



**Universitas Negeri Surabaya
Fakultas Vokasi
Program Studi D4 Tata Boga**

Kode Dokumen

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)	SEMESTER	Tgl Penyusunan																																	
Psikologi Pelayanan	99999440602061		T=2 P=0 ECTS=3.18	4	21 April 2025																																	
OTORISASI	Pengembang RPS	Koordinator RMK	Koordinator Program Studi																																			
	Dr. Lilis Sulandari, S.Pt., M.P.																																			
Model Pembelajaran	Case Study																																					
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK																																					
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)																																					
	Matrik CPL - CPMK																																					
		CPMK																																				
	Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)																																					
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">CPMK</td> <td align="center" colspan="16">Minggu Ke</td> </tr> <tr> <td align="center">1</td> <td align="center">2</td> <td align="center">3</td> <td align="center">4</td> <td align="center">5</td> <td align="center">6</td> <td align="center">7</td> <td align="center">8</td> <td align="center">9</td> <td align="center">10</td> <td align="center">11</td> <td align="center">12</td> <td align="center">13</td> <td align="center">14</td> <td align="center">15</td> <td align="center">16</td> </tr> </table>					CPMK	Minggu Ke																1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
CPMK	Minggu Ke																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																						
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini memberikan pemahaman tentang pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi kerja di industri jasa pelayanan (hospitality) di horeka (hotel, restoran, kafe) terhadap tamu dan pelanggan, mempelajari cara menjadi pribadi yang disiplin dan memiliki attitude yang baik (kesabaran, keramahan, dan kesopanan) untuk kepuasan tamu dan pelanggan, meliputi konsep dasar perilaku dan dinamika kepribadian konsumen, motivasi dan kebutuhan, pengembangan minat, membangun hubungan yang efektif/ berkomunikasi dengan rapport , kepemimpinan situasional, dan penanganan konflik serta melaksanakan perubahan dalam rangka meningkatkan pelayanan organisasi/perusahaan khususnya secara profesional, pelayanan konsumen paripurna (customer service satisfaction , dan service quality)																																					
Pustaka	Utama :																																					
	<ol style="list-style-type: none"> Admin. 2009, Pelayanan Prima untuk Pelanggan. On-line: http://: Journalskripsi.com. diakses pada 13 Januari 2013 Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta: BPFE. Agus, Nawar. 2002. Psikologi Pelayanan. Bandung: Alfabeta Asep, Adya Barata .2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Koputindo Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi Ke-7. terj. Zoelkifli Kasip. Jakarta: PT. Indeks. Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramed Tan, Rio Budi Prasadja. 2009. Psikologi Pelayanan Jasa Hotel, Restoran, Dan Kafe (HoReKa). Jakarta: Penerbit Buku Erlangga Tjiptono, Fandi, 2008, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset 																																					
	Pendukung :																																					
Dosen Pengampu	Prof. Dr. Any Sutiadiningsih, M.Si.																																					
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuan Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)																															
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)																																	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)																															
1	Mampu memahami ini dari orientasi m.k. psikologi pelayanan, berikut tugas, kewajiban, dan sanksi atas pelanggaran.Mampu memahami konsep psikologi pelayanan, aktif berkomunikasi, menyimpulkan hasil eksplorasi materi	Mampu memahami ini dari orientasi m.k. psikologi pelayanan, berikut tugas, kewajiban, dan sanksi atas pelanggaran.Mampu menjelaskan konsep psikologi pelayanan dengan kata-kata sendiri, dan menuliskannya dalam buku kerjanya dan menambahkan hasil eksplorasi materi	Kriteria: Total nilai 100	Pembelajaran dengan google classroom, melalui video convernce 2 X 50			0%																															
2	Memahami konsep dasar psikologi pelayanan secara baik dan bertanggung jawab	Mampu mendeskripsikan pengertian psikologi pelayanan secara tepat dan bertanggung jawabMampu mengidentifikasi ruang lingkup psikologi pelayananMampu	Kriteria: Jawaban benar skala 0-100	Pembelajaran dengan Google Classroom. 2 X 50			0%																															

