



**UNIVERSITAS RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Kode Dokumen

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)		SEMESTER	Tgl Penyusunan
Manajemen Operasional Jasa	MNJ 6356	Kekhasan Program Studi	T=2	P=1	Genap	30 November 2023
<b>OTORISASI</b>	<b>Pengembang RPS</b>		<b>Koordinator RMK</b>		<b>Ketua PRODI</b>	
	1. Rio Jonnes Martahan Marpaung, S.E., M.M		Rio Jonnes Martahan Marpaung, S.E., M.M		Sri Restuti, SE.,MM	
<b>Capaian Pembelajaran (CP)</b>	<b>CPL-PRODI yang dibebankan pada MK</b>					
	CPL-3	Mahasiswa mampu menunjukkan pemikiran logis, kritis, kreatif, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan dan implementasi ilmu pengetahuan melalui pembelajaran sepanjang hayat dan penggunaan teknologi yang memperhatikan nilai humaniora sesuai bidang keahliannya				
	CPL-4	Mahasiswa mampu menunjukkan sikap kepemimpinan dengan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur melalui pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, sosial dan lingkungan yang komprehensif				
	CPL-6	Mahasiswa mampu melaksanakan fungsi manajerial dan operasional dengan bekerjasama dalam tim di berbagai jenis organisasi melalui tindakan solutif yang tepat				
	<b>Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)</b>					

CPMK-1	Mahasiswa mampu memperjelas konsep manajemen operasional dalam sektor jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas dan studi kasus terkait dengan baik
CPMK 2	Mahasiswa mampu memperjelas konsep melayani orang-orang dalam sektor operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas dan studi kasus terkait dengan baik
CPMK 3	Mahasiswa mampu menilai konsep pemberian layanan di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas dan studi kasus terkait dengan baik
CPMK 4	Mahasiswa mampu memperjelas konsep peningkatan operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas dan studi kasus terkait dengan baik
<b>Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)</b>	
Sub-CPMK 1	Mahasiswa mampu menelaah pengenalan manajemen operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 2	Mahasiswa mampu membandingkan jenis-jenis utama organisasi jasa di tengah pentingnya operasional jasa di sebagian besar sektor ekonomi melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 3	Mahasiswa mampu merancang strategi operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 4	Mahasiswa mampu menyusun konsep layanan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 5	Mahasiswa mampu menyimpulkan cara mempertahankan hubungan dengan pelanggan melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 6	Mahasiswa mampu memerinci faktor-faktor yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan di dalam manajemen operasional jasa
Sub-CPMK 7	Mahasiswa mampu merancang pengalaman pelanggan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 8	Mahasiswa mampu menyimpulkan siapa saja orang-orang yang terlibat dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 9	Mahasiswa mampu memperjelas budaya pelayanan di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 10	Mahasiswa mampu memerinci jaringan pasokan di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 11	Mahasiswa mampu merancang proses layanan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik
Sub-CPMK 12	Mahasiswa mampu memerinci pengelolaan kinerja layanan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik

	Sub-CPMK 13	Mahasiswa mampu memperjelas pengelolaan sumber daya dan kapasitas di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik													
	Sub-CPMK 14	Mahasiswa mampu menyimpulkan proses inovasi layanan dalam manajemen operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik													
	Sub-CPMK 15	Mahasiswa mampu memperjelas langkah-langkah peningkatan operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik													
<b>Korelasi CPL terhadap Sub-CPMK</b>															
		Sub-CPMK 1	Sub-CPMK 2	Sub-CPM K 3	Sub-CPMK 4	Sub-CPMK 5	Sub-CPM K 6	Sub-CPM K 7	Sub-CPM K 8	Sub-CPM K 9	Sub-CPM K 10	Sub-CPM K 11	Sub-CPMK 12	Sub-CPMK 13	Sub-CPM K 14
	CPL 3	✓	✓			✓	✓		✓			✓			✓
	CPL 4									✓			✓	✓	✓
	CPL 6			✓	✓			✓			✓				
<b>Deskripsi Singkat MK</b>	Bagian khusus dari ilmu Manajemen Operasional yang membahas mengenai penerapan manajemen operasi pada perusahaan jasa. Manajemen Operasional Jasa membahas mengenai materi manajemen operasi jasa dalam perusahaan. Pembahasan ditekankan pada dasar-dasar manajemen operasi jasa, penerapan dan teknik-teknik operasi jasa. Pembahasan diawali dengan pengertian manajemen operasi jasa untuk memberikan dasar pengetahuan mengenai operasi jasa bagi mahasiswa. Pembahasan dilanjutkan dengan materi mengenai desain sistem operasi jasa, strategi operasi jasa, dan pengukuran kinerja. Pembahasan berikutnya adalah pembahasan mengenai teknik-teknik dalam manajemen operasi jasa yang meliputi penentuan lokasi fasilitas, penentuan tata letak, dan teori antrian. Pada bagian akhir dibahas mengenai perencanaan sumber daya dan manajemen sumber daya dalam operasi jasa mengingat jasa memiliki karakteristik tertentu sehingga memerlukan pengelolaan yang baik.														
<b>Bahan Kajian: Materi Pembelajaran</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan manajemen operasional jasa</li> <li>2. Organisasi jasa</li> <li>3. Strategi operasional jasa</li> <li>4. Konsep layanan operasional jasa</li> <li>5. Mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan</li> <li>6. Faktor Peningkatan Kualitas Layanan</li> <li>7. Pengalaman pelanggan dalam operasional jasa</li> <li>8. Human Resource dalam operasional jasa</li> <li>9. Budaya pelayanan dalam operasional jasa</li> <li>10. Jaringan rantai pasokan dalam operasional jasa</li> <li>11. Proses layanan dalam operasional jasa</li> <li>12. Pengelolaan kinerja layanan dalam operasional jasa</li> </ol>														

	13. Pengelolaan sumber daya dan kapasitas dalam operasional jasa 14. Proses inovasi layanan dalam operasional jasa 15. Langkah-langkah peningkatan operasional jasa						
<b>Pustaka</b>	<b>Utama</b>						
	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson.						
	<b>Pendukung</b>						
		1. Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. (2001). Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co. 2. Gaspersz, V. (1997). Manajemen Kualitas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.					
<b>Dosen Pengampu</b>		1. Rio Jonnes Martahan Marpaung, S.E., M.M					
<b>Matakuliah syarat</b>		Manajemen Operasional Lanjutan					
Minggu Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa,		Materi Pembelajaran	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Teknik	Luring ( <i>offline</i> )	Daring ( <i>online</i> )		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Mahasiswa mampu menelaah pengenalan manajemen operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam menelaah pengenalan mata kuliah manajemen operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i>  - Diskusi (150 menit)		a. Kontrak perkuliahan b. RPS dan Teknik Penilaian <b>Pengenalan manajemen operasional jasa:</b> a. Apa yang dimaksud dengan 'jasa'? b. Apa yang dimaksud dengan manajemen operasional jasa? c. Apa saja yang menjadi tanggung jawab manajer operasional jasa? d. Mengapa manajemen operasional jasa penting?	

						e. Tantangan untuk manajemen operasional jasa	
2	Mahasiswa mampu membandingkan jenis-jenis utama organisasi jasa di tengah pentingnya operasional jasa di sebagian besar sektor ekonomi melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan membandingkan jenis-jenis utama organisasi jasa di tengah pentingnya operasional jasa di sebagian besar sektor ekonomi	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  (150 menit)		<b>Dunia jasa dan pelayanan:</b> a. Layanan ada di mana-mana b. Layanan adalah apa yang kita lakukan dan konsumsi c. Layanan adalah cara masa depan	
3	Mahasiswa mampu merancang strategi operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam merancang strategi operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  (150 menit)		<b>Strategi pelayanan:</b> a. Apa yang dimaksud dengan strategi layanan? b. Mengapa penting untuk memiliki strategi layanan? c. Proses perumusan strategi layanan d. Bagaimana layanan dapat memberikan keunggulan kompetitif? e. Bagaimana tujuan kinerja layanan dapat dikonversi menjadi prioritas operasi? f. prioritas operasi? g. Bagaimana sebuah strategi dapat dipertahankan?	
4	Mahasiswa mampu menyusun konsep layanan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi	a. Ketepatan dalam menyusun konsep layanan	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi		<b>Konsep layanan:</b> a. Apa yang dimaksud dengan konsep layanan? b. Bagaimana struktur konsep layanan?	

