



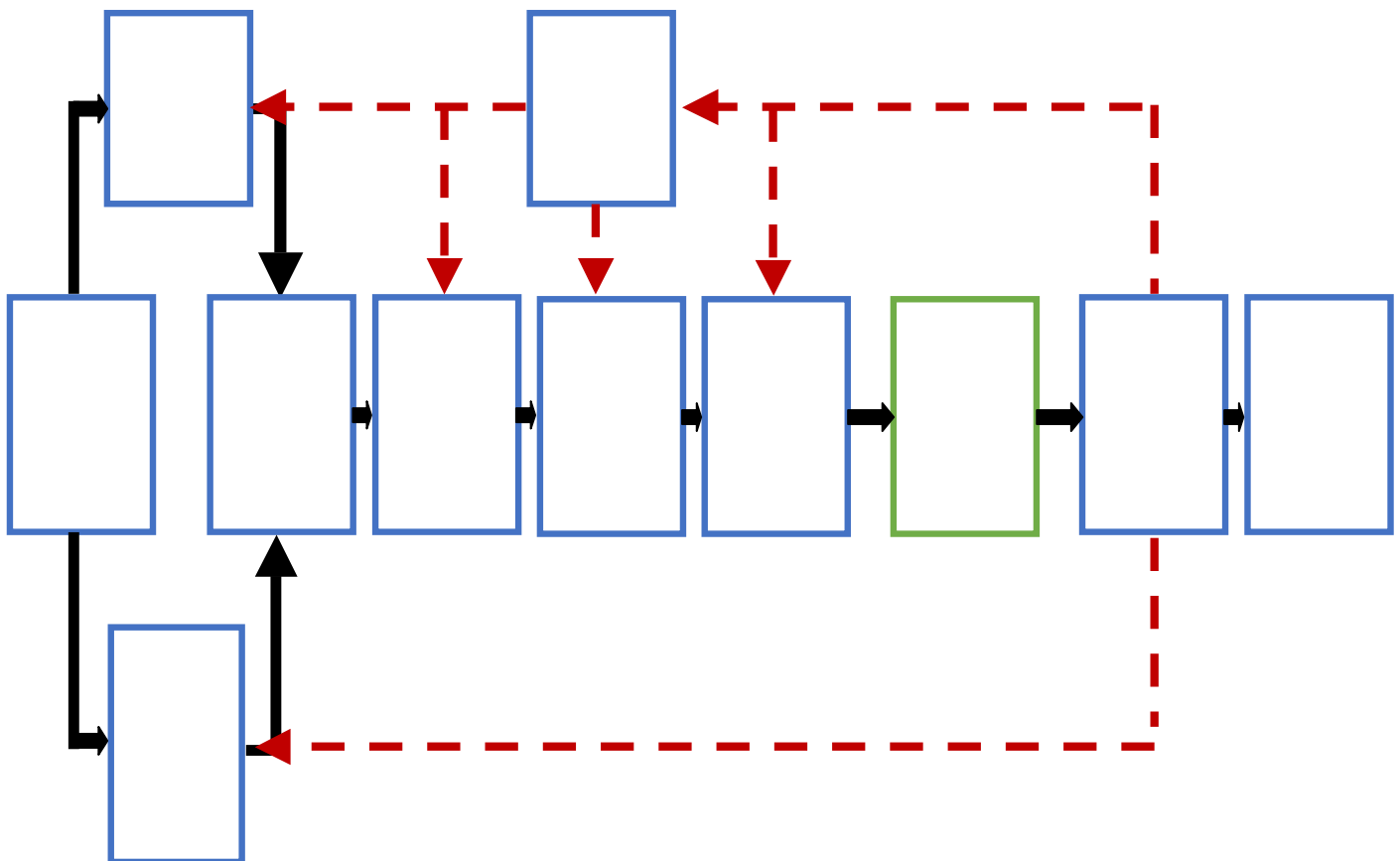
# **BERKAS PENYUSUNAN RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

