**TATA TERTIB**

**PELAKSANAAN RESPONSI MANAJEMEN JASA**

**GASAL 2015/2016**

1. **TUJUAN RESPONSI**

Tujuan pelaksanaan responsi adalah

* Mengimplementasikan teori *service design* pada permasalahan *real* yang terjadi
* Merancang dan mengembangkan *service design* pada objek amatan

**2. PESERTA RESPONSI**

Peserta responsi Manajemen Jasa, yang selanjutnya disebut sebagai Responser Manajemen Jasa 2015/2016, adalah mahasiswa Teknik Industri yang sedang menempuh mata kuliah Manajemen Jasa dan melengkapi persyaratan administrasi. Responser akan bekerja dalam kelompok yang ditentukan oleh Tim Asisten Manajemen Jasa.

**UMUM**

* Responser wajib mengikuti semua aktivitas responsi yang ditentukan oleh tim Asisten Responsi Manajemen Jasa.
* Responser harus datang tepat waktu dalam mengikuti semua aktivitas Responsi.
* Selama aktivitas responsi berlangsung di dalam ruangan Laboratorium, Responser tidak diperkenankan memakai kaos oblong atau jaket, merokok, dan mengkonsumsi makanan minuman.
* Responser tidak diperkenankan memasuki ruangan asisten selama kegiatan responsi berlangsung, kecuali dengan seizin asisten responsi.

1. **KEGIATAN RESPONSI**

Berikut ini adalah kegiatan yang akan dilaksanakan pada responsi Manajemen Jasa 2015/2016:

1) Briefing Massal

*Briefing* massal adalah kegiatan yangdilaksanakan di awal dan dilakukan sebanyak satu kali untuk memberikan gambaran umum mengenai responsi Manajemen Jasa 2015/2016.

2) Asistensi Kelompok

Asistensi kelompok dilaksanakan dengan asisten kelompok yang bersangkutan dan wajib diikuti oleh seluruh anggota kelompok. Asistensi kelompok dilaksanakan sesuai kesepakatan antara asisten dan responser. **Kesepakatan dilakukan paling akhir 1x24 jam sebelum asistensi**. Maksimal melakukan asistensi pada **hari Rabu**, **sebelum *progress report***. Materi asistensi juga harus telah dikirimkan ke email asisten masing-masing. **paling akhir 1x24 jam sebelum asistensi**. Masing-masing kelompok wajib melakukan asistensi kelompok minimal sekali sebelum pengumpulan progres. Setiap asistensi, kelompok wajib membawa lembar kendali asisten.

3) Tugas Pengamatan

Tugas Pengamatan dilakukan pada obyek amatan, yang bertujuan untuk membantu responser dalam mengidentifikasi kondisi eksisiting dan merancang *service design* untuk objek amatan.

1. **PARAMETER DAN BOBOT PENILAIAN**

Berikut adalah prosentase penilaian pada kegiatan responsi Manajemen Jasa 2015/2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Penilaian | Sifat | Prosentase |
| Asistensi | Kelompok | 10% |
| *Progress Report* | Kelompok | 20% |
| *Final Presentation* | Kelompok | 30% |
| Laporan Resmi | Kelompok | 20% |
| Keaktifan | Individu | 20% |
| **Total** |  | 100% |

1. ***PROGRESS REPORT***

*Progress Report* dilakukan pelaporan perkembangan pengerjaan Tugas Besar yang telah dilakukan oleh Responser, sehingga dapat dilakukan diskusi dua arah antara Responser dengan pihak Dosen Manajemen Jasa. Pada saat progress report, responser diharuskan membawa *draft* pengerjaan Tugas Besar, dan PPT perkembangan (proses) Tugas Besar.

1. **LAPORAN RESMI**

Format laporan resmi mengikuti format yang telah ditetapkan tim asisten

* Laporan resmi dibuat dalam Bahasa Indonesia dengan ejaan yang baik dan benar.
* Laporan resmi diserahkan dalam bentuk *softcopy* dan *hardcopy*.
* Laporan resmi dikumpulkan sesuai jadwal yang ditetapkan setelah mendapat persetujuan (ACC) dari asisten responsi Manajemen Jasa 2015/2016.

1. **SANKSI & PERATURAN**

Responser yang berhalangan mengikuti salah satu aktivitas responsi yang telah dijadwalkan oleh tim Asisten wajib mengirimkan ijin tertulis kepada koordinator responsi pada rentang waktu konfirmasi maksimal 12 jam sebelum kegiatan/aktivitas yang dimaksud berlangsung.

* Tidak mengikuti asistensi kelompok dengan ijin dan tanpa ijin yang dapat dipertanggungjawabkan wajib membuat resume mengenai asistensi massal yang diadakan pada saat ketidakhadiran peserta dengan format kertas A4, margin 3-3-3-3, lines garis pada folio bergaris, minimal 1 halaman penuh, dan ditulis tangan dan akan mengurangi nilai keaktifan.
* Toleransi keterlambatan tanpa ijin maksimal 10 menit dari waktu absensi. Lebih dari waktu tersebut, dianggap tidak hadir
* Keterlambatan individu pada saat presentasi laporan pada asisten tanpa ijin koordinator responsi dilakukan **pengurangan nilai 50%** dari total nilai presentasi.
* Keterlambatan pengumpulan laporan resmi akan **dikurangi 20%** dari total nilai laporan resmi tiap kelipatan 10 menit dari waktu WPSMI.
* Apabila terjadi penjiplakan laporan resmi dari kelompok lain, atau laporan resmi yang terdahulu, maka akan dilakukan **pengurangan nilai laporan resmi sebesar 80%** dari kedua kelompok.
* Apabila Responser mengumpulkan format laporan resmi yang tidak sesuai dengan ketentuan maka laporan resmi wajib direvisi.

