|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL**  **PROGRAM STUDI**  **DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN** | | | | | | | **RPS** |
| **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER** | | | | | | | | | |
| **MATA KULIAH (MK)** | | | **KODE** | **Rumpun MK** | **BOBOT (SKS)** | | **SEMESTER** | **Tgl Penyusunan/Revisi** | |
| **Teori** | **Praktek** |
| **Manajemen Pelayanan Pelanggan** | | | MB31194 | Manajemen | 1 | 1 | 3 (Tiga) | 31 Agustus 2023 | |
| **OTORISASI** | | | **Dosen Pengembang RPS** | | **Koordinator MK** | | **Ka Prodi** | | |
| Dr. Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | Dr. Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | Dr. Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | |
| **Capaian Pembelajaran (CP)** | **CP-PRODI yang dibebankan pada MK** | | | | Mahasiswa : | | | | |
| CP 1 | | Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius. | | | | | | |
| CP 2 | | Menjunjung tinggi nilai kemanusiaandalam menjalankan tugas berdasarkan agama,moral,dan etika. | | | | | | |
| CP 3 | | Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila. | | | | | | |
| CP 4 | | Menunjukkan sikap adaptif, fleksibel, dan mampu bekerja sama dalam memecahkan permasalahan di bidang bisnis khususnya marketing. | | | | | | |
| CP 5 | | Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, inovatif, bermutu, dan terukur dalam melakukan pekerjaan yang spesifik di bidang penggunaan perangkat lunak serta sesuai dengan standar kompetensi kerja bidang yang bersangkutan. | | | | | | |
| CP 6 | | Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu dan terukur. | | | | | | |
| CP 7 | | Mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja dengan tekanan pekerjaan yang bervariasi yang dilandasi pada sikap mental kerja keras, kerja cerdas, dan kerja profesional. | | | | | | |
| CP 8 | | Mampu berkomunikasi dalam bahasa inggris secara lisan dan tulisan untuk kebutuhan pengembangan diri pada bidang pekerjaan Customer Service,Penjualan, dan Periklanan. | | | | | | |
| CP 9 | | Mampu mengidentifikasi kriteria keluhan pelanggan melalui penyebaran kuesioner yang hasilnya berupa data keluhan pelanggan. | | | | | | |
| CP 10 | | Mampu mengarsipkan data keluhan pelanggan dengan aplikasi database pelanggan yang menghasilkan data keluhan pelanggan. | | | | | | |
| CP 11 | | Mampu menggali kebutuhan pelayanan pelanggan dengan metode survei yang menghasilkan data kebutuhan pelayanan yang diinginkan pelanggan. | | | | | | |
| CP 12 | | Mampu menyiapkan pelaksanaan layanan dengan metode service exelent yang menghasilkan layanan yang prima. | | | | | | |
| CP 13 | | Mampu melaksanakan pelayanan prima dengan metode ABC (Attitude, Behavior, Cognitive) yang menghasilkan kepuasan pelanggan. | | | | | | |
| CP 14 | | Mampu menerima keluhan pelanggan dengan metode Yes-But untuk mengetahui secara rinci jenis keluhan pelanggan. | | | | | | |
| CP 15 | | Mampu mempersiapkan dan melaksanakan penanganan keluhan pelanggan dengan metode ADEMIN (Atensi, Dengarkan, Empati, Maaf, dan Inisiatif) yang menghasilkan solusi terhadap keluhan pelanggan. | | | | | | |
| CP 16 | | Mengelola data pelanggan dengan menggunakan metode CRM (Customer Relationship Management) yang menghasilkan loyalitas pelanggan. | | | | | | |
| **Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CP MK)** | | | | Mahasiswa : | | | | |
| CP MK 1 | | Memahami Customer service | | | | | | |
| CP MK 2 | | Memahami pelanggan dan kebutuhannya | | | | | | |
| CP MK 3 | | Memahami pelayanan yang baik dan mendengarkan pelanggan | | | | | | |
| CP MK 4 | | Memahami Menangani komplain pelanggan | | | | | | |
| CP MK 5 | | Memahami Membangun hubungan pelanggan dan budaya pelayanan prima | | | | | | |
|  | CP MK 6 | | Memahami Kualitas pelayanan | | | | | | |
| CP MK 7 | | Memahami Moment of truth | | | | | | |
| CP MK 8 | | Memahami Kualitas jasa dan dimensinya | | | | | | |
| CP MK 9 | | Memahami Kesenjangan kualitas jasa | | | | | | |
| CP MK 10 | | Memahami Kepuasan pelayanan kepada pelanggan | | | | | | |
| CP MK 11 | | Memahami Budaya pelayanan | | | | | | |
| CP MK 12 | | Memahami Customer relationship management (CRM) | | | | | | |
| CP MK 13 | | Mendemonstrasikan Simulasi pelayanan 1 | | | | | | |
| CP MK 14 | | Mendemonstrasikan Simulasi pelayanan 2 | | | | | | |
