

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
UJIAN AKHIR SEMESTER

Mata Kuliah : Manajemen Mutu Terpadu
Dosen : 1. Prof. Dr. H. Dadang Suhardan, M. Pd.
2. Nugraha Suharto, S. Sos., M. Pd.
Hari / Tanggal :
Waktu : 90 Menit
Tempat :

Petunjuk Umum:

1. Tulislah Terlebih dahulu **nama, NIM** dan **Program Studi** saudara pada bagian lembar jawaban yang telah tersedia.
 2. Petunjuk **Bagian I:** Soal nomor 1 sampai 40:
Beri tanda silang (X) pada salah satu huruf di lembar jawaban yang saudara anggap paling benar.
 3. Apabila ada jawaban saudara salah dan saudara ingin memperbaiki, lingkirlah (O) jawaban yang saudara anggap salah, kemudian beri tanda silang (X) pada huruf lain yang saudara anggap benar.
 4. Petunjuk **Bagian II:** Jawablah pertanyaan dengan jelas dan tepat pada bagian belakang lembar jawaban yang tersedia.
 5. Setelah selesai, **lembar pertanyaan / soal dan lembar jawaban** diserahkan kembali kepada pengawas.
 6. Periksalah lembar jawaban saudara sebelum diserahkan kepada pengawas.
-
-

Bagian I:

1. Definisi mutu dalam pengertian umum, yaitu ...
 - A. Sifat suatu barang yang tahan banting
 - B. Barang yang dikeluarkan oleh produsen
 - C. Keinginan konsumen untuk memiliki barang tertentu
 - D. Paduan sifat-sifat suatu barang jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan
 - E. Sifat berbagai produk yang memiliki multiguna
2. Suatu Produk dapat dikatakan bermutu apabila produk tersebut ...
 - A. Mahal dan bermerk
 - B. Banyak dipakai orang lain
 - C. Dipakai oleh artis terkenal
 - D. Sesuai harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen
 - E. Sesuai dengan standar dan spesifikasi pihak produsen
3. Mutu dilihat dari ukuran subjektif, termasuk pengertian mutu...
 - A. Absolut
 - B. Relatif
 - C. Konversatif
 - D. Inovatif
 - E. Realitas
4. Dibawah ini merupakan ciri-ciri dari pelanggan, *kecuali* ...
 - A. Bersifat otonom
 - B. Bersifat autentic
 - C. Memiliki kekuasaan
 - D. Memiliki keinginan yang harus dipenuhi
 - E. Memiliki kekuasaan untuk dipuaskan
5. Karakteristik mutu yang dilihat dari derajat dimana suatu desain diperoleh dan sesuai dengan standar yang ditentukan disebut ...
 - A. Durability
 - B. Reliability
 - C. Conformance to Spesifications
 - D. Unyformity
 - E. Accuracy
6. Konsumen yang dalam organisasi menggunakan produk atau jasa untuk diproses lebih lanjut disebut ...
 - A. Konsumen Internal
 - B. Konsumen Eksternal
 - C. Konsumen IntermEDIATE
 - D. Konsumen Otonom
 - E. Konsumen Tetap

