

 	KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/ BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA POLITEKNIK PARIWISATA BALI		 
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN		
No. Dokumen :	No. Revisi : 00	Halaman : 1 dari 6	Tanggal Terbit :

A. PERENCANAAN PERKULIAHAN

Nama MataKuliah	Kode	Rumpun MK	Bobot (sks)	Semester	Tanggal Penyusunan
PSM (Komunikasi Lintas Budaya)	211021109		2	3	10 Agustus 2023
Labor division		Kualifikasi		Jenjang	
PPH				D IV	
Otorisasi	Dosen Pengembang RPS		Ka Prodi		KaJur Kepariwisataan
	<u>Dr. Dra. Ni Desak Made Santi D., M.Si.</u> NIP: 196904051994032001		<u>Dr. IGAG Witarsana, S.ST.Par., M.M., CHE</u> NIP. 198801012009121004		<u>I Made Rumadana, SE., M.Par.</u> NIP. 196312311987031003
CPL-PRODI (Capaian Pembelajaran Lulusan Program Studi) yang Dibebankan Pada Mata Kuliah					

Capaian Pembelajaran(CP)	SIKAP	
	S2	1. Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika
	S6	2. Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila
	PENGETAHUAN	
	P1	1. Menguasai konsep teoretis, metode dan perangkat analisis fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian) dan fungsi organisasi (pemasaran, Manajemen SDM, Manajemen Operasi dan Keuangan) pada berbagai jenis organisasi
	P3	2. Menguasai prinsip kepemimpinan dan kewirausahaan dalam berbagai tipe dan jenis organisasi
	P6	3. Menguasai etika bisnis dan nilai-nilai kemanusiaan
	KETERAMPILAN UMUM	
	KU3	1. Mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis terhadap informasi dan data
	KU3	2. Mampu merumuskan dan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan pengendalian serta evaluasi) pada level operasional di berbagai tipe organisasi

	KETERAMPILAN KHUSUS
KK1	1. Mampu merumuskan dan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengarahan dan pengendalian serta evaluasi) pada level operasional di berbagai tipe organisasi
KK2	2. Mampu melaksanakan fungsi organisasi (manajemen SDM) pada level operasional di berbagai tipe organisasi.
KK3	3. Mampu mengidentifikasi masalah manajerial dan fungsi organisasi pada level operasional, serta mengambil tindakan solutif yang tepat berdasarkan alternatif yang dikembangkan, dengan menerapkan prinsip-prinsip kewirausahaan yang berakar pada kearifan lokal
CPMK (Capaian Pembelajaran Mata Kuliah)	
CPMK 1	Mampu meningkatkan kepekaannya untuk menyadari pentingnya peranan pemimpin dalam organisasi serta implikasinya pada efisiensi dan efektivitas organisasi (P3, KK2)
CPMK 2	Mengembangkan wawasan tentang peranan komunikasi lintas budaya sebagai dasar dalam menjalankan kegiatan manajemen (P1, P3, KK1, KK3)
CPMK 3	Mampu memahami dan menganalisis hubungan antar pihak pelaku komunikasi (S2, P6, KU3)
CPMK 4	Mampu memahami dan menganalisis peranan komunikasi lintas budaya dalam menerapkan manajemen perubahan (S6, P6, KK3)
Deskripsi Singkat Mata Kuliah	<p>Mata kuliah Komunikasi Lintas Budaya memberikan pemahaman dan wawasan pengetahuan tentang pentingnya memahami dan menerapkan komunikasi berdasarkan unsur-unsur kebudayaan dari para pelakunya. Para pelaku komunikasi menerapkan unsur kebudayaan dalam menjalin interaksi dengan orang lain, ditinjau berdasar perspektif komunikasi, konsep dan unsur komunikasi. Penerapan komunikasi yang mencakup pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup komunikasi lintas budaya, dalam dunia pengelolaan perhotelan, sikap dalam pelayanan prima, standar mutu pelayanan prima, karakteristik pelanggan, masalah-masalah yang terjadi berkaitan dengan kinerja karyawan dan psikologi pelayanan.</p> <p>Mata kuliah ini berfokus dalam menstimuli pentingnya mahasiswa memahami dan menerapkan komunikasi lintas budaya yang efektif dan efisien dalam manajemen perhotelan. Setelah mempelajari mata kuliah ini, mahasiswa diharapkan mengetahui konsep dan ruang lingkup komunikasi, memahami bagaimana menetapkan kebijakan terkait komunikasi industri, standar operasional dan sasaran komunikasi lintas budaya, pengukuran kualitas komunikasi di dalam dan di luar organisasi, kendala dan rintangan dalam penerapan komunikasi lintas budaya dalam dunia hospitaliti. Selanjutnya, mahasiswa juga diharapkan dapat memahami bagaimana menerapkan komunikasi lintas budaya yang efisien dan efektif dengan pemangku kepentingan yang ada.</p>
Bahan Kajian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang lingkup komunikasi antar budaya <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian komunikasi antar budaya b. Fenomena sosial munculnya komunikasi antar budaya c. Dimensi komunikasi antar budaya d. Hubungan timbal balik komunikasi dengan kebudayaan 2. Interpretasi realitas budaya <ol style="list-style-type: none"> a. Persepsi

