	UNIVERSITAS LEMBAH DEMPO **FAKULTAS EKONOMI & BISNIS** PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**	Kode Dokumen **RPS/BDE-7321/2026**

MATA KULIAH (MK)	**KODE MK**	**RUMPUN MK**	**BOBOT (sks)**	**SEMESTER**	**TGL PENYUSUNAN**
Total Quality Manajemen	BDE7321	BISNIS DIGITAL	3 SKS	7	2026-09-01
OTORISASI / PENGESAHAN	**Pengembang RPS**		**Koordinator RMK**		**Ketua Program Studi**
Tanda Tangan & Cap *(Pengesahan Resmi)*	Dr. Yadi Maryadi, S.E., M.Si				Dr. Yadi Maryadi, S.E., M.Si

CAPAIAN PEMBELAJARAN (CP)

CPL-PRODI yang Dibebankan pada MK	**Deskripsi CPL**
CPL-01 (Sikap)	Mampu menunjukkan sikap profesional, berintegritas, bertanggung jawab, etis, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam penerapan sistem informasi dan bisnis digital.
CPL-04 (Pengetahuan)	Mampu memahami konsep dan strategi bisnis digital, meliputi digital business model, e-commerce, marketplace, digital marketing, transformasi digital, dan pengembangan startup.
CPL-07 (Keterampilan Umum)	Mampu berpikir logis, kritis, sistematis, analitis, kreatif, dan inovatif dalam mengidentifikasi serta menyelesaikan permasalahan bisnis dan sistem informasi berbasis teknologi digital.
CPL-08 (Keterampilan Umum)	Mampu berkomunikasi secara efektif, bekerja secara kolaboratif dalam tim multidisiplin, serta menyajikan gagasan, hasil analisis, dan rekomendasi bisnis digital secara profesional.
CPL-09 (Keterampilan Khusus)	Mampu melakukan analisis kebutuhan bisnis dan sistem informasi, memodelkan proses bisnis, serta merancang solusi sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pengguna.

CPL-12 (Keterampilan Khusus)	Mampu merancang dan mengevaluasi model bisnis digital dan startup, mengidentifikasi peluang pasar, menyusun strategi pengembangan usaha, serta memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan nilai ekonomi dan sosial.
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	**Deskripsi CPMK & Sub-CPMK Turunan**
CPMK169	**Mampu menjelaskan konsep, prinsip, pendekatan, dan sistem Total Quality Management dalam organisasi.** • **Sub-CPMK169.1**: Mampu menjelaskan konsep, prinsip, pendekatan, dan sistem Total Quality Management dalam organisasi. (15.00%) • **Sub-CPMK169.2**: Mampu menjelaskan hubungan manajemen kualitas dengan kepuasan pelanggan, efisiensi proses, dan peningkatan kinerja organisasi. (15.00%)
CPMK170	**Mampu menganalisis permasalahan kualitas dan akar penyebabnya dalam proses bisnis menggunakan metode yang relevan.** • **Sub-CPMK170.1**: Mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja. (15.00%) • **Sub-CPMK170.2**: Mampu menganalisis akar penyebab permasalahan kualitas menggunakan metode analisis yang sesuai. (15.00%)
CPMK171	**Mampu menerapkan metode pengendalian dan peningkatan kualitas serta merancang program continuous improvement berdasarkan permasalahan yang ditemukan.** • **Sub-CPMK171.1**: Mampu menerapkan metode pengendalian dan perbaikan kualitas berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi. (15.00%) • **Sub-CPMK171.2**: Mampu merancang program perbaikan berkelanjutan berdasarkan kebutuhan kualitas dan hasil analisis akar masalah. (15.00%)
CPMK172	**Mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja dan menyusun rekomendasi perbaikan.** • **Sub-CPMK172.1**: Mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja yang relevan. (15.00%) • **Sub-CPMK172.2**: Mampu menyusun rekomendasi pengembangan kualitas berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan peningkatan kinerja organisasi. (15.00%)

