



**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER
JURUSAN S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN TEKNOLOGI BISNIS
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA**

MATA KULIAH	KODE	Rumpun MK	BOBOT (skls)	SEMESTER	Direvisi
MANAJEMEN OPERASI JASA		Ekonomi	T=3		20 Juni 2021
	Pengembang RP	Dosen PJMK		Ka PRODI	
	(Drs. Puspandam Katias, MM.) NPP. 16091081	(Drs. Puspandam Katias, MM.) NPP. 16091081		(Riyandri Sisiawan Putra, S.E., M.Si) NPP. 1306897	
Capaian Pembelajaran(CP)	Program Studi				

	<p>Sikap : D1 Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius D2 Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika D3 Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila D4 Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa D5 Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain D6 Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kedulian terhadap masyarakat dan lingkungan D7 Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara D8 Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik D9 Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri D10 Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan</p> <p>Pengetahuan: A1 Mahasiswa mampu mengidentifikasi teori-teori, konsep-konsep, dan praktik dasar manajemen pemasaran bisnis baik konvensional maupun digital A2 Mahasiswa mampu menggunakan alat-alat untuk praktik-praktik manajemen dan bisnis</p> <p>Mata Kuliah Setelah mengikuti perkuliahan mata kuliah ini, diharapkan mahasiswa mampu mengidentifikasi pengelolaan manajemen operasi jasa dalam berbagai bentuk keputusan operasi jasa.</p>
Diskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini dirancang untuk dapat memberikan fasilitas mahasiswa guna memperoleh pengetahuan dan wawasan tentang Manajemen Operasi Jasa. Mata kuliah ini menjelaskan tentang fungsi di dalam sebuah organisasi jasa yang berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.
Referensi	<p>Utama : Fitzsimmons, James A, Mona J., Sanjeev Bordoloi. (2014) <i>Service Management : Operations, Strategy, Information Technologys</i>. Eight Edition. Mc Graw-Hill.</p> <p>Pendukung : Haksever, Cengis., Barry Render., (2013) <i>Service Management an integrated approach to supply chain management and operations</i>. first Edition. Pearson Education.</p>
Media Pembelajaran	<p>Software : SLIDE POWER POINT & VIDEO YG RELEVAN</p> <p>Hardware : LCD, LAPTOP</p>
Team Teaching	1. Drs. Puspandam Katias, MM.

Matakuliah Syarat	Mata Kuliah Manajemen Operasi dan Rantai Pasok						
Deskripsi Bahan Kajian dan Topik Bahasan	<p>Bahan Kajian: Bahan kajian dalam mata kuliah ini adalah manajemen operasi jasa</p> <p>Topik Bahasan: Mata kuliah Manajemen Proyek memberikan pemahaman dan penjelasan kepada mahasiswa mengenai peranan industri jasa pada perekonomian, karakteristik jasa, strategi jasa dan mendesain bisnis jasa yang terkait dengan peran teknologi pada bisnis jasa, kualitas jasa, perbaikan proses serta penentulan lokasi bisnis jasa itu sendiri. Selain itu , perlu memahami dan menjelaskan bagaimana mengelola bisnis jasa yang terdiri dari pengelolaan kapasitas dan permintaan pasar, mengelola sistem antrian, keterkaitan supply chain jasa, globalisasi industri jasa dan pengelolaan proyek usaha jasa.</p>						
Assesment	$NA = \frac{\{(2 \times P) + (3 \times T) + (2 \times UTS) + (3 \times UAS)\}}{10}$ <p>NA = Nilai Akhir nilai P = Performance (Terdiri dari kehadiran, akhlak dan partisipasi kelas) T = Nilai tugas (individu dan kelompok) UTS =Ujian Tengah Semester UAS =Ujian Akhir Semester</p>						
Minggu ke	Kemampuan Akhir yang diinginkan setiap tahapan belajar (CPK)	Bahan Kajian (Materi ajar)	Bentuk Pembelajaran (Metode)	Assessment			Dosen Pengampu
				Indikator	Bentuk	Bobot Penilaian	
1	Mahasiswa mampu menganalisis The Role of Services in an Economy	<ul style="list-style-type: none"> -Penjelasan kontrak kuliah, aturan perkuliahan, tugas dan pembentukan kelompok -Facilitating Role of Services in an Economy -Stages of Economic Development -Nature of the Service Sector -Sources of Service Sector Growth -Service Benchmark 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuliah pengantar 2. Brainstorming 3. Discussion 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1.Ketepatan menganalisis The Role of Services in an Economy 1.2.Ketepatan mengerjakan diskusi topik atau latihan interaktif 1..3.Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi The Role of Services in an Economy 	presentasi	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa

				dan hasil diskusi topic atau latihan interaktif			
II	Mampu Menganalisis The Nature of Services	<ul style="list-style-type: none"> - Distinctive Characteristics of Service Operations - The Service Package - Grouping Services by Delivery Process - Classifying Services for Strategic Insights <p>Case 2.1: Village Volvo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis The Nature of Services 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Village Volvo 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi The Nature of Services dan analisis kasus Village Volvo 	Makalah dan presentasi kelompok Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
III	Mampu Menganalisis Service Strategy	<ul style="list-style-type: none"> - The Strategic Service Vision -Competitive Service Strategies - Strategic Analysis - The Competitive Role of Information in Services - Stages in Service Firm Competitiveness <p>Case 3.2: The Alamo Drafthouse</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis Service Strategy 1.2. Ketepatan menganalisis kasus The Alamo Drafthouse 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Service Strategy dan analisis kasus The Alamo Drafthouse 	Makalah dan presentasi kelompok Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
IV	Mampu Menganalisis New Service Development	<ul style="list-style-type: none"> -Innovation in Services -New Service Development - Service Design Elements - Strategic Positioning through Process Structure - Service Blueprinting -Generic Approaches to Service System Design <p>Case 4.1: 100 Yen Sushi House</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis New Service Development 1.2. Ketepatan menganalisis kasus 100 Yen Sushi House 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi New Service Development dan analisis kasus 100 Yen Sushi House 	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa

V	Mampu Menganalisis Technology in Service	<ul style="list-style-type: none"> - Technology in the Service Encounter - The Emergence of Self-Service - Automation in Services - The Internet as a Service Enabler - E-Business Models - Technological Innovation in Services <p>Case 5.1: Amazon.com</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<p>1.1. Ketepatan menganalisis Technology in Services</p> <p>1.2. Ketepatan menganalisis kasus Amazon.com</p> <p>1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Technology in Services dan analisis kasus Amazon.com</p>	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
VI	Mampu Menganalisis Service Quality	<ul style="list-style-type: none"> - Defining Service Quality - Measuring Service Quality - Quality Service by Design - Achieving Service Quality - Service Recovery - Stages in Quality Development <p>Case 6.2: The Complaint Letter</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<p>1.1. Ketepatan menganalisis Service Quality</p> <p>1.2. Ketepatan menganalisis kasus The Complaint Letter</p> <p>1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Service Quality dan analisis kasus The Complaint Letter</p>	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
VII	Mampu Menganalisis Supporting Facility and Process Flows	<ul style="list-style-type: none"> - Environmental Psychology and Orientation - Servicescapes - Facility Design - Process Analysis - Facility Layout <p>Case 7.3: Esquire Department Store</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<p>1.1. Ketepatan menganalisis Supporting Facility and Process Flows</p> <p>1.2. Ketepatan menganalisis kasus Esquire Department Store</p> <p>1.3. Kerapian dan Kejelasan melakukan presentasi materi Supporting Facility and Process Flows dan analisis kasus Esquire Department Store</p>	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa

UTS							
VIII	Mampu Menganalisis Proses Improvement	<ul style="list-style-type: none"> - Quality and Productivity Improvement Process - Quality Tools for Analysis and Problem Solving - Benchmarking - Improvement Programs Case 8.1: Senora County Sheriff	1. Brainstorming 2. Discussion	1.1. Ketepatan menganalisis Process Improvement 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Senora County Sheriff 1.3. Kerapian dan ejelasan melakukan presentasi materi Process Improvement dan analisis kasus Senora County Sheriff	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
IX	Mampu Menganalisis The Service Encounter dan Service Facility Location	<ul style="list-style-type: none"> - The Service Encounter Triad - The Service Organization - Strategic Location Considerations - Facility Location Techniques Case 9.1: Amy's Ice Cream	1. Brainstorming 2. Discussion	1.1. Ketepatan menganalisis The Service Encounter dan Service Facility Location 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Amy's Ice Cream 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi The Service Encounter dan Service Facility Location dan analisis kasus	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
X	Mampu Menganalisis Managing Capacity and Demand	<ul style="list-style-type: none"> - Generic Strategies of Level Capacity or Chase Demand - Strategies for Managing Demand - Strategies for Managing Capacity Case 11.2: Gateway International Airport	1. Brainstorming 2. Discussion	1.1. Ketepatan menganalisis Managing Capacity and Demand 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Gateway International Airport 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Managing Capacity and	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa

				Demand dan analisis kasus Gateway International			
XI	Mampu Menganalisis Managing Waiting Lines	<ul style="list-style-type: none"> - The Economics of Waiting - Queuing Systems - The Psychology of Waiting - Principles of Waiting Line Management - Essential Features of Queuing Systems Case 12.1: Thrifty Car Rental 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis Managing Waiting Lines 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Thrifty Car Rental 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Managing Waiting Lines dan analisis kasus Thrifty Car Rental 	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
XII	Mampu Menganalisis Service Supply Relationships	<ul style="list-style-type: none"> - Supply Chain Management - Service Supply Relationships - Managing Service Relationships - Professional Service Firms - Outsourcing Services Case 13.3: Mortgage Service Game 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis Service Supply Relationships 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Mortgage Service Game 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Service Supply Relationships dan analisis kasus Mortgage Service Game 	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa
XIII	Mampu Menganalisis Globalization of Services	<ul style="list-style-type: none"> - Domestic Growth and Expansion Strategies - Franchising - Globalization of Services - Global Service Strategies Case 14.1: Goodwill Industries International, Inc. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis Globalization of Services 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Goodwill Industries International, Inc. 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi 	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa

				Globalization of Services dan analisis kasus Goodwill Industries International, Inc.			
XIV	Mampu Menganalisis Managing Service Projects	<ul style="list-style-type: none"> - The Nature of Project Management - Techniques for Project Management - Resource Constraints - Activity Crashing - Incorporating Uncertainty in Activity Times - Problems with Implementing Critical Path Analysis - Monitoring Projects <p>Case 15.2: Whittier County Hospital</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Discussion 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Ketepatan menganalisis Managing Service Projects 1.2. Ketepatan menganalisis kasus Whittier County Hospital 1.3. Kerapian dan kejelasan melakukan presentasi materi Managing Service Projects dan analisis kasus Whittier County Hospital 	Makalah dan presentasi kelompok, Sikap	10%	Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa Unusa

UAS

Surabaya, 20 Juni 2021

Dosen Pengampu	Ketua Program Studi
Tim Dosen Manajemen Operasi Jasa	<p>(Riyawati Sisiawan Putra, S.E., M.S.M.)</p> <p>NPP. 1306897</p>