	<ul style="list-style-type: none"> b. Keyakinan / kepercayaan c. Pandangan hidup d. Organisasi sosial <ol style="list-style-type: none"> 3. Komunikasi verbal dan non verbal dalam budaya <ul style="list-style-type: none"> a. Fungsi komunikasi verbal dan non verbal b. Dimensi komunikasi verbal dan non verbal dalam budaya 4. Dimensi nilai dan pertemuan antar budaya <ul style="list-style-type: none"> a. Pengertian nilai b. Akulturasi c. Asimilasi d. Melting pot 5. Menganalisis dunia baru dan hambatan dalam komunikasi antar budaya <ul style="list-style-type: none"> a. Culture shock b. Stereotip c. Prasangka d. Rasisme e. Etnosentris f. Pandangan dasar dalam mewujudkan efektivitas komunikasi 6. Model-model komunikasi antar budaya <ul style="list-style-type: none"> a. Klasifikasi komunikasi b. Definisi dan fungsi model komunikasi c. Manfaat komunikasi lintas budaya 7. Teori-teori komunikasi antar budaya <ul style="list-style-type: none"> a. Definisi dan fungsi teori komunikasi b. Jenis-jenis teori komunikasi antar budaya c. Face negotiation theory d. Anxiety / Uncertainty management theory e. Speech Codes Theory 8. Pengaruh budaya dalam konteks kehidupan manusia <ul style="list-style-type: none"> a. Konteks dunia bisnis b. Konteks pendidikan
Pustaka	<p>UTAMA</p> <p>Malayu, HSP. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia.</p>

Marnisah, L (2020). Manajemen SDM berbasis Revolusi Industri 4.0.

Hariyanto, D., dan Dharma, FA. (2020). Buku Ajar Komunikasi Lintas Budaya. Sidoarjo: Umsida Press.

Harjanti, S. Dkk. (2018). Pelayanan Prima bagi Para Front-Liner Kepariwisata. Jogjakarta: UPN Veteran

Osterwalder, A., dan Pigneur, Y. (2019). Business Model Generation. ISBN: 9782839905800

Rosita, Rita. (2020). Pelayanan Prima di Industri Pariwisata.

Saefullah, U. (2020). Komunikasi Lintas Budaya. Bandung: CV Mimbar Pustaka.

Sujatno, Bambang. (2016). Hotel Courtesy. Yogyakarta: Andi Offset.

Suparman, dkk. (2019). Service Excellence. Jakarta: Bina Sarana Informatika

Suryandari, N. (2020). Komunikasi Lintas Budaya. Surabaya: CV Putra Media Nusantara

Yoeti, Oka, A. (2013). Hotel Public Relation. Yogyakarta: PT Perca.

PENDUKUNG

Adi Pratama, I Wayan. 2021. *Komunikasi Korporat*. Bandung: Widina. ISBN: 978-623-6457-27-6

Anwaruddin, Awang. 2018. *Teori-Teori Kepemimpinan*. Lembaga Administrasi Negara.

Bernard M. Bass and Bruce J. Avolio. 2014. *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Calif. :Sage Publications.

Bass, B. M. 2015. *Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications (3rd ed.)*. New. York: Free Press.

Bjergegaard, Martin., & Popa, Cosmina. 2016. *How to be A Leader (School of Life)*. Amazon.com.

Covey, Stephen R. *The 7 Habits of Highly Effective People*.

Curphy. 2006. *Leadership: Enhancing The Lessons of Experience, Fifth Edition*. McGraw Hill, International Edition.

