

**BERKAS PENYUSUNAN**  
**RENCANA PEMBELAJARAN**  
**SEMESTER (RPS)**

TELKOM

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
|  <b>Telkom</b><br><b>University</b> | FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS       |
|  | Program Studi S1 Administrasi Bisnis |

|                  |   |                    |
|------------------|---|--------------------|
| Matakuliah       | : | MANAJEMEN KUALITAS |
| Kode Mata Kuliah | : | KBI4T3             |
| SKS              | : | 3 SKS              |
| Semester         | : | 2                  |
| Tahun Akademik   | : | 2020/2021          |

TELKOM



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**  
**PROGRAM STUDI S1 Administrasi Bisnis**  
**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS – TELKOM UNIVERSITY**

| MATAKULIAH                       | KODE   | RUMPUN MK  | BOBOT                   |      | SEMESTER | VERSION                |
|----------------------------------|--|--|-------------------------|------|----------|------------------------|
| MANAJEMEN KUALITAS               | KBI4T3   | -  | T= -                    | P= - | Genap    | 2021-04-26<br>05:18:08 |
| OTORITAS                         | PENGEMBANG RPS   |  | KETUA KELOMPOK KEAHLIAN |      |          | Ka PRODI               |
|                                  | Arif Kuswanto S.T., M.B.A  |  |                         |      |          |                        |
| Deskripsi Mata Kuliah            | Mata kuliah ini membahas tentang manajemen kualitas yang menitikberatkan pada industry dan jasa. Metode yang digunakan adalah Total Quality Management (TQM), Just In Time (JIT)/Lean Management dan penerapan Six Sigma untuk meningkatkan kualitas yang terdiri dari beberapa tahapan Define, Measure, Analysis, Improve dan Control (DMAIC). Untuk memastikan kualitas dapat meningkat secara berkelanjutan diperlukan sertifikasi ISO 9000 sehingga keuntungan perusahaan meningkat dan loyalitas pelanggan terjaga dengan baik. |  |                         |      |          |                        |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | Program Learning Outcomes (PLO) / CPL PRODI  |  |                         |      |          |                        |
|                                  | PLO 1  | Area Bisnis Fungsional : Lulusan menunjukkan pemahaman dan penerapan fungsi bisnis dasar pada semua bidang fungsional dalam administrasi bisnis  |                         |      |          |                        |
|                                  | PLO 2  | Komunikasi : Lulusan menunjukkan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan yang efektif  |                         |      |          |                        |
|                                  | PLO 3  | Pemikiran analitis dan pemecahan masalah : Lulusan menunjukkan kemampuan untuk mengevaluasi, analisis, dan menafsirkan informasi untuk membuat keputusan bisnis.   |                         |      |          |                        |
|                                  | PLO 4  | Menunjukkan nilai-nilai etika dan sikap profesional dalam menangani masalah organisasi dan bisnis  |                         |      |          |                        |
|                                  | PLO 5  | Teamwork : Lulusan menunjukkan kemampuan bekerja dalam tim untuk mencapai tujuan bersama   |                         |      |          |                        |
|                                  | Course Learning Outcomese (CLO)  |  |                         |      |          | PLO yang di dukung     |
|                                  | CLO 1  | Mampu mengidentifikasi konsep manajemen kualitas dan improvement   |                         |      |          | PLO 1                  |
|                                  | CLO 4  | Mengidentifikasi tren saat ini serta melakukan Benchmarking terhadap perusahaan yang sukses dengan menggunakan komunikasi yang baik antar perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas produk.              |                         |      |          | PLO 2                  |
|                                  | CLO 3  | Mengembangkan kemampuan untuk menerapkan alat dan teknik kontrol sehingga dapat menggunakan metode six sigma, JIT/Lean dan Total Quality Management (TQM) dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk. |                         |      |          | PLO 3                  |
|                                  | CLO 5  | Memahami tentang kepatuhan terhadap peraturan dan etika di dalam perusahaan sehingga dapat memenuhi standarisasi ISO 9000.   |                         |      |          | PLO 4                  |
|                                  | CLO 2  | Mampu menjelaskan peran budaya kerja di perusahaan secara bersama-sama dalam satu team untuk meningkatkan kualitas produk dan menjadikan pelanggan sebagai mitra inovasi.                                      |                         |      |          | PLO 5                  |

