



UNTAD

**UNIVERSITAS TADULAKO**  
 Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
 Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
 Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
 Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
 2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

### SILABUS

**STANDAR KOMPETENSI** : MAMPU MENJELASKAN DAN MELAKUKAN PERENCANAAN, PENGARAHAN DAN EVALUASI PROSES INPUT DITRANSFORMASIKAN MENJADI OUTPUT SERTA MAMPU MELAKUKAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI BIDANG MANAJEMEN OPERASI JASA.

**MATA KULIAH PRASYARAT** : C2015110

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian manajemen operasi jasa.	Mampu menjelaskan tentang; pengertian manajemen operasi, fungsi-fungsi operasi, pengertian jasa, perbedaan dan kemiripan barang dan jasa, karakteristik dan klasifikasi jasa, dan tren dalam manajemen operasi jasa	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian manajemen operasi 2. Fungsi-fungsi operasi 3. Pengertian jasa 4. Perbedaan dan kemiripan barang dan jasa 5. Karakteristik dan klasifikasi jasa 6. Tren dalam manajemen operasi jasa	Manajemen Operasi Jasa	150 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 1.	Diskusi, Partisipasi Kelas.



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa  
**Semester** : V  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Kode MK** : C20115113

**Bobot Sks** : 3

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian desain sistem operasi jasa	Mampu menjelaskan tentang; pengertian desain operasi jasa, perbedaan desain produk dan desain jasa, proses desain jasa, pendekatan dan teknik desain jasa, desain proses pelayanan, desain baris depan dan belakang.	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian desain operasi jasa 2. Perbedaan desain produk dan desain jasa 3. Proses desain jasa 4. Pendekatan dan teknik desain jasa 5. Desain proses pelayanan 6. Desain di baris depan dan baris belakang dalam pelayanan 7. Menjadi organisasi pendengar	Desain Sistem Operasi Jasa	300 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 2.	Diskusi, Partisipasi Kelas.



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa  
**Semester** : V  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Kode MK** : C20115113  
**Bobot Sks** : 3

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian strategi operasi jasa	Mampu menjelaskan tentang; pengertian strategi operasi, mencapai keunggulan bersaing melalui operasi, strategi pelayanan kompetitif, strategi operasi jasa, konsep pendukung strategi operasi jasa, proses desain strategi operasi, dan strategi globalisasi operasi jasa	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian strategi operasi 2. Mencapai keunggulan bersaing melalui operasi 3. Strategi pelayanan kompetitif 4. Strategi operasi jasa 5. Konsep pendukung strategi operasi jasa 6. Proses desain strategi operasi 7. Strategi globalisasi operasi jasa	Strategi Operasi Jasa	300 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 3.	Diskusi, Partisipasi Kelas.



UNTAD

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa  
**Semester** : V  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
 2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Kode MK** : C20115113

**Bobot Sks** : 3

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian pengukuran kualitas jasa	Mampu menjelaskan tentang; pengertian dan dimensi kualitas pelayanan, total quality service, konsep kualitas pelayanan (servqual), pemulihan pelayanan, evaluasi kualitas pelayanan, ServQual dan ServPerf, alat-alat kualitas jasa, dan produktivitas jasa	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian dan dimensi kualitas pelayanan 2. Total quality service 3. Konsep kualitas pelayanan (servqual) 4. Pemulihan pelayanan 5. Evaluasi kualitas pelayanan 6. ServQual dan ServPerf 7. Alat-alat kualitas jasa 8. Produktivitas Jasa	Pengukuran Kualitas Jasa	300 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 4.	Diskusi, Partisipasi Kelas.
Mendefinisikan dan menjelaskan arti pentingnya penentuan lokasi	Mampu menjelaskan tentang; arti pentingnya penentuan lokasi, faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi, dan metode penentuan lokasi	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Arti pentingnya penentuan lokasi 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi 3. Metode penentuan lokasi	Penentuan Lokasi	150 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 5.	Diskusi, Partisipasi Kelas.



UNTAD

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa  
**Semester** : V  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
 2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Kode MK** : C20115113  
**Bobot Sks** : 3

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan arti pentingnya penentuan tata letak fasilitas	Mampu menjelaskan tentang; arti dan pentingnya tata letak fasilitas, kriteria kinerja tata letak, jenis tata letak, dan tata letak untuk jasa	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian dan pentingnya tata letak fasilitas 2. Kriteria kinerja tata letak 3. Jenis tata letak 4. Tata letak untuk jasa	Penentuan Tata Letak Fasilitas	150 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 6.	Diskusi, Partisipasi Kelas.
Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian teori antrian	Mampu menjelaskan tentang; pengertian dan tujuan analisis teori antrian, karakteristik antrian jasa, biaya antrian, model antrian, dan simulasi	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian dan tujuan analisis teori antrian 2. Karakteristik antrian jasa 3. Biaya antrian 4. Model antrian 5. Simulasi	Teori Antrian	150 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 7.	Diskusi, Partisipasi Kelas.