	<p>Haryani, Sri. 2002. Hubungan Industrial di Indonesia. Yogyakarta: UPP AMP</p> <p>Husni, Lalu. 2015. Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan.</p> <p>Kartawijaya, Adjat Daradjat. 2018. Hubungan Industrial: Pendekatan Komprehensif Inter Disiplin: Teori, Kebijakan dan Praktik. Bandung: Alfabeta.</p> <p>Khakim, Abdul. 2020. Hukum Ketenagakerjaan: Aspek Hukum Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Antara Peraturan dan Peksanaan). ISBN: 978-979-414-981-2. Jakarta: Citra Aditya.</p> <p>Maxwell, John. 2007. <i>The Maxwell Daily Reader</i>. Amazon.com.</p> <p>Puspita. 2017. <i>Hubungan Industrial Pancasila dan Ketenagakerjaan</i>. Jakarta: Depkeu.</p> <p>Richard L. Daft. 2005. <i>The Leadership Experience</i>, Third Edition. South Western: Thomson.</p> <p>Robert J. Allio, 1999. <i>Leadership: Myths and Realities</i>. New Delhi: Tata McGrow Hill Publishing Company</p> <p>Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge, 2007. <i>Organization Behavior</i>. Twelve Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.</p> <p>Santi Diwyarthi, Ni Desak Made. 2021. <i>Psikologi Sosial</i>. ISBN: 978-623-6457-00-9. Penerbit: Widina Jogja.</p> <p>Santi Diwyarthi, Ni Desak Made. 2021. <i>Human Capital Agile Management Creating Workforce in The Digital Age</i>. ISBN: 978-623-240-238-6. Bandung: Widina.</p>
Media Pembelajaran	Komputer, LCD, TV, Papan Tulis, Buku, Youtube, Video, PPT, Google Classroom, E-Book
Nama Dosen Pengampu	Dr. Dra. Ni Desak Made Santi Diwyarthi, M.Si.
Tempat Pelaksanaan	Politeknik Pariwisata Bali

Mata kuliah prasyarat (Jika ada)	
---	--

B. PROGRAM PEMBELAJARAN

Pertemuan Ke-	Sub-CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan)	Bahan Kajian (Topik)	Bentuk/ Metode Pembelajaran (Media dan Sumber Belajar)	Waktu	Penilaian			Referensi
					Pengalaman Belajar (Tugas Mahasiswa)	Kriteria Penilaian dan Indikator	Bobot (%)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	Mampu memahami dan menjelaskan – Konsep Komunikasi Lintas Budaya	Ruang lingkup komunikasi antar budaya Pengertian komunikasi antar budaya	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi Media: Komputer LCD Sumber: Buku,	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Laporan kertas kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	5	
2.	Mampu menjelaskan Ruang Lingkup Komunikasi Lintas Budaya	Fenomena sosial munculnya komunikasi antar budaya Dimensi komunikasi antar budaya Hubungan timbal balik komunikasi dengan kebudayaan	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi Media: Komputer,	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Laporan kertaskerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	5	

			LCD Sumber: Buku, Media online					
3.	Mampu menganalisis manfaat komunikasi lintas budaya	Interpretasi realitas budaya Persepsi Keyakinan / kepercayaan Pandangan hidup Organisasi sosial	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan Materi terkait Media: Komputer, LCD, PPT Sumber: Buku,Media online	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Diskusi Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	5	
4.	Mampu melakukan identifikasi hambatan dan tantangan komunikasi lintas budaya	Keyakinan / kepercayaan Pandangan hidup Organisasi sosial	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan Materi terkait Media: Komputer, LCD, Google form	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Laporan kertaskerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	5	

			Sumber: Buku, Media online					
5.	Mampu mendiskusikan beberapa kasus dalam dunia hotel terkait komunikasi lintas budaya	Studi Kasus Komunikasi verbal dan non verbal dalam budaya	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas dengan FGD Metode: Menemukan materi terkaait Media: Komputer, LCD Sumber: Buku, Media online	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes 1.Presentasi Paper Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	5	
6.	Mampu mengetahui dan menganalisa berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi lintas budaya	Faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi lintas budaya	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi, diskusi, presentasi Media: Komputer, LCD Sumber:	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Laporan kertas kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	5	

