

## Tinjauan Mata Kuliah

Mata kuliah Manajemen Kualitas termasuk ke dalam rumpun manajemen Operasi. Manajemen Kualitas berisi penjelasan tentang Manajemen Kualitas, *Total Quality Management (TQM)*, *Just In Time (JIT)*, *Total Quality Service (TQS)*, Kepemimpinan Kualitas, *Quality Assurance*, ISO 9000, Alat-alat Teknis Pengendalian Kualitas, dan Audit Kualitas Internal. Mata kuliah ini termasuk dalam kelompok Mata Kuliah Keahlian Berkarya (MKB) dengan bobot kredit sebesar 3 (tiga) satuan kredit semester yang dapat Anda gunakan untuk menerapkan konsep, ketentuan-ketentuan manajemen kualitas dan pengendalian manajemen kualitas terpadu di perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa.

Manajemen Kualitas merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian terhadap pelaksanaan prinsip kualitas dalam organisasi atau perusahaan.

BMP Manajemen Kualitas terdiri atas 9 (sembilan) modul yang meliputi:

- Modul 1: Membahas Manajemen Kualitas yang berisi penjelasan tentang pengertian kualitas, mengapa kualitas penting, konsep kualitas pada industri manufaktur, konsep kualitas pada industri jasa, pengertian manajemen kualitas, sejarah perkembangan manajemen kualitas, model-model manajemen kualitas: Deming, Juran, dan Crosby, biaya kualitas serta biaya kualitas dan nilai kualitas.
- Modul 2: Membahas *Total Quality Management (TQM)* yang berisi penjelasan tentang pengertian dan konsep *Total Quality Management (TQM)*, perubahan dalam *Total Quality Management*, elemen-elemen penting dalam *Total Quality Management*, hambatan dalam penerapan *Total Quality Management*, merealisasikan *Total Quality Management*, perbaikan secara terus menerus (*Kaizen*), *Reengineering* dan *Benchmarking*, *Strategic Quality Management* dan penerapan TQM dalam industri manufaktur dan jasa.
- Modul 3: Membahas *Just In Time (JIT)* yang berisi penjelasan tentang pengertian *Just In Time (JIT)*, hubungan JIT dan TQM, implikasi strategik sistem JIT, menghasilkan produk sesuai jadwal berdasarkan permintaan pelanggan, memproduksi dalam jumlah

kecil, menghilangkan pemborosan, memperbaiki aliran proses produksi, menyempurnakan kualitas produk, orang-orang yang tanggap, menghilangkan ketidakpastian, penekanan pada pemeliharaan jangka panjang, strategi penerapan JIT pada sektor industri manufaktur, strategi penerapan JIT pada sektor industri jasa, pengukuran kinerja yang didukung JIT dan menggunakan sistem MRP serta JIT dalam *continuous Improvement*.

- Modul 4: Membahas *Total Quality Service (TQS)* yang berisi penjelasan tentang pengertian kualitas dari sudut pandang perusahaan jasa, model konseptual *Total Quality Management* dalam kualitas pelayanan, komunikasi dan manajemen, pengertian organisasi belajar dan pembelajaran dalam organisasi, komponen pembelajaran: individu, kelompok, dan organisasi, hubungan pembelajaran organisasi dengan *Total Quality Service, customer* dalam sistem kualitas, pemecahan masalah dalam *Total Quality Service* dan standar sistem manajemen kualitas dalam perusahaan jasa.
- Modul 5: Membahas kepemimpinan kualitas yang berisi penjelasan tentang pengertian kepemimpinan, kepemimpinan dalam manajemen, kepemimpinan dalam manajemen kualitas, kepemimpinan transaksional dan transformasional, kelompok kerja (*work group*) dan kerja tim (*team work*), kepemimpinan dan kerja tim dalam *Total Quality Management*, serta *Total Quality Leadership*.
- Modul 6: Membahas *Quality Assurance* yang berisi penjelasan tentang pengertian *Quality Assurance*, elemen-elemen dalam penjaminan kualitas, *Total Quality Management* dan *Quality Assurance*, standar penjaminan kualitas, penjaminan kualitas dengan *ISO 9000*, peran penghargaan (*awards*) dalam penjaminan kualitas, *ISO 14000*, serta integrasi *ISO 9000* dengan *ISO 14000*.
- Modul 7: Membahas *ISO 9000* yang berisi penjelasan tentang pengertian *ISO 9000*, sejarah *ISO 9000*, tujuan, manfaat, dan hambatan penerapan *ISO 9000*, revisi *ISO 9000*, *ISO 9000* untuk industri jasa, Indonesia dalam penerapan *ISO 9000*, serta hubungan *Total Quality Management* dengan standar sistem manajemen kualitas.
- Modul 8: Membahas alat dan teknik manajemen kualitas yang berisi penjelasan tentang alat dan teknik pengendalian kualitas, alat dan

