

Editor: Okta Eka Putra, S.E., M.M., CPFA®

penamuda
media

Manajemen Bisnis Jasa



**BUKU
BUNGA
RAMPAI**

MANAJEMEN BISNIS JASA

Penulis:

Rahayu Kusumawati, S. Pd., MM

Herma Yunita, S.Pd., M.Si

Devid Saputra, M.M.

Dr. Ratih Hadiani, S.Kom., M.A.B

Dr. Kusmaningdiah Retno Setiorini, M.Ak

Dedeh Sundarsih, S.E., M.M

Dikdik Purwadisastra, S.E., M.M.

Okta Eka Putra, S.E., M.M, CPFA

Rina Fitriani, S.Kom., M.Ak.

Dr. Vika Aprianti, M.Pd

Harianto Simarmata S.Si., M.M.

Aninditha Putri Kusumawardhani, S.M.B., M.M

Abi Suryono, SE., Ak., M.Ak. AWP., CA.

Anang Bambang Pujiyanto, S.T., M.M.

Editor:

Okta Eka Putra, S.E. , M.M, CPFA



MANAJEMEN BISNIS JASA

Copyright © PT Penamuda Media, 2025

Penulis:

Rahayu Kusumawati, S. Pd., MM
Herma Yunita, S.Pd., M.Si
Devid Saputra, M.M.
Dr. Ratih Hadianitini, S.Kom., M.A.B
Dr. Kusmaningdiah Retno Setiorini, M.Ak
Dedeh Sundarsih, S.E., M.M
Dikdik Purwadisastra, S.E., M.M.
Okta Eka Putra, S.E., M.M, CPFA
Rina Fitriani, S.Kom., M.Ak.
Dr. Vika Aprianti, M.Pd
Harianto Simarmata S.Si., M.M.
Aninditha Putri Kusumawardhani, S.M.B., M.M
Abi Suryono, SE., Ak., M.Ak. AWP., CA.
Anang Bambang Pujianto, S.T., M.M.

Editor: Okta Eka Putra, S.E., M.M, CPFA

ISBN: 978-634-7431-04-2

Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: www.penamudamedia.com

E-mail: penamudamedia@gmail.com

Instagram: [@penamudamedia](https://www.instagram.com/penamudamedia)

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, Oktober 2025

viii +193 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, buku berjudul *Manajemen Bisnis Jasa* ini dapat disusun dan hadir untuk pembaca. Kehadiran buku ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai pengelolaan bisnis jasa yang semakin berkembang pesat seiring dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan dinamika global.

Bisnis jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dengan bisnis berbasis produk sehingga membutuhkan pendekatan manajemen yang khusus. Oleh karena itu, pemahaman mengenai strategi, kualitas layanan, pemasaran, hingga pengelolaan sumber daya manusia dan keuangan menjadi kunci keberhasilan dalam industri jasa.

Buku ini menyajikan berbagai topik penting, mulai dari konsep dasar bisnis jasa, strategi pengembangan model bisnis, manajemen kualitas layanan, pemasaran jasa, hingga manajemen hubungan pelanggan. Selanjutnya, pembaca juga akan diperkenalkan dengan inovasi, manajemen operasional, pengembangan SDM, manajemen keuangan, serta peran teknologi informasi dalam mendukung bisnis jasa. Tidak kalah penting, dibahas pula etika bisnis, pengukuran kinerja, manajemen risiko, strategi ekspansi, serta tren masa depan bisnis jasa.

Penulis berharap buku ini dapat menjadi sumber pengetahuan sekaligus panduan praktis bagi mahasiswa, praktisi, maupun masyarakat umum yang tertarik mengembangkan dan memahami dunia bisnis jasa.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan wawasan dan praktik manajemen bisnis jasa di Indonesia.

Yogyakarta, Oktober 2025

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN BISNIS JASA: KONSEP DAN KARAKTERISTIK	1
Rahayu Kusumawati, S. Pd., MM	1
BAB 2 STRATEGI BISNIS JASA: PENGEMBANGAN MODEL BISNIS	20
Herma Yunita, S.Pd., M.Si	20
BAB 3 MANAJEMEN KUALITAS LAYANAN DALAM BISNIS JASA	38
Devid Saputra, M.M.	38
BAB 4 PEMASARAN JASA: STRATEGI DAN TAKTIK.....	55
Dr. Ratih Hadiani, S.Kom., M.A.B	55
BAB 5 INOVASI BISNIS JASA MENGHADAPI TANTANGAN PERUBAHAN	72
Dr. Kusmaningdiah Retno Setiorini., M.Ak.....	72
BAB 6 MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM LAYANAN JASA	81
Dedeh Sundarsih, S.E., M.M.....	81
BAB 7 PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM BISNIS JASA	96
Dikdik Purwadisastra, S.E., M.M.....	96
BAB 8 MANAJEMEN KEUANGAN PADA BISNIS JASA.....	106
Okta Eka Putra, S.E., M.M, CPFA.....	106
BAB 9 TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENDUKUNG BISNIS JASA	120
Rina Fitriani, S.Kom., M.Ak.....	120
BAB 10 ETIKA BISNIS DALAM LAYANAN JASA.....	129
Dr. Vika Aprianti, M.Pd	129

BAB 11 PENGUKURAN KINERJA BISNIS JASA.....	144
Harianto Simarmata S.Si., M.M.....	144
BAB 12 MENGELOLA RISIKO DALAM BISNIS JASA.....	157
Aninditha Putri Kusumawardhani, S.M.B., M.M.....	157
BAB 13 EKSPANSI BISNIS JASA: STRATEGI PERTUMBUHAN.....	165
Abi Suryono, SE., Ak., M.Ak. AWP., CA.....	165
BAB 14 MASA DEPAN BISNIS JASA (TREN & PROYEKSI).....	176
Anang Bambang Pujiyanto, S.T., M.M.	176

Manajemen Bisnis Jasa

Buku Manajemen Bisnis Jasa disusun untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai pengelolaan bisnis berbasis layanan yang memiliki karakteristik berbeda dengan bisnis produk. Industri jasa berkembang pesat seiring dengan perubahan teknologi, kebutuhan masyarakat, dan persaingan global, sehingga dibutuhkan strategi manajemen yang tepat agar mampu bertahan dan berkembang. Isi buku ini mencakup beragam topik penting, mulai dari konsep dan karakteristik bisnis jasa, strategi model bisnis, manajemen kualitas layanan, pemasaran jasa, serta manajemen hubungan pelanggan. Selain itu, buku ini juga membahas inovasi, manajemen operasional, pengembangan SDM, manajemen keuangan, pemanfaatan teknologi informasi, etika bisnis, hingga pengukuran kinerja dan manajemen risiko. Lebih jauh, buku ini menguraikan strategi ekspansi dan proyeksi tren masa depan bisnis jasa, sehingga dapat menjadi referensi akademik maupun praktis. Dengan penyajian yang sistematis, buku ini diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa, peneliti, dan praktisi yang ingin memahami sekaligus mengembangkan bisnis jasa secara profesional.

ISBN 978-621-7921-01-2



9

786347 431842



Penamuda.com

PT Penamuda Media
Casa Sinarini, Ngastri Selatan
penamuda.media