|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo Pos | **POLITEKNIK POS INDONESIA** | Kode/No: MB41133 |
| Tanggal: 26 Agustus 2017 |
| **FORMULIR**  SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL **(SPMI)** | Revisi: |
| Halaman: 1 dari 8 |

**FORMULIR**

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MB41133 CUSTOMER SERVICE

|  |  |
| --- | --- |
| **Digunakan untuk melengkapi:** | STANDAR PROSES PEMBELAJARAN  Program Studi D4 Manajemen Perusahaan |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proses** | **Penanggung Jawab** | | | **Tanggal** |
| **Nama** | **Jabatan** | **Tanda Tangan** |
| 1. Perumusan | Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | Staf Pengajar |  |  |
| 1. Pemeriksaan | Dr. Prety Diawati, S.Sos., MM | Ketua Prodi |  |  |
| 1. Persetujuan | Dodi Permadi, S.T., MT | Wadir 1 |  |  |
| 1. Penetapan | Dr. Ir. Agus Purnomo., MT | Direktur |  |  |
| 1. Pengendalian | Sri Suharti., SE., MM | Ka. SPPMA |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Program Studi | | | : | D4 Manajemen Perusahaan | | | | | | | |
| Nama dan Kode Mata Kuliah | | | : | Customer Service (MB41133) | | | | | | | |
| Semester | | | : | 6 | | | | | | | |
| SKS | | | : | 2 | | | | | | | |
| Dosen Pengampu | | | : | Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | | | | | | |
| Capaian Pembelajaran | | | : | Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | | | | | | |
| **Sumber Referensi** | | | | | | | | | | | |
| 1. Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga. 2. Lovelock, Christopher, (2010). Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi). Jilid 2. , Jakarta : Erlangga. 3. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2014), Service, Quality dan Satisfaction, Yogyakarta : Andi Offset. 4. Markplus Institute. (2018). MI Sertificate in service operation. Jakarta 5. Fredy Rangkuti. (2017). Customer Care Excellence. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 6. Kasmir. (2017). Customer Service Excellence. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 7. Daryanto, Ismanto Setiabudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava Media | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **No** | **Waktu Pembelajaran** | **Pokok Bahasan** | | | **Capaian Pembelajaran** | **Bahan Kajian/pokok Bahasan** | **Strategi Pembelajaran** | **Indikator Penialaian** | **Pengalaman Belajar** | **Kriteria dan Bobot Penilaian** | **Ref.** |
| 1 | 4 x 50 menit | Latar Belakang | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan latar  belakang pelayanan,  seperti dinamika perilaku  pelanggan, *service*  *excellence,* aspek  lingkungan dalam *service*,  dan perspektif *service*. | 1. Dinamika perilaku pelanggan 2. Elemen Kunci Membangun Reputasi Untuk *Service Excellence* 3. Aspek Lingkungan Dalam *Service* 4. *Service* Dalam Berbagai Perspektif | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | Ketepatan dalam menjelaskan latar  belakang pelayanan,  seperti dinamika perilaku  pelanggan, service  excellence, aspek  lingkungan dalam service,  dan perspektif service. | Kuliah dan praktikum | Ketepatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 2 | 4 x 50 menit | Sifat Dasar *Service* | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan sifat dasar  *service* | 1. Memahami *Service* 2. Klasifikasi *Service* 3. *The Service Marketing Triangle* 4. Mengelola *Service* | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan sifat dasar *service* | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 3 | 4 x 50 menit | Dimensi Kualitas Layanan | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan Dimensi  Kualitas Layanan | 1. Dimensi kualitas. 2. Menyelami harapan pelanggan. 3. Model hubungan dimensi kualitas layanan. 4. Penyusunan elemen setiap dimensi kualitas. | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | Ketepatan dalam menjelaskan Dimensi Kualitas Layanan | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 4 | 4 x 50 menit | Kepentingan Relatif Kualitas Layanan | | | Mahasiswa mampu  memahami Kepentingan  Relatif Dimensi Kualitas | 1. Tingkat kepentingan relatif. 2. Metode pengukuran tingkat kepentingan relatif. 3. Kegagalan layanan dan dampaknya | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | Ketepatan dalam menjelaskan kepentingan relatif dimensi kualitas | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 5 | 4 x 50 menit | Memahami Pelanggan | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan tentang  pelanggan | 1. Jenis dan Karakteristik Pelanggan 2. Arti Pelanggan | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan tentang pelanggan | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 6 | 4 x 50 menit | Mengelola *Customer Service* | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan bagaimana  Mengelola *Customer*  *Relationship* | 1. *What is Relationship* 2. Elemen Strategis dan Taktis Dalam *Relationship* 3. Bisnis Adalah *Service* 4. *Customer Benefit* Dalam *Relationship* 5. *Trust, Comminment, and Attraction* | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan bagaimana mengelola *customer service* | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 7 | 4 x 50 menit | Paradigma Baru Memahami Pelanggan | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan Paradigma  Baru Memahami  Pelanggan | 1. Paradigma Tentang Pelanggan 2. SDI, Proses, dan Sistem | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan paradigma baru memahami pelanggan | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| ***UJIAN TENGAH SEMESTER (UTS)*** | | | | | | | | | | | |
| 8 | 4 x 50 menit | Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan tentang  Kepuasan dan Kesetiaan  Pelanggan | 1. Konsep kesetiaan pelanggan. 2. Variabel dan indikator kesetiaan pelanggan. 3. Merancang kuesioner untuk menggali respon kesetiaan. 4. Mengukur dampak kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan. | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan tentang kepuasan dan kesetiaan pelanggan | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 9 | 4 x 50 menit | Profesionalisme dalam *Customer Service* | | | Mahasiswa mampu  memahami  Profesionalisme dalam  Pelayanan Pelanggan | 1. Profesional: Bagaimana Terbentuk? 2. Profesional untuk Pelayanan Pelanggan pada Industri Logistik | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan profesionalisme dalam pelayanan pelanggan | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 10 | 4 x 50 menit | Sikap Profesional dalam Melayani | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan bagaimana  Sikap Profesional Dalam  Melayani | 1. Kebutuhan Pelanggan Dalam Pelayanan 2. Etika Pelayanan dan Sikap Baku Pelayanan | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan bagaimana sikap profesional dalam melayani | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 11 | 4 x 50 menit | Sikap Profesional dalam Melayani II | | | Mahasiswa mampu  menjelaskan bagaimana  Sikap Profesional Dalam  Melayani | *Moment of Truth* | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan bagaimana sikap profesional dalam melayani | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 12 | 4 x 50 menit | Komunikasi *Subconscious* | | | Mahasiswa mampu  memahami Komunikasi  *Subconscious* | 1. Realitas Eksternal dan Realitas Internal 2. Memahami *Mental Map* | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan komunikasi *subconscious* | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 13 | 4 x 50 menit | Komunikasi *Subconscious* II | | | Mahasiswa mampu  memahami Komunikasi  *Subconscious* | Teknik Berkomunikasi Dalam Tataran *Subconscious* | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan komunikasi *subconscious* | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| 14 | 4 x 50 menit | Mengenal Diri dan Potensi | | | Mahasiswa mampu  Mengenal Diri dan  Potensi | 1. Mengenal Diri 2. Mengenal dan Memanfaatkan Potensi Pikiran | Ceramah, Diskusi, Tanya Jawab, Studi Kasus, | ketepatan dalam menjelaskan pengenalan diri dan potensi | Kuliah dan praktikum | Ketapatan menjawab soal | 1,2,3,4,5,6,7 |
| ***UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)*** | | | | | | | | | | | |