	STIE WIDYA WIWAHA **YOGYAKARTA** **PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	Bobot (SKS)	Semester	Tanggal Penyusunan
MANAJEMEN MUTU TERPADU	**MKJ 108**	**Mata Kuliah Wajib**	**3**	**4**	**3 Januari 2026**

Otorisasi	Dosen Pengampu	Koordinator RMK	Kaprodi
	(Dila Damayanti, S.E., M.M)	(Nita Fitriana, S.Pd., M.M.)	(Dr. Muhammad Mathori, M.Si)

Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini memberikan pemahaman konseptual dan keterampilan komprehensif mengenai konsep dan paradigma Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management/TQM), fokus pelanggan, pengelolaan mutu jasa, analisis biaya kualitas, perbaikan proses, pelibatan dan pemberdayaan karyawan (PPK), pelatihan, benchmarking, transformasi budaya organisasi/kualitas, kepemimpinan kualitas, serta strategi rekayasa implementasi TQM dalam lingkungan bisnis kontemporer.	
Mata Kuliah Prasyarat	Manajemen Operasi	
Capaian Pembelajaran (CP)	**CPL PRODI**	
	CPL01	Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan serta sikap bertanggung jawab atas pekerjaan secara mandiri.

	CPL04	Mampu memahami proses perencanaan bisnis nasional maupun global serta dinamika dan inovasi bisnis baik secara online maupun offline melalui penerapan manajemen mutu terpadu.
	CP-MK	
	CPMK-1 (CPL018)	Mampu menganalisis pergeseran paradigma manajemen mutu terpadu, konsep dan filosofi kualitas, serta implikasi etika dan tanggung jawab akademik/profesional dalam manajemen mutu kontemporer.
	CPMK-2 (CPL014)	Mampu memformulasikan strategi orientasi pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, serta mengkalkulasi dan mengelola biaya kualitas dan mutu pelayanan (service quality).
	CPMK-3 (CPL014)	Mampu mendesain perbaikan proses berbasis model operasional, merancang sistem Pelibatan & Pemberdayaan Karyawan (PPK), serta memproses strategi pelatihan dan benchmarking komparatif.
	CPMK-4 (CPL010)	Mampu mengevaluasi dan merkayasa reorientasi budaya organisasi/kualitas, mengonstruksi gaya kepemimpinan mutu, serta merancang arsitektur implementasi TQM secara mandiri dan berkelanjutan.
Sub-CPMK	1. Mampu menguraikan ekosistem dan filosofi Manajemen Mutu Terpadu kontemporer serta dimensi dan perspektif kualitas. 2. Mampu menganalisis implikasi etika bisnis, tanggung jawab akademik, dan pergeseran paradigma kualitas terhadap operasional organisasi. 3. Mampu memformulasikan mekanisme identifikasi harapan pelanggan dan teknik pengukuran kepuasan pelanggan secara sistematis. 4. Mampu mendesain dan mengkalkulasi biaya kualitas (cost of quality) serta strategi pengelolaan mutu pelayanan jasa.	

	5. Mampu merancang model perbaikan proses terencana, pengendalian kualitas, dan langkah-langkah manajemen proses. 6. Mampu menyusun skema Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (PPK), sistem penghargaan, dan sistem saran dalam perusahaan. 7. Mampu memproses program pelatihan kualitas dan merancang tahapan benchmarking komparatif antar-organisasi. 8. Mampu merkayasa proses transformasi budaya organisasi menuju budaya kualitas yang unggul dan mengelola penolakan perubahan. 9. Mampu mengonstruksi gaya kepemimpinan manajemen kualitas kontemporer dan merancang langkah strategis implementasi TQM
Tim Teaching	1. Drs. Achmad Tjahjono, M.M., Ak. 2. Muhammad Robi Nurwahyudi, S.E., M.M. 3. Dra. Sulastiningsih, M.Si. 4. Yunita Fitri Wahyuningtyas, SE., MM 5. Nita Fitriana, S.Pd., MM 6. Dila Damayanti, SE., MM
Referensi	1. Tjiptono, F., Nasution, & Anastasia. (2011). *Total Quality Management*. Edisi Ketiga. Jakarta: Andi. (Pustaka Utama) 2. Nasution, M. Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia. (Pustaka Utama) 3. Nursya'bani, Purnama. (2007). *Manajemen Kualitas*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonesia. (Pustaka Pendukung) 4. Yuri, T., Zagloel, M., & Nurcahyo, R. (2012). *Total Quality Management*. Edisi Kedua. Jakarta: Reka Cipta. (Pustaka Aplikasi)

