



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

F-0653

Issue/Revisi	: A0
Tanggal Berlaku	: 1 Juli 2015
Untuk Tahun Akademik	: 2015/2016
Masa Berlaku	: 4 (empat) tahun
Jml Halaman	: 21 halaman

Mata Kuliah : Manajemen Pelayanan Jasa

Kode MK : MAN 407

Program Studi : Manajemen

Penyusun : Irma Nawangwulan

Sks : 3

Kelompok Mata Kuliah : MK Prodi (Pilihan)

1. Deskripsi Singkat:

Memberikan pemahaman kepada mahasiswa tentang karakteristik jasa, memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen dan pelanggan, serta keseluruhan proses operasional pengelolaan jasa dan penyampaian jasa yang dapat membangun relasi pelanggan yang baik.

2. Unsur Capaian Pembelajaran:

Memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk menganalisa orientasi dari perusahaan lokal, nasional dan internasional dan pemahaman strategi manajemen dan pemasaran jasa dalam suatu organisasi, Mahasiswa diharapkan dapat memahami desain hantaran jasa yang sesuai dengan perusahaannya.

3. Komponen Penilaian:

- Tugas individu dan kelompok 10 %
- Test 20 %
- UTS (dalam bentuk presentasi proposal makalah) 25%
- UAS (dalam bentuk makalah dan presentasi) 45%

4. Kriteria Penilaian:

Menggunakan rubrik penilaian.

5. Daftar Referensi:

- a) Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson.
- b) Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.
- c) Tjiptono, F. (2011). *Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

6. RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

Minggu	Kemampuan Akhir yang Diharapkan	Bahan Kajian (Materi Ajar)	Bentuk Pembelajaran	Kriteria/Indikator Penilaian	Bobot Nilai	Standar Kompetensi Profesi
1	Mampu memahami konsep jasa secara keseluruhan	Pengertian jasa Perbedaan manajemen jasa dan pemasaran jasa	Ceramah, diskusi (<i>contextual learning, discovery learning</i>)			
2	Mampu memahami kekuatan-kekuatan yang dapat merubah perekonomian jasa	<i>Forces transforming the service economy</i>	Ceramah, diskusi, studi kasus (<i>Problem based learning</i>)	<ul style="list-style-type: none">Ketajaman analisis dan kelengkapan identifikasi	5 %	
3	Mampu memahami tantangan-tantangan yang dihadapi oleh jasa dan bauran pemasaran untuk jasa	<i>Challenges posed by service Expanded marketing mix for services</i>	Ceramah, diskusi			

4	Memahami bagaimana jasa yang berkualitas dan gap yang ada dalam kualitas jas	<i>The gaps model of service quality</i>	Ceramah, diskusi, tugas kelompok tentang contoh-contoh gap yang terjadi dalam suatu perusahaan (<i>Discovery learning, problem based learning</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketajaman analisis • Kedalaman identifikasi • Kejelasan presentasi 	5 %	
5	Memahami perilaku konsumen dalam sektor jasa	<i>Understanding customer gaps</i>	Ceramah, diskusi, presentasi kelompok dari pertemuan 4			
6	Mampu memahami harapan pelanggan tentang jasa yang diperoleh	<i>Customer expectation of service</i>	Ceramah, diskusi <i>(Contextual learning)</i> Quiz 1	Kelengkapan penjelasan dan analisis	10 %	
7	Mampu memahami 7 P dan dimensi kualitas jasa	<i>Dimensions of ServQual</i>	Ceramah, diskusi, tugas kelompok			
8	Ujian Tengah Semester (UTS)	Proposal untuk makalah (riset tentang perbandingan jasa di 2 organisasi yang sejenis. Dan amati tentang materi yang sudah dipelajari)	Proposal dan presentasi	Tingkat kedalaman dalam riset analisa masalah	25%	
9	Memahami bagaimana membangun hubungan yang baik dengan pelanggan	<i>Relationship marketing, relationship value of customers, customer profitability segments</i>	Ceramah, diskusi			
10 & 11	Mampu memahami <i>services recovery</i>	<i>How customers respond to service failures?</i>	Ceramah, diskusi, <i>discovery learning, problem-based learning</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketajaman analisis • Kedalaman identifikasi 	10 %	

		<i>Types of customer complain actions</i>	<i>(tugas tentang membuat surat komplain)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kejelasan presentasi 		
12	Mampu memahami dan menganalisa tentang <i>physical evidence dan servicescape</i>	<i>Physical evidence and servicescape</i>	Ceramah, diskusi Quiz 2	Kelengkapan penjelasan dan analisis	10 %	
13	Mampu memahami dan menganalisa tentang <i>physical evidence dan servicescape</i>	<i>Physical evidence and servicescape</i>	Ceramah, diskusi			
14	Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa	<i>Human resources strategies for delivering service quality through people</i>	Ceramah, diskusi			
15	Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa	<i>Human resources strategies for delivering service quality through people</i>	Ceramah, diskusi			
16	Ujian Akhir Semester (UAS)	Full paper	-	Ketajaman analisis dan kedalaman riset	45%	

