



**PERBANAS  
INSTITUTE**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

**MATA KULIAH:**

**SERVICE EXCELLENT/ LAYANAN PRIMA**



**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN PERBANKAN**

**2022**



**NAMA PERGURUAN TINGGI: PERBANAS INSTITUTE**  
**NAMA FAKULTAS: EKONOMI & BISNIS**  
**NAMA JURUSAN / PRODI: D3 KEUANGAN PERBANKAN**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)	SEMESTER	Tgl Penyusunan
<b>Service Excellent/ Layanan Prima</b>	DK10020	Mata Kuliah Keahlian Berkarya (MKB)	2	5	18 Juli 2022
<b>OTORISASI</b>	<b>Dosen Pengembang RPS</b>		<b>Koordinator RMK</b>		<b>Ketua Program Studi</b>
	 Sutini, S.S., M.M.				 Edy Sukarno, Drs., Ak., M.M., CA.
<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>	<b>CPL-PRODI</b>				
	<b>S1</b>	Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu mewujudkan sikap religius dalam keberagaman.			
	<b>S2</b>	Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, budi pekerti,			
	<b>S3</b>	Menunjukkan sikap bertanggungjawab sebagai umat beragama dalam menjalankan posisi sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan sebagai makhluk sosial.			
	<b>S4</b>	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan peradaban berdasarkan Pancasila.			
	<b>S6</b>	Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, pendapat atau temuan orisinal orang lain, serta kejujuran.			
	<b>S7</b>	Bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.			
	<b>S8</b>	Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.			
	<b>S10</b>	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.			
	<b>S11</b>	Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.			
	<b>S12</b>	Mampu menghayati dan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dan profesi dengan baik.			
	<b>KU1</b>	Mampu berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia secara lisan dan tulisan dengan baik dan benar.			
	<b>KU3</b>	Mampu menunjukkan kinerja bermutu dan terukur dari hasil kerja yang seluruhnya merupakan hasil kerja sendiri, tanpa pengawasan.			

	<p><b>KU4</b> Mampu memecahkan masalah pekerjaan dengan sifat dan konteks yang sesuai dengan bidang keahlian terapannya didasarkan pada pemikiran logis, inovatif dan bertanggungjawab atas hasilnya secara mandiri.</p> <p><b>KU5</b> Mampu menyusun laporan hasil dan proses kerja secara akurat dan sah serta mengkomunikasikannya secara efektif kepada pihak lain yang membutuhkan.</p> <p><b>KU6</b> Mampu bekerjasama, berkomunikasi, dan berinovasi dalam pekerjaan.</p> <p><b>PU1</b> Menguasai pengetahuan tentang nilai-nilai dari agama yang diyakini.</p> <p><b>PU4</b> Menguasai kaidah Bahasa Indonesia untuk penyusunan laporan.</p>
<b>Diskripsi Singkat MK</b>	Mata kuliah ini memberikan pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan manajemen Service Excellent/Layanan prima. Diharapkan mahasiswa memiliki mindset standar service excellence, sehingga ketika lulus dapat memenangkan persaingan kerja. Kemudian, dengan memiliki sikap perilaku yang lebih berorientasi kepada pelanggan dan menerapkan kinerja service excellence, akan berlanjut menjadikan keunggulan kompetitif perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis.
<b>Materi Pembelajaran/ Pokok Bahasan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Service Excellent/Pelayanan Prima: Pelayanan yang memenuhi standar kualitas.</li> <li>2. Hubungan antara bisnis dan service excellent.</li> <li>3. Perbedaan antara customer, consumer, dan client.</li> <li>4. Perbedaan antara pelanggan internal dan eksternal.</li> <li>5. Lima elemen/dimensi pelayanan.</li> <li>6. Customer engagement: keterikatan customer.</li> <li>7. Strategi/sikap pelayanan.</li> <li>8. Servant Leadership: Kepemimpinan dalam pelayanan.</li> <li>9. Tipe-tipe pelanggan.</li> <li>10. Customer satisfaction/Kepuasan pelanggan.</li> <li>11. Mengukur mutu dan kepuasan pelanggan.</li> <li>12. Penelitian kepuasan pelanggan.</li> </ol>
<b>Pustaka</b>	<p><b>Utama :</b></p> <p>Gerson, Richard F. 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Alih Bahasa: Hesti Widyaningrum. Jakarta: Penerbit PPM. (ISBN 979-442-108-1).</p> <p>Iqbal, Mohammad. 2007. Pelayanan yang Memuaskan: Kisah, Refleksi, Arti, Strategi, SDM, dan Benang Merah Pelayanan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.</p> <p>Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: Penerbit Andi.</p>

