



SILABUS MATAKULIAH

Revisi : 4
 Tanggal Berlaku : 04 September 2015

A. Identitas

1. Nama Matakuliah : Manajemen Jasa
2. Program Studi : Teknik Industri
3. Fakultas : Teknik
4. Bobot sks : 2 SKS
5. Elemen Kompetensi : MKB
6. Jenis Kompetensi : Keahlian Berkarya
7. Alokasi waktu total : 14 x 100 Menit

B. Unsur-unsur silabus

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
Mahasiswa dapat menyebutkan tujuan, manfaat dan proses pembelajaran mata kuliah.	Mahasiswa dapat mengerti standar kompetensi, kontrak pembelajaran, prinsip dan prosedur pembelajaran, penjelasan penugasan, ujian dan penilaian	<ul style="list-style-type: none"> - Standar Kompetensi - Relevansi - Penjelasan Kontrak Pembelajaran - Prinsip, dan prosedur pembelajaran - Penjelasan Penugasan - Penjelasan Ujian dan penilaian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>). 2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil) 3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara 	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta menarik kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat menjelaskan Service Design	Mahasiswa mengerti tentang Quality Operating System and Service Life Cycle dan Competing Through Service Quality	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction - Quality Operating System and Service Life Cycle - Competing Through Service Quality 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>). 2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil) 3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara 	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta menarik kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat mengembangkan desain kualitas jasa.	Mahasiswa mengerti tentang Creating High Quality Service, Total Service Design, Statistical Analysis and Control, Root Cause Analysis dan Total Quality Management	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Creating High Quality Service</i> - <i>Total Service Design</i> - <i>Statistical Analysis and Control</i> - <i>Root Cause Analysis</i> - <i>Total Quality Management</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>). 2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil) 3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan 	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat menjelaskan <i>Customer Value Management</i> .	<i>Mahasiswa mengerti tentang Market-Perceived Quality Profile, Market-Perceived Price Profile, Customer Value Map, dan Customer Value Deployment</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Introduction</i> - <i>Market-Perceived Quality Profile</i> - <i>Market-Perceived Price Profile</i> - <i>Customer Value Map</i> - <i>Customer Value Deployment</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>). 2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil) 3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran 	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat mendefinisikan atribut-atribut dari desain	<i>Mahasiswa mengerti tentang QFD, Identifying Customer Needs, generating Design Characteristics, dan Determining Importance of Attributes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Introduction to Quality Function Deployment</i> - <i>Identifying Customer Needs</i> - <i>Generating Design Characteristics</i> - <i>Determining Importance of Attributes</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>). 2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil) 3. <i>Project based</i> 	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p><i>learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan)</p>			
Mahasiswa akan dapat menjelaskan proses <i>Setting Design Performance Standards</i> .	<i>Mahasiswa mengerti tentang Designs Performance Standards, Measuring the Desired Performance Levels, Customer and Technical Benchmarks, Setting design Performance Standards, dan Estimating the Performance/ Satisfaction Relationship.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Designs Performance Standards</i> - <i>Measuring the Desired Performance Levels</i> - <i>Customer and Technical Benchmarks</i> - <i>Setting design Performance Standards</i> - <i>Estimating the Performance/ Satisfaction Relationship.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>). 2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi) 	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat membuat dan mengevaluasi konsep desain.	Mahasiswa mengerti tentang Functional Analysis, Defining and Documenting Processes, Concept Generation, dan Evaluating and Selecting Concepts	<ul style="list-style-type: none"> - Functional Analysis - Defining and Documenting Processes - Concept Generation - Evaluating and Selecting Concepts 	<p>1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i></p>	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>(pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan)</p>			
Mahasiswa akan dapat mengimplementasikan design.	Mahasiswa dapat menjelaskan Design Implementation Plan, Service Contraction Plan, Testing Plan, Communication Plan, Rollout and Transition plans, dan Service Management Plan	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Design Implementation Plan</i> - <i>Service Contraction Plan</i> - <i>Testing Plan</i> - <i>Communication Plan</i> - <i>Rollout and Transition plans</i> - <i>Service Management Plan</i> 	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil) 3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur) 4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan)			
Mahasiswa akan dapat melakukan proses <i>Measuring Performance</i> minimal.	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang Performance Monitoring and Stabilization Procedure, Service performance metrics, Collecting the Right Data for Service	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Performance Monitoring and Stabilization Procedure</i> - <i>Service performance metrics</i> - <i>Collecting the Right Data for Service management</i> - <i>Data Analysis and Reporting</i> 	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
	management, Data Analysis and Reporting, serta Monitoring Service Performance	- <i>Monitoring Service Performance</i>	<p><i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengkomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat melakukan penilaian terhadap kepuasan konsumen.	Mahasiswa dapat meelaskan efek dari market and cutomer changes terhadap kepuasan, kepuasan pelanggan, ekspektasi, model	<p>- <i>Effect of Market and Customer Changes on Satisfactions</i></p> <p>- <i>Defining Customer Satisfaction</i></p> <p>- <i>Expectations</i></p> <p>- <i>Other models of Satisfaction</i></p>	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan –	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/Acuan	Evaluasi
	kepuasan.	- <i>Satisfaction and Value</i> - <i>Measuring Satisfaction.</i>	<p>pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa akan dapat merancang <i>A Service Quality Model</i> .	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang gap 1 sampai dengan gap 5	- <i>Gap 1</i> - <i>Gap 2</i> - <i>Gap 3</i> - <i>Gap 4</i> - <i>Gap 5</i>	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta menarik kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa dapat menjelaskan dan mengimplementasikan <i>Six Sigma in Service</i>	Mahasiswa dapat menjelaskan desain six sigma untuk jasa	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Overview of Six Sigma</i> - <i>Six Sigma for Service</i> - <i>Design for Six Sigma Phases for Service Product</i> 	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p>pertanyaan – pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa dapat menjelaskan <i>Value Engineering</i> .	Mahasiswa dapat menjelaskan tentang fase informasi, kreatif, evaluasi, perencanaan, pelaporan dan	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Information Phase</i> - <i>Creative Phase</i> - <i>Evaluation Phase</i> - <i>Planning Phase</i> - <i>Reporting Phase</i> - <i>Implementation Phase</i> 	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan –	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
	implementasi.		<p>pertanyaan dalam <i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			
Mahasiswa dapat merancang dan mengimplementasikan teknik pengendalian kualitas untuk industri jasa dalam kasus nyata minimal 80% benar.	Mahasiswa dapat mempresentasikan tugas dan diskusi	Presentasi dan Diskusi Kelompok	1. <i>Discovery Learning</i> (pembelajaran melalui pencarian, pemahaman informasi serta menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam	100 Menit	1-6	UTS, UAS, QUIZ, Tugas, Presentasi