7. DESKRIPSI TUGAS

Mata Kuliah : Manajemen Pelayanan Jasa

Kode MK : MAN 407

Minggu ke : 1

Tugas ke : 1

Tujuan Tugas:	Mampu menjelaskan konsep manajemen dan pemasaran jasa secara keseluruhan dan kekuatan-kekuatan yang dapat merubah perekonomian jasa
Uraian Tugas:	a. Obyek: konsep-konsep pelayanan jasa
	b. Yang Harus Dikerjakan dan Batasan-Batasan: penjelasan tentang factor-faktor kekuatan yang dapat memengaruhi perekonomian jasa
	c. Metode/Cara Kerja/Acuan yang Digunakan: dikerjakan secara individual menggunakan konsep pemasaran jasa
	d. Dekripsi Luaran Tugas yang Dihasilkan: disajikan dalam kertas ukuran bebas
Kriteria Penilaian:	<ul style="list-style-type: none">• Kelengkapan dan kebenaran identifikasi dan penjelasan

Mata Kuliah : Manajemen Pelayanan Jasa

Kode MK : MAN 407

Minggu ke : 4

Tugas ke : 2

Tujuan Tugas:	Mampu memahami gap model dalam kualitas jasa
Uraian Tugas:	a. Obyek: perusahaan
	b. Yang Harus Dikerjakan dan Batasan-Batasan: buat hasil riset dan tuangkan dalam PPT yang menarik dan untuk dipresentasikan pada pertemuan berikutnya
	c. Metode/Cara Kerja/Acuan yang Digunakan: dikerjakan secara kelompok menggunakan konsep kualitas jasa dalam perusahaan
	d. Dekripsi Luaran Tugas yang Dihasilkan: dikerjakan dalam PPT dan dipresentasikan pada pertemuan berikutnya.
Kriteria Penilaian:	Kebenaran dan kelengkapan identifikasi dan ketajaman analisis

Mata Kuliah :Manajemen Pelayanan Jasa

Kode MK : MAN 407

Minggu ke : 10

Tugas ke : 3

Tujuan Tugas:	Mampu membuat surat komplain dan bagaimana penanganan komplain tersebut
Uraian Tugas:	a. Obyek: Perusahaan
	b. Yang Harus Dikerjakan dan Batasan-Batasan: buat analisa berdasarkan chapter 8 (Zeithmal)
	c. Metode/Cara Kerja/Acuan yang Digunakan: dikerjakan secara kelompok
	d. Dekripsi Luaran Tugas yang Dihasilkan: dikerjakan dalam PPT
Kriteria Penilaian:	<ul style="list-style-type: none">• Kelengkapan dan kebenaran identifikasi• Ketajaman analisis

8. RUBRIK PENILAIAN PRESENTASI

RUBRIK PENILAIAN PRESENTASI					
CRITERION	STANDARDS	OUTSTANDING	ABOVE AVERAGE	AVERAGE	BELOW AVERAGE
Content	<i>Purpose clearly stated, good overview, clarity of argument, well sourced, credible conclusion</i>	40	30	20	10
Organization	<i>Good structure, effectively sequenced, interesting introduction, well developed main section, clear conclusion (or take-home message)</i>	20	15	10	5
Delivery					
Pace and voice	<i>Speed of delivery, good use of pauses, reacting to feedback from audience</i>	10	7.5	5	2.5
Visual aids	<i>Appropriate to talk, confident in use, well designed, handouts</i>	10	7.5	5	2.5
Contact with audience	<i>Good posture, eye contact, rapport, relaxed, moves about, engaged</i>	10	7.5	5	2.5
Handling questions	<i>Appears confident, is honest when doesn't know answer, friendly, remains in control</i>	10	7.5	5	2.5

Sumber: UW-La Crosse, WI, USA. 2015. Adapted with permission from Northwest Regional Educational Laboratory (1998)