	kelompok tentang kasus terkait dengan baik	operasional jasa		(150 menit)		c. Bagaimana manajer dapat menggunakan konsep layanan	
5	Mahasiswa mampu menyimpulkan cara mempertahankan hubungan dengan pelanggan melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam menyimpulkan cara mempertahankan hubungan dengan pelanggan	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  (150 menit)		<b>Hubungan dengan pelanggan:</b> a. Pelanggan - siapakah mereka? b. Apa saja manfaat dari mempertahankan pelanggan yang baik? c. Bagaimana manajer dapat mengembangkan hubungan pelanggan yang baik (layanan B2C)? d. Bagaimana manajer dapat mengembangkan hubungan bisnis yang baik (layanan B2B)?	
6	Mahasiswa mampu memerinci faktor-faktor yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan di dalam manajemen operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam memerinci faktor-faktor yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan di dalam manajemen operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  - (150 menit)		<b>Kualitas layanan:</b> a. Apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan? b. Apa yang mempengaruhi harapan dan persepsi? c. Bagaimana ekspektasi dan persepsi dapat 'dikelola'? d. Bagaimana kualitas layanan dapat dioperasionalkan? e. Bagaimana para manajer dapat	

						mengetahui ekspektasi pelanggan? f. Bagaimana sebuah layanan dapat ditentukan?	
7	Mahasiswa mampu merancang pengalaman pelanggan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam merancang pengalaman pelanggan dalam operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi - - (150 menit)		<b>Merancang pengalaman pelanggan:</b> a. Apa yang dimaksud dengan 'pengalaman pelanggan'? b. Lanskap layanan - pengaruhnya terhadap pengalaman pelanggan c. Merancang perjalanan pelanggan d. Mengelola keseluruhan rantai proses e. Apa peran teknologi dalam membentuk pengalaman pelanggan?	
8	<b>Ujian Tengah Semester (UTS)</b>						
9	Mahasiswa mampu menyimpulkan siapa saja orang-orang yang terlibat dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam menyimpulkan siapa saja orang-orang yang terlibat dalam operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  (150 menit)		<b>Orang-orang dalam operasional jasa:</b> a. Mengapa penyampaian layanan merupakan tugas yang penuh tekanan? b. Bagaimana organisasi dapat mengelola staf layanan? c. Apa tingkat keleluasaan karyawan yang tepat?	

						d. Bagaimana pelanggan dapat 'dikelola'?	
10	Mahasiswa mampu memperjelas budaya pelayanan di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam memperjelas budaya pelayanan di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  (150 menit)		<b>Budaya dalam operasional jasa:</b> a. Apa yang dimaksud dengan budaya organisasi? b. Apa yang dimaksud dengan budaya layanan? c. Kerangka kerja, tipologi, dan taksonomi budaya d. Bagaimana budaya nasional bervariasi? e. Dapatkah budaya dikelola?	
11	Mahasiswa mampu memerinci jaringan pasokan di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan di dalam memerinci jaringan pasokan di dalam operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi  (150 menit)		<b>Jaringan pasokan layanan:</b> a. Bagaimana jaringan pasokan layanan dapat dijelaskan? b. Bagaimana jaringan pasokan dapat dikonfigurasi? c. Mengelola jaringan pasokan secara berkelanjutan	
12	Mahasiswa mampu merancang proses layanan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi	a. Ketepatan dalam merancang proses layanan pada	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	- <i>Student center learning</i> - <i>Case-based learning</i> - Diskusi		<b>Merancang proses layanan dalam operasional jasa:</b> a. Apa yang dimaksud dengan desain proses layanan?	