7. Istilah mutu dapat didefinisikan dalam berbagai cara, tergantung pada pandangan pemakai. Menurut *Gregory B Hutchins*, mutu adalah sebagai berikut, *Kecuali* :
- Kesesuaian dengan spesifikasi dan standar yang berlaku
 - Jaminan atas produk yang akan diberikan produsen pada konsumen
 - Cocok/pas untuk digunakan
 - Pemenuhan kebutuhan keinginan dan pengharapan pelanggan
 - Dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dengan harga yang kompetitif
8. Fungsi mutu dalam organisasi modern telah berkembang melalui tahap-tahap sebagai berikut, *Kecuali* :
- Statistical Control
 - Inspeksi
 - Quality Assurance
 - Quality Control
 - Company wide quality management
9. Cara yang biasanya digunakan untuk melihat yang terbaik dari suatu kompetisi dan untuk memahami cara memproduksi mutu dalam konsep MMT disebut ...
- Benchmarking
 - Flowchart
 - Zero defect
 - Jaminan Mutu
 - Analisis Pareto
10. Pada hakekatnya implementasi daripada manajemen mutu terpadu adalah ...
- Bagaimana menerapkan budaya mutu
 - Bagaimana menciptakan budaya jaminan mutu
 - Memahami selera konsumen
 - Menentukan tingkat kepuasan konsumen
 - Menentukan proses pelayanan konsumen
11. Dibawah ini yang merupakan definisi manajemen kualitas menurut ISO 8402 yaitu
- Penerapan metode-metode kuantitatif dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas material dan sumber daya
 - Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam peningkatan kualitas barang atau jasa
 - Pemberdayaan secara maksimal sumber daya yang ada dalam pencapaian hasil yang berkualitas
 - Semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.
- E. Segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus
12. Menurut ISO 8502 kualitas diartikan sebagai
- Totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikan atau ditetapkan
 - Segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus
 - Kepuasan pelanggan
 - Penerapan metode-metode kuantitatif dan sumber daya untuk meningkatkan kualitas material dan sumber daya
 - Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam peningkatan kualitas barang atau jasa
13. Salah satu alasan perlunya manajemen mutu atau kualitas adalah:
- Untuk memperbanyak barang
 - Meningkatkan barang
 - Memperbaiki barang dan jasa
 - Meningkatkan nilai guna dan manfaat barang dan jasa dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan
 - Peningkatan efisiensi biaya produksi
14. Yang menjadi acuan atau titik tolak dalam manajemen mutu terpadu adalah
- hasil barang
 - banyak barang
 - kegunaan barang
 - Kesempurnaan
 - Kepuasan pelanggan
15. Konsep trilogi Kualitas ; perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan atau peningkatan kualitas dikemukakan oleh
- Deming
 - Dr. Juran
 - Crosby
 - David
 - Karl Marx
16. Dalam mengurangi tingkat kesalahan maka ada yang dinamakan ...
- Full defect
 - Cross defect
 - Best defect
 - Zero defect
 - One defect
17. Sub sistem pengendalian mutu terpadu terdiri dari penilaian mutu produksi, perencanaan kualitas produksi dan proses, peralatan informasi mutu dll. Sub sistem pengendalian mutu tersebut dikemukakan oleh ...
- Philip B. Crosby
 - A. V. Feigenbaum
 - Kaoru Ishikawa
 - Joseph M. Juran
 - W. Edwards deming