RUBRIK PENILAIAN MAKALAH/TERTULIS

Jenjang/Grade	Angka/Skor	Deskripsi/Indikator Kerja
Tidak layak	< 50	<p>Pengorganisasian: Alur pemikiran sulit diikuti. Tidak struktur kerangka berpikir yang jelas</p> <p>Isi & Pengetahuan: tidak mengikuti pengetahuan yang didapat dari kelas tentang manajemen.</p> <p>Format: tidak konsisten (font, size), tulisan ceroboh.</p> <p>Spelling dan struktur bahasa: banyak kesalahan penulisan dan tidak menggunakan struktur bahasa yang baku</p> <p>Referensi/daftar pustaka: tidak dicantumkan</p>
Kurang layak	51-64	<p>Pengorganisasian masih sulit untuk diterima (alur pemikiran yang kurang jelas, tidak terstruktur), belum mengikuti ilmu manajemen, format masih banyak yang tidak konsisten, masih terdapat beberapa kesalahan penulisan, sudah didukung oleh tabel namun tidak meyakinkan, dan penggunaan daftar pustaka yang kurang</p>
Cukup layak	65-80	<p>Ide yang dikemukakan jelas dan sesuai namun masih kurang inovatif dan cakupan tidak terlalu luas</p>
Layak	> 80	<p>Ide jelas (alur pemikiran terstruktur), inovatif, cakupan luas, daftar pustaka yang lengkap, hampir tidak ada kesalahan penulisan. Tabel dan figures disajikan secara logis dan runut.</p>

Written Communication Assessment Rubric
 (from PHPH-679 Public Health Practicum Experience v2009.07.10)

Topic (weight)	Assessment of Topic (Note: Assigned score within a range is subjective assessment of degree criterion is met.)				Topic Score	Wt.	Topic Points (=Topic Score x Wt.)
	Exceptional (range 9.0-10.0)	Acceptable (range 8.0-8.9)	Marginal (range 7.0-7.9)	Unacceptable (range 0-6.9)			
Organization & Style (1.5)	Information is presented in a logical, interesting way, which is easy to follow. Purpose is clearly stated and explains the structure of work.	Information is presented in a logical manner, which is easily followed. Purpose of work is clearly stated assists the structure of work.	Work is hard to follow as there is very little continuity. Purpose of work is stated, but does not assist in following work.	Sequence of information is difficult to follow. No apparent structure or continuity. Purpose of work is not clearly stated.	<input type="text"/>	x1.5	= <input type="text"/>
Content & Knowledge (5.0)	Relates the goals of the learning Agreement to the learning experience Demonstration of full knowledge of the core and cross-cutting public health competencies with explanations and elaboration	Relates most of the goals of the learning Agreement to the learning experience. Demonstration of full knowledge of the core competencies of public health with explanations and elaboration	Relates the goals of the learning Agreement to the learning experience. Fails to demonstrate knowledge of the public health competencies	Fails to relate the goals of the learning Agreement to the learning experience. Fails to demonstrate knowledge of the public health competencies	<input type="text"/>	x5.0	= <input type="text"/>

Format & Aesthetics (1.5)	Format is consistent throughout including heading styles and captions.	Format is generally consistent including heading styles and captions.	Mostly consistent format.	Work is illegible, format changes throughout, e.g. font type, size, etc.	<input type="checkbox"/>	x1.5	<input type="checkbox"/>
	Figures and tables are presented logically and reinforce the text.	Figures and tables are neatly done and provide intended information.	Figures and tables are legible, but not convincing.	Figures and tables are sloppy and fail to provide intended information.			
Spelling & Gram-mar (1.0)	Negligible misspellings and/or grammatical errors.	Minor misspellings and/or grammatical errors.	Several spelling and grammatical errors.	Numerous spelling and grammatical errors.	<input type="checkbox"/>	x1.0	<input type="checkbox"/>
Refer-ences (1.0)	Reference section complete and comprehensive.	Minor inadequacies in references.	Inadequate list of references or references in text.	No acknowledgements given	<input type="checkbox"/>	x1.0	<input type="checkbox"/>
	Consistent and logical referencing system.	Consistent referencing system.	Inconsistent or illogical referencing system.	No referencing system used.			
	Consistent and logical referencing system.	Some organizations or persons not acknowledged	Some organizations or persons not acknowledged				
Gross points for evaluation component (sum of Topic Points in rightmost column; maximum of 100)					Σ		
Penalty for tardiness (mandatory 10% of gross points) (if any)					-		
Points for evaluation component to use in student evaluation rubric (gross points minus penalty)					=		

9. PENUTUP

Rencana Pembelajaran Semester (RPS) ini berlaku mulai tanggal 02 September 2015, untuk mahasiswa UPJ Tahun Akademik 2015/2016 dan seterusnya. RPS ini dievaluasi secara berkala setiap semester dan akan dilakukan perbaikan jika dalam penerapannya masih diperlukan penyempurnaan.

10. STATUS DOKUMEN

Proses	Penanggung Jawab		Tanggal
	Nama	Tandatangan	
1. Perumusan	Irma Nawangwulan, B.Sc., MBA Dosen Penyusun/Pengampu		
2. Pemeriksaan & Persetujuan	Teguh Prasetyo, S.E., .M.Si. Ketua Prodi		
3. Penetapan	Dr Dion Dewa Barata, SE, MSM Dekan FHB		