



## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (SEMESTER LESSON PLAN)

Nomor Dok	FRM/KUL/01/02
Nomor Revisi	01
Tgl. Berlaku	2022
Klausa ISO	: 3.4.2

Disusun oleh ( <i>Prepared by</i> )	Diperiksa oleh ( <i>Checked by</i> )	Disetujui oleh ( <i>Approved by</i> )	Tanggal Validasi ( <i>Valid date</i> )
<b>Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par</b>	<b>Nurvia Nathasya, S.E.,M.M.Par</b>	<b>Dr. A. Yani Ranius, S.Kom.,M.M</b>	

### I. PENJABARAN BAHAN KAJIAN

- |  |                                |  |  |
|--|--------------------------------|--|--|
| 1. Fakultas ( <i>Faculty</i> )                       | : Vokasi                       |  |  |
| 2. Program Studi ( <i>Study Program</i> )            | : Pengelola Perhotelan         | Jenjang ( <i>Grade</i> ): D-4                |  |
| 3. Mata Kuliah ( <i>Course</i> )                     | : Kualitas Pelayanan           | SKS ( <i>Credit</i> ) : 3 SKS                | Semester ( <i>Semester</i> ) : 3 ( <i>Tiga</i> )   |
| 4. Kode Mata Kuliah ( <i>Code</i> )                  | : 2212623005                   | Sertifikasi ( <i>Certification</i> )         | : <input type="checkbox"/> Ya ( <i>Yes</i> ) <input checked="" type="checkbox"/> Tidak ( <i>No</i> ) |
| 5. Mata Kuliah Prasyarat ( <i>Prerequisite</i> )     | :                              |  | .....  |
| 6. Dosen Koordinator ( <i>Coordinator</i> )          | : Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par | <input type="checkbox"/> Tim ( <i>Team</i> ) | <input checked="" type="checkbox"/> Mandiri ( <i>Personal</i> )                                      |
| 7. Dosen Pengampuh ( <i>Lecturer</i> )               | : Nurvia Nathasya, SE.,M.M.Par |  |  |
| 8. Capaian Pembelajaran ( <i>Learning Outcomes</i> ) | :                              |  |  |

Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) ( <i>Programme Learning Outcomes</i> )	CPL01 CPL05 CPL07 CPL 09 CPL10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertaqwa kepada Tuhan YME, menjunjung tinggi etika dan moral, memiliki sikap jujur dan bertanggungjawab, memiliki sikap kemandirian dan kewirausahaan.</li> <li>2. Memiliki kemampuan untuk memastikan semua standar prosedur dan pelayanan hotel dijalankan dan dikelola serta diimplementasikan secara konsisten serta mengutamakan kepuasan pelanggan</li> <li>3. Memiliki kemampuan dalam berkoordinasi, menganalisis, dan mengambil keputusan sesuai dengan jabatannya.</li> <li>4. Memiliki kemampuan manjerial dan kerja sama, memiliki jiwa kepemimpinan, mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis dengan baik.</li> <li>5. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan ilmu perhotelan dan pariwisata secara umum dan konsep teoritis bidang pengetahuan tersebut secara mendalam serta mampu</li> </ol>
--	--	--

		memformulasikannya dalam menyelesaikan masalah .			
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) ( <i>Course Learning Outcomes</i> )	CPMK-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan untuk menerapkan metode teknik modern yang diperlukan dalam praktik keteknikindustrian.</li> <li>2. Kemampuan bekerjasama dalam tim yang multidisiplin dan memberikan kontribusi terhadap tim</li> <li>3. Kemampuan memimpin tim kerja dan mengenali cara-cara menyelesaikan konflik</li> <li>4. Kemampuan untuk mengevaluasi tugas dengan memperhatikan batasan yang diberikan.</li> <li>5. Kemampuan untuk bertanggungjawab kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan industri perhotelan.</li> <li>6. Kemampuan untuk menjalankan etika profesi dalam menyelesaikan permasalahan industri perhotelan.</li> <li>7. Kemampuan dalam menjalankan etika dan moral.</li> <li>8. Kemampuan dalam bersikap kemandirian dan kewirausahaan di bidang industri perhotelan.</li> </ol>			
	CPMK-7				
	CPMK-9				
	CPMK-10				
SUB-CPMK	SUBCPMK1 SUBCPMK2 SUBCPMK3 SUBCPMK4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dan menerapkan pelayanan prima</li> <li>2. Memahami <i>attitude</i> dalam <i>excellence service</i></li> <li>3. Memahami pemberdayaan dalam pelayanan prima</li> <li>4. Memahami kriteria dalam <i>good dervice quality</i></li> </ol>			
Matriks Sub-CPMK terhadap CPL dan CPMK		CPL			
	SUBCPMK	CPMK-5	CPMK-7	CPMK-9	CPMK-10
	SUBCPMK1	✓	✓		✓
	SUBCPMK2	✓		✓	✓
	SUBCPMK3	✓	✓		✓
	SUBCPMK4			✓	