3	Memahami konsep tentang konsumen (tamu dan pelanggan) sebagai individu: Pengertian konsumen (tamu dan pelanggan)Menjelaskan makna konsumen (tamu dan pelanggan) bagi HorekaMenjelaskan hal-hal yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen (tamu dan pelanggan) HorekaMenjelaskan hubungan antara kebutuhan dan sasaran konsumen (tamu dan pelanggan)	Menjelaskan pengertian konsumen (tamu dan pelanggan)Menjelaskan makna konsumen (tamu dan pelanggan) bagi HorekaMenjelaskan hal-hal yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen (tamu dan pelanggan) HorekaMenjelaskan hubungan antara kebutuhan dan sasaran konsumen (tamu dan pelanggan)Menjelaskan	Kriteria: Sesuai kunci jawabanJawaban benar skala 0 - 100	Pembelajaran dengan media Google Classroom 2 X 50		0%
4	Memahami konsep konsumen sebagai individu (lanjutan)	Mampu menjelaskan tentang motivasi tamu dan pelanggan sebagai konsumenMampu menjelaskan kepribadian dan perilaku konsumenMampu menjelaskan persepsi konsumenMampu menguraikan , pembelajaran konsumenMampu menjelaskan pembentukan dan perubahan sikap konsumen, komunikasi dan perilaku konsume	Kriteria: Jawaban benar (0-100)	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
5	Mampu menjelaskan sifat dinamis motivasi tamu dan pelanggan	1.Mampu menjelaskan bahwa motivasi itu dinamis: kebutuhan tidak pernah terpuaskan, 2.kebutuhan baru akan muncul ketika kebutuhan lama terpenuhi, 3.kesuksesan dan kegagalan mempengaruhi sasaran, 4.sasaran pengganti 5.rasa frustrasi 6.pemicu berbagai motif	Kriteria: Jawaban benar. Skala penilaian 0-100	Pembelajaran dengan Google Classroom 2 X 50		0%
6	Mampu menjelaskan kepribadian dan perilaku konsumen	Menjelaskan pengertian kepribadian Menjelaskan tipe konsumen horeka dan kepribadiannyaMenjelaskan cara konsumen makan, minum, dan tidur di luar rumah	Kriteria: Sesuai jawaban benar, sakala penilaian 0-100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
7	Mampu menjelaskan Hubungan gaya hidup dengan perilaku konsumen	Menjelaskan pengertian gaya hidup Menjelaskan hubungan gaya hidup dengan perilaku konsumen	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
8	UTS	UTS	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	2 X 50		0%
9	Melanjutkan membahas Hubungan gaya hidup dengan perilaku konsumen	Menjelaskan hubungan gaya hidup dengan pemilihan hotel, restoran, café Menjelaskan hubungan gaya hidup dengan waktu luang dan uang	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
10	Mampu menjelaskan kepribadian pelayan	Menjelaskan kepribadian diri sebagai petugas pelayan Menjelaskan karekteristik kepribadian dalam pelayan Menjelaskan penampilan pelayan dalam kegiatan pelayanan Menjelaskan sikap positif etiqute dan komunikasi efektif dalam pelayanan	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
11	Mampu menjelaskan kepribadian pelayan	Menjelaskan kepribadian diri sebagai petugas pelayan Menjelaskan karekteristik kepribadian dalam pelayan Menjelaskan penampilan pelayan dalam kegiatan pelayanan Menjelaskan sikap positif etiqute dan komunikasi efektif dalam pelayanan	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
12	Mampu menjelaskan Karakter Pelanggan	Menjelaskan Pelaksanaan 8 dasar pelayanan Menjelaskan Jenis Jenis Pelanggan : Pelanggan yang pendiam Pelanggan tidak sabar Pelanggan yang banyak bicara	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%

13	Mampu menjelaskan karakter pelanggan	Menejelaskan Pelanggan yang banyak permintaan Menejelaskan Pelanggan peragu Menejelaskan Pelanggan yang senang membantah Menejelaskan Pelanggan yang lugu Menejelaskan Pelanggan yang siap mental Menejelaskan Pelanggan yang curiga Menejelaskan Pelanggan yang sombong Menejelaskan jenis jenis pelayanan yang tidak boleh diberikan kepada pelanggan Menejelaskan melayani pelanggan yang lebih dari satu di saat bersamaan Menghadapi pelayanan yang tertunda	Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
14	menghadapi keluhan pelanggan dan layanan prima		Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
15	Studi Kasus Pelayanan dan cara penyelesaiannya Strategi pelayanan dalam rangka mempertahankan bisnis di kala krisis		Kriteria: Sesuai jawaban benar, skala penilaian 0 -100	Pembelajaran dengan google classroom 2 X 50		0%
16						0%

Rekap Persentase Evaluasi : Case Study

No	Evaluasi	Persentase
		0%

Catatan

- Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi (CPL - Prodi)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan prodi yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
- 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, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
- 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.
- Sub-CPMK 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.
- 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.
- Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
- Bentuk penilaian:** tes dan non-tes.
- Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
- Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
- Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
- Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
- TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.