

**SATUAN ACARA PERKULIAHAN**

**Kode Mata Kuliah BG 452**

**Nama Mata Kuliah Pelayanan Prima Pariwisata**

**Disusun oleh :**

**Dra. Sudewi Yogha, M.Si**

**JURUSAN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2007**

### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Konsep Pelayanan Prima Pariwisata

Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan bahasan pengertian konsep pelayanan prima pariwisata

Jumlah Pertemuan : 1X (satu kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
1	1. Mahasiswa dapat menjelaskan konsep bahasan pengertian istilah pelayanan prima pariwisata	1.1 Batasan pengertian konsep pelayanan prima pariwisata 1.2 Definisi istilah pelayanan prima pariwisata 1.3 Ruang lingkup pelayanan prima pariwisata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyimak kuliah dari dosen, tanya jawab dan mengerjakan tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencari beberapa batasan pengertian tentang pelayanan prima pariwisata dan ruang lingkungannya.</li> <li>• Evaluasi kuis lisan diakhir perkuliahan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LCD dan OHP</li> <li>• Laksana Trisantoro (2000) Pelayanan prima</li> </ul>

## SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Tujuan dan manfaat Pelayanan Prima Pariwisata

Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan tujuan dan manfaat pelayanan prima pariwisata

Jumlah Pertemuan : 1X (satu kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
2	<p>1. Mahasiswa dapat menjelaskan tujuan pelayanan prima pariwisata</p> <p>2. Mahasiswa dapat menjelaskan manfaat pelayanan prima pariwisata</p> <p>3. Mahasiswa dapat menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima pariwisata</p>	<p>1.1 Tujuan pelayanan prima</p> <p>1.2 Manfaat pelayanan prima</p> <p>3.a Prinsip-prinsip pelayanan prima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesederhanaan</li> <li>• Kejelasan</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Keluwesan</li> <li>• Keterbukaan</li> <li>• Efisien</li> <li>• Ekonomis</li> <li>• Ketepatan waktu</li> </ul> <p>3.b Komitmen pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyimak kuliah dari dosen, tanya jawab dan mengerjakan tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencari beberapa batasan pengertian tentang pelayanan prima pariwisata dan ruang lingkungannya.</li> <li>• Evaluasi kuis lisan diakhir perkuliahan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LCD dan OHP</li> <li>• Laksana Trisantoro (2000) Pelayanan prima</li> </ul>

## SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata  
 Topik Bahasan : Makna Pelayanan Prima Pariwisata  
 Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan makna pelayanan prima pariwisata  
 Jumlah Pertemuan : 2X (dua kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
3	1. Mahasiswa dapat menjelaskan pengertian dan makna pelayanan prima	1.1 Pengertian 1.2 Makna pelayanan prima 1.3 Subyek dan obyek pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyimak kuliah dari dosen, bertanya jawab dan mengerjakan tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat rangkuman dari materi esensi pelayanan prima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LCD dan OHP</li> <li>Sutopo (2003) Pelayanan prima</li> </ul>
4	2. Mahasiswa dapat menyelesaikan esensi pelayanan	2.1 Paradigma pelayanan prima 2.2 Pengukuran kinerja pelayanan prima 2.3 Referensi pelayanan prima		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi menilai hasil rangkuman</li> </ul>	

#### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Strategi Pelayanan Prima Pariwisata

Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan strategi pelayanan prima pariwisata dan standar pelayanan prima

Jumlah Pertemuan : 2X (satu kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
5	1. Mahasiswa dapat menjelaskan strategi pelayanan prima	1.1 Manajemen pelayanan pelanggan 1.2 Definisi mutu pelayanan 1.3 Perbaikan system dan prosedur pelayanan	Menyimak kuliah dari dosen, bertanya jawab dan mengerjakan tugas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Latihan Mengevaluasi konsepsi penyusunan standar pelayanan prima</li></ul>	Sampara Leman, 301 pengembangan pelayanan prima hal 54
6	2. Mahasiswa dapat menyelesaikan standar pelayanan prima	Konsepsi penyusunan standar pelayanan prima Prinsip pengembangan pelayanan prima Sasaran pelayanan yang "SMART"		<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluasi menilai hasil rangkuman</li><li>• Laporan analisis</li><li>• Kuis lisan diakhir perkuliahan</li></ul>	

#### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata  
 Topik Bahasan : Standar dan mutu pelayanan  
 Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan standar dan mutu pelayanan  
 Jumlah Pertemuan : 1X (satu kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
7	<p>1 Mahasiswa dapat menjelaskan pengertian mutu pelayanan prima dan perubahan paradigma pelayanan</p> <p>2 Mahasiswa dapat menjelaskan level harapan (tingkat) pelanggan</p>	<p>1.1 Pengertian mutu pelayanan prima</p> <p>1.2 Perubahan paradigma pelayanan</p> <p>1.3 Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan</p> <p>Harapan berbentuk asumsi “must have”</p> <p>Harapan berdasarkan kepuasan pelanggan</p> <p>Harapan pelanggan menuntut suatu ketenangan</p> <p>Harapan dimensi pelayanan prima</p>	Menyimak kuliah dari dosen, bertanya jawab dan mengerjakan tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisis harapan-harapan pelanggan berdasarkan level (tingkat) harapan</li> <li>• Evaluasi menilai hasil analisis harapan berdasarkan level/tingkat harapan</li> </ul>	Sutopo (2003, hal 23) pelayanan prima

### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Jenis dan Karakteristik Pelanggan

Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan jenis dan karakteristik pelanggan

Jumlah Pertemuan : 1X (satu kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
8	1. Mahasiswa dapat menjelaskan jenis pelanggan  2 Mahasiswa dapat menjelaskan karakteristik pelanggan	Jenis-jenis pelanggan : 1.1 Internal individu 1.2 Internal pemerintah  Karakteristik pelanggan : 1.1 Memusatkan perhatian pada pelanggan 1.2 Memberikan pelayanan yang efisien 1.3 Meningkatkan harga diri pelanggan 1.4 Membuka hubungan baik dengan pelanggan 1.5 Dapat menentukan keinginan pelanggan 1.6 Mengalihkan pelayanan ke orang	Menyimak kuliah dari dosen dan mengerjakan tugas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membuat rangkuman perkuliahan</li><li>• Evaluasi tes lisan diakhir perkuliahan</li><li>• Menilai laporan / rangkuman</li></ul>	H.A.W Wijaya 1988. Pengantar Ilmu Komunikasi

#### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Masyarakat Sebagai Pelanggan

Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan masyarakat pelanggan dalam pelayanan prima parawisata dan permasalahannya

Jumlah Pertemuan : 2 X (dua kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
9	1. Mahasiswa dapat menjelaskan konsep masyarakat sebagai pelanggan.	Masyarakat sebagai pelanggan a. Anatomi kemitraan b. Beberapa peringatan tentang kemitraan c. Apa yang membuat kemitraan d. Semangat kemitraan pelanggan	Menyimak kuliah dari dosen dan mengerjakan tugas.	Menganalisis permasalahan-permasalahan dalam pelayanan prima.	Devry. 1994. Good service is good business.
10	2. Mahasiswa dapat menjelaskan masalah-masalah pelayanan prima.	Masalah-masalah pelayanan prima.			

#### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata  
 Topik Bahasan : Sikap Dalam Pelayanan Prima  
 Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan sikap dalam pelayanan prima  
 Jumlah Pertemuan : 1 X (dua kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
11	<p>1. Mahasiswa dapat menjelaskan sikap dalam pelayanan prima.</p> <p>2. Mahasiswa dapat menjelaskan sikap saling menerima dan mendukung dalam pelayanan prima pariwisata.</p>	<p>1.1 Membangun sikap assertif dalam pelayanan</p> <p>1.2 Evaluasi orientasi pelayanan</p> <p>Menanggapi masalah orang lain            Beberapa defernatif dalam mendengarkan dan menanggapi            Merumuskan tanggapan penuh pemahaman secara tepat            Menerima diri dan orang lain</p>	Menyimak kuliah dari dosen dan mengerjakan tugas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat rangkuman tentang sikap dalam pelayanan prima</li> <li>• Evaluasi menilai laporan hasil rangkuman</li> </ul>	Sugiarto.1999. Psikologi pelayanan dalam industri jasa.

#### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Membangun Kepercayaan Diri  
 Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat menjelaskan Membangun Kepercayaan Diri  
 Jumlah Pertemuan : 1 X (dua kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
12	1. Mahasiswa dapat menjelaskan membangun kepercayaan diri.	Membangun Kepercayaan diri a. Arti dan unsur-unsur kepercayaan b. Membangun kepercayaan c. Mempercayai dan dipercayai	Menyimak kuliah dari dosen dan mengerjakan tugas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat analisis melalui observasi tentang pelayanan prima pariwisata ke lokasi pariwisata : Hotel, Restoran, Café, Tempat pariwisata.</li> </ul>	Gordon. 1984. Menjadi Orang Efektif

### SATUAN ACARA PERKULIAHAN

Kode dan Nama Mata Kuliah : BG 452/Pelayanan Prima Parawisata

Topik Bahasan : Presentasi tugas hasil observasi  
 Tujuan Pembelajaran Umum : Mahasiswa dapat mempresentasikan tugas hasil observasi  
 Jumlah Pertemuan : 2 X (dua kali)

Pertemuan	Tujuan Pembelajaran Khusus Performensi / indikator	Sub Pokok Bahasan dan Rincian Materi	Proses Pembelajaran / Kegiatan Mahasiswa	Tugas dan Evaluasi	Media dan Buku Sumber
13 dan 14	Mahasiswa dapat mempresentasikan tugas hasil observasi sesuai dengan ciri dan karakteristik pelayanan prima pariwisata	Presentasi tugas	Melaksanakan presentasi dan bertanya jawab.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaporkan hasil presentasi dalam bentuk laporan tertulis</li> <li>• Evaluasi menilai laporan hasil observasi dan presentasi</li> </ul>	Gordon. 1984. Menjadi Orang Efektif