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

Mata Kuliah : Manajemen Operasi Jasa

Kode MK : C20115113

Semester : V

Bobot Sks : 3

Dosen Pengampu : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian perencanaan sumber daya	Mampu menjelaskan tentang; perencanaan sumber daya, manajemen rantai pasokan, peramalan permintaan, manajemen kapasitas, perencanaan kapasitas pelayanan, manajemen kapasitas dan manajemen permintaan, penjadwalan pelayanan, metode penjadwalan pelayanan, dan penyampaian jasa	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Perencanaan sumber daya 2. Manajemen rantai pasokan 3. Peramalan permintaan 4. Manajemen kapasitas 5. Perencanaan kapasitas pelayanan 6. Manajemen kapasitas dan manajemen permintaan 7. Penjadwalan pelayanan 8. Metode penjadwalan pelayanan 9. Penyampaian jasa	Perencanaan Sumber Daya	300 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 8.	Diskusi, Partisipasi Kelas.



UNTAD

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
 2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	PENGALAMAN BELAJAR	MATERI POKOK	ALOKASI WAKTU	SUMBER/ALAT	PENILAIAN
Mendefinisikan dan menjelaskan arti pentingnya manajemen sumber daya manusia	Mampu menjelaskan tentang; arti pentingnya manajemen sumber daya manusia, sdm sebagai sumber unik untuk mendukung keunggulan bersaing, praktik dan pendekatan pengelolaan sdm, MSDM strategik dan produktivitas, fokus internal perusahaan jasa, perencanaan sdm dalam organisasi jasa, kompetensi individu dan pelatihan, dan penilaian kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arti pentingnya manajemen sumber daya manusia</li> <li>2. SDM sebagai sumber unik untuk mendukung keunggulan bersaing</li> <li>3. Praktik dan pendekatan pengelolaan SDM</li> <li>4. MSDM strategik dan produktivitas</li> <li>5. Fokus internal perusahaan jasa</li> <li>6. Perencanaan SDM dalam organisasi jasa</li> <li>7. Kompetensi individu dan pelatihan</li> <li>8. Penilaian kinerja</li> </ol>	Manajemen Sumber Daya Manusia	300 Menit	D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 9.	Diskusi, Partisipasi Kelas.

**Daftar Referensi:**

D. Wahyuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Edisi Pertama, Penerbit, Graha Ilmu, Yogyakarta.



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.

**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian manajemen operasi jasa.

**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:

1. Pengertian manajemen operasi
2. Fungsi-fungsi operasi
3. Pengertian jasa
4. Perbedaan dan kemiripan barang dan jasa
5. Karakteristik dan klasifikasi jasa
6. Tren dalam manajemen operasi jasa





UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa  
**Semester** : V  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Kode MK** : C20115113

**Bobot Sks** : 3

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-1	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 1.	150 menit
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian manajemen operasi 2. Fungsi-fungsi operasi 3. Pengertian jasa 4. Perbedaan dan kemiripan barang dan jasa 5. Karakteristik dan klasifikasi jasa 6. Tren dalam manajemen operasi jasa				
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.

**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian desain sistem operasi jasa.

**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:

1. Pengertian desain operasi jasa
2. Perbedaan desain produk dan desain jasa
3. Proses desain jasa
4. Pendekatan dan teknik desain jasa
5. Desain proses pelayanan
6. Desain baris depan dan baris belakang dalam pelayanan



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa  
**Semester** : V  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Kode MK** : C20115113  
**Bobot Sks** : 3

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-2 dan ke-3	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 2.	300 menit
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian desain operasi jasa 2. Perbedaan desain produk dan desain jasa 3. Proses desain jasa 4. Pendekatan dan teknik desain jasa 5. Desain proses pelayanan 6. Desain di baris depan dan baris belakang dalam pelayanan				
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.

**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian strategi operasi jasa.

**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:

1. Pengertian strategi operasi
2. Mencapai keunggulan bersaing melalui operasi
3. Strategi pelayanan kompetitif dan strategi operasi jasa
4. Konsep pendukung strategi operasi jasa
5. Proses desain strategi operasi
6. Strategi globalisasi operasi jasa



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa

**Kode MK** : C20115113

**Semester** : V

**Bobot Sks** : 3

**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-4 dan ke-5				
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian strategi operasi 2. Mencapai keunggulan bersaing melalui operasi 3. Strategi pelayanan kompetitif dan strategi operasi jasa 4. Konsep pendukung strategi operasi jasa 5. Proses desain strategi operasi 6. Strategi globalisasi operasi jasa	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 3.	300 menit
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.

