

## RENCANA PERKULIAHAN

<b>1. Nama Mata Kuliah</b>	: Manajemen Mutu Terpadu (MMT)
<b>2. Kode / SKS</b>	: ADM 505 / 2
<b>3. Mata Kuliah Prasyarat</b>	: - Teori Sistem (ADM 537) - Teori Organisasi - Kepemimpinan
<b>4. Semester</b>	: Genap
<b>5. Fakultas / Jurusan</b>	: FIP / Administrasi Pendidikan
<b>6. Dosen / Asisten</b>	: 1. Prof. Dr. H. Dadang Suhardan, M. Pd. 2. Nugraha Suharto, M. Pd.

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG**

## Pokok Bahasan 1

### Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan pengertian Manajemen Mutu Terpadu.
2. Mahasiswa dapat menerangkan latar belakang munculnya konsep Manajemen Mutu Terpadu.
3. Mahasiswa dapat menerangkan langkah - langkah kalangan bisnis dalam memuaskan kebutuhan pelanggan.

### Proses Belajar :

1. Dosen menyampaikan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat
3. Tanya jawab materi yang disampaikan dosen.
4. Pemberian tugas individu kepada mahasiswa.

### Ringkasan Materi:

#### LATAR BELAKANG KONSEP MANAJEMEN MUTU TERPADU

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu bukti pedekatan sistematis terhadap perencanaan dan manajemen aktivitas. TQM pada awal mulanya banyak digunakan hanya dalam lingkungan bisnis / corporate, tetapi pada saat ini berkembang pesat dan banyak diterapkan pada berbagai jenis organisasi termasuk dunia pelayanan jasa pendidikan. Landasan pemikiran dan konsep-konsep yang *melatar belakangi TQM* adalah:

1. Kesuksesan sebuah bisnis / corporate terletak pada bagaimana melaksanakan penjualan yang menguntungkan.
2. Sebuah bisnis hanya akan mampu memuaskan kebutuhan para pelanggan bila perusahaan itu,
  - a. Mengidentifikasi kebutuhan para pelanggannya; dan
  - b. Memproduksi keluaran yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan tersebut.

3. Sebuah bisnis akan mampu mempertinggi keuntungannya hanya bila bisnis tersebut menghasilkan keluaran secara efisien.

Industri-industri di Amerika secara dramatis telah meningkatkan efektivitas mereka dengan menerapkan Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen). Secara terpisah Jepang-pun, industri-industrinya menerapkan prinsip-prinsip dari suatu sistem manajemen yang serupa.

**Evaluasi :**

- **Non Test:**

Tugas membuat definisi produk bermutu.

- **Test :**

1. Coba jelaskan pengertian Manajemen Mutu Terpadu!
2. Bagaimana latar belakang lahirnya Manajemen Mutu Terpadu?
3. Langkah - langkah Apa yang harus dilakukan kalangan bisnis dalam memuaskan kebutuhan pelanggan?

**Sumber / Kepustakaan :**

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Fandi Ciptono Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Lynn G. Beck, Joseph Murphy. (1996). *The Four Imperatives of a Successful School*. California: Corwin Press.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

## Pokok Bahasan 2

### Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menjelaskan filosofi / Essensi mutu.
2. Mahasiswa dapat menerangkan pandangan produsen tentang produk bermutu.
3. Mahasiswa dapat menerangkan pandangan konsumen tentang produk bermutu.
4. Mahasiswa dapat menjelaskan konsep mutu.

### Proses Belajar :

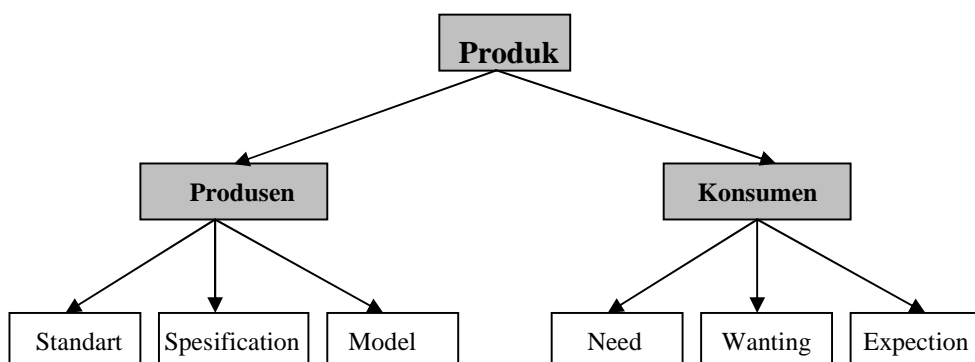
1. Dosen menyampaikan materi.
2. Mahasiswa menyimak dan mencatat kata kunci dalam pengertian mutu.
3. Tanya jawab materi yang disampaikan.
4. Masing-masing mahasiswa menyimpulkan pengertian mutu menurut pendapatnya (dicatat dalam kertas selebar dan dikumpulkan)

### Ringkasan Materi :

#### FILOSOFI MUTU / ESSENSI MUTU

Filosofi / Essensi mutu adalah segala aktivitas yang mengacu pada upaya menghasilkan produk bermutu, mulai dari manage isi, proses, sampai pada setting produk. Essensi mutu dapat dilihat dari 2 sudut pandang yakni, sudut pandang produsen dan konsumen. Lihat pada bagan berikut ini:

#### **Essensi Mutu Dipandang Dari Sudut produsen dan konsumen**



Sudut pandang produsen terhadap produk:

- 1) Aspek standar : Norma dari produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Spesifikasi: Segala jenis keunggulan dan keistimewaan produk.
- 3) Model : Kemasan / bentuk produk.

