



POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:



RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 PENGELOLAAN PERHOTELAN

MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	Jenis MK	Bobot (SKS)	Semester	MK Prasyarat	Disusun tgl
Pelayanan Prima	PSK2201PP			2 0 2	2	-	23/02/2024
DESKRIPSI MATA KULIAH	Mata kuliah pelayanan prima memberikan pemahaman dan wawasan ilmu pengetahuan tentang <i>service excellent</i> yang mencakup pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan prima, paradigma pelayanan dan pengukuran pelayanan prima, sikap dalam pelayanan prima, standar mutu pelayanan prima, jenis dan karakteristik pelanggan, masalah-masalah pelayanan prima.						
OTORISASI	Penyusun RPS						
	 Putri Fistyning Army, M.Sn.  Ketua Program Studi Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par.						
CAPAIAN PEMBELAJARAN	CPL yang dibebankan pada mata kuliah						
	S9 Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri; S11 Menginternalisasi nilai-nilai integritas, dan sikap responsif, terpercaya, profesional sesuai dengan Global Code of Ethics of Tourism yang berkepribadian Indonesia dalam menjalankan tugasnya; P10 Menguasai prinsip dan teknik komunikasi efektif untuk bekerja dalam tim, komunikasi persuasif untuk						

		memasarkan produk- produk masakan dalam bahasa Indonesia dan minimal dalam satu bahasa internasional; KU2 Mampu menunjukkan kinerja bermutu dan terukur; KU5 Mampu bekerja sama, berkomunikasi dan berinovatif dalam pekerjaannya; KK19 Mampu berkomunikasi secara efektif minimal menggunakan satu bahasa Internasional;
Tujuan Pembelajaran	Tujuan pembelajaran pada mata kuliah	
		Mata kuliah ini menstimulus kepedulian mahasiswa terhadap pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.
MATERI PEMBELAJARAN / POKOK BAHASAN	1. Pemahaman tentang standar pelayanan, proses pelayanan, etika pelayanan 2. Pengelolaan keluhan 4. Peran humas dalam manajemen organisasi 5. Pelayanan prima	
MEDIA PEMBELAJARAN	Software: Ms. Office, <i>e-book</i>	Hardware: Proyektor, LCD, Papan Tulis, Komputer/Laptop, Buku
PUSTAKA	Utama Heria, Windasuri. 2017. <i>Excellent Service</i> . Gramedia: Jakarta Pendukung Donni, Priansa Juni. 2017. <i>Manajemen Pelayanan Prima</i> . Alfabeta: Jakarta Daryanto. 2014. <i>Konsumen dan Pelayanan Prima</i> . Gava Media: Yogyakarta	
DOSEN PENGAMPU	Putri Fistyanying Army, M.Sn.	

Minggu ke (1)	Kemampuan akhir yang diharapkan (sesuai tahapan belajar) (2)	Bahan Kajian (Materi Ajar) (3)	Metode Pembelajaran Dan Estimasi Waktu (4)	Asesmen		
				Indikator (5)	Kriteria dan Bentuk Penilaian (6)	Deskripsi Tugas (7)
1	1) Mahasiswa mengetahui pengertian	1) Kebutuhan dan proses Pelayanan prima 2) Pemahaman posisi	Discover Learning, Case Based	1) Ketepatan menjelaskan pengertian proses pelayanan prima	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya

	2) pelayanan prima Mahasiswa mampu memahami posisi sebagai penyedia jasa layanan dan pelanggan 3) Mahasiswa mampu memahami proses layanan	pelanggan 3) Proses layanan	Learning	2) Ketepatan menganalisis posisi sebagai penyedia jasa layanan 3) Ketepatan melakukan proses layanan		
2 & 3	1) Mahasiswa mengetahui pengertian pelanggan 2) Mahasiswa mampu menganalisis manfaat mempelajari perilaku pelanggan 3) Mahasiswa mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan 4) Mahasiswa mampu menganalisis proses pengambilan keputusan pelanggan 5) Mahasiswa mampu menganalisis kepuasan pelanggan	1) Pengertian pelanggan 2) Manfaat mempelajari perilaku pelanggan 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan 4) Proses pengambilan keputusan pelanggan 5) Kepuasan pelanggan	Discover Learning, Case Based Learning	1) Ketepatan menjelaskan pengertian pelanggan 2) Ketepatan menganalisis manfaat mempelajari perilaku pelanggan 3) Ketepatan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan 4) Ketepatan menganalisis proses pengambilan keputusan pelanggan 5) Ketepatan menganalisis kepuasan pelanggan	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya
4&5	1) Mahasiswa	1) Konsep dasar pelanggan	Discover	1) Ketepatan menjelaskan	Menilai kemampuan	Lihat bagian

