



**INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
FAKULTAS DESAIN HUKUM DAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI PARIWISATA**




No. Dokumen
4FM-DP40103

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

No. Revisi : 01

Hal : Page 1 of 8

Tanggal Terbit
2023

MATAKULIAH	KODE MK	SEMESTER	BOBOT SKS
Manajemen Pelayanan Destinasi Wisata	PAR23421	Ganjil/Genap	4 SKS
Otorisasi/Pengesahaan	Dosen Pengembang RPS  (Nia Lefiani, SE., MM) NIDN.0208019501	Koordinator Bidang Ilmu (KBK)  (Nia Lefiani, SE., MM) NIDN. 0208019501	Ketua Program Studi  (Dr. Anggalia Wibasuri) NIDN.0214028501
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	Mahasiswa mampu memahami, menganalisis, dan menerapkan konsep manajemen pelayanan destinasi wisata dalam konteks pengembangan industri pariwisata.		
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	<ol style="list-style-type: none">Memahami konsep dasar manajemen pelayanan destinasi wisata.Menganalisis kebutuhan wisatawan dan standar pelayanan.Menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis budaya lokal dan teknologi.Mengevaluasi kepuasan wisatawan untuk perbaikan pelayanan destinasi.		

	Korelasi CMPK Terhadap Sub-CPMK				
	Sub CPMK	CPMK			
		1	2	3	4
Sub-CPMK1	√				
Sub-CPMK2		√			
Sub-CPMK3				√	
Sub-CPMK4		√	√		
Sub-CPMK5		√	√		
Sub-CPMK6				√	
Sub-CPMK7		√		√	
Sub-CPMK9			√		
Sub-CPMK10			√		
Sub-CPMK11	√		√		
Sub-CPMK12			√	√	
Sub-CPMK13				√	
Sub-CPMK14			√		
Sub-CPMK15				√	

Deskripsi Singkat Matakuliah

Mata kuliah ini membahas konsep, strategi, dan implementasi dalam pengelolaan pelayanan destinasi wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan meningkatkan daya saing destinasi. Fokus pembelajaran meliputi manajemen kualitas layanan, kepuasan pelanggan, pengelolaan pengalaman wisatawan, serta pengembangan strategi pelayanan berbasis budaya lokal dan teknologi.

Bahan Kajian / Materi Pembelajaran		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendahuluan: Pengertian dan ruang lingkup manajemen pelayanan destinasi wisata. 2. Kualitas Pelayanan Wisata: Dimensi kualitas layanan, standar pelayanan, dan dampaknya pada citra destinasi. 3. Analisis Kebutuhan Wisatawan: Identifikasi kebutuhan dan harapan wisatawan. 4. Strategi Peningkatan Pelayanan: Pendekatan berbasis budaya lokal, teknologi, dan inovasi. 5. Manajemen Pengalaman Wisatawan: Membuat pengalaman wisata yang berkesan 6. Evaluasi dan Feedback: Teknik pengukuran kepuasan wisatawan dan penerapan perbaikan. 7. Studi Kasus: Implementasi manajemen pelayanan destinasi wisata di berbagai daerah. 					
Pustaka		<ol style="list-style-type: none"> 1. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy. Pearson. 2. Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2017). Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson. 3. Middleton, V. T. C., Fyall, A., & Morgan, M. (2009). Marketing in Travel and Tourism. Butterworth-Heinemann. 4. Sumber tambahan: Jurnal pariwisata, laporan industri, dan studi kasus layanan destinasi. 					
Mata Kuliah Syarat							
Minggu ke -	Sub-CPMK (Kemampuan akhir tiap tahapan belajar)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran (Media dan Sumber Belajar)	Waktu (menit)	Penilaian		
					Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot (%)
1	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami pengertian, konsep, tujuan dan tantangan pelayanan destinasi	Pengantar Manajemen Pelayanan Destinasi : Konsep dasar, tujuan, dan tantangan pelayanan destinasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi 	4 x 50 menit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ujian Tengah semester 2. Tugas Struktur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam menjelaskan pengantar manajemen pelayanan destinasi 2. Ketepatan dalam menjelaskan konsep dasar, tujuan dan tantangan pelayanan destinasi 	7%