<b>Mata Kuliah</b>	<b>:</b>	<b>Customer Service dan Public Relation</b>
<b>Kode Mata Kuliah</b>	<b>:</b>	<b>DMH2I4</b>
<b>SKS</b>	<b>:</b>	<b>4 (Empat)</b>
<b>Semester</b>	<b>:</b>	<b>4 (Empat)</b>
<b>Tahun Akademik</b>	<b>:</b>	<b>2016/2017</b>



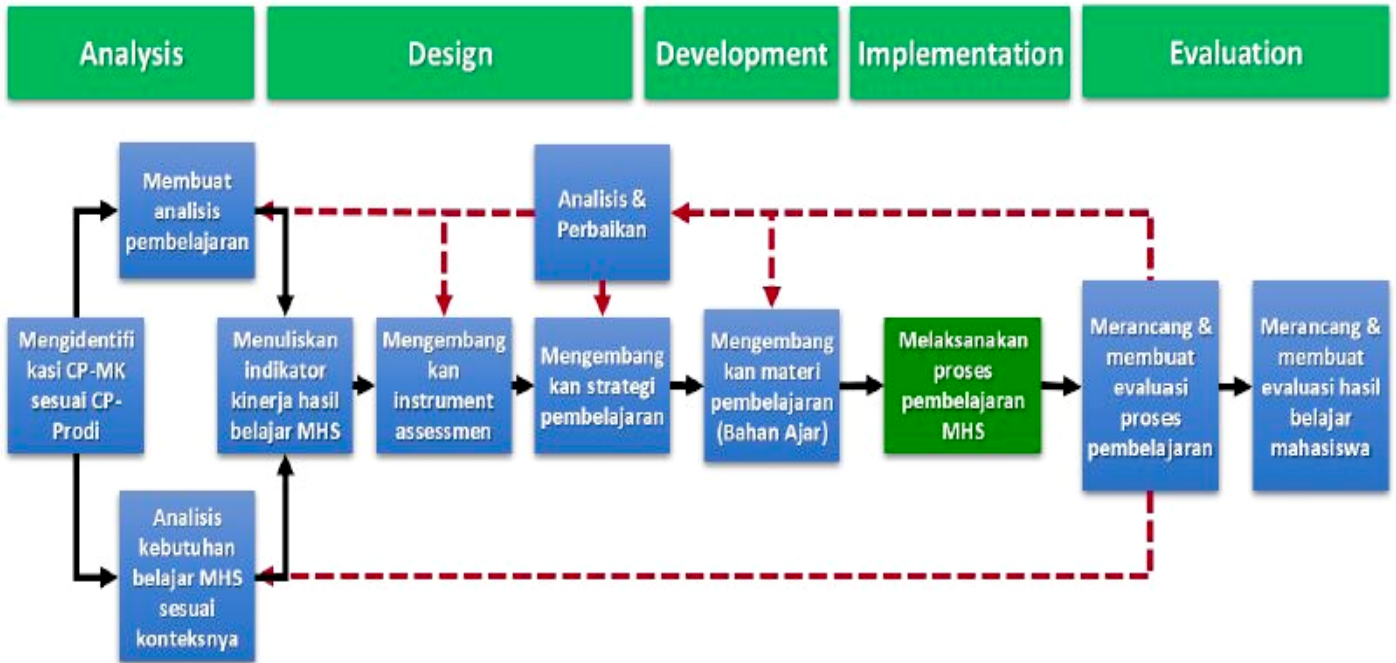
## RANCANGAN PEMBELAJARAN

Mata Kuliah : Customer Service dan Public Relation	Kode Mata Kuliah : DMH214
Semester : 4 (Empat)	SKS : 4 (Empat)





## PANDUAN RANCANGAN PEMBELAJARAN



(Model Perancangan Pembelajaran ADDIE & Dick-Carey)