### 9. Deskripsi Mata Kuliah (*Course Description*)

Mata kuliah ini mempelajari dan memberikan pemahaman dan wawasan ilmu pengetahuan tentang service excellent yang mencakup (Pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup pelayanan prima, prinsip-prinsip pelayanan Prima, Pradigma pelayanan dan pengukuran pelayanan prima, sikap dalam pelayanan prima, standar mutu pelayanan prima, jenis dan karakteristik pelanggan, masalahmasalah pelayanan prima). Mata kuliah ini akan menstimulus kepedulian mahasiswa terhadap pelanggan/klient 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

Bobot (SKS)	Komponen*	Persentase	Bobot Kredit (SKS)	Konversi Kredit ke Jam (dalam 14 pertemuan)**
	Kuliah	85 %	2,55	29,75 jam

Presentasi Kelompok	15 %	0,45	5,25 jam
Praktikum	-	-	0 jam
<b>Total</b>	100 %	3	35 jam
*Tidak termasuk tugas terstruktur dan tugas mandiri **[(Bobot SKS x 50 menit) x 14 pertemuan]/60			

#### 10. Bahan Kajian (*Main Study Material*)

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definisi kualitas pelayanan/pelayan prima</li> <li>2. Tujuan Pelayanan Prima</li> <li>3. Manfaat Pelayanan Prima</li> <li>4. Ruang Lingkup Pelayanan Prima</li> <li>5. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima</li> <li>6. Jenis dan karakteristik pelanggan</li> <li>7. Studi kasus pelayanan prima</li> </ol>
---

#### 11. Implementasi Pembelajaran Mingguan (*Implementation Process of weekly learning time*)

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar/ Referensi (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator) ( Hard Skill dan Soft skill)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot nilai (%)
1	kualitas pelayanan/pelayan prima	a. Pengertian kualitas b. Pengertian pelayanan prima c. Memahami kualitas jasa	Ceramah Diskusi Persentasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan pengertian/defi nisi kualitas, pelayanan prima, dan memahami kualitas jasa	Simulasi	2
2	kualitas pelayanan/pelayan	a. Definisi pelanggan	Ceramah	1. Mendengarkan	Memahami	Simulasi	2

	prima	b. Keterkaitan pelayanan prima dan pelanggan	Diskusi Persentasi - Tatap Muka	2. Mempraktekan	dalam menjelaskan keterkaitan pelanggan dan pelayanan prima		
3,4	Tujuan dan manfaat Pelayanan Prima	a. Tujuan pelayanan prima b. Jenis-jenis pelayanan c. Manfaat pelayanan prima d. Loyalitas pelanggan	Ceramah Diskusi - Online	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan tujuan dan manfaat pelayanan prima, jenis-jenis pelayanan prima, dan loyalitas pelanggan	Simulasi	4
5	Quiz	Pelayanan Prima	Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Ketepatan dalam Menjelaskan terkait pelayanan prima.	1. Pertanyaan lisan 2. Pertanyaan tertulis	4
6	Ruang lingkup pelayanan prima	Prinsip dimensi pelayanan	Ceramah diskusi persentasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan prinsip dimensi pelayanan	Simulasi	2
7	Ruang lingkup pelayanan prima	Dimensi kompetensi pegawai	Ceramah Diskusi Persentasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan dimensi kompetensi pegawai	Simulasi	2

8	Ujian Tengah Semester							30
9	Prinsip-prinsip Pelayanan Prima		<i>Service Excellence Culture</i>	Ceramah Diskusi Persentasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan terkait <i>Service Excellence Culture</i>	Simulasi	2
10,11, 12	Prinsip-prinsip Pelayanan Prima dan Jenis dan karakteristik pelanggan		a. Budaya pelayanan prima b. <i>Attitude</i> atau sikap c. Pemberdayaan dalam pelayanan prima	Ceramah Diskusi Persentasi - Online	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan budaya pelayanan prima, attitude, dan pemberdayaan.	Simulasi	6
13	Studi kasus pelayanan prima		a. Pelayanan pelanggan dengan mendengarkan b. Respon mendengarkan c. Penyampaian pesan	Ceramah Diskusi Persentasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskanket erkaitan dalam penyampaian pesan dan respon yang didengarkan	Simulasi	2
14	Studi kasus pelayanan prima		a. Faktor yang mempengaruhi iklim organisasi b. Komponen Emotional Intellegence c. Leadership style	Ceramah Diskusi Persentasi - Tatap Muka	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam menjelaskan faktor yang mempernagruhi iklim organisasi, komponen emotional intelligence, dan leadership style	Simulasi	2
15	Studi kasus pelayanan prima		a. Customer journey b. Criteria of good	Ceramah Diskusi	1. Mendengarkan 2. Mempraktekan	Memahami dalam	Simulasi	2

		quality c. Speech and smile	Persentasi - Online		menjelaskan customer journey, criteria off good quality, dan speech and smile.		
16	Ujian Akhir Semester						40

## 12. Pengalaman Belajar Mahasiswa (*Student Learning Experiences*)

Pembelajaran yang dilakukan secara *contextual* dan *discovery*, untuk menyelesaikannya dilakukan secara studi kasus (soal latihan) dalam bentuk *hardskill* dan *softskill*.