Sudut pandang konsumen terhadap produk :

- 1) Needs : Kebutuhan konsumen terhadap suatu produk.
- 2) Wanting : Keinginan konsumen terhadap suatu produk.
- 3) Expectation : Harapan konsumen terhadap suatu produk.

Adapun Produk yang bermutu dimata pelanggan adalah produk yang :

- 1) Memiliki *keistimewaan produk*: Dimata pelanggan semakin baik keistimewaan produk, maka semakin tinggi mutunya.
- 2) *Bebas Defisiensi* : Bebas dari keluhan, dimata pelanggan semakin sedikit defisiensi, berarti semakin baik mutunya.

Konsep pengertian mutu ada 2 jenis. Pertama, *mutu absolut* adalah mutu menurut definisi produsen. Ukuran yang digunakannya adalah sesuai dengan standar pabrik. Pabrik menentukan Kriteria mutu, kemudian diterima oleh konsumen. Kedua, *mutu relatif*, adalah mutu yang disesuaikan dengan selera dan keinginan konsumen yang terus berubah-ubah.

### **Evaluasi :**

#### **- Non Test:**

Tugas menyusun dan mengartikan istilah / kata-kata kunci dalam konsep mutu

#### **- Test :**

1. Coba jelaskan bagaimana filosofi / essensi mutu?
2. Bagaimana pandangan produsen tentang produk bermutu?
3. Bagaimana pandangan konsumen tentang produk bermutu?
4. Coba buat satu definisi tentang mutu?

**Sumber / Kepustakaan :**

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Bergman Bo, Bengt Kefsjo. (1994). *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction*. London : Mac. Growhill.
- Fandi Ciptono Anastasia Diana. (1995). *Total Quality Manajemen*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.

### Pokok Bahasan 3

#### Tujuan Khusus :

1. Mahasiswa dapat menerangkan pengertian pelanggan.
2. Mahasiswa dapat membedakan jenis-jenis pelanggan.
3. Mahasiswa dapat menyebutkan karakteristik pelanggan.
4. Mahasiswa dapat menerangkan kepuasan pelanggan.

#### Proses Belajar :

1. Dosen memberikan penjelasan materi dan mengarahkan pada pola diskusi kelas.
2. Mahasiswa dikelompokkan menurut catatan yang telah dikumpulkan pada pertemuan sebelumnya (satu kelompok beranggotakan 5 mahasiswa).
3. Presentasi hasil diskusi masing-masing kelompok.

#### Ringkasan Materi :

#### MEMAHAMI PELANGGAN DAN KEPUASANNYA

Pengertian pelanggan dalam konsep mutu adalah seseorang / sekelompok orang yang terkena dampak produksi / jasa, karena memanfaatkan, menggunakan dan memakai barang / jasa. Jenis-jenis pelanggan dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu :

1. *Internal*: pelanggan di dalam perusahaan.
2. *Mediator*: Pelanggan yang berperan sebagai media antara internal dan eksternal, disebut juga distributor.
3. *Eksternal*: pelanggan akhir / pelanggan yang sebenarnya.

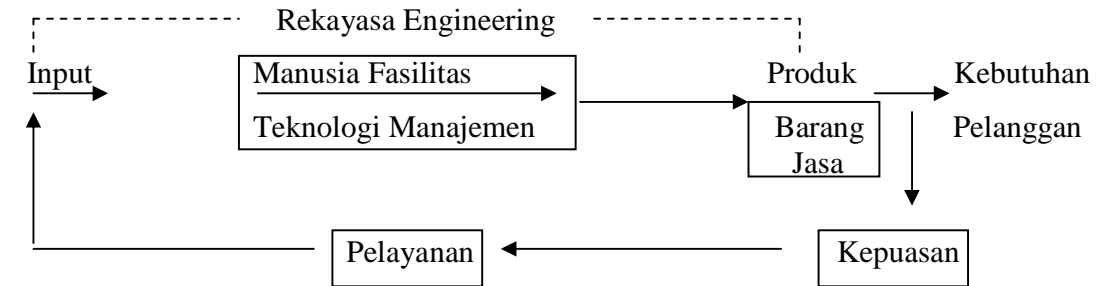
Pelanggan memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Independent/otonomi (memiliki otoritas dalam menetapkan keinginannya).
2. Memiliki Keinginan/power yang harus dipenuhi produsen.
3. Memiliki kekuasaan/authority atas produk yang harus diciptakan.
4. Pelanggan adalah raja.

Karakteristik pelanggan adalah, dasar yang perlu dipahami dalam upaya memberikan kepuasan. Upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dapat

diwujudkan melalui proses dengan melibatkan keahlian dan kecakapan yang tinggi “*Rekayasa Engineering*”. Lihat bagan berikut:

### Rekayasa Engineering



\*Pelayanan = Mutu

#### Evaluasi :

##### - Non Test:

Diskusi kelompok membahas tentang konsep mutu dan pelanggan

##### - Test :

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan pelanggan dalam konsep mutu!
2. Coba sebutkan dan jelaskan jenis-jenis pelanggan!
3. Karakteristik apa saja yang harus diperhatikan produsen untuk memenuhi kepuasan pelanggannya?
4. Coba gambarkan proses Rekayasa Engineering dan jelaskan bagaimana hubungannya dengan kepuasan pelanggan?

#### Sumber / Kepustakaan :

- Amin Widjaya Tunggal. (1993). *MMT Suatu Pengantar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Bergman Bo, Bengt Kefsjo. (1994). *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction*. London : Mac. Growhill.
- Lynn G. Beck, Joseph Murphy. (1996). *The Four Imperatives of a Successful School*. California: Corwin Press.
- Masaki Imai. (1996). *Kaizen*. Jakarta : Pustaka Binaman.
- Yoyon Bachtiar Irianto. (1995). *MMT*. Bandung : Adpend UPI.