

FORMAT DASAR RPS DAN RENCANA TUGAS MAHASISWA

Disusun oleh:

Hanna Kristantin, MM



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2023**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS VOKASI
DEPARTEMEN BISNIS DAN HOSPITALITY/ PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH	KODE	RUMPUN MATA KULIAH (RMK)	BOBOT (sks)	SEMESTER	Tgl. Penyusunan
Layanan Frontliner	VKB50050	Akuntansi Terapan	(2-1)3	Genap	11 Februari 2023
OTORISASI	Dosen Pengembang RPS	Koordinator RMK	Ka Prodi		
	SULASTRI SE	Muhammad Irfan Islami, SE., MSE.	San Rudiyanto, SE.,Ak.,MSA.,CA.,AAP-B.,CPA.,CRA.,CRP		
Capaian Pembelajaran	CPL PRODI				
	1. CPL1	Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa yang ditunjukkan sikap religius, menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika;			
	2. CPL3	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri			
	3. CPL7	Menjelaskan konsep prinsip dan konsep penghimpunan dana dan jasa perbankan, pengelolaan kredit, operasional bank dan produk perbankan			
	4. CPL8	Mampu menyelesaikan pekerjaan di bidang keuangan dan perbankan berlingkup luas dan menganalisis data dengan beragam metode yang sesuai, baik yang belum maupun yang sudah baku			
	5. CPL11	Memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan dan mengembangkan literasi digital pada bidang keuangan dan perbankan			
	6. CPL15	Mampu mendemonstrasikan layanan transaksi perbankan.			

CP – MK	Support
1.	Mampu menguasai pengetahuan umum mengenai perbankan, jenis- jenis layanan perbankan dan kualitas layanan CPL1; CPL3; CPL7
2.	Mampu memahami tugas dan tanggung jawab Frontliner CPL7; CPL8; CPL11
3.	Mampu menerapkan ilmu perbankan yang sudah diperolehnya untuk diimplementasikan di tempat kerja , sesuai dengan fungsi , tugas dan tanggung jawabnya baik sebagai Teller maupun Customer Service . CPL8; CPL11; CPL15

Matrik CPMK terhadap CPL

	CPL1 (S1)	CPL3 (S3)	CPL7 (P4)	CPL8 (P5)	CPL11 (KU3)	CPML15 (KK2)
CPMK1	0.2	0.1	0	0.2	0	0
CPMK2	0.2	0.1	0	0.2	0	0
CPMK3	0.2	0.1	0	0.2	0	0

Deskripsi Singkat MK	<p>Mata kuliah ini membahas mengenai Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (Service excellent) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin kompetitif, sehingga masing- masing bank harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya .</p> <p>Mahasiswa yang mengikuti mata kuliah ini mendapat pemahaman prinsip pelayanan prima merupakan upaya maksimum yang mampu diberikan oleh Bank untuk jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah guna amencapai tingkat kepuasan tertentu .</p>
Materi Pembelajaran / Pokok Bahasan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan Bank 2) Layanan Prima 3) tanggung jawab Customer Service 4) wewenang Customer Service 5) sikap Customer Service 6) Service excellent 7) Pembukaan rekening 8) UTS 9) Tugas dan wewenang teller 10) Standard penampilan Teller

	11) proses transaksi di teller 12) Standar sikap teller 13) jenis transaksi di teller 14) Cara- cara referral produk bank 15) Prosedur penyelesaian selisih 16) UAS	
Pustaka	Utama	
	1. Dasar-Dasar Perbankan , Dr Kasmir	
	Pendukung	
		1. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Ikatan Bankir Indonesia
Media Pembelajaran	Perangkat Lunak :	Perangkat Keras :
	1. Zoom 2. Google Classroom	1. Laptop 2. Komputer 3. Handphone
Team Teaching		
Mata Kuliah Syarat	-	