Tahapan		Luaran
<b>Analysis</b>	Menganalisis masalah-masalah pembelajaran sesuai kebutuhan belajar mahasiswa untuk mengidentifikasi capaian pembelajaran mata kuliah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan belajar mahasiswa</li> <li>• Capaian Pembelajaran</li> </ul>
<b>Design</b>	Design merupakan tahapan untuk menentukan indikator, instrumen asesmen dan metode/strategi pembelajaran berdasarkan hasil tahapan analysis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indikator</li> <li>• Instrumen Asesmen</li> <li>• Metode/strategi Pembelajaran</li> <li>• Tugas-tugas</li> </ul>
<b>Development</b>	Berdasarkan tahapan design kemudian pada tahapan development, dikembangkan bahan pembelajaran dan media pengantarannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan Pembelajaran</li> <li>• Media Pengantaran</li> </ul>
<b>Implementation</b>	Berdasarkan hasil dari tahapan development, kemudian diimplementasikan dalam proses pembelajaran mahasiswa.	Pelaksanaan Pembelajaran Mandiri atau Terbimbing
<b>Evaluation</b>	Berdasarkan pelaksanaan proses pembelajaran kemudian dilakukan evaluasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas belajar mahasiswa dalam menggapai capaian pembelajarannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi Proses Pembelajaran</li> <li>• Evaluasi Hasil Pembelajaran</li> </ul>



## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

<b>Mata Kuliah</b> : Customer Service dan Public Relation	<b>Kode Mata Kuliah</b> : DMH214				
<b>Semester</b> : 4 (Empat)	<b>SKS</b> : 4 (Empat)				
<b>Prasyarat</b> : -	<b>Sertifikasi</b> : Ya / Tidak				
<b>Capaian Pembelajaran</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami konsep-konsep <i>customer services dan public relations</i> sebagai bagian dari kegiatan pemasaran perusahaan</li> <li>b. Memahami perencanaan <i>customer services dan public relations</i> sebagai bagian dari kegiatan pemasaran perusahaan</li> <li>c. Menguasai perancangan <i>customer services dan public relations</i> sebagai bagian dari kegiatan pemasaran perusahaan</li> <li>d. Menguasai praktik <i>customer services dan public relations</i> sebagai bagian dari kegiatan pemasaran perusahaan</li> <li>e. Menguasai implementasi <i>customer services dan public relations</i> dalam rangka peningkatan citra perusahaan</li> </ul>				
<b>Deskripsi Mata kuliah</b>	<p>Mata kuliah ini memberikan pengetahuan dan wawasan tentang customer service management. Mahasiswa akan memperoleh materi berupa profesi customer service, service culture, komunikasi verbal dan non verbal, cara mendengarkan pelanggan, customer service dan perilaku pelanggan, service breakdown, service recovery, penanganan customer dengan latar budaya berbeda, pemanfaatan teknologi dalam customer service, dan peningkatan loyalitas pelanggan.</p> <p>PR belum</p>				
<b>Minggu ke</b>	<b>Kemampuan akhir yang diharapkan</b>	<b>Bahan Kajian (materi ajar)</b>	<b>Bentuk Pembelajaran</b>	<b>Kriteria Penilaian (indikator)</b>	<b>Bobot</b>
1	Mahasiswa mampu memahami lingkungan dan kondisi pekerjaan aktual yang berkenaan dengan profesi <i>customer service</i>	Introduction customer service: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definisi customer service</li> <li>2. Pertumbuhan sektor jasa</li> <li>3. Faktor masyarakat yang mempengaruhi customer service</li> <li>4. Peralihan perilaku konsumen</li> <li>5. Lingkungan customer service</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian materi</li> <li>b. Contoh Kasus</li> <li>c. Diskusi interaktif</li> <li>d. <i>Students center learning</i></li> </ul>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	5%
2	Mampu mengerjakan modul Praktikum 1: Introduction Customer Service	Introduction Customer Service	Praktikum 1 Introduction Customer Service	Ketepatan mengisi modul 1: Introduction Customer Service	5%
3	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan mengenai service culture	Service Culture: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definisi service culture</li> <li>2. Meningkatkan Strategi pelayanan</li> <li>3. Sistem ramah pelanggan</li> <li>4. 12 strategi pendukung</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian materi</li> <li>b. Contoh Kasus</li> <li>c. Diskusi interaktif</li> <li>d. <i>Students center learning</i></li> </ul>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	

