



FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:



MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	Bobot (SKS)				Semester	Disusun tgl
PSIKOLOGI PELAYANAN	PP306	MK Prodi Umum	T	2	P	0	3	1 September 2021
DESKRIPSI MATA KULIAH	Psikologi merupakan Mata Kuliah yang mempelajari tentang sifat manusia, membentuk sifat psikologi pelayanan dibidang perhotelan serta menjelaskan ilmu komunikasi yang baik.							
OTORISASI	Penyusun RPS						Ketua Program Studi	
	 Welli Braham Kurniawan, SST.Par., M.Par						 Welli Braham Kurniawan, SST.Par., M.Par	
CAPAIAN PEMBELAJARAN	Lulusan							
	P2	Menguasai konsep teoretis antropologi budaya wisatawan, kesehatan lingkungan dan kesehatan masyarakat secara umum.						
	P11	Menguasai prinsip dan teknik komunikasi persuasif dan lintas budaya						
	Mata Kuliah							
	M1	- memahami pengertian psikologi pelayanan (P2, P11)						
	M2	- memahami Pelayanan industri jasa perhotelan (P2, P11)						
M3	- memahami pengertian service, konsep dan klasifikasi service (P2, P11)							
M4	- memahami pengertian sikap, komponen sikap, dan pembentukan sikap (P2, P11)							
M5	- memahami arti dari etika dalam pelayanan (P2, P11)							



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

	M6 M7 M8 M9 M10 M11 M12 M13 M14 M15 M16	- memahami pengertian dari komunikasi, tipe dan sikap dalam berkomunikasi atau berinteraksi (P2, P11) - memahami personality, dimensi kepribadian dalam dunia pariwisata (P2, P11) - UTS - memahami konflik dan jenis konflik, bentuk dan reaksi (P2, P11) - memahami tipe pelanggan, hubungan baru dengan pelanggan serta memberikan pelayanan efektif dan efisien (P2, P11) - mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan kategori keluhan pelanggan (P2, P11) - memahami konsep pelanggan membeli pelayanan bukan sebuah produk (P2, P11) - memahami psikologi pelayanan dalam hospitality (P2, P11) - memahami motivasi pelayanan (P2, P11) - memahami studi kasus pelayanan hospitality (P2, P11) - UAS
MATERI PEMBELAJARAN POKOK BAHASAN /	1. Tentang Psikologi Pelayanan 2. Ciri khas pelayanan industri jasa 3. Konsep dasar service 4. Sikap postif 5. Etiket 6. Ilmu komunikasi efektif 7. Kepribadian dalam pelayanan 8. UTS 9. Konflik dan stress 10. Psikologi pelayanan terhadap pelanggan 11. Keluhan pelanggan 12. Layanan prima terhadap pelanggan 13. Manfaat psikologi pelayanan 14. Motivasi, Disiplin, dan Etos Kerja 15. Perilaku pelayanan 16. UAS	



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

MEDIA PEMBELAJARAN	Software : Ms Office		Hardware : Komputer, LCD	
PUSTAKA	Utama			
	1. Wober, Karl L. 2008. <i>Benchmarking in Tourism and Hospitality Industry</i> . Wallingford: CABI Publishing. 2. Clarke and Chen. 2008. <i>International Hospitality Management: Concept and Cases</i> . Burlington: Elsevier.			
	Pendukung			
	1. Kurniawan, WB dan Gervinko. 2021. <i>Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu di Bintan Inti Executive Village, Teluk Lobam – Bintan</i> . Kupang: Politeknik Negeri Kupang			
DOSEN PENGAMPU	Ida Rahayu, M.Par			
MATA KULIAH PRASYARAT	-			
BOBOT PENILAIAN	Absensi	10%		
	KAT1	10%		
	UTS	30%		
	KAT2	10%		
	UAS	40%		

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)	Bobot (8)
1	Pengenalan Psikologi Pelayanan	• Pengertian psikologi secara umum • Pengertian psikologi	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group</i>	• Ketepatan dalam memahami pengertian psikologi pelayanan	Kriteria: • Penilaian partisipasi	Tugas: Menyusun ringkasan	15



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

		pariwisata • Pengertian psikologi pelayanan	<i>Discussion</i> TM: (2x50)	• ketepatan dalam memahami psikologi pariwisata	keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	
2	Ciri khas pelayanan industri jasa	• Pelayanan industri jasa perhotelan • Pelayanan penjualan wisata • Pelayanan jasa boga	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	• Ketepatan memahami Pelayanan industri jasa perhotelan • Ketepatan dalam memahami Pelayanan penjualan wisata dan jasa boga	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	15
3	Konsep dasar service	▪ Pengertian service ▪ Konsep dan klasifikasi service ▪ Service culture	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i>	• Ketepatan dalam memahami pengertian service • ketepatan dalam memahami konsep dan	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang	10



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

			TM: (2x50)	klasifikasi service • ketepatan dalam memahami service culture	kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	dijelaskan dalam pertemuan	
4	Sikap postif	• Pengertian sikap • Komponen sikap • Pembentukan sikap • Sikap postif dalam industri jasa	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	• Ketepatan dalam memahami pengertian sikap, komponen sikap, dan pembentukan sikap • ketepatan dalam memahami sikap positif dalam industri jasa	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Latihan vocabulary and expressions	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	10
5	Etiket	• Pengertian etiket • Hal-hal yang diatur dalam etiket • Etika dan etiket dalam pelayanan	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i>	• Ketepatan dalam memahami arti dari etika • ketepatan dalam memahami etika dalam pelayanan	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang	5