DESKRIPSI MATA KULIAH & BAHAN KAJIAN

Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah Total Quality Management (TQM) membahas konsep, prinsip, pendekatan, metode, dan sistem manajemen kualitas yang diterapkan secara menyeluruh dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencapai peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Mata kuliah ini membekali mahasiswa dengan kemampuan untuk memahami hubungan antara manajemen kualitas, kepuasan pelanggan, efisiensi proses, produktivitas, dan kinerja organisasi. Mahasiswa juga diarahkan untuk mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses bisnis, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja, kemudian menganalisis akar penyebab masalah menggunakan metode yang sesuai. Selanjutnya, mahasiswa mempelajari berbagai metode pengendalian dan perbaikan kualitas serta mampu merancang program continuous improvement berdasarkan hasil analisis permasalahan. Pada tahap akhir, mahasiswa mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja dan menyusun rekomendasi pengembangan kualitas bagi organisasi, khususnya dalam konteks bisnis dan sistem informasi.
Bahan Kajian (BK) / Materi Pembelajaran	1. **BK-01** - Fundamental Bisnis dan Manajemen (Bobot Min: 0.00%) - Bisnis, ekonomi, manajemen, organisasi, proses bisnis, operasi, keuangan, akuntansi 2. **BK-04** - Manajemen Strategis dan Konsultasi Bisnis (Bobot Min: 0.00%) - Strategic management, business diagnosis, problem solving, business planning, consulting 3. **BK-11** - Inovasi, Produk dan Transformasi Digital (Bobot Min: 0.00%) - Design thinking, innovation, digital product, UI/UX, agile, product management, digital transformation 4. **BK-12** - Etika, Hukum, Risiko dan Keberlanjutan Bisnis Digital (Bobot Min: 0.00%) - Etika digital, privasi data, regulasi, keamanan, risiko digital, ESG, sustainable digital business
Pustaka / Referensi	**Utama:** 1. Tjiptono, F., & Diana, A (2015). *Total Quality Management (Edisi Revisi). Yogyakarta*. Andi. 2. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2021). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (9th ed.)*. Pearson.
Dosen Pengampu	Dr. Yadi Maryadi, S.E., M.Si (NIDN: 0204038101)

RENCANA KEGIATAN PEMBELAJARAN MINGGUAN (16 PERTEMUAN)

Mg Ke-	Sub-CPMK (Kemampuan Akhir)	Materi Pembelajaran	Bentuk & Metode Pembelajaran	Estimasi Waktu	Indikator & Assessment	Bobot (%)

1	Sub-CPMK169.1 Mampu menjelaskan konsep, prinsip, pendekatan, dan sistem Total Quality Management dalam organisasi.	Pengantar Total Quality Management: pengertian kualitas, mutu, TQM, perkembangan manajemen kualitas, tujuan dan manfaat TQM, perbedaan Quality Control, Quality Assurance dan TQM.	Ceramah interaktif, diskusi	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Partisipasi & tugas individu mampu menjelaskan pengertian TQM, tujuan, manfaat, serta membedakan QC, QA dan TQM dengan tepat.	**3.00%**
2	Sub-CPMK169.1 Mampu menjelaskan konsep, prinsip, pendekatan, dan sistem Total Quality Management dalam organisasi.	Prinsip dan Filosofi TQM: customer focus, leadership, employee involvement, process approach, continuous improvement, evidence-based decision making dan relationship management.	Interactive lecture, diskusi kelompok, case method	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Analisis kasus. ketepatan mengidentifikasi prinsip TQM dan kemampuan menghubungkannya dengan kasus organisasi.	**3.00%**
3	Sub-CPMK169.2 Mampu menjelaskan hubungan manajemen kualitas dengan kepuasan pelanggan, efisiensi proses, dan peningkatan kinerja organisasi.	TQM dan Kepuasan Pelanggan: konsep customer satisfaction, customer expectation, customer requirement, customer experience, VOC (Voice of Customer), kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.	Case method, diskusi, brainstorming	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Tugas analisis pelanggan mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menjelaskan hubungan kualitas dengan kepuasan pelanggan.	**3.00%**
4	Sub-CPMK169.2 Mampu menjelaskan hubungan manajemen kualitas dengan kepuasan pelanggan, efisiensi proses, dan peningkatan kinerja organisasi.	Kualitas Proses dan Kinerja Organisasi: pendekatan proses, business process, efisiensi dan efektivitas, produktivitas, KPI, hubungan kualitas dengan kinerja organisasi.	Problem-based learning, diskusi, latihan	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Penugasan pemetaan proses / kuis ketepatan memetakan proses dan menentukan indikator kualitas/KPI.	**3.00%**