		service culture 5. Keinginan pelanggan			
4	Mampu mengerjakan modul Praktikum 2: Service Culture	Service Culture	Praktikum 2 Service Culture	Ketepatan mengisi modul 2: Service Culture	
5	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan mengenai komunikasi verbal dan non verbal	<p>Komunikasi Verbal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pentingnya komunikasi efektif/positif</li> <li>2. Komunikasi dua arah</li> <li>3. Negatif Komunikasi</li> <li>4. Komunikasi efektif/positif</li> <li>5. Umpan balik</li> <li>6. Pelayanan tegas dan agresif</li> </ol> <p>Komunikasi Non Verbal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definisi komunikasi nonverbal</li> <li>2. Cakupan perilaku nonverbal</li> <li>3. Peranan gender dalam komunikasi nonverbal</li> <li>4. Pengaruh budaya terhadap komunikasi nonverbal</li> <li>5. Perilaku kontra produktif</li> <li>6. Strategi peningkatan komunikasi nonverbal</li> <li>7. Manfaat perilaku berfokus pada pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian materi</li> <li>b. Contoh Kasus</li> <li>c. Diskusi interaktif</li> <li>d. <i>Students center learning</i></li> </ol>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
6	Mampu mengerjakan modul Praktikum 3: Komunikasi Verbal dan non verbal	Komunikasi Verbal dan Non Verbal	Praktikum 3 Komunikasi Verbal dan Non Verbal	Ketepatan mengisi modul 3 : Komunikasi Verbal dan Non Verbal	
7	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan bagaimana mendengarkan pelanggan	<p>Bagaimana mendengarkan pelanggan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengapa mendengar itu penting</li> <li>2. Apakah mendengar itu?</li> <li>3. Karakteristik pendengar yang baik</li> <li>4. Penyebab terhambatnya proses mendengar</li> <li>5. Strategi peningkatan kemampuan mendengar</li> <li>6. Teknik pengumpulan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian materi</li> <li>b. Contoh Kasus</li> <li>c. Diskusi interaktif</li> <li>d. <i>Students center learning</i></li> </ol>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	

		informasi			
8	Mampu mengerjakan modul Praktikum 4: bagaimana mendengarkan pelanggan	bagaimana mendengarkan pelanggan	Praktikum 4 bagaimana mendengarkan pelanggan	Ketepatan mengisi modul 4 : bagaimana mendengarkan pelanggan	
9	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan customer service dan perilaku pelanggan	Customer service dan perilaku pelanggan  1. Apakah gaya perilaku? 2. Mengidentifikasi gaya perilaku 3. Berkomunikasi dengan orang dengan gaya komunikasi berbeda 4. Membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan 5. Persepsi	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
10	Mampu mengerjakan modul Praktikum 5: Customer service dan perilaku pelanggan	Customer service dan perilaku pelanggan	Praktikum 5 Customer service dan perilaku pelanggan	Ketepatan mengisi modul 5: Customer service dan perilaku pelanggan	
11	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan service breakdown & recovery	Service breakdown :  1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan yang cacat? 2. Peran gaya perilaku 3. Pelanggan yang sulit 4. Menangani emosi 5. Alasan pelanggan pindah ke perusahaan lain  Service recovery:  1. Bekerja dengan pelanggan internal 2. Strategi menanggapi ketidakpuasan pelanggan dan pemecahan masalah 3. Proses pemecahan masalah 4. Bekerja dengan pelanggan internal 5. Strategi menanggapi ketidakpuasan pelanggan dan pemecahan masalah 6. Proses pemecahan masalah	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	