| **Peta Kompetensi MK** | Diagram  Description automatically generated | | | | | | | | |
| **Deskripsi Singkat MK** | Matakuliah manajemen pelayanan pelanggan memahami konsep dasar manajemen pelayanan, *service excellence,* mendengarkan dan menangani keluhan pelanggan. Mata kuliah ini memahami *Customer service management* (manajemen pelayanan pelanggan) sesuai dengan perkembangan kekinian, konsep-konsep dalam mengelola hubungan dengan pelanggan dalam bisnis jasa atau manufaktur yang berkarakter (*service with character*) sebagai tuntutan keharusan sehingga memiliki daya saing dengan mengutamakan *service excellence* (pelayanan prima). | | | | | | | | |
| **Bobot Penilaian** | UTS : 25%  UAS : 25%  TUGAS : 50% | | | | | | | | |
| **Bahan Kajian:** Materi pembelajaran | 1. Customer service 2. Mengenali pelanggan dan kebutuhannya 3. Mengenali pelayanan yang baik dan mendengarkan pelanggan 4. Menangani komplain pelanggan 5. Membangun hubungan pelanggan dan budaya pelayanan prima 6. Kualitas pelayanan 7. Moment of truth 8. Kualitas jasa dan dimensinya 9. Kesenjangan kualitas jasa 10. Kepuasan pelayanan kepada pelanggan 11. Budaya pelayanan 12. Customer relationship management (CRM) 13. Simulasi pelayanan 1 14. Simulasi pelayanan 2 | | | | | | | | |
| **Pustaka** | **Utama:** | |  | | | | | | |
| 1. Pelayanan Prima, Nina Rahmayanty, Gramedia 2020 2. K. Douglas Hoffman, Esential of Services Marketing, Southwestern, USA, Mc.Graw Hill 2020 | | | | | | | | |
| **Pendukung:** | |  | | | | | | |
| 1. Syafruddin chan, relationship marketing, gramedia, jakarta, 2019 | | | | | | | | |
| **Dosen Pengampu** | Dr. Rachmat Tri Yuli Yanto, SE.,MM. | | | | | | | | |
| **Matakuliah syarat** | 1. Pengantar Manajemen dan Leadership 2. Manajemen Pemasaran 3. Pengantar Bisnis 4. Salesmanship 5. Perilaku Konsumen | | | | | | | | |

| **Mg Ke-** | **Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (CP MK)** | **Penilaian** | | **Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, dan Penugasan Mahasiswa**  **[ Estimasi waktu]** | | **Materi Pembelajaran**  **[Pustaka]** | **Bobot Penilaian (%)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria & Teknik** | **Luring (Tatap Muka)** | **Daring (Online)** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** | **(7)** | **(8)** |
| 1 | Mampu memahami Customer service | Ketepatan dalam menjelaskan customer service | Kuliah dan ceramah, latihan soal | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Mengapa pelanggan penting, pengertian customer service, menjadi customer service profesional.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 2 | Mampu memahami Mengenali pelanggan dan kebutuhannya | Ketepatan dalam menjelaskan pelanggan dan kebutuhannya | Kuliah dan study kasus pelayanan pada jasa kurir dan logistik pesawat terbang Garuda Indonesia | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Pengertian pelanggan, jenis pelanggan, karakter pelanggan, kebutuhan pelanggan.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 3 | Mampu memahami Mengenali pelayanan yang baik dan mendengarkan pelanggan | Ketepatan dalam menjelaskan pelayanan yang baik dan mendengarkan pelanggan | Kuliah ceramah dan game mendengarkan keluhan pelanggan  Games Listening | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Customer satisfying cycle, manfaat pelayanan yang baik.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 4 | Mampu memahami Menangani komplain pelanggan | Ketepatan dalam menjelaskan komplain pelanggan | Kuliah Ceramah dan study kasus menangani komplain pelanggan handphone | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Pengertian komplain, mengapa pelanggan komplain, jenis komplain.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 5 | Mampu memahami Membangun hubungan pelanggan dan budaya pelayanan prima | Ketepatan dalam menjelaskan hubungan pelanggan dan budaya pelayanan prima |  | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit)  Kuliah ceramah dan memahami budaya nusantara orang Indonesia | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Motivasi dalam melayani, team work, budaya pelayanan prima.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 6 | Mampu memahami Kualitas pelayanan | Ketepatan dalam menjelaskan kualitas pelayanan | Kuliah ceramah dan study kasus kuliatas pelayanan hotel Horizon | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Customer satisfaction, pengertian pelayanan, dimensi kualitas jasa.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 7 | Mampu memahami Moment of truth | Ketepatan dalam menjelaskan moment of truth | Kuliah ceramah dan praktek membangun komunikasi pelanggan industri pariwisata oleh praktisi | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Kesan pertama dlm pelayanan, kepercayaan diri, sikap melayani.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| **8** | **UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)** | | | | | | **25%** |