	<b>Pendukung :</b>	
	Clark, Moira and Baker, Susan. 2004. Business Success through Service Excellence. Burlington: Elsevier Butterworth-Heinemann. (ISBN: 0 7506 6085 6).	
	Wesh, Ken. 2008. Happy about Customer Service? Creating a Culture of Customer Service Excellence. Cupertino: Happy about Info. (eBook ISBN: 978-1-60005-0974-7).	
<b>Media Pembelajaran</b>	Perangkat lunak :	Perangkat keras :
	-	Komputer, LCD & Projector
<b>Team Teaching</b>	Dr. Edhi Juwono, M.M. ; Dr. Eduardus Suharto ; Sutini, S.S., M.M.	
<b>Matakuliah syarat</b>	Komunikasi Bisnis	

Minggu Ke-	Sub-CP-MK (sbg kemampuan akhir yg diharapkan)	Indikator	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Metode Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Estimasi Waktu (Jam)	
						Teori	Tugas / Praktik
1	Mampu menjelaskan pengertian service excellence. (S7, S10)  Memahami pentingnya service excellence dan kerangka kerja/ cakupan service excellence. (S10)	Pemahaman Service Excellent/Layanan Prima.  Pemahaman standar kinerja service excellent.	Gerson: Bab 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Tatap Muka &amp; Diskusi</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 1 :</li> <li>• Definisi Pelayanan Prima</li> <li>• Pembentukan kelompok untuk tugas simulasi pelayanan.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal Definisi Layanan Prima</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanya jawab Cakupan Serv.E: Front /Back Office</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0,6</b>

Minggu Ke-	Sub-CP-MK (sbg kemampuan akhir yg diharapkan)	Indikator	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Metode Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Estimasi Waktu (Jam)	
						Teori	Tugas / Praktik
2	Mampu mendalami hakikat service excellence melalui pemahaman atas kisah-kisah pelayanan. (S1, S2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman hakikat service excellent</li> </ul>	Iqbal: Bab 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif,</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 2 : Membuat/ mencari Kisah pelayanan (yang inspiratif)</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal</li> <li>• Ketulusan dalam pelayanan</li> </ul> <b>Bentuk nontest:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perlunya ikhlas dalam pelayanan</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0,6</b>
3	Mampu memahami hubungan antara bisnis dan service excellence. (S11, S12, KU5).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman bahwa:</li> <li>• service dapat meningkatkan/ menurunkan bisnis.</li> <li>• Service excellent meningkatkan profit bisnis.</li> </ul>	Clark & Baker: Chapter 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif,</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 3:</li> <li>•Service berkaitan dengan image perusahaan sehingga meningkatkan profit</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal Kaitan Service dengan loyalitas cust.</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanya jawab service dan pelanggan</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0,6</b>
4	Mampu mengenali siapa yang dimaksud dengan pelanggan. (S10,  Mampu memahami istilah-istilah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer/pembeli/ pelanggan</li> <li>• Consumer/konsumen</li> <li>• Client/ klien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman bahwa:</li> <li>• Ada perbedaan istilah pelanggan</li> <li>• Pelanggan internal dan eksternal.</li> </ul>	Wesh: Bab 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif,</li> <li>• Tugas 4 :</li> <li>•Simulasi/Peragaan Pelayanan</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal Definisi istilah-istilah pelanggan</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tanya jawab peragaan pelayanan</li> </ul>	<b>0,5</b>	<b>1,1</b>
5	Memahami Lima Elemen Service Quality: (S10):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman terhadap 5</li> </ul>	Tjiptono dan Diana: Bab 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0,6</b>