		7. Implementasi strategi pemulihan layanan			
12	Mampu mengerjakan modul Praktikum 6: Service breakdown & recovery	Service breakdown	Praktikum 6 Service breakdown & recovery	Ketepatan mengisi modul 6: Service breakdown & recovery	
13	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan Customer Service in a diverse world	Customer Service in a diverse world: 1. Scope diversity 2. Nilai budaya 3. Quality service pada diverse grup 4. Positive global service	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
14	Mampu mengerjakan modul Praktikum 7: Customer Service in a diverse world	Customer Service in a diverse world	Praktikum 7 Customer Service in a diverse world	Ketepatan mengisi modul 7: Customer Service in a diverse world	
15	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan pemanfaatan teknologi dalam customer service	Pemanfaatan teknologi dalam customer service: 1. Peningkatan peranan teknologi dalam pelayanan pelanggan 2. The call center or help desk 3. Etika pemanfaatan teknologi 4. Pemanfaatan telepon dalam pelayanan pelanggan	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
16	Mampu mengerjakan modul Praktikum 8: Pemanfaatan teknologi dalam customer service	Pemanfaatan teknologi dalam customer service	Praktikum 8 Pemanfaatan teknologi dalam customer service	Ketepatan mengisi modul 8: Pemanfaatan teknologi dalam customer service	
17	Mampu mengetahui, memahami dan menjelaskan peningkatan loyalitas pelanggan	Peningkatan loyalitas pelanggan: 1. Peranan kepercayaan 2. Pentingnya manajemen hubungan pelanggan (CRM) 3. Karakteristik penyedia yang mempengaruhi loyalitas pelanggan 4. Bertanggung jawab terhadap hubungan dengan pelanggan	e. Penyampaian materi f. Contoh Kasus g. Diskusi interaktif h. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	

		5. Mengutamakan pelanggan 6. Meningkatkan kepuasan pelanggan 7. Peningkatan kualitas			
18	Mampu mengerjakan modul Praktikum 9: peningkatan loyalitas pelanggan	peningkatan loyalitas pelanggan	Praktikum 9 peningkatan loyalitas pelanggan	Ketepatan mengisi modul 9: peningkatan loyalitas pelanggan	
19	Review Assestment 1				
20	Assestment 1				
21	Mahasiswa mampu memahami tentang konsep <i>public relations</i> , citra perusahaan dan etika profesi <i>public relations</i>	a. Konsep <i>public relations</i> b. Citra perusahaan c. Etika profesi <i>public relations</i> d. Hubungan internal & eksternal perusahaan	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
22	Mampu mengerjakan modul Praktikum 10: konsep <i>public relations</i> , citra perusahaan, etika profesi <i>public relations</i> , Hubungan internal & eksternal perusahaan	konsep <i>public relations</i> , citra perusahaan, etika profesi <i>public relations</i> , Hubungan internal & eksternal perusahaan	Praktikum 10 konsep <i>public relations</i> , citra perusahaan, etika profesi <i>public relations</i> , Hubungan internal & eksternal perusahaan	Ketepatan mengisi modul 10: konsep <i>public relations</i> , citra perusahaan, etika profesi <i>public relations</i> , Hubungan internal & eksternal perusahaan	
23	Mahasiswa mampu memahami tentang Media Public Relation	Media Public Relation	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
24	Mampu mengerjakan modul Praktikum 11: Media Public Relation	Media Public Relation	Praktikum 11 Media Public Relation	Ketepatan mengisi modul 11: Media Public Relation	
25	Mahasiswa mampu memahami peran Public Relation dalam membangun Corporate Image	a. Konsep corporate image b. <i>Integrated marketing communication</i>	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
26	Mampu mengerjakan	peran Public Relation dalam membangun	Praktikum 12 peran Public Relation	Ketepatan mengisi modul 12: peran Public	