2	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami dtandar pelayanan pariwisata	Standar Pelayanan Pariwisata : Prinsip dasar pelayanan dan peran SDM	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. Ketepatan dalam menjelaskan standar pelayanan 2. Ketepatan dalam menjelaskan prinsip dasar pelayanan dan peran SDM	6%
3	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami factor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan	Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan : Faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan pengertian kepuasan dan loyalitas wisatawan 2. ketepatan dalam menjelaskan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan	7%

4	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami komunikasi pelayanan destinasi	Komunikasi dalam Pelayanan Destinasi : Teknik komunikasi efektif dan manajemen harapan wisatawan	1.Kuliah Tatap Muka, simulasi dan role play 2. simulasi interaksi pelanggan	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan saat berkomunikasi dengan wisatawan. 2. ketepatan menganalisa Teknik komunikasi yang efektif dan sesuai dengan harapan wisatawan	7%
5	Mahasiswa mampu menganalisis penyelesaian keluhan dan strategi layanan prima	Manajemen Keluhan Wisatawan : Penyelesaian keluhan dan strategi layanan prima	1.Studi kasus 2.Analisis kasus keluhan	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. Ketepatan dalam penyelesaian keluhan wisatawan 2. Ketepatan dalam Menyusun strategi pelayanan yang prima	7%

6	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami peran teknologi dalam pelayanan	Peran Teknologi dalam Pelayanan: Digitalisasi layanan dan penggunaan AI dalam pariwisata	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menjelaskan digitalisasi layanan dan penggunaan AI dalam pariwisata	8%
7	Mahasiswa mampu menganalisa metode pengukuran kepuasan wisatawan	Evaluasi Kualitas Pelayanan : Metode pengukuran kepuasan wisatawan	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Tengah semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menganalisis metode pengukuran kepuasan wisatawan	8%
8	Ujian Tengah Semester						
9	Mahasiswa mampu menganalisa perbandingan destinasi dengan pelayanan unggul	Studi Kasus Pelayanan Destinasi : Analisis perbandingan destinasi dengan pelayanan unggul	1.Kuliah Tatap Muka 2. Persentasi hasil studi kasus	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam memahami analisis perbandingan destinasi dengan pelayanan unggul	7%

10	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menganalisis strategi penanganan krisis layanan	Manajemen Krisis dalam Pelayanan: Strategi penanganan krisis layanan	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1. Ujian Akhir semester 2. Tugas Struktur	1. ketepatan menjelaskan manajemen krisis dalam pelayanan 2. ketepatan dalam menganalisis strategi penanganan krisis layanan	6%
11	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami peran budaya dalam pengalaman wisatawan	Pelayanan Berbasis Budaya Lokal : Peran budaya dalam pengalaman wisatawan	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1. Ujian Akhir semester 2. Tugas Struktur	1. ketepatan menjelaskan pelayanan berbasis budaya local 2. ketepatan memahami peran budaya dalam pengalaman wisatawan	7%
12	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami kolaborasi stakeholder dalam layanan	Kolaborasi Stakeholder dalam Layanan: Peran pemerintah, swasta, dan masyarakat	1. Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1. Ujian Akhir semester 2. Tugas Struktur	1. ketepatan dalam menganalisis model kolaborasi	7%

13	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami inovasi dan tren layanan pariwisata	Inovasi dan Tren Layanan Pariwisata : Perkembangan terbaru dalam industri layanan pariwisata	1.Kuliah Tatap Muka atau Ceramah dan Tanya jawab. 2. Diskusi	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan menjelaskan inovasi dan tren layanan pariwisata 2. ketepatan dalam memahami perkembangan terbaru dalam industri layanan pariwisata	7%
14	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menganalisa strategi peningkatan layanan	Strategi Peningkatan Layanan: Teknik meningkatkan pelayanan di destinasi wisata	1.Kuliah Tatap Muka 2. simulasi penyusunan strategi layanan	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan dalam penyusunan strategi layanan	8%
15	Mahasiswa mampu menganalisa evaluasi dan proyek perbaikan layanan	Evaluasi dan Presentasi Akhir: Presentasi proyek perbaikan layanan	1.Kuliah Tatap Muka 2. Presentasi Individu/Kelompok	4 x 50 menit	1.Ujian Akhir semester 2.Tugas Struktur	1. ketepatan menganalisa proyek perbaikan layanan	8%
16	Ujian Akhir Semester						