|  |  |
| --- | --- |
| **SATUAN ACARA PERKULIAHAN (SAP)** | STMIK Warna |
| MI-136341  Customer 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 Oleh  Ketua Jurusan Sistem Informasi  **I Dewa Ayu Eka Y, S.Kom., M.Kom.**  **NIDN. 1128078301** | Diperiksa Oleh  Pembantu Ketua 1  **Susanti M. Kuway, S.Kom., M.Kom.**  **NIDN. 1101027203** |
| Disahkan Oleh  Ketua STMIK Pontianak  **Sandy Kosasi, S.E., M.M., M.Kom.**  **NIDN. 1105116601** | |