**KETENTUAN UMUM**

**PENULISAN LAPORAN RESMI RESPONSI MANAJEMEN JASA**

**A. PENGUMPULAN *SOFTCOPY***

Pengumpulan *soft copy* dikumpulkan oleh peserta dengan ketentuan sebagai berikut :

* Waktu pengumpulan maksimal pukul 17.00 WPSMI
* Seluruh kelompok wajib mengumpulkan laporan resmi ke [laboratoriumpsmi@gmail.com](mailto:laboratoriumpsmi@gmail.com) dan cc ke email asisten masing-masing sebelum waktu yang telah ditentukan.
* Nama File dan subjek email distandarkan sebagai berikut :

Manjas\_No Urut Kelompok\_Objek Amatan\_URUTAN PROGRES

*Contoh :*

MANJAS\_2\_UKM WARNA\_PROGRES 1

\*untuk urutan progres, dapat dilihat pada *timeline*

* Pengumpulan Laporan Keseluruhan

No Urut Kelompok\_Objek Amatan

*Contoh:*

MANJAS\_2\_UKM WARNA

Jika nama file tidak sesuai dengan standar, maka akan dilakukan pengurangan nilai sebesar 5%

**B. PENGUMPULAN *HARD COPY***

Format Laporan Resmi *Hard Copy* mengikuti aturan sebagai berikut :

* ***Font Trebuchet MS***, Normal, 10 pt, khususuntuk judul bab menggunakan ukuran 12 pt bold dan sub bab 10 pt bold.
* Ukuran *font* untuk nama tabel dan nama gambar adalah 8 pt.
* Kertas A5 80 gram
* Pencetakan bolak-balik *(mirror margin)*

Margin Penulisan : 3-2-2-2

* Spasi 1,15 *no before after*
* Nama tabel diketik di atas tabel dan nama gambar diketik di bawah gambar.
* Nomor halaman diletakkan di sebelah tengah bawah halaman.
* Ejaan asing diketik *italic*

**PENULISAN LAPORAN RESMI**

Bab I Gambaran Perusahaan

Bab II *Define Design Attribute*

Bab III *Specify Design Performance*

Bab IV *Generating & Evaluating Design Concept*

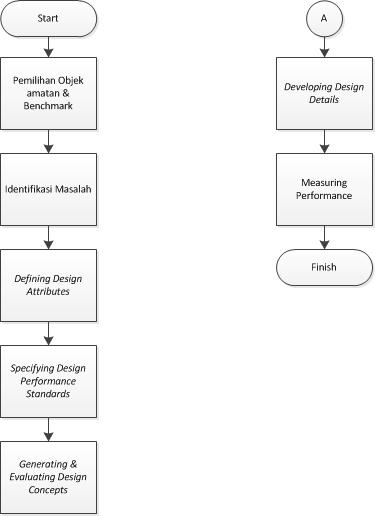
Bab V *Implementing Design*

Bab VI *Measuring Performance*

Keterangan :

| ***Step*** | **Uraian** | ***Example*** |
| --- | --- | --- |
| *Define Design Atribute* | Segmentasi pasar |  |
| *Voice of customer* |  |
| Penentuan atribut |  |
| *Relationship matrix for second level needs ( customer needs-atribut)* |  |
| *Design performance standard* | Pembuatan kuisioner persepsi dan ekspektasi |  |
| *Performance competitor* |  |
| *Generating & Evaluating Design Concepts* | Menjelaskan *flowchart* proses Objek amatan |  |
| Membuat konsep jasa |  |
| *Blueprint* Objek Amatan |  |
| Mengevaluasi dan memilih konsep *(Fast & Pugh Method*) |  |
| *Developing design details* | *Concept service level* |  |
| Membuat design alternatif untuk setiap komponen |  |
| Memprediksi performansi tiap desain alternatif |  |
| Evaluasi dan menilai alternatif setiap komponen |  |
| *Implementing the Design* | *Design implementation plan* | *team structure* |
| *service construction plan* | *activities plan* |
| *team structure* |
| *scheduling and coordination requirement* |
| *Measuring Performance* | Memilih atribut yg akan dianalisa |  |
| Mengukur efektivitas performansi pada setiap atribut |  |
| Mengukur kapabilitas dan efisiensi |  |

**FLOWCHART PENGERJAAN LAPORAN**



**LEMBAR KENDALI ASISTENSI**

**RESPONSI MANAJEMEN JASA GANJIL 2015/2016**

NAMA :

NRP :

KELOMPOK :

ASISTEN :

FOTO 3 x 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kegiatan** | **TTD Asisten** | **TTD Dosen** | **Tanggal** |
| *Briefing* |  |  |  |
| Penentuan Objek amatan dan *Benchmark* |  |  |  |
| Asistensi 1 |  |  |  |
| *Progress Report 1* |  |  |  |
| Asistensi 2 |  |  |  |
| *Progress Report 2* |  |  |  |
| Asistensi 3 |  |  |  |
| *Progress Report 3* |  |  |  |
| *Final Presentation* |  |  |  |
| Pengumpulan Hardcopy Laporan Resmi |  |  |  |