengendalian Proporsi Kesalahan.
 84. Peta Pengendalian Jumlah Kesalahan.
- Peta Pengendalian Kesalahan Beragam.