Kompetensi Dasar	Indikator	Materi Pokok	Strategi Pembelajaran	Alokasi Waktu	Referensi/ Acuan	Evaluasi
			<p><i>Study Guide</i> atau <i>Question List</i>).</p> <p>2. <i>Small group discussion</i> (pembelajaran melalui diskusi kelompok kecil)</p> <p>3. <i>Project based learning</i> (pembelajaran melalui pengerjaan suatu proyek secara terstruktur)</p> <p>4. Presentasi dan diskusi (pembelajaran melalui penyampaian gagasan dan argumen secara efektif dan efisien, mendengar, memahami dan menerima gagasan yang berbeda, serta penarikan kesimpulan akhir yang mengakomodasikan berbagai gagasan</p>			

Daftar Referensi

1. Ramaswamy, R., (1996). DESIGN AND MANAGEMENT OF SERVICE PROCESSES Keeping Customers for Life. Addisn Wesley Publishing Company, Inc. New York.
2. Zeithaml V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L, (1990). Delivering Quality Service. The Free Press, Collier Macmillan Publishers. London.
3. El-Haik, B., (2005). SERVICE DESIGN FOR SIX SIGMA A Road Map for Excellence. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
4. Yang, Kai. (2005). Design for Six Sigma for Service. McGraw-Hill, Inc. New York.
5. Gaspersz, V., (2007). LEAN SIX SIGMA for Manufacturing and Service Industries. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.



6. Internet

<p>Disiapkan oleh: Dosen Pengampu</p> <p>Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M</p>	<p>Diperiksa oleh: Program Studi</p> <p>Dr. Ir. Rudi Tjahyono, M.M</p>	<p>Disahkan oleh: Dekan</p> <p>Dr.Eng. Yuliman Purwanto, M.Eng</p>
---	--	--