Minggu ke-	Sub-CP-MK	Kriteria dan Indikator Ketercapaian	Bentuk dan Instrumen Penilaian	Bentuk, Metode dan Pengalaman Pembelajaran	Waktu	Materi Pembelajaran / Bahan Kajian [Pustaka]	Bobot Penilaian
	(sebagai kemampuan akhir yang diharapkan)			(Kuliah / Tugas/ bentuk lain)	(Durasi)		(%)

1	Mahasiswa Mampu memahami Layanan terbaik Bank	Mahasiswa mampu memahami Pengertian Service Excellent	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Layanan Bank	5%
2	Mahasiswa Mampu memahami Layanan Prima	Mahasiswa mampu memahami Pengertian layanan Prima dan implementasinya	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Layanan Prima	5%
3	Mahasiswa Mampu memahami definisi , fungsi , tugas dan tanggung jawab Customer Service	Mahasiswa mampu menjelaskan Definisi , fungsi , tugas dan tanggung jawab Customer Service	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	tanggung jawab Customer Service	5%

4	Mampu memahami memahami wewenang Customer Service	Mahasiswa mampu menjelaskan Wewenang Customer Service	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	wewenang Customer Service	5%
5	Mampu memahami standar sikap Customer Service	Mahasiswa mampu memahami - Standard sikap Customer Service	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	sikap Customer Service	5%
6	Mampu memahami Service excellent	Mahasiswa mampu memahami konsep pelayanan yang baik dan keterampilan yang dibutuhkan oleh petugas Customer Service	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur 50 menit belajar mandiri	Service excellent	5%

7	Mampu memahami cara menangani dan menyelesaikan keluhan nasabah , memahami cara pembukaan rekening, memelihara serta menutup rekening .	Mahasiswa mampu memahami Proses menyelesaikan keluhan nasabah , proses pembukaan rekening, proses memelihara , dan proses penutupan rekening	a. Partisipasi di Kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: c. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) d. 50 menit Penugasan Terstruktur 50 menit belajar mandiri	Pembukaan rekening	5%
8	UTS						Nilai UTS x 15%
9	Mahasiswa memahami Tugas dan wewenang teller	Mahasiswa mampu memahami Mampu memahami proses tugas dan tanggung jawab teller	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Tugas dan wewenang teller	5%

10	Mahasiswa memahami Standard penampilan Teller	Mahasiswa mampu memahami Mampu memahami standar penampilan seorang teller	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Standard penampilan Teller	5%
11	Mahasiswa memahami proses transaksi di teller	Mahasiswa mampu memahami Kode – kode transaksi , cara proses transaksi	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	proses transaksi di teller	5%
12	Mahasiswa memahami Standar sikap teller	Mahasiswa mampu memahami Mampu memahami sikap teller dalam melayani nasabah bank	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Standar sikap teller	5%

13	Mahasiswa memahami jenis transaksi di teller	Mahasiswa mampu memahami Jenis tarikan , setoran , tunai dan non tunai	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	jenis transaksi di teller	5%
14	Mampu memahami Cara- cara referral produk bank	Mahasiswa Mampu memahami proses referral produk Bank	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Cara- cara referral produk bank	5%
15	Mampu memahami Prosedur penyelesaian selisih	Mahasiswa Mampu memahami proses penyelesaian selisih	a. Partisipasi di kelas b. Penugasan Individu c. Presentasi dengan skala numerik 1-100	a. Belajar Berdasarkan Masalah (Problem Based Learning / PBM) b. Kuliah (Lecturing) & Presentasi c. Studi Kasus	150 Menit terdiri dari: a. 50 menit tatap muka (daring / sinkron) b. 50 menit Penugasan Terstruktur c. 50 menit belajar mandiri	Prosedur penyelesaian selisih	5%

16	UAS						Nilai UAS x 15%
----	-----	--	--	--	--	--	--------------------

Catatan dalam penetapan:

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. **CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. **CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut, dan perlu diselaraskan dengan CPL Prodi. CPMK memiliki ranah taxonomi berpikir tingkat tinggi (*higher order thinking skill*) sehingga mahasiswa memiliki peluang berkemampuan berpikir kritis dan kreatif.
4. **Sub-CP Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang **dapat diukur atau diamati** dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut. Sub CPMK **memiliki keselarasan** dengan CPMK, Kriteria dan Indikator Ketercapaian, Bentuk dan Instrumen Penilaian, Bentuk, Metode dan Pengalaman Pembelajaran; dan Materi Pembelajaran / Bahan Kajian. Sub CPMK harus memenuhi prinsip *Spesific, Measurable, Achivable, Realistic, Time-bond*.
5. **Kriteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
6. **Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
7. **Bentuk penilaian:** Bentuk penilaian dapat berupa tes dan non-tes. Macam-macam bentuk penilaian dapat berupa Assesmen Formatif, Assesmen Sumatif (Ujian Tulis, Quiz, Tugas – Makalah Mahasiswa), Ujian, Performance Based (Rating, Rubrik, Inventory, Penggunaan Cheklist untuk Observasi), Survey, Ujian yang di Standarkan. Bentuk penilaian harus diselaraskan dengan Taxonomy Bloom yang ditetapkan dalam Sub CPMK.
8. **Instrumen Penilaian** dapat berupa rubrik dalam kegiatan pembelajaran kolaboratif dan partisipatif ini. Adapun contoh instrumen yang dapat dikembangkan adalah:

a. Tahap Diskusi Kasus/ Pengerjaan project di dalam kelompok

Petunjuk

Tulislah nama Anda pada nomor pertama dan berikan penilaian dengan kriteria sebagai berikut:

4 = Baik

2= Baik

3 = Agak Baik

1= Sangat Baik

Cantumkan nama-nama anggota kelompok Anda dan nilailah dengan kriteria yang ditentukan:

No	Nama Anggota Kelompok	Aspek yang dinilai					Jumlah	Ranking
		A	B	C	D	E		

Keterangan aspek yang dinilai

- A. Keaktifan memberikan ide dalam kelompok
- B. Kesiapan untuk menerima ide dalam kelompok
- C. Kesiapan untuk berbagi tugas dalam kelompok
- D. Kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi dalam kelompok
- E. Keaktifan berargumentasi sebelum kesepakatan diterima bersama

Sumber: Mahmudi A, 2006, Pembelajaran Kolaboratif (<https://eprints.uny.ac.id/11996/1/PM%20-%2057%20Ali%20Mahmudi.pdf>)

b. Penilaian Presentasi

Petunjuk

Berilah tanggapan Anda terhadap pernyataan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda cek (V) pada salah satu tanggapan yang sesuai dengan pendapat Anda.

4 = Baik sekali

3 = Baik atau memuaskan

2 = cukup memuaskan

1 = kurang memuaskan

No	Aspek yang dinilai	Ada/tidak	Skor penilaian			
			1	2	3	4
1	Kejelasan penyampaian/presentasi					
2	Kebenaran konsep					
3	Keruntuan penyajian					
4	Keterbukaan					
5	Ketuntasan pembahasan soal					

6	Kekompakan					
7	Antusiasme/ kesungguhan					
8	Kemampuan mengajukan pertanyaan					
9	Kemampuan menjawab pertanyaan					
10	Kemampuan menanggapi pendapat mahasiswa lain					
11	Pengelolaan waktu					
	Jumlah					
	Rata-rata					

Sumber: Mahmudi A, 2006, Pembelajaran Kolaboratif (<https://eprints.uny.ac.id/11996/1/PM%20-%2057%20Ali%20Mahmudi.pdf>)

