|  |  |
| --- | --- |
| **SATUAN ACARA PERKULIAHAN (SAP)** | STMIK Warna |
| MI-136341Customer Relationship Management |
| **Program Studi****Sistem Informasi** |
| **Tanggal Berlaku** 01 September 2014 | **Revisi** 1 |

**Deskripsi:**

Mata kuliah ini bertujuan agar mahasiswa memahami pentingnya keberadaan konsumen dan memahami prinsip-prinsip mengelola hubungan dengan konsumen yang memanfaat dan menerapkan Teknologi Informasi.

**Capaian Pembelajaran:**

1. Mahasiswa dapat memahami pentingnya keberadaan konsumen
2. Mahasiswa dapat mengelola hubungan dengan konsumen yang memanfaat dan menerapkan Teknologi Informasi

| **Pert. Ke-** | **Pokok Bahasan / Materi** | **Tujuan Instruksional Khusus** | **Teknik Pembelajaran** | **Media / Referensi** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Pokok Bahasan :**Pengantar CRM (Introduction to Customer Relationship Management)**Materi :*** Strategic CRM
* Operational CRM
* Analytical CRM
* Collaborative CRM
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang strategi CRM, operasional CRM, analytical CRM, Collaborative CRM
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak dan mendiskusikan materi

**Tugas:*** Review question
 | Modul Pembelajaran Bab 1 |
|  | **Pokok Bahasan :**Memahami hubungan (Understanding Relationship)**Materi :*** Memahami hubungan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang hubungan persahaan dengan peanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak dan mendiskusikan materi

**Tugas:*** Case Study
 | Modul Pembelajaran Bab 2 |
|  | **Pokok Bahasan :**Perencanaan dan pelaksanaan proyek CRM (Planning and Implementing Customer Relationship Management Projects)**Materi :*** Perencanaan dan pelaksanaan proyek CRM
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang hubungan Perencanaan dan pelaksanaan proyek CRM
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Review question
 | Modul Pembelajaran Bab 3 |
|  | **Pokok Bahasan :**Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database pelanggan (Developing, Managing and Using Customer-Related Databases)**Materi :*** Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database pelanggan
 | * Mahasiswa dapat memahami. mengembangkan, mengelola dan menggunakan database pelanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Review question
 | Modul Pembelajaran Bab 4 |
|  | **Pokok Bahasan :**Pengelolaan portofolio pelanggan (Customer Portfolio Management)**Materi :*** Pengelolaan portofolio pelanggan
 | * Mahasiswa dapat membuat pengelolaan portofolio pelanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Review question
 | Modul Pembelajaran Bab 5 |
|  | **Pokok Bahasan :**CRM dan pengalaman pelanggan (Customer Relationship Management and Customer Experience)**Materi :*** CRM dan pengalaman pelanggan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang CRM dan pengalaman pelanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Review question
 | Modul Pembelajaran Bab 6 |
|  | **Pokok Bahasan :**Menciptakan nilai untuk pelanggan (Creating Value for Customers)**Materi :*** Menciptakan nilai untuk pelanggan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang nilai untuk pelanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Case Study
 | Modul Pembelajaran Bab 7 |
|  | **Pokok Bahasan :**Mengelola siklus hidup pelanggan: akuisisi pelanggan (Managing The Customer Lifecycle: Customer Acquisition)**Materi :*** Mengelola siklus hidup pelanggan
* Akuisisi pelanggan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang pengelolaan siklus hidup pelanggan dan akuisisi pelanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Presentasi kelompok
 | Modul Pembelajaran Bab 8 |
|  | **Pokok Bahasan :**Mengelola siklus hidup pelanggan: retensiakuisisi pelanggan (Managing The Customer Lifecycle: Customer Retention and Development)**Materi :*** Mengelola siklus hidup pelanggan
* Retensiakuisisi pelanggan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang pengelolaan siklus hidup pelanggan dan retensiakuisisi pelanggan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Presentasi kelompok
 | Modul Pembelajaran Bab 9 |
|  | **Pokok Bahasan :**Mengelola jaringan untuk kinerja CRM (Managing Networks for Customer Relationship Management Performance)**Materi :*** Mengelola jaringan untuk kinerja CRM
 | * Mahasiswa dapat mengelola jaringan untuk kinerja CRM
 | * Dosen memberikan sebuah kasus untuk dipecahkan mahasiswa
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Review question
 | Modul Pembelajaran Bab 10 |
|  | **Pokok Bahasan :**Mengelola pemasok dan hubungan dengan relasi (Managing Supplier and Partner Relationships)**Materi :*** Mengelola pemasok dan hubungan dengan relasi
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang pengelolaan pemasok dan hubungan dengan relasi
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Presentasi kelompok
 | Modul Pembelajaran Bab 11 |
|  | **Pokok Bahasan :**Mengelola investor dan hubungan dengan karyawan (Managing Investor and Employee Relationships)**Materi :*** Mengelola investor dan hubungan dengan karyawan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang pengelolaan investor dan hubungan dengan karyawan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Presentasi kelompok
 | Modul Pembelajaran Bab 12 |
|  | **Pokok Bahasan :**Teknologi informasi untuk CRM (Information Technology for Customer Relationship Management)**Materi :*** Teknologi informasi untuk CRM
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang teknologi informasi yang cocok untuk CRM
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Case Study
 | Modul Pembelajaran Bab 13 |
|  | **Pokok Bahasan :**Otomatisasi Penjualan (Sales-Force Automation)**Materi :*** Otomatisasi Penjualan
 | * Mahasiswa dapat memahami tentang otomatisasi Penjualan
 | * Dosen menjelaskan dengan menggunakan media LCD Projector
* Dosen memberikan contoh
* Mahasiswa menyimak, mendiskusikan materi, dan mengerjakan tugas dari dosen

**Tugas:*** Presentasi kelompok
 | Modul Pembelajaran Bab 14 |

**Pustaka**

1. Peppers, Don and Rogers, Martha., 2011, “Managing Customer Relationships A Strategic Framework”, John Wiley & Sons, Inc.
2. Hawkins, Del I and Mothersbaugh, David L., 2010, “Consumer Behavior: Building Marketing Starategy”, McGraw Hill
3. Buttle, Francis., 2009, “Customer Relationship Management Concepts and Technologies”, Elsevier Ltd.

|  |  |
| --- | --- |
| Disiapkan OlehKetua Jurusan Sistem Informasi**I Dewa Ayu Eka Y, S.Kom., M.Kom.****NIDN. 1128078301** | Diperiksa OlehPembantu Ketua 1**Susanti M. Kuway, S.Kom., M.Kom.****NIDN. 1101027203** |
| Disahkan OlehKetua STMIK Pontianak**Sandy Kosasi, S.E., M.M., M.Kom.****NIDN. 1105116601** |