	mengetahui konsep dasar pelanggan 2) Mahasiswa mampu mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	2) Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	Learning, Case Based Learning Studi Kasus	konsep dasar pelanggan 2) Ketepatan mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan	analitis dan ketepatan jawaban	selanjutnya
6&7	1) Mahasiswa memiliki kemampuan sikap sebagai seorang petugas pelayanan yang profesional 2) Mahasiswa memiliki kemampuan berpenampilan sebagai petugas pelayanan yang profesional	Etika Pelayanan	Case Based Learning Studi kasus	1) Ketepatan menjelaskan etika pelayanan seorang petugas yang professional 2) Ketepatan melakukan pelayanan sebagai seorang petugas yang professional 3) Ketepatan berpenampilan sebagai petugas yang professional	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya
8	Ujian Tengah Semester					
9&10	1) Mahasiswa memiliki pengetahuan dasar tentang lima elemen kualitas pelayanan 2) Mahasiswa mampu melakukan pelayanan berdasarkan lima elemen kualitas pelayanan	Memahami Lima Elemen Service Quality: 1) Reliability (keandalan) 2) Assurance (jaminan) 3) Tangible (nyata/berwujud) 4) Empathy (empati) 5) Responsiveness (responsivitas)	Case Based Learning Studi kasus	1) Ketepatan menjelaskan lima elemen kualitas pelayanan 2) Ketepatan melakukan pelayanan berdasarkan lima elemen kualitas pelayanan	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya
11&12	1) Mahasiswa memiliki pengetahuan dasar komunikasi	Kemampuan berkomunikasi dan penanganan keluhan	Case Based Learning, Role-Play &	1) Ketepatan menjelaskan pengetahuan dasar komunikasi	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya

	2) Mahasiswa mampu berkomunikasi dengan baik 3) Mahasiswa mampu menampilkan diri yang terbaik dalam pelayanan pelanggan 4) Mahasiswa mampu menangani keluhan pelanggan		Simulation Studi kasus	2) Ketepatan melakukan komunikasi 3) Ketepatan berpenampilan yang terbaik dalam pelayanan pelanggan 4) Ketepatan menangani keluhan pelanggan		
13	1) Mahasiswa mengetahui pengertian public relations 2) Mahasiswa mampu membedakan klasifikasi pelayanan	1) Pengertian public relations dalam pelayanan 2) Klasifikasi pelayanan 3) Asas pelayanan 4) Prinsip pelayanan	Discover Learning, Small Group Discussion Studi kasus	1) Ketepatan menjelaskan tugas dan tanggung jawab PR 2) Ketepatan membedakan klasifikasi pelayanan 3) Ketepatan mengidentifikasi asas pelayanan	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya
14-15	1) Mahasiswa mampu mengidentifikasi strategi pelayanan dan strategi pemasaran dalam mempertahankan bisnis dikala krisis 2) Membangun motivasi berdasarkan layanan prima dalam organisasi	1) Manajemen krisis 2) Budaya layanan prima	Small Group Discussion, Case Based Learning Studi kasus	Ketepatan mengidentifikasi strategi pelayanan dan strategi pemasaran	Menilai kemampuan analitis dan ketepatan jawaban	Lihat bagian selanjutnya
16	Ujian Akhir Semester					

4. Indikator Penilaian (Kriteria, Indikator, Bobot)

Kriteria penilaian:

- Mahasiswa mampu menguasai konsep-konsep dan teori yang berkaitan dengan pelayanan prima.
- Mahasiswa mampu memahami implementasi konsep operasional pelayanan prima dalam kegiatan praktik.
- Mahasiswa mampu menguasai pengetahuan faktual dan metode aplikasi etika profesi dalam menjalankan aktivitas kerja sebagai sumber daya manusia strategis.

Indikator penilaian:

- Ketepatan dalam menjelaskan butuhan proses pelayanan
- Ketepatan dalam menjelaskan posisi pelanggan dan penyedia jasa layanan
- Ketepatan dalam menjelaskan keputusan pelanggan
- Ketepatan dalam mengaplikasikan praktik etika pelayanan
- Ketepatan dalam menangani keluhan

Bobot Penilaian

No	Kriteria	Bobot
1	Kehadiran	10%
2	Tes kecil 1	5%
3	Tes kecil 2	5%
4	UTS/produk	40%
5	UAS/produk	40%
	Total	100%

5. Sistem Penilaian dan Evaluasi

Metode Evaluasi

1. **Quiz dadakan:** dilakukan tanpa pemberitahuan mengukur tingkat pemahaman terhadap materi yang disampaikan
2. **Presentasi hasil diskusi kelompok:** mempresentasikan hasil diskusi sesuai dengan tema yang ditentukan.
3. **Kuis**
4. **UTS**
5. **UAS**

Konversi Penilaian

No	Nilai	Perkoral	Nilai	Mark	Letter
1	A	4.00	85.00	100.00	V
2	A-	3.75	80.00	94.99	V
3	B+	3.50	75.00	79.99	V
4	B	3.25	70.00	74.99	V
5	B-	3.00	65.00	69.99	V
6	C+	2.75	60.00	59.99	V
7	C	2.50	55.00	49.99	V
8	C-	2.25	50.00	44.99	V
9	D	2.00	45.00	39.99	H
10	E	0.00	0.00	0.00	H

6. Referensi

1. Windasuri Heria. 2017. *Excellent Service*. Gramedia: Jakarta.
2. Priansa Juni Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta: Jakarta.
3. Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media: Yogyakarta.

Bintan, 23 Februari 2024
Penyusun,



Putri Fistyning Army, M.Sn