	modul Praktikum 12: peran Public Relation dalam membangun Corporate Image	Corporate Image	dalam membangun Corporate Image	Relation dalam membangun Corporate Image	
27	Mahasiswa mampu mendesain media <i>public relations</i> yang efektif	a. Press Release b. Counter Release	a. Penyampaian materi b. Contoh Kasus c. Diskusi interaktif d. <i>Students center learning</i>	Ketepatan menjawab dalam sesi penutup materi perkuliahan	
28	Mampu mengerjakan modul Praktikum 13: mendesain media <i>public relations</i> yang efektif	mendesain media <i>public relations</i> yang efektif	Praktikum 13 mendesain media <i>public relations</i> yang efektif	Ketepatan mengisi modul 13: mendesain media <i>public relations</i> yang efektif	
29	Review Assesment 2				
30	Assesment 2				

## Referensi :

### Buku:

1. Lucas, Robert W, *Customer Service: Skills for success*, 5<sup>th</sup> edition, McGraw Hill, 2012
2. Kaufman, Ron, *Up Your Service*, Ron Kaufman Pte Ltd, 2005
3. Harris, Elaine K, *Service Service: A Practical Approach*, Prentice Hall , New Jersey, 2003

### Buku Utama

Robert W., Lucas. (2005). *Customer Service: Building Successful Skills for Twenty-First Century*, McGraw Hill, New York.

Harris, Elaine K,. (2003) *Service Service: A Practical Approach*. Prentice Hall. New Jersey.

Black, Sam (2004). *Practical Public Relations*. New Delhi. Universal Book Stall

Center, Alen H dan Patrick C Jackson (2002). *Public Relations : Managerial Case Study and Problem*. New Delhi. Prentice Hall India

Jefkins, Frank (1988). *Essential of Public Relations*, Singapore : Heineman Publisher

### Buku Pendukung

Cole Robet S (1981). *The Pracrtical Public Relations*. Englewood, Cliffs. N.J. Prentice Hall

Dun S Watson (1986). *Public Relations, A Contemporary Approach* Homewood, Illonois Richard D Irwin

Johston, Jane Dan Clara Zawawi (2004). *Public Relations : Theory and Practice*. Sydney: Allen & Unwim

David W Guth dan Charles Marsh (2003). *Public Relations : A value-Driven Approach*. Boston : Allyn dan Bacon

Kasali, Rhenald (1994). *Manajemen Public Relation. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama

Grafiti

Elvinaro, Ardianto (2011). Handbook of Public Relations. Pengantar Komprehensif. Simbiosis Rekatama Media.

Anggoro, M Linggar (2000). Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia. Bumi Aksara)

Elvinaro, Ardianto (2010). Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitati dan Kualitatif. Simbiosis Rekatama Media.

NOMOR KOLOM	JUDUL KOLOM	PENJELASAN ISIAN
1	MINGGU KE	Menunjukkan kapan dan berapa lama suatu kegiatan dilaksanakan, bisa 1/2/3 mingguan (lihat pengertian 1 SKS)
2	KEMAMPUAN AKHIR YANG DIHARAPKAN	Rumusan kemampuan dibidang kognitif, psikomotorik, dan afektif diusahakan lengkap dan utuh (hard skills & soft skills). Merupakan tahapan kemampuan yang diharapkan dapat mencapai kompetensi mata kuliah ini diakhir semester.
3	BAHAN KAJIAN (Materi Ajar)	Bisa diisi pokok bahasan/sub pokok bahasan, atau topik bahasan. (dengan asumsi tersedia diktat/modul ajar untuk setiap pokok bahasan)
4	BENTUK PEMBELAJARAN	Bisa berupa : ceramah, diskusi, presentasi tugas, seminar, simulasi, responsi, praktikum, latihan, kuliah lapangan, praktek bengkel, survai lapangan, bermain peran, atau gabungan berbagai bentuk. Penetapan bentuk pembelajaran didasarkan pada keniscayaan bahwa kemampuan yang diharapkan diatas akan tercapai dengan bentuk/model pembelajaran yang dipilih
5	KRITERIA PENILAIAN (Indikator)	Berisi : indikator yang dapat menunjukkan pencapaian kemampuan yang dicanangkan, atau unsur kemampuan yang dinilai (bisa kualitatif misal ketepatan, juga bisa yang kuantitatif : banyaknya kutipan acuan/unsur yang dibahas, kebenaran hitungan).
6	BOBOT NILAI	Disesuaikan dengan waktu yang digunakan untuk membahas atau mengerjakan tugas, atau besarnya sumbangan suatu kemampuan terhadap pencapaian kompetensi mata kuliah ini.
7	REFERENSI	<p>Daftar referensi yang digunakan dapat dituliskan pada kolom yang disediakan.</p> <p><b>Jumlah Maksimal Referensi:</b>            Buku utama 2 textbook            Buku pendukung 2 textbook</p> <p><b>Textbook paling lama terbitan 5 tahun terakhir</b></p>