teknik perbaikan kualitas dengan data verbal atau kualitatif, alat dan teknik perbaikan kualitas dengan data numerik, penerapan *QFD* untuk perencanaan kualitas, perencanaan dan pelaksanaan *Quality Function Deployment*, *The House Of Quality*, serta peran pemimpin dalam *Quality Function Deployment*.

Modul 9: Membahas audit kualitas yang berisi penjelasan tentang pengertian audit kualitas, tingkat dan tahapan audit kualitas, pendekatan sistem yang terintegrasi dalam audit kualitas serta SNI – panduan audit sistem manajemen mutu dan/atau lingkungan.

Bahan ajar mata kuliah ini adalah BMP Manajemen Kualitas (EKMA4265) yang wajib Anda pelajari dengan baik dan benar. Di samping itu, Anda juga sangat dianjurkan untuk mempelajari sumber belajar lainnya, misalnya membaca langsung buku acuan, sumber-sumber bacaan yang bisa Anda akses dari internet dan *website* serta aktif berpartisipasi dalam diskusi melalui Tutor yang dapat Anda akses melalui *homepage* <http://www.ut.ac.id>.

Jika BMP ini disertai dengan bahan ajar noncetak multimedia (CD dan bahan dari internet) maka Anda juga harus mempelajari bahan ajar noncetak ini dengan baik, karena materi bahan ajar noncetak berisi uraian yang sifatnya pendalaman dan pengayaan.

Untuk memperoleh manfaat yang maksimal dari BMP Manajemen Kualitas ini maka ikutilah petunjuk belajar ini:

1. Pelajari BMP ini sesuai dengan struktur materi agar Anda mendapat pemahaman yang runtut, jelas dan komprehensif.
2. Buatlah catatan pinggir pada BMP Anda untuk konsep-konsep yang Anda anggap perlu diperdalam melalui diskusi dengan kelompok Anda maupun dengan Tutor Tutor Anda.
3. Berilah *highlight* atau tanda tertentu pada uraian-uraian yang Anda anggap penting.
4. Buatlah rangkuman kecil secara baik dan benar setiap kali Anda selesai mempelajari satu kegiatan belajar.
5. Mengerjakan tugas dan latihan secara maksimal dan ukur pemahaman Anda melalui umpan balik.
6. Mengerjakan latihan mandiri dari mata kuliah ini dengan baik, sehingga Anda sudah memperoleh pemahaman sebanyak  $\frac{3}{4}$  materi dari seluruh materi menjelang Anda mengerjakan Ujian Akhir Semester.

Apabila Anda mengalami kesulitan dalam mempelajari mata kuliah Manajemen Kualitas ini, Anda dapat menghubungi Jurusan Manajemen Universitas Terbuka melalui nomor telepon (021) 7490941 pesawat 2108, faksimile (021) 7434491, surat dengan alamat Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat, Tangerang 15418, atau melalui *homepage* Universitas terbuka di <http://www.ut.ac.id>.

### Peta Kompetensi Manajemen Kualitas/EKMA4265/3 SKS

