

	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
PSP (Psikologi Pelayanan)	231021122		2	2	10 Agustus 2023
Labor division		Kualifikasi			Jenjang
MAH					D IV
Otorisasi	Dosen Pengembang RPS		Ka Prodi		KaJur Hospitality
	<u>Dr. Dra. Ni Desak Made Santi D., M.Si.</u> NIP: 196904051994032001		<u>Dr. I GA., Witarsana, S.ST.Par., M.M., CHE.</u> NIP. 198801012009121004		<u>I Made Rumadana, SE. M.Par</u> NIP. 19631231 1987031003
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 kepemimpinan sebagai dasar dalam menjalankan kegiatan manajemen (P1, P3, KK1, KK3)
	CPMK 3	Mampu memahami dan menganalisis hubungan antara pemimpin dengan pengikut (S2, P6, KU3)
	CPMK 4	Mampu memahami dan menganalisis peranan pemimpin dalam menerapkan manajemen perubahan (S6, P6, KK3)
Deskripsi Singkat Mata Kuliah	<p>Mata kuliah Psikologi Pelayanan (psychology of service) memberikan pemahaman dan wawasan pengetahuan tentang psikologi pelayanan yang mencakup (Pengertian, tujuan, manfaat, ruang lingkup pelayanan prima, prinsip-prinsip psikologi pelayanan, paradigma pelayanan dan pengukuran pelayanan 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 psikologi pelayanan prima yang efektif dan efisien dalam manajemen perhotelan. Setelah mempelajari mata kuliah ini, mahasiswa diharapkan mengetahui konsep dan ruang lingkup pelayanan prima, memahami bagaimana menetapkan kebijakan terkait pelayanan prima, standar operasional dan sasaran pelayanan prima, pengukuran kualitas pelayanan prima di dalam dan di luar organisasi, kendala dan rintangan dalam penerapan pelayanan prima dalam dunia hospitaliti. Selanjutnya, mahasiswa juga diharapkan dapat memahami bagaimana menerapkan pelayanan prima yang efisien dan efektif dengan pemangku kepentingan yang ada.</p>	
Bahan Kajian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Psikologi Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian psikologi pelayanan b. Ruang lingkup psikologi pelayanan c. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan 2. Perilaku karyawan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian karyawan dan rekan kerja b. Manfaat memahami psikologi dalam dunia pelayanan 3. Perilaku konsumen <ol style="list-style-type: none"> a. Pengertian pelanggan b. Manfaat mempelajari perilaku konsumen 	

	<ul style="list-style-type: none"> c. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen 4. Keluhan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> a. Konsep dasar pelanggan b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan c. Dampak ketidakpuasan pelanggan 5. Pelayanan public <ul style="list-style-type: none"> a. Pengertian pelayanan public b. Klasifikasi pelayanan public c. Asas pelayanan public d. Prinsip pelayanan public 6. Peranan humas <ul style="list-style-type: none"> a. Konsep organisasi public b. Konsep instansi pemerintah c. Konsep informasi dan komunikasi eksternal 7. Manajemen Humas <ul style="list-style-type: none"> a. Humas dalam organisasi public b. Etika profesi humas c. Kode etik humas pemerintahan 8. Manajemen layanan prima <ul style="list-style-type: none"> a. Manajemen strategik b. Manajemen kinerja c. Manajemen Organisasi d. Manajemen Komunikasi 8. Pengukuran kualitas pelayanan 9. Pengawasan pelayanan prima <ul style="list-style-type: none"> a. Konsep dasar pengawasan b. Pengawasan pelayanan publik c. Model pelayanan publik
Pustaka	<p>UTAMA Bagyono. (2019). Manajemen Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Alfabeta.</p> <p>Harjanti, S. Dkk. (2018). Pelayanan Prima bagi Para Front-Liner Kepariwisataaan. Jogjakarta: UPN Veteran</p> <p>Osterwalder, A., dan Pigneur, Y. (2019). Business Model Generation. ISBN: 9782839905800</p>

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

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

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

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.

Haryani, Sri. 2002. *Hubungan Industrial di Indonesia*. Yogyakarta: UPP AMP

Husni, Lalu. 2015. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*.

Kartawijaya, Adjat Daradjat. 2018. *Hubungan Industrial: Pendekatan Komprehensif Inter Disiplin: Teori, Kebijakan dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.

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>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 McGraw 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 Pelayanan dan Pelanggan	Pengantar / pendahuluan tentang Pelayanan Prima. Apakah yang dimaksud dengan Pelayanan Prima	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 Pelayanan Prima	1. Konsep Pelayanan Prima 2. Peranan Pelayanan Prima 3. Konsep dan peranan pelayanan prima dalam dunia hospitality	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi Media:	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	5	

			Komputer, LCD Sumber: Buku, Media online			3.Keaktifan dikelas		
3.	Mampu menganalisis manfaat mempelajari perilaku konsumen	1.Ketepatan menjelaskan perilaku konsumen 2.Ketepatan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen 3.Ketepatan menganalisis pengambilan keputusan konsumen	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 dan menjelaskan keluhan pelanggan dari berbagai perspektif, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan	1.Konsep dasar pelanggan 2.Kepuasan pelanggan	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan Materi terkait Media: Komputer, LCD, Google	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	

			form Sumber: Buku, Media online					
5.	Mampu mendiskusikan beberapa kasus dalam dunia hotel terkait keluhan pelanggan	Studi Kasus kualitas pelayanan dan Keluhan yang mempengaruhi kinerja karyawan dan hubungankerja dalam hotel	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 ruang lingkup pelayanan publik	Ruang lingkup pelayanan publik: 1.Internal 2.Eksternal	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi, diskusi, presentasi Media: Komputer, LCD	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	

			Sumber: Buku, Media online					
7.	Ujian Tengah Semester							
8.	Mampu menjelaskan Akses layanan public	1.Klasifikasi layanan public 2.Asas pelayanan public. 3.Prinsip pelayanan public	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Diskusi dan membuat laporan Media: Komputer, LCD, Google form 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 Non Tes Presentasi, Laporan kertas kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	
9.	Mampu menentukan teknik pengukuran efektivitas pelayanan	1.Teknik pengukuran kualitas pelayanan 2.Klasifikasi pola pengukuran kualitas pelayanan hotel	Bentuk: Kuliah aktivitas di ruang kelas Metode: Menemukan materi Diskusi, presentasi Media: Komputer,	TM: 2 X 60	Mahasiswa mencari jurnal dan makalah, informasi dari sumber referensi dan internet, Mempresentasikan di depan kelompok	Kriteria: Ketepatan, keserasian dan penguasaan materi Bentuk NonTes Presentasi, Laporan kertas Kerja Indikator: 1.Ketepatan penjelasan 2.Ketepatan penyebutan 3.Keaktifan dikelas	10	

			LCD Sumber: Buku, Media online					
10.	Mampu menyebutkan. Menjelaskan, pengertian komunikasi dan human relation	1. Teori Komunikasi 2. Ruang lingkup human relationship 3. Interaksi	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 teknik komunikasi digital	Pertemuan ini membahas / menganalisis kasus aktual Teknik komunikasi dalam berbagai sudut pandang.	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 pelayanan	Konsep pelayanan 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		

	dalam era industry4.0 dan society 5.0		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 <u>I Made Rumadana, SE., M.Par.</u> NIP. 19631231 1987031003	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	