## DESKRIPSI TUGAS

<b>Mata Kuliah</b> :		<b>Kode Mata Kuliah</b> :
<b>Semester</b> :		<b>SKS</b> :
<b>Minggu ke -</b> :		<b>Tugas ke -</b> :
<b>1.</b>	<b>Tujuan Tugas</b>	:
<b>2.</b>	<b>Uraian Tugas</b>	:
	a. Objek garapan	:
	b. Yang harus dikerjakan dan batasan-batasan	:
	c. Metode/cara mengerjakan, acuan yang digunakan	:
	d. Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan/dikerjakan	:
<b>3.</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>	:



**BERITA ACARA TIM PENYUSUN  
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

<b>Mata Kuliah</b> : Customer Service dan Public Relation	<b>Kode Mata Kuliah</b> : DMH214
<b>Semester</b> : 4 (Empat)	<b>SKS</b> : 4 (Empat)

Pada hari \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_ telah dilakukan penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Deskripsi Tugas untuk mata kuliah \_\_\_\_\_

Dasar Pertimbangan penyusunan RPS adalah:

- 1) Pembaharuan Bahan Kajian dan Referensi Mata Kuliah
- 2) Pembaharuan Metode Ajar
- 3) Pedoman Kegiatan Pengajaran
- 4) Pedoman Penugasan dan Evaluasi Perkuliahan
- 5) Pedoman Pengajaran untuk memastikan tercapainya kompetensi akhir yang diharapkan

Bandung, .....2016

**Tim Penyusun :**

Nama Dosen	Jabatan	Tanda tangan
1) Donni Junipriansa	Koordinator	
2)	Anggota	
3)	Anggota	
4)	Anggota	
5)	Anggota	



**BERITA ACARA REVIEWER  
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

<b>Mata Kuliah</b> : Customer Service dan Public Relation	<b>Kode Mata Kuliah</b> : DMH214
<b>Semester</b> : 4 (Empat)	<b>SKS</b> : 4 (Empat)

Pada hari \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_ telah dilakukan penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Deskripsi Tugas untuk mata kuliah \_\_\_\_\_

Hasil Review RPS dan Deskripsi Tugas Sebagai Berikut:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

Saran Perbaikan :

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

Bandung, ..... 2015

Menyetujui Ketua Kelompok Keahlian

Reviewer I

Rahmat Hidayat, S.E., M.M.

Mengetahui Ka.Prodi Manajemen Pemasaran

Ganjar. M. Disastra, S.H., M.M.



**BERITA ACARA REVIEWER  
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

<b>Mata Kuliah</b> : Customer Service dan Public Relation	<b>Kode Mata Kuliah</b> : DMH214
<b>Semester</b> : 4 (Empat)	<b>SKS</b> : 4 (Empat)

Pada hari \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_ telah dilakukan penyusunan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan Deskripsi Tugas untuk mata kuliah \_\_\_\_\_

Hasil Review RPS dan Deskripsi Tugas Sebagai Berikut:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

Saran Perbaikan :

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

Bandung, ..... 2015

Menyetujui Ketua Kelompok Keahlian .....

Reviewer II

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mengetahui Ka.Prodi.....

\_\_\_\_\_