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (16 PERTEMUAN)

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
1 **(Science)**	Mampu menguraikan ekosistem Manajemen Mutu Terpadu kontemporer, pergeseran paradigma kualitas, serta ruang lingkup TQM.	Perkenalan Rancangan Pembelajaran; Ruang Lingkup Manajemen Mutu Terpadu; Konsep MMT, Definisi Kualitas, Dimensi Kualitas, Perspektif Kualitas, dan Falsafah Kualitas.	Kuliah Interaktif & Diskusi Kelompok	Menganalisis artikel ilmiah tentang pergeseran pendekatan kualitas tradisional menuju Total Quality Management pada industri modern.	Partisipasi Diskusi Kelas	5%	Ketepatan menjelaskan definisi, dimensi, perspektif, dan falsafah kualitas.
2 **(Tech)**	Mampu menganalisis implikasi perkembangan teknologi informasi, etika	Sejarah perkembangan kualitas; Peran teknologi informasi dalam tracking mutu digital;	Case Method	Membedah studi kasus nyata mengenai kegagalan etika dan pengawasan mutu produksi yang berdampak	Laporan Analisis Kasus	5%	Ketepatan solusi penyelesaian dilema etika mutu berdasarkan standar etika manajemen.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
	akademik/profesi, dan sejarah kualitas terhadap manajemen mutu.	Etika bisnis dan standar etika manajemen mutu; Tanggung jawab akademik dan profesional.		pada keselamatan publik.			
3 **(Tech)**	Mampu memformulasikan mekanisme identifikasi dan analisis harapan pelanggan berbasis data digital.	Fokus Pada Pelanggan: Identifikasi pelanggan internal dan eksternal; Hubungan pemasok dan pelanggan; Prinsip dasar kepuasan pelanggan; Proses dan mekanisme memahami	Praktikum Komputasi	Mengolah data survei ekspektasi pelanggan menggunakan sistem database spreadsheet/software analisis digital.	Kuis Objektif 1	5%	Akurasi pemetaan kebutuhan pelanggan dan klasifikasi rantai pelanggan-pemasok.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
		harapan pelanggan.					
4 **(Eng)**	Mampu merancang instrumen dan teknik pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan rekayasa kuantitatif.	Metode pengukuran kepuasan pelanggan; Merancang kuesioner dan indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index); Analisis Gap Kualitas Pelanggan.	Problem-Based Learning	Merekayasa instrumen kuesioner dan formula matematis untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari studi kasus nyata.	Lembar Kerja Praktik	5%	Validitas instrumen pengukuran dan ketepatan kalkulasi Indeks Kepuasan Pelanggan.
5 **(Eng)**	Mampu menganalisis dan mengelompokkan karakteristik serta	Kualitas Pelayanan Jasa: Dimensi dan klasifikasi jasa; Karakteristik jasa; Strategi	Problem-Based Learning	Merancang kerangka kerja peningkatan mutu pelayanan pada organisasi jasa multi-departemen menggunakan	Portofolio Kasus Jasa	5%	Ketepatan analisis dimensi jasa (ServQual) dan desain solusi peningkatan kualitas pelayanan.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
	strategi pengolahan Kualitas Pelayanan (Service Quality).	perusahaan jasa dalam mengelola mutu jasa; Prinsip-prinsip manajemen jasa.		Service Blueprinting.			
6 **(Arts)**	Mampu menyajikan visualisasi dan kalkulasi Biaya Kualitas (Cost of Quality) secara estetis dan sistematis.	Biaya Kualitas (Cost of Quality): Definisi dan jenis biaya kualitas (pencegahan, penilaian, kegagalan internal/eksternal); Konsep dan perilaku biaya kualitas; Pandangan tradisional vs kontemporer.	Kuliah & Presentasi Kreatif	Membuat bagan infografis estetik yang memetakan trade-off biaya kualitas dan menyajikan perhitungan komparatif biaya kegagalan mutu.	Rubrik Infografis	5%	Kreativitas visualisasi klasifikasi biaya kualitas dan akurasi perhitungan matematisnya.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
7 **(Math)**	Mampu memformulasikan model perbaikan proses dan pengendalian kualitas berorientasi proses secara presisi.	Manajemen Proses dan Perbaikan Proses: Definisi proses; Langkah-langkah perbaikan proses; Model perbaikan kualitas berorientasi proses; Proses perbaikan dan pengendalian (SPC dasar).	Latihan Kuantitatif Mandiri	Menghitung tingkat variasi proses dan menyusun bagan kendali kualitas (control charts) sederhana secara kuantitatif.	Tes Matematika Mutu	10%	Keberhasilan matematis kalkulasi batas kendali proses dan ketepatan analisis variasi.
8	**UTS**	**Materi Minggu 1-7 (Evaluasi Capaian Pembelajaran Teoretis & Kuantitatif)**		Ujian Tertulis / Penyelesaian Soal Hitungan dan Analisis Kasus secara Mandiri	Lembar Jawaban UTS	10%	Ketepatan formula, ketajaman analisis kasus, dan akurasi kalkulasi biaya/proses mutu.
9 **(Science)**	Mampu menganalisi	Pelibatan dan Pemberdayaan	Kuliah & Bedah	Menganalisis dokumen praktik	Tugas Individu 1	5%	Kebenaran analisis keterlibatan karyawan