Minggu Ke-	Sub-CP-MK (sbg kemampuan akhir yg diharapkan)	Indikator	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Metode Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Estimasi Waktu (Jam)	
						Teori	Tugas / Praktik
	1. Reliability (Keandalan/ Dapat Diandalkan) 2. Assurance (Jaminan) 3. Tangible (nyata/ berwujud) 4. Empathy (empati) 5. Responsiveness (responsivitas/ Responsif)	Elemen/Dimensi Pelayanan		kelompok Kolaboratif, • Latihan • Tugas 5 : Menulis/ memperinci Poin-poin/ Butir-butir Standar Pelayanan berdasarkan 5 Elemen tsb.	Perincian butir-butir standar pelayanan. • <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab 5 Elemen ServQual.		
6	Mampu memahami arti pelayanan. (KU6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman tentang:</li> <li>• Pelayanan yang berkesan</li> <li>• Customer Engagement</li> <li>• Hakikat pelayanan</li> </ul>	Iqbal: Bab 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif,</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 6: Keterikatan/ keterkaitan antara petugas pelayanan dan pelanggan</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal Loyalitas Pelanggan</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab Keterikatan Cust.	<b>1</b>	<b>0,6</b>
7	Mampu memahami strategi pelayanan. (KU4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman sikap pelayanan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- kemampuan</li> <li>- penampilan,</li> <li>- perhatian,</li> <li>- tindakan,</li> <li>- tanggungjawab</li> </ul> </li> </ul>	Iqbal: Bab 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 7: Sikap-sikap petugas Cust. Service.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal Perilaku Customer Service</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab Cust. Service Person	<b>1</b>	<b>0,6</b>
8	<b>Ujian Tengah Semester (UTS) : Melakukan pengujian tertulis hasil pembelajaran kemudian penilaian dan evaluasi untuk proses pembelajaran berikutnya</b>					<b>0</b>	<b>1,5</b>
9	Mampu memahami kepemimpinan dalam pelayanan. (S8, S10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman konsep servant-leadership</li> </ul>	Iqbal: Bab 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Tatap Muka &amp; Diskusi</li> <li>• Latihan</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal sikap/tindakan servant leader-</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0,6</b>

Minggu Ke-	Sub-CP-MK (sbg kemampuan akhir yg diharapkan)	Indikator	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Metode Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Estimasi Waktu (Jam)	
						Teori	Tugas / Praktik
	Mampu memahami tipe-tipe pelanggan			<ul style="list-style-type: none"> <li>Tugas 8 :</li> <li>Memberikan contoh Servant-Leadership</li> </ul>	ship <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab hal-hal simple dalam Servant Leadership		
10	Mampu memahami kepuasan pelanggan. (KU6, PU1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman konsep kepuasan pelanggan.</li> </ul>	Gerson: Bab 1  Tjiptono dan Diana: Bab 3 & 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif</li> <li>Latihan</li> <li>Tugas 9:</li> <li>Hal-hal apa saja metode pengukuran kepuasan pelanggan.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelesaian soal metode pengukuran kepuasan pelanggan</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab hal-hal apa saja yang akan diukur.	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>
11	Mampu memahami cara mengukur mutu dan kepuasan pelanggan. (KU5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- konsep mutu</li> <li>- cara pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan.</li> </ul> </li> </ul>	Gerson: Bab 2  Tjiptono dan Diana: Bab 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif</li> <li>Latihan</li> <li>Tugas 10:</li> <li>Menuliskan 7ndicator kepuasan pelanggan.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelesaian indikator kepuasan pelanggan</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab level/tingkatan kepuasan pelanggan	<b>1</b>	<b>0,6</b>
12	Mampu memahami cara penelitian kepuasan pelanggan. (KU3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman cara penelitian kepuasan pelanggan.</li> </ul>	Gerson: Bab 3  Tjiptono dan Diana: Bab 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif</li> <li>Tugas 11 :</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelesaian soal pengukuran/penelitian.</li> </ul>	<b>1</b>	<b>0,6</b>