CPL PS D3 Keuangan dan Perbankan

CPL1 (S1)	Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa yang ditunjukkan sikap religious, menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika;
CPL2 (S2)	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan peradaban berdasarkan Pancasila, serta menghargau pendapat atau temuan orisinal orang lain;
CPL3 (S3)	Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan
CPL4 (P1)	Menjelaskan dan menguraikan konsep perkembangan dan literasi digital di bidang Keuangan dan Perbankan.
CPL5 (P2)	Menjelaskan konsep dan prinsip kerangka dasar penyajian dan pengungkapan laporan keuangan..
CPL6 (P3)	Menjelaskan pengetahuan konseptual analisis laporan keuangan.
CPL7 (P4)	Menjelaskan pengetahuan konseptual peraturan perpajakan
CPL8 (P5)	Menjelaskan konsep prinsip dan konsep penghimpunan dana dan jasa perbankan, pengelolaan kredit, operasioanl bank dan produk perbankan
CPL9 (KU1)	Mampu menyelesaikan pekerjaan di bidang keuangan dan perbankan berlingkup luas dan menganalisis data dengan beragam metode yang sesuai, baik yang belum maupun yang sudah baku
CPL10 (KU2)	Mampu memecahkan masalah pekerjaan dengan sifat dan konteks yang sesuai dengan bidang keahlian terapannya, didasarkan pada pemikiran logis, inovatif, dan bertanggungjawab atas hasilnya secara mandiri;
CPL11 (KU3)	Mampu menyusun laporan hasil dan proses kerja secara akurat dan sah, serta mengomunikasikannya secara efektif kepada pihak lain yang membutuhkan;

CPL12 (KU4)	Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada dibawah tanggungjawabnya , dan mengelola pengembangan kompetensi kerja secara mandiri;
CPL13 (KU5)	Memiliki kemampuan dalam mengaplikasikan dan mengembangkan literasi digital pada bidang keuangan dan perbankan
CPL14 (KK1)	Mampu secara mandiri mendemonstrasikan penyusunan laporan keuangan sesuai dengan standard akuntansi yang berlaku
CPL15 (KK2)	Mampu secara mandiri mendemonstrasikan penyusunan dan analisis laporan akuntansi manajemen, meliputi perencanaan dan penganggaran, manajemen biaya, pengendalian kualitas, pengukuran kinerja, dan benchmarking, yang relevan dan andal dalam mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian manajemen dengan menerapkan teknik-teknik akuntansi manajemen.
CPL16 (KK3)	Mampu secara mandiri mendemonstrasikan, menghitung , melaporkan kewajiban perpajakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku
CPL17 (KK4)	Mampu mendemonstrasikan layanan transaksi perbankan
CPL18 (KK5)	Mampu mendemonstrasikan service excellent dan soft skill di bidang keuangan perbankan
CPL19 (KK6)	Mampu mendemonstrasikan kapabilitas digital banking

RANCANGAN TUGAS

Tugas yang dilakukan dalam kuliah ini berupa Tugas Terstruktur dan Tugas Mandiri/ Kelompok

- Tugas terstruktur perkuliahan adalah tugas mandiri mahasiswa yang berupa pekerjaan rumah sesuai bahasan yang sudah disampaikan pada perkuliahan, yang dikerjakan secara individu dan dapat dipresentasikan/ didiskusikan di kelas dalam pertemuan saat tatap muka.
- Tugas mandiri/ kelompok berupa pembuatan makalah individu/ kelompok berupa review terhadap artikel ilmiah di jurnal internasional dengan format penulisan disesuaikan dengan pedoman penulisan yang berlaku, dan dipresentasikan di kelas.

A. MATRIK PENILAIAN

Jenis Penilaian	Bobot
Tugas/Quiz 1	15%
Tugas/Quiz 2	15%
UTS	35%

UAS	35%
-----	-----

B. MATRIK PENILAIAN TERHADAP CPMK

Assessment	CPMK1	CPMK2	CPMK3
Tugas/Quiz 1	0.7	0.2	0.1
Tugas/Quiz 2	0.2	0.7	0.1
UTS	0.4	0.4	0.2
UAS	0.2	0.2	0.6