**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian pengukuran kualitas jasa.

**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:

1. Pengertian dan dimensi kualitas pelayanan
2. Total quality service
3. Konsep kualitas pelayanan (servqual)
4. Pemulihan pelayanan dan evaluasi kualitas pelayanan
5. ServQual dan ServPerf
6. Alat-alat kualitas jasa dan produktivitas jasa



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa

**Kode MK** : C20115113

**Semester** : V

**Bobot Sks** : 3

**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-6 dan ke-7				
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian dan dimensi kualitas pelayanan 2. Total quality service 3. Konsep kualitas pelayanan (servqual) 4. Pemulihan pelayanan dan evaluasi kualitas pelayanan 5. ServQual dan ServPerf 6. Alat-alat kualitas jasa dan produktivitas jasa	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 4.	300 menit
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.  
**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan arti pentingnya penentuan lokasi.  
**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:  
1. Arti pentingnya penentuan lokasi  
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi  
3. Metode penentuan lokasi

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-8	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 5.	150 menit
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Arti pentingnya penentuan lokasi 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi 3. Metode penentuan lokasi				
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				





UNTAD

**UNIVERSITAS TADULAKO**

Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
 2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.  
**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan arti pentingnya penentuan tata letak fasilitas.  
**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:  
 1. Pengertian dan pentingnya tata letak fasilitas  
 2. Kriteria kinerja tata letak  
 3. Jenis tata letak  
 4. Tata letak untuk jasa

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-9	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 6.	150 menit
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian dan pentingnya tata letak fasilitas 2. Kriteria kinerja tata letak 3. Jenis tata letak 4. Tata letak untuk jasa				
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
 2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.

**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian teori antrian.

**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:  
 1. Pengertian dan tujuan analisis teori antrian  
 2. Karakteristik antrian jasa  
 3. Biaya antrian  
 4. Model antrian  
 5. Simulasi

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-9	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 7.	150 menit
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Pengertian dan tujuan analisis teori antrian 2. Karakteristik antrian jasa 3. Biaya antrian 4. Model antrian 5. Simulasi				
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.

**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan pengertian perencanaan sumber daya.

**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:

1. Perencanaan sumber daya
2. Manajemen rantai pasokan
3. Peramalan permintaan dan manajemen kapasitas
4. Perencanaan kapasitas pelayanan
5. Manajemen kapasitas dan manajemen permintaan
6. Penjadwalan pelayanan, metode penjadwalan pelayanan dan penyampaian jasa



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )

Mata Kuliah : Manajemen Operasi Jasa

Kode MK : C20115113

Semester : V

Bobot Sks : 3

Dosen Pengampu : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

NO	TAHAP	KEGIATAN PEMBELAJARAN	METODE	MEDIA	SUMBER BELAJAR	ALOKASI WAKTU
1	Pengantar	Menjelaskan tentang cakupan pembahasan pertemuan ke-11 dan ke-12				
2	Penyajian	Menjelaskan tentang sub-sub pokok bahasan: 1. Perencanaan sumber daya 2. Manajemen rantai pasokan 3. Peramalan permintaan dan manajemen kapasitas 4. Perencanaan kapasitas pelayanan 5. Manajemen kapasitas dan manajemen permintaan 6. Penjadwalan pelayanan, metode penjadwalan pelayanan dan penyampaian jasa	Ceramah, diskusi dan Tanya jawab.	White board, LCD	D. Wayuni Ariani, 2009, Manajemen Operasi Jasa, Bab 8.	300 menit
3	Penutup	1. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk bertanya 2. Menutup perkuliahan				



UNTAD

UNIVERSITAS TADULAKO  
Program Studi di Luar Kampus Utama Untad Morowali  
Jln. Tadulako No.1 / Jln. Adhyaksa Kel. Mendui Kec. Bungku Tengah  
Website : <http://psdku-morowali.untad.ac.id> – email : [psdku.morowali@untad.ac.id](mailto:psdku.morowali@untad.ac.id)  
Morowali – Sulawesi Tengah 94673

## **SILABUS DAN RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN ( RPP )**

**Mata Kuliah** : Manajemen Operasi Jasa **Kode MK** : C20115113  
**Semester** : V **Bobot Sks** : 3  
**Dosen Pengampu** : 1) Syamsuddin, S.E., M.Si  
2) Suryadi Hadi, S.E., M.Si

**Standar Kompetensi** : Mampu menjelaskan dan melakukan perencanaan, pengarahan dan evaluasi proses input ditransformasikan menjadi output serta mampu melakukan pengambilan keputusan di bidang manajemen operasi jasa.  
**Kompetensi Dasar** : Mendefinisikan dan menjelaskan arti pentingnya manajemen sumber daya manusia.  
**Indikator** : Mampu menjelaskan tentang:  
1. Arti pentingnya manajemen sumber daya manusia  
2. SDM sebagai sumber unik untuk mendukung keunggulan bersaing  
3. Praktik dan pendekatan pengelolaan SDM  
4. MSDM strategik dan produktivitas  
5. Fokus internal perusahaan jasa dan perencanaan SDM dalam organisasi jasa  
6. Kompetensi individu dan pelatihan serta penilaian kinerja

