|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo UPJ | RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER | F-0653 |
| Issue/Revisi | : A0 |
| Tanggal Berlaku | :  |
| Untuk Tahun Akademik | : 2015/2016 |
| Masa Berlaku | : 4 (empat) tahun |
| Jml Halaman | : 14 halaman |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | : Customer Relationship Management | Kode MK | : **SIF403** |
| Program Studi | : Sistem Informasi | Penyusun | : Marcello Singadji |
| Sks | : 3 | Kelompok Mata Kuliah | : Pilihan |

1. Deskripsi Singkat

Membangun sebuah hubungan yang kuat dengan pelanggan menjadi isu sentral bagi organisasi bisnis untuk meningkatkan keunggulan jangka panjang. Hubungan ini perlu dipertahankan untuk mendapatkan konsumen yang loyal.

Mata kuliah ini akan membahas tentang pengertian CRM, hubungan dan komitmen, database CRM, dukungan teknologi informasi, aplikasi-aplikasi CRM.

1. Unsur Capaian Pembelajaran

Dengan mengikuti mata kuliah ini mahasiswa diharapkan memahami konsep CRM dan penggunaan teknologi informasi dalam CRM, serta mampu membangun sebuah konsep CRM.

1. Komponen Penilaian
2. Tugas 1 20%
3. Tugas 2 20%
4. UTS 25%
5. UAS 35%
6. Kriteria Penilaian

Kemampuan komunikasi, kerapihan penyajian, ketepatan analisis, ketepatan penggunaan instruksi, kreativitas ide.

1. Daftar Referensi
2. Customer Relationship Management – Concepts and Technologies 2nd Edition, Francis Buttle, 2009
3. RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Minggu** | **Kemampuan Akhir yang Diharapkan** | **Bahan Kajian****(Materi Ajar)** | **Bentuk Pembelajaran** | **Kriteria/Indikator Penilaian** | **Bobot Nilai** | **Standar Kompetensi Profesi** |
| 1 | 1. Mampu menjelaskan empat prespektif utama dalam CRM.
2. Memahami keselapahaman terhadap pengertian CRM.
3. Mampu menjelaskan pengertian CRM.
4. Mampu menjelaskan pentingnya CRM dalam mengatasi masalah di perusahaan.
5. Memahami lima model CRM.
 | * Konsep CRM
* Model CRM
 | * Cerama
* Diskusi
 | - | -  |  - |
| 2 | 1. Memahami arti hubungan dan membangun sebuah hubungan yang baik.
2. Memahami pentingnya komitmen dan kepercayaan dalam sebuah hubungan.
3. Memahami pentingnya perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan.
 | * Hubungan dan komitmen
 | * Cerama
* Diskusi
 | - | - | - |
| 3 – 4 | 1. Memahami lima fase utama dalam implementasi CRM
2. Memhami sejumlah alat dan proses yang dapat diterapkan dalam setiap tahapan implementasi
3. Memahami pentingnya manajemen proyek dan manajemen perubahan selama proses implementasi.
 | **perencanaan & implementasi proyek CRM** | * Cerama
* Diskusi
 |  |  |  |
| 5 – 6 | By the end of this chapter, you will understand:1. the central role of customer-related databases to the successful delivery of CRM outcomes
2. the importance of high quality data to CRM performance
3. the issues that need to be considered in developing a customer-related database
4. what data integration contributes to CRM performance
5. the purpose of a data warehouse and data mart
6. how data access can be obtained by CRM users
7. the data protection and privacy issues that concern public policy makers.
 | * **Developing,managing and usingcustomer-relateddatabases**
 | * Cerama
* Diskusi
 | - | - | - |
| 7 | By the end of this chapter, you will be aware of:1. definition of customer experience
2. the emergence and importance of the experience economy
3. the differences between goods, services and experiences
4. three key concepts in customer experience management: touchpoint, moment of truth and engagement
5. a number of methods for better understanding customer experience
6. a battery of experiential marketing strategies and tools
7. how customer experience is changed by CRM, sometimes for better and sometimes for worse
8. four features of CRM applications that have an impact on customer experience.
 | **Customer relationship management and customer experience** | * Cerama
* Diskusi
 |  |  |  |
| 8 – 9  | By the end of this chapter you will understand:* 1. the range of CRM technologies
	2. the role that technology plays in the achievement of CRM outcomes
	3. the structure of the CRM ecosystem
	4. the main application areas of CRM
	5. the role that analytics play in CRM technology
	6. the importance of integration, knowledge management and workflow to CRM outcomes.
 | **Information technology for customer relationship management** | * Cerama
* Diskusi
 |  |  |  |
| 10 – 11  | Mampu mencari dan menemukan bentuk-bentuk CRM yang ada di sebuah perusahaan dan bisnis saat ini |  | * Studi kasus
 |  | 25% |  |
| 12 – 14  | Mampu memnyusun sebuah konsep CRM bagi sebuah Bisnis |  |  |  | 35% |  |

