|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo Pos | **POLITEKNIK POS INDONESIA** | Kode/No: MB41133 |
| Tanggal: 5 Des 2018 |
| **FORMULIR**  SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL **(SPMI)** | Revisi: |
| Halaman: 1 dari 16 |

**FORMULIR**

SATUAN ACARA PERKULIAHAN

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 | Ka. Prodi |  |  |
| 1. Persetujuan | Dodi Permadi, S.T., M.T. | Wadir 1 |  |  |
| 1. Penetapan | Dr. Ir. Agus Purnomo., MT | Direktur |  |  |
| 1. Pengendalian | Sri Suharti., SE., MM | SPMI |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 1 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service excellence,* aspek lingkungan dalam *service*, dan perspektif *service*. | | |
| Pokok Bahasan | : Latar Belakang | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Dinamika perilaku pelanggan 2. Elemen Kunci Membangun Reputasi Untuk *Service Excellence* 3. Aspek Lingkungan Dalam *Service* 4. *Service* Dalam Berbagai Perspektif | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Menjelaskan program perkuliahan dan kontrak perkuliahan 2. Menjelaskan aturan tertulis dan tidak tertulis mengenai norma dan tata tertib perkuliahan 3. Menjelaskan kriteria-kriteria penilaian | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Dinamika perilaku pelanggan 2. Elemen Kunci Membangun Reputasi Untuk *Service Excellence* 3. Aspek Lingkungan Dalam *Service* 4. *Service* Dalam Berbagai Perspektif | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-2 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 2 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan sifat dasar *service* | | |
| Pokok Bahasan | : Sifat Dasar *Service* | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Memahami *Service* 2. Klasifikasi *Service* 3. *The Service Marketing Triangle* 4. Mengelola *Service* | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Memahami *Service* 2. Klasifikasi *Service* 3. *The Service Marketing Triangle* 4. Mengelola *Service* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-3 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 3 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan Dimensi Kualitas Layanan | | |
| Pokok Bahasan | : Dimensi Kualitas Layanan | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Dimensi kualitas. 2. Menyelami harapan pelanggan. 3. Model hubungan dimensi kualitas layanan. 4. Penyusunan elemen setiap dimensi kualitas. | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Dimensi kualitas. 2. Menyelami harapan pelanggan. 3. Model hubungan dimensi kualitas layanan. 4. Penyusunan elemen setiap dimensi kualitas. | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-4 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 4 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu memahami Kepentingan Relatif Dimensi Kualitas | | |
| Pokok Bahasan | : Dimensi Kualitas Layanan | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Tingkat kepentingan relatif. 2. Metode pengukuran tingkat kepentingan relatif. 3. Kegagalan layanan dan dampaknya | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Tingkat kepentingan relatif. 2. Metode pengukuran tingkat kepentingan relatif. 3. Kegagalan layanan dan dampaknya | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-5 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 5 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan tentang pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : Memahami Pelanggan | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Jenis dan Karakteristik Pelanggan 2. Arti Pelanggan | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Jenis dan Karakteristik Pelanggan 2. Arti Pelanggan | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-6 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 6 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Mengelola *Customer Relationship* | | |
| Pokok Bahasan | : Mengelola *Customer Service* | | |
| Sub Pokok Bahasan | 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* | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   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* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-7 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 7 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan Paradigma Baru Memahami Pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : Paradigma Baru Memahami Pelanggan | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Paradigma Tentang Pelanggan 2. SDI, Proses, dan Sistem | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Paradigma Tentang Pelanggan 2. SDI, Proses, dan Sistem | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-8 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 8 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan tentang Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Konsep kesetiaan pelanggan. 2. Variabel dan indikator kesetiaan pelanggan. 3. Merancang kuesioner untuk menggali respon kesetiaan. 4. Mengukur dampak kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan. | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Konsep kesetiaan pelanggan. 2. Variabel dan indikator kesetiaan pelanggan. 3. Merancang kuesioner untuk menggali respon kesetiaan. 4. Mengukur dampak kepuasan terhadap kesetiaan pelanggan. | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-9 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 9 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu memahami Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan | | |
| Pokok Bahasan | : Profesionalisme dalam *Customer Service* | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Profesional: Bagaimana Terbentuk? 2. Profesional untuk Pelayanan Pelanggan pada Industri Logistik | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Profesional: Bagaimana Terbentuk? 2. Profesional untuk Pelayanan Pelanggan pada Industri Logistik | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-10 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 10 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani | | |
| Pokok Bahasan | : Sikap Profesional dalam Melayani | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Kebutuhan Pelanggan Dalam Pelayanan 2. Etika Pelayanan dan Sikap Baku Pelayanan | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Kebutuhan Pelanggan Dalam Pelayanan 2. Etika Pelayanan dan Sikap Baku Pelayanan | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-11 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 11 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu menjelaskan bagaimana Sikap Profesional Dalam Melayani | | |
| Pokok Bahasan | : Sikap Profesional dalam Melayani II | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. *Moment of Truth* | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. *Moment of Truth* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-12 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 12 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu memahami Komunikasi *Subconscious* | | |
| Pokok Bahasan | : Komunikasi *Subconscious* | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Realitas Eksternal dan Realitas Internal 2. Memahami *Mental Map* | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Realitas Eksternal dan Realitas Internal 2. Memahami *Mental Map* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-13 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 13 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu memahami Komunikasi *Subconscious* | | |
| Pokok Bahasan | : Komunikasi *Subconscious II* | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Teknik Berkomunikasi Dalam Tataran *Subconscious* | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Teknik Berkomunikasi Dalam Tataran *Subconscious* | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan 2. Memberikan tugas mandiri untuk persiapan pertemuan ke-14 | Mencatat tugas |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | :Customer Service | | |
| Kode Mata Kuliah | :MB41133 | | |
| Dosen Pengampu | :Angga Dewi Anggraeni, SE., MM | | |
| SKS / JPM | : 2 /4 x 60 | | |
| Waktu Pertemuan | : 150 menit | | |
| pertemuan ke | : 14 | | |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah | : Mahasiswa mampu menjelaskan latar belakang pelayanan, seperti dinamika perilaku pelanggan, *service Exellence,* aspek lingkungan dalam service, dan perspektif *service.* | | |
| Capaian Pembelajaran Khusus | : Mahasiswa mampu Mengenal Diri dan Potensi | | |
| Pokok Bahasan | : Mengenal Diri dan Potensi | | |
| Sub Pokok Bahasan | 1. Mengenal Diri 2. Mengenal dan Memanfaatkan Potensi Pikiran | | |
|  | | | |
| **Tahap** | **Kegiatan Pengajaran** | | **Media dan Alat** |
| **Dosen** | **Mahasiswa** |
| Pendahuluan | 1. Mereview materi sebelumnya 2. Memeriksa Tugas Mandiri | 1. Mendengarkan penjelasan 2. Memberikan pertanyaan 3. *Brainstorming* | Projector, Laptop,  Whiteboard &  Spidol |
| Penyajian | Menjelaskan :   1. Mengenal Diri 2. Mengenal dan Memanfaatkan Potensi Pikiran | 1. Mendengarkan penjelasan terhadap pokok bahasan 2. Memberikan pertanyaan 3. Berdiskusi contoh kasus |
| Penutup | 1. Melakukan review pokok bahasan melalui kesimpulan |  |  |
|  |  |  |  |
| Evaluasi |  | | |