	kelompok tentang kasus terkait dengan baik	operasional jasa		- Praktikum (150 menit)		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Apa saja jenis-jenis utama dari proses layanan?</li> <li>c. Bagaimana para manajer dapat 'merekayasa' proses layanan?</li> <li>d. Memposisikan ulang proses layanan</li> <li>e. Teknologi dalam desain proses layanan Etika</li> </ul>	
13	Mahasiswa mampu memerinci pengelolaan kinerja layanan dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan memerinci pengelolaan kinerja layanan dalam operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Student center learning</i></li> <li>- <i>Case-based learning</i></li> <li>- Diskusi</li> <li>- Praktikum</li> </ul> (150 menit)		<b>Mengelola kinerja operasional jasa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apa yang dimaksud dengan 'manajemen kinerja'?</li> <li>b. Menetapkan visi, misi dan tujuan strategis</li> <li>c. Apa yang dimaksud dengan 'kinerja' dalam operasi layanan?</li> <li>d. Pengukuran kinerja</li> <li>e. Pelaporan kinerja</li> <li>f. Menetapkan target kinerja</li> <li>g. Mencapai konsistensi</li> <li>h. Kinerja dan pengendalian</li> </ul>	
14	Mahasiswa mampu memperjelas pengelolaan sumber daya dan kapasitas di dalam operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi	a. Ketepatan memperjelas pengelolaan sumber daya dan kapasitas di dalam	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Student center learning</i></li> <li>- <i>Case-based learning</i></li> <li>- Diskusi</li> </ul>		<b>Sumber daya dan kapasitas operasional jasa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Apa yang dimaksud dengan manajemen</li> </ul>	

	kelompok tentang kasus terkait dengan baik	operasional jasa		- (150 menit)		<p>sumber daya dan kapasitas?</p> <p>b. Manajemen sumber daya dan kapasitas jangka panjang</p> <p>c. Manajemen sumber daya dan kapasitas jangka menengah</p> <p>d. Manajemen sumber daya dan kapasitas jangka pendek</p> <p>e. Bagaimana layanan mengelola kemacetan dan antrian?</p> <p>f. Apa yang terjadi jika manajer tidak dapat mengatasi permintaan?</p> <p>g. Bagaimana organisasi dapat meningkatkan pemanfaatan kapasitas mereka?</p>	
15	Mahasiswa mampu menyimpulkan proses inovasi layanan dalam manajemen operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	a. Ketepatan dalam menyimpulkan proses inovasi layanan dalam manajemen operasional jasa	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Student center learning</i></li> <li>- <i>Case-based learning</i></li> <li>- Diskusi</li> </ul> <p>- (150 menit)</p>		<p><b>Inovasi layanan:</b>          Apa itu inovasi?          Apa yang berbeda dari inovasi layanan?          Bagaimana proses inovasi layanan?          Sumber daya apa saja yang diperlukan untuk inovasi layanan?</p>	
16	Mahasiswa mampu memperjelas langkah-langkah peningkatan operasional jasa melalui serangkaian diskusi interaktif di kelas, studi	a. Ketepatan dalam memperjelas langkah-langkah	Kriteria: Kehadiran, Keaktifan, Sikap, Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Student center learning</i></li> <li>- <i>Case-based learning</i></li> <li>- Diskusi</li> </ul>		<p><b>Peningkatan layanan:</b>          a. Bagaimana 'nilai' dapat mendorong peningkatan?</p>	

	literatur, dan diskusi kelompok tentang kasus terkait dengan baik	peningkatan operasional jasa		- (150 menit)		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Haruskah peningkatan bertujuan untuk menjadi lebih baik atau berbeda? Bertahap atau radikal?</li> <li>c. Bagaimana meningkatkan operasional jasa berbeda?</li> <li>d. Apa saja pendekatan-pendekatan utama dalam peningkatan?</li> <li>e. Bagaimana para manajer dapat mempertahankan perbaikan yang berkelanjutan?</li> </ul>	
<b>17</b>	<b>Evaluasi Akhir Semester / Ujian Akhir Semester</b>						

#### Metode Assessment

Mata Kuliah	Jenis Kurikulum	Jenis Assessment	Metode Assessment
Manajemen Operasional Jasa	Advance	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnostik ( kehadiran, keaktifan, sikap)</li> <li>2. Formatif (Tugas per materi dan kuis)</li> <li>3. Sumatif (UTS &amp;UAS)</li> </ul>	Independent Studi <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Presentasi</li> <li>2. Tes tertulis</li> <li>3. Laporan Studi Kasus</li> </ul>

## INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN

Bobot Penilaian Setiap Bentuk Asesmen

- Kinerja Individu / Presentasi: 20 %
- Kinerja Tim / Tugas Besar: 20%
- UTS: 20 %
- Tugas : 15%
- UAS: 25%

### Skenario Kasus

No	Pertemuan /BAB/Chapter	Kasus	Textbook	Halaman
1	Pertemuan 1 Chapter 1	Grup Maskapai Penerbangan Eropa	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson.	32
2	Pertemuan 2 Chapter 2	Servitisation di Sterksteen	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson.	58
3	Pertemuan 3 Chapter 3	Klub Malam Corks- sukses dalam semalam	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson.	91
4	Pertemuan 4 Chapter 4	Mencoba konsep baru di Capes & Latimer	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	116
5	Pertemuan 5 Chapter 5	Layanan Dunia Maya P-Mecxx (P-Mecxx)	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	158
6	Pertemuan 6 Chapter 6	Unit Skrining Payudara Bagian Utara	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	194

7	Pertemuan 7 Chapter 7	Pengalaman pelanggan Elena	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	226
8	Pertemuan 9 Chapter 8	Superstore plc	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	264
9	Pertemuan 10 Chapter 9	Modularitas, AI, dan perubahan budaya di Dexan Consulting	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	294
10	Pertemuan 11 Chapter 10	Holmart dan Wersa - kemitraan limbah makanan	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5th ed.). Harlow: Pearson	330
11	Pertemuan 12 Chapter 11	Layanan estimasi pusat PDB	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5 <sup>th</sup> ed.). Harlow: Pearson	372
12	Pertemuan 13 Chapter 12	Chilli Airways	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5 <sup>th</sup> ed.). Harlow: Pearson	414
13	Pertemuan 14 Chapter 13	Desa Wisata Treegroove	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5 <sup>th</sup> ed.). Harlow: Pearson	456
14	Pertemuan 15 Chapter 14	Mengembangkan Rumah Kerja Kabupaten	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5 <sup>th</sup> ed.). Harlow: Pearson	495
15	Pertemuan 16 Chapter 15	Fermat Numérique	1. Johnston, R., Shulver, M., Slack, N., & Clark, G. (2021). Service operations management (5 <sup>th</sup> ed.). Harlow: Pearson	535

## Rubrik Penilaian

Rubrik Penilaian Presentasi					
Nomor Kelompok:					
Nama/NIM Anggota:					
1					
2					
3					
4					
Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (SUB-CPMK) yang diases:					
Mata Kuliah :					
Kode Mata Kuliah:					
CP-MK	Kriteria	(45-49)	(50-59)	(60-74)	(75-100)
		<i>Inferior</i>	<i>Average</i>	<i>Good</i>	<i>Excellent</i>
	<i>Sistematika makalah</i>	Laporan disusun dengan sistematika penulisan yang salah	Laporan disusun dengan sistematika penulisan yang benar tetapi tidak lengkap	Laporan disusun dengan sistematika penulisan yang benar dan lengkap	Laporan disusun dengan sistematika yang benar dan lengkap ditambah dengan informasi pendukung yang sesuai
	<i>Kejelasan dan keruntutan makalah</i>	Laporan tidak jelas, tidak sesuai dengan keruntutan penulisan	Laporan kurang jelas, kurang sesuai dengan keruntutan penulisan	laporan jelas, tetapi penulisan kurang runtut	laporan jelas, dapat dipahami, ditulis secara runtut