5	Sub-CPMK170.1 Mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja.	Identifikasi Permasalahan Kualitas: data kualitas, keluhan pelanggan, defect, error, keterlambatan, pemborosan, gap kinerja, dan identifikasi masalah berdasarkan kebutuhan pelanggan.	Problem-based learning, case method	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Studi kasus mampu merumuskan masalah kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan dan KPI.	**3.00%**
6	Sub-CPMK170.1 Mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja.	Pengumpulan dan Penyajian Data Kualitas: check sheet, stratifikasi data, tabel frekuensi, histogram, Pareto chart, run chart dan pengukuran kualitas.	Praktik, latihan analisis data	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Praktik pengolahan data ketepatan mengumpulkan, mengelompokkan, menyajikan dan menginterpretasikan data kualitas.	**3.00%**
7	Sub-CPMK170.2 Mampu menganalisis akar penyebab permasalahan kualitas menggunakan metode analisis yang sesuai.	Analisis Akar Penyebab Masalah: konsep root cause analysis, 5 Why, Fishbone/Ishikawa Diagram, hubungan sebab-akibat dan prioritas penyebab masalah.	Problem-based learning, case method, collaborative learning	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Tugas RCA. ketepatan menentukan akar penyebab dan kesesuaian metode analisis dengan permasalahan.	**3.00%**
8	Sub-CPMK172.1 Mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja yang relevan.	UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)	analisis kasus	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** UTS penguasaan konsep TQM, prinsip kualitas, kepuasan pelanggan, identifikasi masalah dan analisis akar penyebab	**25.00%**
9	Sub-CPMK170.1 Mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja.	Pengendalian Kualitas: konsep quality control, standardisasi proses, quality standard, inspection, monitoring, pengendalian proses dan tindakan korektif.	Ceramah interaktif, case method, latihan	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Analisis kasus mampu memilih metode pengendalian yang sesuai dan menjelaskan tindakan korektif.	**3.00%**

10	Sub-CPMK170.1 Mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja.	Seven Basic Quality Tools: Check Sheet, Histogram, Pareto, Fishbone, Scatter Diagram, Control Chart dan Stratification/Flowchart.	Demonstrasi, praktik, problem-based learning	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Tugas ketepatan memilih dan menggunakan quality tools serta menginterpretasikan hasilnya.	**3.00%**
11	Sub-CPMK170.1 Mampu mengidentifikasi permasalahan kualitas berdasarkan data, proses, kebutuhan pelanggan, dan indikator kinerja.	Metode Perbaikan Kualitas: PDCA, Kaizen, Continuous Improvement, DMAIC/Six Sigma secara pengantar, corrective action dan preventive action.	Project-based learning, diskusi kelompok	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Mini project ketepatan tahapan PDCA dan kesesuaian tindakan perbaikan dengan akar masalah.	**3.00%**
12	Sub-CPMK171.2 Mampu merancang program perbaikan berkelanjutan berdasarkan kebutuhan kualitas dan hasil analisis akar masalah.	Perancangan Program Continuous Improvement: prioritas perbaikan, target kualitas, rencana tindakan, PIC, sumber daya, timeline, risiko dan indikator keberhasilan.	Project-based learning, workshop, collaborative learning	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Project proposal. kejelasan masalah, target, program perbaikan, indikator, penanggung jawab dan timeline.	**3.00%**
13	Sub-CPMK172.1 Mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja yang relevan.	Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Kualitas: KPI kualitas, quality metrics, baseline, target, gap analysis, efektivitas tindakan perbaikan dan monitoring.	Case method, praktik analisis data	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Analisis evaluasi mampu memilih KPI dan menentukan efektivitas program berdasarkan data	**3.00%**
14	Sub-CPMK172.1 Mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja yang relevan.	Audit dan Evaluasi Sistem Manajemen Kualitas: konsep audit kualitas, evaluasi kesesuaian proses, temuan audit, corrective action dan monitoring berkelanjutan.	Simulasi, role play, case method	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Simulasi audit kemampuan mengidentifikasi ketidaksesuaian, bukti objektif dan tindakan korektif.	**3.00%**

15	Sub-CPMK172.2 Mampu menyusun rekomendasi pengembangan kualitas berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan peningkatan kinerja organisasi.	Pengembangan dan Rekomendasi Kualitas: penyusunan rekomendasi, prioritas pengembangan, inovasi kualitas, digital quality management, customer experience dan peningkatan kinerja berkelanjutan. Presentasi project.	Project-based learning, presentation, peer review	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** Presentasi & project report kualitas analisis, relevansi rekomendasi, penggunaan data, kelayakan solusi dan kemampuan presentasi	**3.00%**
16	Sub-CPMK172.1 Mampu mengevaluasi efektivitas program peningkatan kualitas berdasarkan indikator kinerja yang relevan.	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	Ujian / Evaluasi Terstruktur	TM: 1x(2x50")	**Assessment:** UAS mampu mengintegrasikan konsep TQM, analisis masalah, metode perbaikan, evaluasi dan rekomendasi kualitas.	**35.00%**