1. DESKRIPSI TUGAS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mata Kuliah | : Customer Relationship Management | Kode MK | : **SIF403** |
| Minggu ke | :  | Tugas ke | :  |

|  |  |
| --- | --- |
| Tujuan Tugas: |  |
| Uraian Tugas: | 1. Obyek
 |
| 1. Yang Harus Dikerjakan dan Batasan-Batasan
 |
| 1. Metode/Cara Kerja/Acuan yang Digunakan
 |
| 1. Dekripsi Luaran Tugas yang Dihasilkan

Tugas tersaji dalam bentuk: |
| Kriteria Penilaian: | 1. Ketepatan menganalisa
2. Kemampuan menulis
3. Kerapihan penyajian
4. Orisinalitas tulisan
 |

1. **RUBRIK PENILAIAN**

**Rubrik penilaian proposal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenjang/Grade** | **Angka/Skor** | **Deskripsi/Indikator Kerja** |
| Sangat kurang | <20 | Proposal ditulis tidak sesuai instruksi tugas. |
| Kurang | 21–40 |  Proposal ditulis sesuai instruksi tugas namun tidak lengkap. |
| Cukup | 41-60 | Proposal ditulis sesuai instruksi tugas secara lengkap, namun tidak rapih |
| Baik | 61- 80 | Proposal ditulis sesuai instruksi tugas secara lengkap, dan rapih. |
| Sangat Baik | >81 | Proposal ditulis sesuai instruksi tugas secara lengkap, rapih, dan memiliki muatan kreativitas ide |

**Rubrik penilaian presentasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenjang/Grade** | **Angka/Skor** | **Deskripsi/Indikator Kerja** |
| Sangat kurang | <20 | Slide presentasi tidak sesuai instruksi tugas |
| Kurang | 21–40 | Slide presentasi sesuai instruksi tugas, Slide presentasi **tidak bagus dan tidak menarik**, komunikasi presentasi **tidak lancar**, **tidak tanggap** dalam menjawab pertanyaan |
| Cukup | 41-60 | Slide presentasi sesuai instruksi tugas, Slide presentasi bagus dan penyajian presentasi menarik, komunikasi presentasi **tidak lancar**, **tidak tanggap** dalam menjawab pertanyaan |
| Baik | 61- 80 | Slide presentasi sesuai instruksi tugas, Slide presentasi bagus dan menarik, komunikasi presentasi lancar dan baik, **namun kurang tanggap** dalam menjawab pertanyaanAtauSlide presentasi sesuai instruksi tugas, Slide presentasi bagus dan menarik, komunikasi **presentasi kurang lancar** dan baik, namuntanggap dalam menjawab pertanyaan |
| Sangat Baik | >81 | Slide presentasi sesuai instruksi tugas, Slide presentasi bagus dan menarik, komunikasi presentasi lancar dan baik, serta tanggap dalam menjawab pertanyaan |

1. **PENUTUP**

**Rencana Pembelajaran Semester (RPS) ini berlaku mulai tanggal 1 februari 2016, untuk mahasiswa UPJ Tahun Akademik 2015/ 2016 dan seterusnya. RPS ini dievaluasi secara berkala setiap semester dan akan dilakukan perbaikan jika dalam penerapannya masih diperlukan penyempurnaan.**

1. **STATUS DOKUMEN**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proses** | **Penanggung Jawab** | **Tanggal** |
| **Nama** | **Tandatangan** |
| 1. Perumusan
 | Marcello Singadji, S.Kom.,MT.Dosen Penyusun/Pengampu |  |  |
| 1. Pemeriksaan & Persetujuan
 | Augury El Rayeb, S.Kom., MMSI.Ketua Prodi Sistem Informasi |  |  |
| 1. Penetapan
 | Prof. Dr. Ir. Emirhadi Suganda, M.Sc.Wakil Rektor Universitas Pembangunan Jaya |  |  |