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
	s konsep Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (PPK) serta faktor penentu keberhasilannya.	Karyawan (PPK): Konsep dasar PPK; Faktor penghambat PPK; Implementasi PPK dalam organisasi; Hubungan PPK dengan peningkatan mutu.	Dokumen	penerapan PPK pada perusahaan manufaktur/jasa unggulan dan mengidentifikasi hambatan organisasional.			dan ketajaman identifikasi faktor penghambat.
10 **(Tech)**	Mampu merancang Sistem Saran dan Penghargaan Prestasi Berbasis Digital secara terintegrasi.	Penghargaan dan pengakuan prestasi karyawan; Sistem saran (suggestion system) berbasis digital; Otomatisasi umpan balik	Project-Based Learning (Tahap I)	Membangun rancangan aplikasi/template lembar kerja digital (spreadsheet/form interaktif) untuk sistem saran dan penilaian penghargaan karyawan UMKM.	Progres Proyek I	5%	Otomatisasi dan efektivitas alur sistem saran digital serta skema kriteria penghargaan.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
		internal karyawan.					
11 **(Tech)**	Mampu memproses perencanaan dan kebutuhan Pelatihan Kualitas menggunakan sistem komputasi data.	Pelatihan Kualitas: Definisi pendidikan, pelatihan, dan pembelajaran; Faktor penyebab perlunya pelatihan mutu; Manfaat pelatihan; Identifikasi kebutuhan pelatihan berbasis data.	Project-Based Learning (Tahap II)	Mengolah data kesenjangan kompetensi karyawan dan merancang kurikulum pelatihan mutu terstruktur menggunakan alat analisis komputasi.	Progres Progres II	5%	Ketepatan matriks kebutuhan pelatihan dan kesesuaian modul pelatihan dengan standar mutu.
12 **(Eng)**	Mampu merekayasa tahapan dan skema Benchmarki	Benchmarking: Pengertian dan jenis benchmark; Dasar	Case Method	Merekayasa alur aliansi dan proses benchmarking mitra (partner benchmarking)	Pemecahan Kasus Komplit	5%	Kevalidan perumusan rekayasa langkah benchmarking dan analisis gap kinerja operasional.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
	ng komparatif antar-perusahaan.	pemikiran perlunya benchmark; Proses dan tahapan benchmark; Peranan manajemen dalam benchmark.		untuk meningkatkan efisiensi proses operasional perusahaan.			
13 **(Eng)**	Mampu mengonstruksi strategi transformasi Budaya Organisasi dan Budaya Kualitas unggul.	Budaya Organisasi dan Budaya Kualitas: Pemahaman budaya kualitas; Rekayasa ulang budaya; Proses transformasi budaya; Revitalisasi budaya;	Diskusi Panel Mahasiswa	Mensimulasikan rekayasa perubahan budaya perusahaan dan strategi mengatasi resistensi (penolakan) karyawan terhadap budaya mutu baru.	Kinerja Diskusi Kelompok	5%	Ketepatan formulasi strategi rekayasa transformasi budaya dan manajemen perubahan.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
		Budaya perusahaan unggul; Penolakan terhadap perubahan.					
14 **(Arts)**	Mampu menyajikan model Kepemimpinan Mutu (Quality Leadership) secara komunikatif dan estetis.	Kepemimpinan Manajemen Kualitas: Definisi dan karakteristik kepemimpinan; Kepemimpinan vs Manajemen; Kepemimpinan mutu; Gaya kepemimpinan dalam TQM.	Pembelajaran Kolaboratif	Membuat media visual poster ilmiah/infografis mengenai peran kepemimpinan visioner dalam mendorong Total Quality Management.	Penilaian Karya Poster	10%	Daya komunikasi visual, estetika penyajian, dan kedalaman analisis gaya kepemimpinan mutu.
15 **(Math)**	Mampu memetakan dan menghitung matriks	Implementasi TQM: Perubahan lingkungan bisnis;	Latihan Numerik Interaktif	Menghitung indeks kesiapan organisasi (TQM Readiness Score) serta menyusun	Kuis Objektif 2	5%	Akurasi matematis penghitungan skor kesiapan TQM dan urutan prioritas implementasi.