18. *Taylor* adalah orang yang mengemukakan teori ...
 A. Gerak dan waktu D. Control process
 B. Supervisi E. Statistika
 C. Human relation
19. Definisi konsumen adalah ...
 A. Orang-orang yang menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh orang lain
 B. Orang-orang yang menerima dampak produk, dimana ia harus senantiasa dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
 C. Orang-orang yang mengkaji suatu produk dilapangan untuk mengetahui daya beli masyarakat terhadap produk tersebut
 D. Suatu perusahaan yang memebrikan layanan yang memadai kepada para pelanggannya
 E. Suatu perusahaan yang menghasilkan produk yang dibutuhkan oleh para pelanggannya
20. Mutu suatu produk dapat dilihat dari dua sisi yaitu ...
 A. Sisi produsen dan sisi konsumen
 B. Sisi pembeli dan sisi pelanggan
 C. Sisi produk dan sisi jasa
 D. Sisi keinginan dan sisi kepuasan
 E. Sisi pembuat dan sisi penghasil
21. Teori Perkembangan mutu yang terkenal dengan konsep uji petik adalah...
 A. Teori Inspeksi D. Teori Control Process
 B. Teori Statistik E. Teori Gerak dan Waktu
 C. Teori Human relation
22. Teori perkembangan mutu yang menganggap atau memandang manusia sebagai mesin adalah teori ...
 A. Gerak dan Waktu D. Control Process
 B. Human relation E. Statistik
 C. Inspeksi
23. Dibawah ini adalah Mediator di dalam lingkungan pendidikan, *kecuali* :
 A. Rektor D. Dosen
 B. Mahasiswa E. Dekan
 C. Ketua Jurusan
24. Sifat-sifat pokok yang mebedakan antara mutu barang dan mutu jasa, *kecuali*:
 A. Mutu barang mengutamakan perhitungan waktu penyampaian sedangkan mutu jasa mengutamakan keperhatian
 B. Mutu barang pada umumnya berukuran efektif, mutu jasa berukuran metrik
 C. Mutu barang terbuat dari materi sedangkan mutu jasa terdiri dari non materi
 D. Mutu barang sifatnya objektif dan mutu jasa bersifat subjektif
 E. Mutu barang berwujud dan mutu jasa tak selalu berwujud
25. Dalam manajemen mutu ada yang disebut *Appraisal Costs*, maksudnya adalah ...
 A. Biaya Kegagalan desain produk atau jasa internal
 B. Biaya "Retrofit" dan "Recall"
 C. Biaya hutang (liability costs)
 D. Pengembangan produk/servis/desain
 E. Pengkajian dari pengujian dan inspeksi data
26. Keuntungan dari memahami karekteristik konsumen adalah sebagai berikut, *kecuali*:
 A. Melahirkan fanatisme produk
 B. Terjadinya harmonisasi antara produsen dan konsumen
 C. Memberikan citra yang baik terhadap barang perusahaan
 D. Dapat memanjakan konsumen
 E. Bertambahnya peluang untuk memproduksi barang lebih banyak
27. Tokoh yang pertama kali mengembangkan konsep manajemen dan kemudian dikenal juga sebagai bapak manajemen kualitas adalah ...
 A. W. Edwards Deming D. Joseph Juran
 B. Kennedy E. Gregory B. Hutchins
 C. Philip B. Crosby
28. Dalam dunia pendidikan yang dimaksud sebagai pelanggan sekunder adalah :
 A. Peserta didik
 B. Orang tua dan peserta didik
 C. Dunia usaha, Pemerintahan, Perusahaan
 D. Perusahaan swasta, peserta didik, dan lembaga sponsor
 E. Orang Tua, pemerintah, dan lembaga sponsor
29. Menurut Juran, mutu ditafsirkan sebagai ...
 A. Zero defect
 B. Kepuasan pelanggan
 C. Keistimewaan produk dan bebas defisiensi
 D. Proses yang bersimbangan
 E. Hasil akhir suatu produk
31. Seorang ahli yang mengemukakan mutu sebagai zero defect adalah ...
 A. Joseph Juran D. Kaoru Ishikawa
 B. Philip B. Crosby E. C.E Beeby
 C. W. Edward Deming

