

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Mata Kuliah: Service Management in Telco	Sem: 5	Kode: SM 521284	Sks: 4
Jurusan: Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika	Dosen: Indira Rachmawati		
Capaian: Mahasiswa mampu mengevaluasi manajemen jasa berbasis Telekomunikasi pada masa mendatang			
DESKRIPSI SINGKAT : Mata kuliah ini mempelajari bisnis telekomunikasi. Bisnis di bidang ini telah menjadi bisnis jasa yang memberikan keuntungan besar bagi Perusahaan. Hal ini terlihat dari kenaikan market penetrasi dan market share perusahaan Telekomunikasi di dunia dan Indonesia pada khususnya.			

(1) Minggu Ke	(2) Kemampuan akhir yang diharapkan	(3) Bahan Kajian (materi ajar)	(4) Bentuk Pembelajaran	(5) Kriteria (Indikator) Penilaian	(6) Bobot Nilai
1	Mengetahui dasar-dasar dan karakteristik bisnis jasa	Peran bisnis jasa dalam perekonomian, Tahapan perkembangan bisnis jasa dalam perekonomian (Fitzsimmons, Chapter 1)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, <i>Attitude</i>	10%
2		Overview lingkungan bisnis jasa; Perbedaan karakter manajemen jasa dan operasi (Fitzsimmons, Chapter 2)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
3	Mengidentifikasi konsep strategi jasa	Identifikasi konsep strategi jasa; Strategi, informasi, dan tahapan kompetisi jasa (Fitzsimmons, Chapter 3)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	

4.	Memahami rencana pengembangan jasa baru	Perencanaan pengembangan jasa baru; desain service blueprint, sistem jasa, dan <i>benchmarking</i> (Fitzsimmons, Chapter 4)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
5.	Menganalisis jasa dalam industri telekomunikasi berbasis teknologi	Analisis jasa berbasis teknologi; Karakteristik jasa berbasis teknologi dan pengembangan jasa internet (Fitzsimmons, Chapter 5)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
6.		Analisis jasa dalam industri telekomunikasi; Analisis industri telekomunikasi dan kompetisi industri telekomunikasi (Strouse, Chapter 1-2)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
7.		Analisis kualitas jasa; Konsep kualitas jasa, dimensi pengukuran kualitas jasa, dan desain kualitas jasa (Fitzsimmons, Chapter 6)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
8.		Ujian Tengah Semester			30%
9.	Menganalisis kualitas jasa dalam telekomunikasi berbasis <i>service provider</i>	Kualitas jasa dalam telekomunikasi; Peranan kualitas jasa dan fitur-fitur dalam telekomunikasi (IET Series, Chapter 1-2)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	10%
10.		Kualitas jasa berbasis <i>service provider</i> ; Parameter-parameter kualitas jasa, manajemen kualitas jasa, dan aplikasi kualitas jasa berbasis <i>service provider</i> (IET Series, Chapter 5-6)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
11.	Menganalisis kualitas jasa dalam telekomunikasi berbasis <i>mobile communication</i>	Kualitas jasa berbasis mobile communication; Service gap antara ekspektasi dan persepsi	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus,	

		(IET Series, Chapter 7&13)		<i>Attitude</i>	
12.		Pengaturan kapasitas dan permintaan; Strategi segmentasi pasar, strategi pengaturan kapasitas, dan yield management (Fitzsimmons, Chapter 12)	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
13.	Mengevaluasi manajemen jasa berbasis telekomunikasi pada masa mendatang	Evaluasi kualitas jasa telekomunikasi pada masa mendatang; Perubahan evolusi bisnis jasa telekomunikasi, <i>information value chain</i> , dan pengembangan <i>E-commerce</i>	Ceramah, Diskusi, Studi Kasus	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
14.	Presentasi tugas mahasiswa	Presentasi Tugas Quality of Service industri telekomunikasi	Presentasi Mahasiswa	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	20%
15.		Presentasi Tugas Quality of Service industri telekomunikasi	Presentasi Mahasiswa	Keaktifan bertanya, Keaktifan menjawab, Presentasi studi kasus, <i>Attitude</i>	
16.	Ujian Akhir Semester				30%