| Tabel Penilaian    | No  | Nama Aessmentools | CLO yang dinilai | Bentuk komponen       | Total Bobot Per Bentuk Assement |
|--------------------|---|-------------------|------------------|-----------------------|---------------------------------|
|                    | 1   | UAS               | CLO 1            | UJIAN AKHIR SEMESTER  | 30%                             |
|                    | 2   | Tugas 1           | CLO 1            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 3   | Tugas 2           | CLO 2            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 4   | Tugas 3           | CLO 3            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 5   | Tugas 4           | CLO 3            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 6   | Tugas 5           | CLO 3            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 7   | Tugas 6           | CLO 3            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 8   | Tugas 7           | CLO 4            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 9   | Tugas 8           | CLO 5            | TUGAS                 | 5%                              |
|                    | 10  | UTS               | CLO 1            | UJIAN TENGAH SEMESTER | 30%                             |
|                    | TOTAL   |                   |                  | 0%                    | 100%                            |
| Pustaka            | Utama   |                   |                  |                       |                                 |
|                    | Quality Management for Organizational Excellence (Introduction to Total Quality). |                   |                  |                       |                                 |
|                    | Pendukung   |                   |                  |                       |                                 |
|                    | Lean Six Sigma For Small and Medium Sized Enterprises.                            |                   |                  |                       |                                 |
| Media Pembelajaran | Software  |                   |                  |                       |                                 |
|                    | Microsoft Office (Power Point, Excel dan Word)                                    |                   |                  |                       |                                 |
|                    | Hardware  |                   |                  |                       |                                 |
|                    | Laptop atau Komputer  |                   |                  |                       |                                 |
| Team Teaching      | Arif Kuswanto S.T., M.B.A   |                   |                  |                       |                                 |
| Matakuliah Syarat  | OPERASI BISNIS  |                   |                  |                       |                                 |

| Minggu dan Pertemuan   | CLO Number | Hasil Pembelajaran yang Diharapkan (SUB - CLO)   | Penilaian  |         | Materi Pembelajaran [Referensi]   | Metode Pembelajaran [Model]  | Pengalaman Pembelajaran Mahasiswa |   |
|--|------------|--|--|---------|---|--|-----------------------------------|---|
|  |            |  | Indikator/ Bukti Ketercapaian CLO  | Bentuk  |   |  | Tatap Muka [estimasi waktu]       | Daring [estimasi waktu]   |
| CLO 2 CLO Mampu menjelaskan peran budaya kerja di perusahaan secara bersama-sama dalam satu team untuk meningkatkan kualitas produk dan menjadikan pelanggan sebagai mitra inovasi.                                      |            |  |  |         |   |  |                                   |   |
| 4-1  | CLO 2      | <ul style="list-style-type: none"> <li>[CLO 2-2] Mahasiswa memahami bagaimana peran customer ikut serta menjadi mitra dalam inovasi perusahaan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>??? Mampu menjelaskan factor-faktor yang berlaku ketika kualitas ditentukan oleh pelanggan. ??? Mampu menjelaskan tentang konsep nilai bagi pelanggan untuk menciptakan loyalitas ??? Mampu menjelaskan bagaimana mengubah pelanggan sebagai mitra inovasi untuk meningkatkan kualitas produk.</li> </ul> | Tugas 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Satisfaction, Retention, and Loyalty</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Blended Learning</li> </ul> |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>LMS[3X50 Menit]</li> </ul> |
| CLO 3 CLO Mengembangkan kemampuan untuk menerapkan alat dan teknik kontrol sehingga dapat menggunakan metode six sigma, JIT/Lean dan Total Quality Management (TQM) dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk. |            |  |  |         |   |  |                                   |   |
| 8-1  | CLO 3      | <ul style="list-style-type: none"> <li>[CLO 3-3] Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami konsep Quality Function Deployment (QFD)</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>??? Mampu menjelaskan konsep Quality Function Deployment (QFD) ??? Mampu bagaimana menghimpun kebutuhan pelanggan dalam QFD. ??? Mampu membuat House of Quality</li> </ul>  | Tugas 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quality Function Deployment</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Blended Learning</li> </ul> |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>LMS[3X50 Menit]</li> </ul> |