| 9 | Mampu memahami Kualitas jasa dan dimensinya | Ketepatan dalam menjelaskan kualitas jasa dan dimensinya | Kuliah ceramah tentang dimensi jasa dan study kasus kualitas jasa hotel Aston | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Kkualitas jasa, dimensi kualitas jasa, pelayanan yang berkualitas.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 10 | Mampu memahami Kesenjangan kualitas jasa | Ketepatan dalam menjelaskan kesenjangan kualitas jasa | Kuliah ceramah | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Mengapa terjadi kesenjangan, jenis kesenjangan dalam pelayanan.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 11 | Mampu memahami Kepuasan pelayanan kepada pelanggan | Ketepatan dalam menjelaskan kepuasan pelayanan kepada pelanggan | presentasi mahasiswa tugas study kasus kepuasan pelanggan jasa travel jakarta bandung CityTrans oleh praktisi | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Kepuasan pelanggan, manfaat pelanggan puas, bagaimana supaya pelanggan puas.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 12 | Mampu memahami Budaya pelayanan | Ketepatan dalam menjelaskan budaya pelayanan | Ceramah dan tugas mahasiswa menyiapkan budaya pelayanan Bengkel honda AHAS | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Hukum pareto, budaya orientasi pelayanan pelanggan.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 13 | Mampu memahami Customer relationship management (CRM) | Ketepatan dalam menjelaskan CRM | Ceramah dan tugas mahasiswa presentasi tugas CRM jasa logistik | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Pengertian CRM, manfaat CRM, proses CRM.  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 14 | Mampu mendemonstrasikan Simulasi pelayanan 1 | Kemampuan dalam mendemonstrasikan simulasi pelayanan 1 | produk handphone dan produk fast food  Praktek demonstrasi mahasiswa pelayanan penjualan | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Demonstrasi simulasi pelayanan prima  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| 15 | Mampu mendemonstrasikan Simulasi pelayanan 2 | Kemampuan dalam mendemonstrasikan simulasi pelayanan 2 | Praktekk mahasiswa pelayanan produk jasa kurir Pos dan produk UMKM | Kuliah (2 x 50 menit),  Responsi (1 x 50 menit) | Grup WA Iteung, zoom, vl.poltekpos.ac.id | Demonstrasi simulasi pelayanan menangani komplain pelanggan  Nina Rahmayanty, K. Douglas Hoffman | 3,57 |
| **16** | **UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)** | | | | | | **25%** |

**Catatan sesuai dengan SN Dikti Permendikbud No 3/2020:**

1. Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. CPL yang dibebankan pada mata kuliah adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampulan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. CP Mata kuliah (CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. Indikator penilaian kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
5. Kriteria Penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
6. Teknik penilaian: tes dan non-tes.
7. Bentuk pembelajaran: Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
8. Metode Pembelajaran: *Small Group Discussion*, *Role-Play & Simulation*, *Discovery Learning*, *Self-Directed Learning*, *Cooperative Learning*, *Collaborative Learning*, *Contextual Learning*, *Project Based Learning*, dan metode lainnya yg setara.
9. Materi Pembelajaran adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
10. Bobot penilaian adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian CP MK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian CP MK tsb., dan totalnya 100%.
11. **TM**=Tatap Muka, **PT**=Penugasan Terstuktur, **BM**=Belajar Mandiri.