			Buku, Media online					
7.	Ujian Tengah Semester							
8.	Mampu menjelaskan langkah-langkah pengukuran efektivitas komunikasi	1. Metode pengukuran efektivitas komunikasi	<p>Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas</p> <p>Metode: Diskusi dan membuat laporan</p> <p>Media: Komputer, LCD, Google form</p> <p>Sumber: Buku, Media online</p>	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	<p>Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi</p> <p>Bentuk Non Tes Presentasi, Laporan kertas kerja</p> <p>Indikator: 1. Ketepatan penjelasan 2. Ketepatan penyebutan 3. Keaktifan dikelas</p>	10	
9.	Mampu memahami dan menjelaskan fungsi komunikasi verbal dan non verbal	Fungsi komunikasi verbal dan non verbal Dimensi komunikasi verbal dan non verbal dalam budaya	<p>Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas</p> <p>Metode: Menemukan materi Diskusi, presentasi</p> <p>Media: Komputer, LCD</p>	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet, Mempresentasikan di depan kelompok	<p>Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi</p> <p>Bentuk Non Tes Presentasi, Laporan kertas Kerja</p> <p>Indikator: 1. Ketepatan penjelasan 2. Ketepatan penyebutan 3. Keaktifan dikelas</p>	10	

			Sumber: Buku, Media online					
10.	Mampu menyebutkan. Dan menjelaskan tentang dimensi nilai dan pertemuan antar budaya	Dimensi nilai dan pertemuan antar budaya Pengertian nilai Akulturasi Asimilasi Melting pot	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Diskusi & Studi Kasus Media: Buku, Komputer, LCD Sumber: Buku, Media online	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Diskusi, Presentasi, Laporan kertas kerja Indikator 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	
11.	Mampu memahami dan menjelaskan berbagai peluang, hambatan dan tantangan dalam komunikasi lintas budaya pada era tatanan kebiasaan baru	Menganalisis dunia baru dan hambatan dalam komunikasi antar budaya Culture shock Stereotip Prasangka Rasisme Etnosentris Pandangan dasar dalam mewujudkan efektivitas komunikasi	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi Media: Komputer, LCD Sumber: Buku, Media online	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Laporan kertaskerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	

12.	Memahami, menjelaskan, mempresentasikan konsep manajemen strategik SDGs. pentingnya eksistensi pelayanan prima dalam membangun hubungan	Pemimpin sebagai pembangun hubungan, mengembangkan jejaring komunikasi, untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals): 1.Connectivity 2.Digitalisasi 3.Transformation 4.Innovation	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Diskusi dan studi kasus Media: Komputer, LCD Sumber: Buku, Media online	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Diskusi, Presentasi, Laporan kertas kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	
13.	Mampu merepresentasikan manajemen pelayanan dalam kinerja karyawan	1.Manajemen Kinerja 2.Manajemen pelayanan 3.Manajemen perubahan	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas, FGD Metode: Diskusi, membuat laporan Media: Komputer, LCD Sumber: Buku, Media online	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Laporan kertas kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	
14.	Mampu merepresentasikan konsep	1.Konsep kepemimpinan dalam dunia pariwisata terkini.	Bentuk: Kuliah aktivitas di	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi		

	kepemimpinan dalam era industry4.0 dan society 5.0	2.Tipe kepemimpinan 3.Dampak kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan	ruang kelas Metode: Menemukan materi, diskusi kelompok.		referensi dan internet	Bentuk NonTes Laporan Kertas kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	
15.	Ujian Akhir Semester							

Catatan:

1. Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI) adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan keterampilan 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, keterampilan umum, keterampilan 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. Sub-CP Mata kuliah (Sub-CPMK) adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
5. Strategi Pembelajaran terdiri dari Bentuk, Metode dan Media yang digunakan untuk mencapai kemampuan akhir yang direncanakan.
6. Kriteria Penilaian adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kriteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kriteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. 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
8. **Nilai UAS (Perhatian % vokasi 30% teori dan 70% praktik, nilai UJK terintegrasi dg 70% tersebut)**

OTORISASI	Ketua Jurusan Hospitaliti <u>I Made Rumadana, SE., M.Par.</u> NIP. 196312311987031003	Ketua Program Studi <u>Dr. IGAG Winarsana, S.ST.Par, M.M., CHE</u> NIP. 198801012009121004	Dosen Pengampu Mata Kuliah <u>Dr. Dra. NDM Santi D., M.Si.</u> NIP. 196904051994032001
	Kepala Pusat Penjaminan Mutu	Ka.Sub Bagian ADAK	