Minggu Ke-	Sub-CP-MK (sbg kemampuan akhir yg diharapkan)	Indikator	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Metode Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Estimasi Waktu (Jam)	
						Teori	Tugas / Praktik
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian/pengukuran kepuasan pelanggan.</li> </ul>	<b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab pengukuran: apa, siapa, di mana, kapan, bagaimana.		
13	Mampu mendesain penelitian tentang kepuasan pelanggan. (KU5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman membuat desain penelitian tentang kepuasan pelanggan.</li> </ul>	Gerson: Bab 5  Tjiptono dan Diana: Bab 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 12 :</li> <li>• Menuliskan dimensi/ elemen layanan yang menjadi alat ukur beserta rinciannya.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal elemen layanan yang digunakan.</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab perlunya hasil/ score kepuasan pelanggan.	<b>1</b>	<b>0,6</b>
14	Mampu melaporkan perkembangan proses penelitiannya. (KU56)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman membuat laporan proses penelitian.</li> </ul>	Gerson: Bab 5  Tjiptono dan Diana: Bab 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif</li> <li>• Latihan</li> <li>• Tugas 13:</li> <li>• Menuliskan ruang lingkup yang diteliti.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelesaian soal tujuan penelitian.</li> </ul> <b>Bentuk non-test:</b> Tanya jawab manfaat penelitian.	<b>1</b>	<b>0,6</b>



Minggu Ke-	Sub-CP-MK (sbg kemampuan akhir yg diharapkan)	Indikator	Materi Pembelajaran (Pustaka)	Metode Pembelajaran	Kriteria & Bentuk Penilaian	Estimasi Waktu (Jam)	
						Teori	Tugas / Praktik
15	Mampu mempresentasikan hasil penelitian kepuasan pelanggan. (KU3, KU5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman presentasi hasil penelitian kepuasan pelanggan.</li> </ul>	Gerson: Bab 5  Tjiptono dan Diana: Bab 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuliah, Presentasi &amp; Diskusi dalam kelompok Kolaboratif</li> <li>Tugas 14 :</li> <li>Menampilkan sistematika presentasi.</li> </ul>	<b>Kriteria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelesaian soal organisasi presentasi.</li> </ul> <b>Bentuk nontest:</b> Tanya jawab pemahaman/ penguasaan terhadap hasil penelitian.	0,6	1
16	<b>Ujian Akhir Semester (UAS): Melakukan pengujian, penilaian akhir dan menentukan kelulusan Mahasiswa</b>					0	1,5
<b>Konversi sks Konversi Jam → SKS : 1 sks = 0,80 jam/minggu</b>			<b>[sks dibulatkan] / [total estimasi waktu (jam)]</b>		<b>13 jam</b>	<b>13 jam</b>	
Teori	<b>13 jam : [0,80jam/mgg x 16 mgg] = 1,01 sks</b>		<b>1 sks</b>				
Praktek/ Tugas	<b>13 jam : [0,80jam/mgg x 16 mgg] = 1,01 sks</b>		<b>1 sks</b>				
<b>Total Bobot SKS MataKuliah Service Excellent</b>			<b>2 sks</b>				

### Evaluasi Hasil Belajar

Penilaian mahasiswa akan ditentukan berdasarkan gabungan dari komponen berikut ini:

- |                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 1) Tugas terstruktur           | 30% |
| 2) Ujian tengah semester (UTS) | 25% |
| 3) Ujian akhir semester (UAS)  | 45% |

Konversi nilai angka ke nilai huruf, sesuai bobot komponen, adalah sebagai berikut:

<b>Nilai Angka</b>	<b>Nilai Huruf</b>	<b>Bobot</b>	<b>Nilai Angka</b>	<b>Nilai Huruf</b>	<b>Bobot</b>
≥ 90	A	4,00	60,00 – 64,99	C +	2,25
80,00 – 89,99	A -	3,75	55,00 – 59,99	C	2,00
75,00 – 79,99	B +	3,25	50,00 – 54,99	C -	1,75
70,00 – 74,99	B	3,00	45,00 – 49,99	D	1,00
65,00 – 69,99	B -	2,75	< 45	E	0,00