Minggu	Sub-CPMK	Materi	Metode	Aktivitas Mahasiswa	Penilaian	Bobot	Indikator Penilaian
	readiness serta perencanaan Implementasi TQM secara matematis.	Persyaratan implementasi TQM; Peranan manajemen dalam implementasi TQM; Matriks evaluasi kesiapan TQM.		prioritas tahapan implementasi berdasarkan skoring terbobot.			
16	**UAS**	**Materi Minggu 9-15 (Evaluasi Akhir Implementasi Proyek Audit Mutu)**		Evaluasi Proyek Akhir / Presentasi Hasil Desain Aplikasi Sistem Manajemen Mutu dan Audit TQM UMKM Pilihan (Proyek STEAM Akhir).	Rubrik Penilaian Proyek Mandiri	15%	Komprehensifitas solusi mutu, kemandirian penyusunan laporan, dan kualitas presentasi.

Sistem Penilaian

Komponen Penilaian	Bobot	CPMK yang Diukur
Aktivitas Partisipatif (Case Method & Proyek Kelompok)	30%	CPMK-1, CPMK-2, CPMK-3, CPMK-4
Hasil Proyek Akhir (UAS)	15%	CPMK-3, CPMK-4
Tugas Mandiri & Portofolio Kasus Mutu	20%	CPMK-1, CPMK-2, CPMK-3
Kuis Terstruktur (Kuis 1 & Kuis 2)	10%	CPMK-1, CPMK-4
Ujian Tengah Semester (UTS)	10%	CPMK-1, CPMK-2
Penilaian Sikap (Internalisasi Nilai Mandiri & Etika Mutu/Bisnis)	15%	CPMK-1, CPMK-4

Bobot CPMK

CPMK	Bobot	Rincian Bobot Komponen
CPMK-1	25%	Kuis 1 (5%), Tugas Laporan Analisis Etika (5%), UTS (5%), Penilaian Sikap Unsur Etika Bisnis/Mutu (10%)
CPMK-2	25%	Lembar Kerja Pengukuran Kepuasan Pelanggan (5%), Grafik Infografis Biaya Kualitas (5%), UTS (5%), Partisipasi Kelas (10%)
CPMK-3	25%	Tes Matematika Mutu & Proses (10%), Progres Proyek I Sistem Saran Digital (5%), Progres Proyek II Pelatihan & Benchmark (10%)

CPMK	Bobot	Rincian Bobot Komponen
CPMK-4	25%	Kuis 2 (5%), Karya Poster Kepemimpinan Mutu (5%), Presentasi Proyek Akhir UAS (10%), Penilaian Sikap Mandiri (5%)

Matriks CPL-CPMK

CPL \ CPMK	CPMK-1	CPMK-2	CPMK-3	CPMK-4
CPL010	3	0	2	3
CPL014	2	3	3	2

Logika Penentuan Skor

Nilai	Arti
3	Kontribusi utama (strong alignment)
2	Kontribusi sedang
1	Kontribusi kecil
0	Tidak relevan

Matriks CPL-CPMK-Sub CPMK

CPL	CPMK	Sub-CPMK
CPL018	**CPMK-1**	**Sub-CPMK 1:** Mampu menguraikan ekosistem dan filosofi Manajemen Mutu Terpadu kontemporer serta dimensi dan perspektif kualitas. **Sub-CPMK 2:** Mampu menganalisis implikasi etika bisnis, tanggung jawab akademik, dan pergeseran paradigma kualitas terhadap operasional organisasi.
CPL014	**CPMK-2**	**Sub-CPMK 3:** Mampu memformulasikan mekanisme identifikasi harapan pelanggan dan teknik pengukuran kepuasan pelanggan secara sistematis. **Sub-CPMK 4:** Mampu mendesain dan mengkalkulasi biaya kualitas (cost of quality) serta strategi pengelolaan mutu pelayanan jasa.
CPL014	**CPMK-3**	**Sub-CPMK 5:** Mampu merancang model perbaikan proses terencana, pengendalian kualitas, dan langkah-langkah manajemen proses. **Sub-CPMK 6:** Mampu menyusun skema Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan (PPK), sistem penghargaan, dan sistem saran dalam perusahaan. **Sub-CPMK 7:** Mampu memproses program pelatihan kualitas dan merancang tahapan benchmarking komparatif antar-organisasi.
CPL010	**CPMK-4**	**Sub-CPMK 8:** Mampu merkayasa proses transformasi budaya organisasi menuju budaya kualitas yang unggul dan mengelola penolakan perubahan. **Sub-CPMK 9:** Mampu mengonstruksi gaya kepemimpinan manajemen kualitas kontemporer dan merancang langkah strategis implementasi TQM.