32. Seni dan kecakapan dalam merubah input menjadi produk melalui proses dimana produk berbeda dari asalnya sehingga dapat memuaskan konsumen disebut ...
- Proses produksi
 - Teknologi
 - Rekayasa Genetika
 - Proses Manajemen
 - Rekayasa engineering
33. Pelanggan yang menggunakan produk di lingkungan sendiri yang berpengaruh terhadap kualitas akhir adalah ...
- Mediator
 - Pelanggan eksternal
 - Pelanggan pasif
 - Pelanggan internal
 - Pelanggan tdk langsung
34. Mutu pendidikan sebagai mutu absolut lembaga pendidikan adalah ...
- Sesuai dengan tuntutan masyarakat
 - Bebas keluhan
 - Relevansi dengan dunia kerja
 - Peserta didik memenuhi tuntutan keprofesionalan dari suatu keilmuan
 - Prestasi akademik yang tinggi
35. Menurut *Beeby (Abuy Sabur, 1998)* mutu pendidikan dpt dilihat dari tiga perspektif, yaitu :
- Ekonomi, sosiologi dan biologi
 - Politik, ekonomi dan pendidikan
 - Ekonomi, pendidikan dan biologi
 - Ekonomi, sosiologi, pendidikan
 - Pendidikan, sosiologi, politik
36. Mutu pendidikan dapat diartikan untuk meraih kepuasan konsumen, yaitu peserta didik dan masyarakat pengguna lulusan. Maka, mutu pendidikan merupakan suatu upaya ...
- Manajemen mutu
 - Teaching performance
 - Pengelolaan sekolah
 - Pelayanan mutu
 - TQM
37. Spesifikasi normative yang bersifat subjektif yaitu suatu spesifikasi menurut ...
- Produsen
 - Engineering
 - Masyarakat
 - retail
 - Pelanggan
38. Apa kunci sukses program GKM (Gugus Kendali Mutu) ?
- Komitmen pimpinan puncak
 - Apresiasi, pembinaan
 - Promosi, Partisipasi
 - Publikasi, Audit Mutu
 - Semuanya benar
39. Apakah GKM itu?
- Kelompok-kelompok kecil karyawan (4-8 orang) yang melakukan kegiatan-kegiatan pengendalian dan peningkatan mutu secara teratur sukarela dan berkesinambungan dalam bidang pekerjaannya dengan menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik pengendalian mutu.
 - Kelompok-kelompok kecil karyawan (2-4 orang) yang melakukan kegiatan pengendalian dan peningkatan mutu secara teratur sukses dan berkesinambungan dalam bidang pekerjaannya dengan menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik pengendalian mutu.
 - Kelompok-kelompok kecil karyawan (1-4 orang) yang melakukan kegiatan pengendalian dan peningkatan mutu.
 - Kelompok-kelompok kecil karyawan (4-8 orang) yang melakukan kegiatan pengendalian dan peningkatan mutu secara teratur.
 - Semunya salah.
40. Penyebab umum dari kegagalan meraih mutu yang dikemukakan oleh Deming, adalah ..
- Tidak terciptanya konsistensi tujuan.
 - Gangguan yang datang dari komponen sistem yang bervariasi
 - Adanya kegagalan sistem, yaitu yang berkaitan dengan proses internal lembaga.
 - Organisasi tidak tahan lama karena terus hidup dalam berbagai kesalahan.
 - Adanya anggapan bahwa penghargaan dalam bisnis adalah terletak pada harga.

Bagian II:

- Sistem Desentralisasi memiliki konsekuensi terhadap pengelolaan berbagai bidang pembangunan termasuk bidang pendidikan. Coba saudara jelaskan dimensi perubahan pola manajemen pendidikan.
- Kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar bermutu di sekolah dan kepuasan belajar di sekolah tercermin pada kepuasan belajar di kelas. Coba saudara jelaskan, bagaimana kepuasan belajar pada tingkat kelas.
- Mutu/kualitas didefinisikan secara beragam oleh berbagai pakar manajemen mutu, tetapi pada intinya mutu/kualitas dapat dilihat dari dua perspektif. Coba saudara jelaskan dengan menggunakan bagan, pengertian mutu/kualitas dilihat dari dua perspektif tersebut.

LEMBAR JAWABAN
UJIAN AKHIR SEMESTER GANJIL 2006 / 2007

Mata Kuliah : Manajemen Mutu Terpadu

Jurs. / Program : Ad. Pend. / S1

N a m a :

N I M :

Tanda Tangan : (.....

NO	JAWABAN	NO	JAWABAN
1.	a b c d e	21.	a b c d e
2.	a b c d e	22.	a b c d e
3.	a b c d e	23.	a b c d e
4.	a b c d e	24.	a b c d e
5.	a b c d e	25.	a b c d e
6.	a b c d e	26.	a b c d e
7.	a b c d e	27.	a b c d e
8.	a b c d e	28.	a b c d e
9.	a b c d e	29.	a b c d e
10.	a b c d e	30.	a b c d e
11.	a b c d e	31.	a b c d e
12.	a b c d e	32.	a b c d e
13.	a b c d e	33.	a b c d e
14.	a b c d e	34.	a b c d e
15.	a b c d e	35.	a b c d e
16.	a b c d e	36.	a b c d e
17.	a b c d e	37.	a b c d e
18.	a b c d e	38.	a b c d e
19.	a b c d e	39.	a b c d e
20.	a b c d e	40.	a b c d e

SKOR:

Jawaban Bagian II: Di bagian belakang lembar jawaban ini.