	<i>Kelengkapan isi makalah terkait analisis dan solusi pembahasan kasus</i>	Laporan tidak lengkap menyampaikan analisis dan solusi pembahasan kasus	Laporan dengan lengkap menyampaikan analisis dan solusi pembahasan kasus tetapi disajikan tidak sistematis	Laporan dengan lengkap menyampaikan analisis dan solusi pembahasan kasus serta disajikan secara sistematis	Laporan dengan lengkap menyampaikan analisis dan solusi pembahasan kasus, disajikan secara dan ditambah informasi pendukung
	<i>Susunan dan kelengkapan materi presentasi</i>	Materi presentasi tidak lengkap dan tidak disusun secara urut ataupun logis	Sebagian besar materi presentasi lengkap dan disusun secara terurut, namun kurang logis	Sebagian besar materi presentasi lengkap dan disusun secara terurut dan logis	Materi presentasi lengkap dan disusun secara terurut dan logis
	<i>Penyajian materi yang disampaikan</i>	Materi tidak lengkap dan disajikan tidak relevan	Materi yang disampaikan lengkap dan relevan tetapi disajikan dengan tidak menarik	Materi yang disampaikan lengkap dan relevan serta disajikan dengan menarik	Materi yang disampaikan lengkap dan relevan serta disajikan dengan menarik dan sistematis
	<i>Penguasaan materi presentasi</i>	Presenter tidak/ sebagian besar tidak menguasai materi presentasi yang disampaikan	Presenter menguasai sebagian materi presentasi yang disampaikan	Presenter menguasai materi presentasi yang disampaikan	Presenter menguasai materi presentasi yang disampaikan dan mampu mengaitkan dengan informasi yang relevan
	<i>Kemampuan menjawab pertanyaan</i>	Presenter tidak mampu menjawab pertanyaan audiens	Presenter menjawab pertanyaan audiens dengan kurang baik	Presenter mampu menjawab pertanyaan audiens dengan baik	Presenter mampu menjawab pertanyaan audiens dengan sangat baik

	<i>Kemampuan presentasi</i>	Presentasi disampaikan dengan tidak/ kurang menarik	Presentasi disampaikan dengan cukup menarik	Presentasi disampaikan dengan menarik	Presentasi disampaikan dengan sangat menarik
	<i>Kecepatan dan kejelasan penyampaian materi</i>	Materi disampaikan dengan tempo cepat dan pengucapannya kurang jelas	Materi disampaikan dengan tempo cepat dengan pengucapannya yang jelas	Materi disampaikan dengan tempo tepat dan pengucapannya kurang jelas	Materi disampaikan dengan tempo tepat dengan pengucapannya yang jelas

**Rubrik Penilaian Kinerja Individu di dalam Tim**

Nomor Kelompok:

Nama/NIM Anggota:

1

2

3

4

Sub Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (Sub-CPMK) yang diases:

Mata Kuliah :

Kode Mata Kuliah:

Sub CP-MK	Kriteria	(45-49)	(50-59)	(60-74)	(75-100)
		<i>Inferior</i>	<i>average</i>	<i>Good</i>	<i>Excellent</i>
	<i>Menerima masukan, berbagi informasi, dan mendengarkan anggota tim lainnya (rekan sejawat)</i>	Anggota tim kurang mau menerima masukan, berbagi informasi dan mendengarkan anggota tim lainnya	Anggota tim mau sebagian menerima masukan, berbagi informasi dan mendengarkan anggota tim lainnya	Anggota tim dengan baik menerima masukan, berbagi informasi dan mendengarkan anggota tim lainnya	Anggota tim dengan sangat baik menerima masukan, berbagi informasi dan mendengarkan anggota tim lainnya
	<i>Penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal yang ditetapkan</i>	Anggota tim selalu terlambat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	Anggota tim sering terlambat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	Anggota tim jarang terlambat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	Anggota tim selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan
	<i>Partisipasi dalam pekerjaan dengan penuh tanggung jawab</i>	Anggota tim tidak berpartisipasi dalam pekerjaan	Anggota tim berpartisipasi dalam pekerjaan tetapi tidak dengan penuh tanggung jawab	Anggota tim berpartisipasi dalam pekerjaan dengan penuh tanggung jawab	Anggota tim berpartisipasi dalam pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan berdedikasi

	<i>Respon terhadap setiap anggota tim lainnya</i>	Anggota tim kurang merespon anggota tim lainnya dalam pekerjaan	Anggota tim cukup merespon anggota tim lainnya dalam pekerjaan	Anggota tim merespon dengan baik anggota tim lainnya dalam pekerjaan	Anggota tim merespon dengan sangat baik anggota tim lainnya dalam pekerjaan
	<i>Kehadiran Individu</i>	12 pertemuan	13 pertemuan	14 pertemuan	15-16 pertemuan