Rubrik Penilaian Analitik (Proyek Akhir / UAS)

Dimensi/Kriteria	Sangat Baik (85-100)	Baik (70-84)	Cukup (55-69)	Kurang (<55)
Akurasi Perhitungan & Analisis Mutu (Science & Math)	Seluruh kalkulasi Indeks Kepuasan Pelanggan, Biaya Kualitas (Prevention, Appraisal, Failure), batas kendali SPC, dan skor kesiapan TQM dihitung 100% presisi tanpa kesalahan matematis, lengkap dengan penarikan kesimpulan yang tepat.	Perhitungan akurat secara prinsip dasar manajemen mutu, namun terdapat 1-2 galat minor pada pembulatan desimal angka akhir yang tidak mengubah kesimpulan keputusan mutu secara material.	Terdapat kesalahan konseptual berulang pada perhitungan (seperti salah mengelompokkan jenis biaya kualitas atau formula gap kepuasan pelanggan), mengacaukan analisis efisiensi mutu.	Seluruh data numerik biaya/indikator mutu tidak konsisten, salah menerapkan rumus analisis kualitas, tidak ada draf perhitungan yang valid, dan analisis salah total.
Rekayasa Sistem & Desain Solusi (Engineering)	Mampu mendesain arsitektur perbaikan proses dan skema TQM terintegrasi yang berhasil mengidentifikasi serta memangkas pemborosan/cacat operasional pada UMKM objek secara logis dan aplikatif.	Mampu memberikan rekomendasi rekayasa proses dan benchmarking yang rasional berbasis aktivitas nyata, tetapi belum menyertakan rencana mitigasi risiko penolakan perubahan budaya secara menyeluruh.	Solusi peningkatan kualitas yang diajukan bersifat normatif/teoretis umum, tidak disesuaikan dengan karakteristik unik pemicu masalah mutu yang ditemukan langsung di lapangan.	Gagal memberikan rekomendasi perbaikan; dokumen laporan hanya menyalin mentah data operasional UMKM tanpa ada proses rekayasa analisis nilai tambah bisnis/mutu.
Estetika Komunikasi & Visualisasi (Arts)	Laporan akhir disusun dengan struktur ergonomis yang sangat rapi; bagan alur perbaikan proses (flowchart) dan infografis kepemimpinan/biaya mutu disajikan lewat visualisasi yang sangat estetik, komunikatif, dan profesional.	Laporan tertulis rapi menggunakan diksi bisnis/manajemen baku, visualisasi bagan proses cukup jelas dan teratur, meskipun tata letak (layout) infografis masih tergolong standar.	Dokumen laporan kurang terorganisir dengan baik, gaya penulisan cenderung terlalu kasual (non-formal), penyajian grafik/diagram mutu membingungkan serta sulit diinterpretasikan pembaca.	Format laporan berantakan, tidak mengindahkan kaidah penulisan ilmiah/bisnis yang baku, serta sama sekali tidak menyertakan elemen visualisasi skema manajemen mutu.

Dimensi/Kriteria	Sangat Baik (85-100)	Baik (70-84)	Cukup (55-69)	Kurang (<55)
Integrasi Perangkat Digital (Technology)	Mengembangkan lembar kerja/aplikasi digital otomatis (advanced spreadsheet/cloud forms/dashboard TQM) yang saling terhubung penuh untuk melacak data mutu operasional riil dari input hingga laporan akhir.	Menggunakan aplikasi komputer dalam pengolahan data manajemen mutu, tetapi otomatisasi formula komputasi Indeks Kepuasan/Biaya Mutu belum terintegrasi secara dinamis antarsheet.	Hanya menggunakan program pengolah kata teks (word processor) secara manual untuk mengetik tabel angka/indikator mutu tanpa menanamkan formula digital aktif yang fungsional.	Tidak memanfaatkan teknologi digital sama sekali dalam penyusunan laporan; pengolah data ditulis tangan atau diketik manual tanpa proteksi akurasi logika sistem.