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

			TM: (2x50)		kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Kuis (Listening & reading TOEIC with sentence completion/ grammar)	dijelaskan dalam pertemuan	
6	Ilmu komunikasi efektif	• Pengertian komunikasi • Tipe/sikap dalam berkomunikasi atau berinteraksi • Keterampilan komunikas • Hambatan komunikasi	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	• Ketepatan dalam memahami pengertian dari komunikasi • ketepatan dalam mengenal tipe dan sikap dalam berkomunikasi atau berinteraksi • ketepatan dalam menerapkan keterampilan kounikasi	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	5
7	Kepribadian dalam pelayanan	• Personality • Dimensi kepribadian dalam dunia pariwisata	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group</i>	• Ketepatan dalam memahami personality • ketepatan dalam	Kriteria: • Penilaian partisipasi	Tugas: Menyusun ringkasan	5



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

		• Self development • Keterampilan emosional	<i>Discussion</i> TM: (2x50)	memahami dimensi kepribadian dalam dunia pariwisata • Keterampilan dalam memahami self development	keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	
8	Evaluasi Tengah Semester: Melakukan validasi hasil penilaian dan evaluasi						
9	Konflik dan stress	• Konflik dan jenis konflik • Bentuk reaksi • Stres dan jenis stress • Sumber stress • Mekanisme stress • Dampak stress	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	• Ketepatan dalam memahami konflik dan jenis konflik, bentuk dan reaksi • ketepatan dalam memahami stress dan jenisnya, serta mengetahui sumber dari stress itu sendiri	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	5
10	Psikologi pelayanan terhadap pelanggan	• Tipe pelanggan • Menciptakan hubungan baru dengan pelanggan	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group</i>	• Ketepatan dalam memahami tipe pelanggan • ketepatan dalam	Kriteria: • Penilaian partisipasi	Tugas: Menyusun ringkasan	5



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

		• Memberikan pelayanan efektif dan efisien • Meningkatkan perasaan harga diri tamu • Membangun hubungan baik dengan pelanggan	<i>Discussion</i> TM: (2x50)	memahami hubungan baru dengan pelanggan serta memberikan pelayanan efektif dan efisien • Ketepatan dalam meningkatkan perasaan harga diri tamu serta membangun hubungan baik dengan pelanggan	keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	
11	Keluhan pelanggan	• Mengenal keluhan pelanggan • Sumber-sumber keluhan pelanggan • Kategori keluhan • Identifikasi keluhan • Cara mengatasi keluhan pelanggan • Cara menghadapi keluhan pelanggan	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	• Ketepatan dalam memahami keluhan pelanggan • Ketepatan dalam mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan • Ketepatan dalam memahami kategori keluhan pelanggan	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Latihan dan pembahasan	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	5
12	Layanan prima terhadap pelanggan	• Pelanggan membeli pelayanan bukan produk • Budaya layanan prima	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group</i>	• Ketepatan dalam memahami konsep pelanggan membeli	Kriteria: • Penilaian partisipasi	Tugas: Menyusun ringkasan	5



POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

		Sikap layanan prima	<i>Discussion</i> TM: (2x50)	pelayanan bukan sebuah produk - Ketepatan dalam budaya layanan prima - Ketepatan dalam sikap pelayan prima	keaktifan individu dalam kelas Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	
13	Manfaat psikologi pelayanan	- Psikologi pelayanan dalam hospitality - Psikologi pelayanan dalam hotel	- Presentasi - Tanya jawab <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	- Ketepatan dalam memahami psikologi pelayanan dalam hospitality - Ketepatan dalam memahami pelayanan dalam dunia perhotelan	Kriteria: - Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas - Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	5
14	Motivasi, Disiplin, dan Etos Kerja	- Motivasi pelayanan - Disiplin dalam pelayanan - Etos kerja	- Presentasi - Tanya jawab <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	- Ketepatan dalam memahami motivasi pelayanan - Ketepatan dalam memahami disiplin dalam pelayanan	Kriteria: - Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas - Penilaian	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	5



POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

					partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab		
15	Perilaku pelayanan	• Studi kasus pelayanan hospitality • Studi kasus pelayanan hotel	• Presentasi • Tanya jawab • <i>Forum Group Discussion</i> TM: (2x50)	• Ketepatan dalam memahami studi kasus pelayanan hospitality • Ketepatan dalam memahami studi kasus pelayanan hotel	Kriteria: • Penilaian partisipasi keaktifan individu dalam kelas • Penilaian partisipasi keaktifan dalam diskusi kelas Bentuk non-tes: Tanya jawab	Tugas: Menyusun ringkasan tentang informasi yang dijelaskan dalam pertemuan	5
16	Evaluasi Akhir Semester: Melakukan validasi hasil penilaian akhir dan menentukan kelulusan mahasiswa						

Bintan, 1 September 2021
Penyusun



POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

FORMULIR

ISSUED:

UPDATE:

Updated:

Welli Braham Kurniawan, SST.Par., M.Par