



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)
PERTEMUAN KE 13 - 15

PRODI/JURUSAN : Sekretari/ Pendidikan Administrasi
MATA KULIAH : Pelayanan Prima
KODE MATA KULIAH :
JUMLAH SKS : 2 sks, Teori : 1 Praktik : 1
SEMESTER : 5/ Gasal

I. STANDAR KOMPETENSI

1. Mendeskripsikan jenis-jenis pelayanan.
2. Mengetahui jenis-jenis barang layanan
3. Mendeskripsikan cakupan pelayanan prima
4. Mengetahui aturan tentang pelayanan prima
5. Mendeskripsikan manfaat dan fungsi pelayanan prima
6. Memahami karakter pelanggan
7. Mengetahui keluhan dan cara menanggapi keluhan pelanggan
8. Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan

II. KOMPETENSI DASAR

Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan

III. INDIKATOR KETERCAPAIAN

1. Mengetahui dan memahami komunikasi dengan pelanggan
2. Mengetahui dan memahami standar penampilan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

IV. MATERI POKOK

1. Komunikasi dengan pelanggan
2. Standar penampilan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

V. KEGIATAN PERKULIAHAN

Komponen Langkah	Uraian Kegiatan	Estimasi Waktu
Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none">1. Mengucapkan salam pembukaan2. Apersepsi3. Menjelaskan kompetensi dan tujuan dari pokok bahasan yang akan dipelajari	3 x 15 menit
Penyajian	<ol style="list-style-type: none">1. Menggali kemampuan mahasiswa dengan memberi pertanyaan mengapa membahas komunikasi dengan pelanggan dan standar penampilan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan2. Menjelaskan tentang komunikasi dengan pelanggan dan standar penampilan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan3. Mendiskusikan tentang komunikasi dengan pelanggan dan standar penampilan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	3 x 120 menit
Penutup	<ol style="list-style-type: none">1. Memberi pertanyaan/kuis untuk evaluasi hasil pembelajaran2. Meminta kepada salah satu mahasiswa untuk menyimpulkan kembali materi yang telah dipelajari3. Memberikan gambaran materi dan tugas kepada mahasiswa untuk pertemuan berikutnya	3 x 15 menit

VI. METODE PEMBELAJARAN

Ceramah, Tanya Jawab, Diskusi



**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

- VII. MEDIA
Komputer, LCD Proyektor
- VIII. SUMBER BAHAN
Bahan ajar Mata Kuliah Pelayanan Prima
- IX. PENILAIAN
Proses dan hasil

Yogyakarta, Agustus 2013

Mengetahui
Ketua Program Studi,

Dosen,

Rosidah, M.Si.
NIP 19620422 198903 2 001

Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.
NIP 19801207 200604 2 002