## 13. Kriteria dan Rubrik Penilaian (*Criteria and Evaluation*)

CPL	CPMK	MBKM	Observasi (Praktek)	Unjuk Kerja (Presentasi)	Tugas	Tes Tertulis			Tes Lisan (Tgs Kel)
						Kuis	UTS	UAS	
CPL-01	CPMK-1				√	√	√		
	CPMK-2				√			√	√
CPL-03	CPMK-1				√	√	√		
	CPMK-2				√			√	√
CPL-10	CPMK-1				√	√	√		
	CPMK-2				√			√	√

CPL	CPMK	Tahap Penilaian	Teknik Penilaian	Instrumen	Kriteria	Bobot
CPL-01,	CPMK-1	Perkuliahan Sebelum UTS	Tugas Tertulis	Rubrik	Kelengkapan Berkas dan Kelengkapan Jawaban	7,5%
CPL-03,		Quis UTS	Ujian Tertulis Ujian Tertulis			15% 25%
CPL-10	CPMK-2	Perkuliahan Setelah UTS	Tugas Tertulis	Rubrik	Kelengkapan Berkas dan Kelengkapan Jawaban	7,5%
		Tugas Kelompok UAS	Tes Lisan Ujian Tertulis			15% 30%

## Rubrik Penilaian Tugas Kelompok

Aspek	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
	< 20	20 – 40	41 – 60	61 – 80	> 80
<b>Presentasi:</b>					
Gaya Presentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara.</li> <li>➢ Pendengar sering diabaikan.</li> <li>➢ Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar.</li> </ul>	Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan.</li> <li>➢ Kadang kala kontak mata dengan pendengar diabaikan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar.</li> <li>➢ Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar.</li> </ul>	Berbicara dengan semangat, menularkan semangat dan antusiasme pada pendengar.
Isi Presentasi	Isi menyesatkan pendengar.	Isi yang disampaikan terlalu umum sehingga tidak menambah wawasan bagi pendengar.	Isi disampaikan dengan akurat tapi tidak lengkap.	Isi disampaikan dengan akurat dan lengkap, sehingga pendengar mendapat wawasan baru.	Isi disampaikan dengan sangat akurat dan lengkap, sehingga dapat menggugah pendengar untuk mengembangkan pikiran.
<b>Laporan:</b>					
Komponen yang harus ada: 1. Latar Belakang 2. Perancangan 3. Hasil & Pembahasan 4. Kesimpulan	Menuliskan sebagian komponen yang diminta dan banyak yang kurang tepat.	Menuliskan sebagian komponen yang diminta tapi sebagian kurang benar.	Menuliskan semua komponen yang diminta tapi banyak yang kurang tepat.	Menuliskan semua komponen yang diminta tapi sebagian kurang benar.	Menuliskan semua komponen yang diminta dengan baik dan benar.
					<b>Total</b>

### 14. Pembobotan Asesmen Terhadap CPL dan CPMK

CPL	CPMK	MBKM	Observasi (Praktek)	Unjuk Kerja (Presentasi)	Tugas	Tes Tertulis Kuis    UTS    UAS			Tes Lisan (Tgs Kel)	Total
CPL-01,03,10	CPMK-1				11,5	15	25			51,5
CPL-01,03,10	CPMK-2				3,5			30	15	48,5
<b>Jumlah Total</b>									100	

### Distribusi Pembobotan Asesmen Tugas

No.	Bentuk Asesmen	CPL-01, 03, 10		Total	
		CPMK-1	CPMK-2		
1	Tugas 1	1,5 %		1,5 %	
2	Tugas 2	1,5 %		1,5 %	
3	Tugas 3	1,5 %		1,5 %	
4	Tugas 4	1,5 %		1,5 %	
5	Tugas 5	1,5 %		1,5 %	
6	Tugas 6	2 %		2 %	
7	Tugas 7	2 %		2 %	
8	Tugas 8		1,5 %	1,5 %	
9	Tugas 9		2 %	2 %	
10	Tugas Kelompok		15 %	15 %	
<b>Total Bobot Tugas</b>		11,5 %	18,5	30 %	