

	INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL			No. Dokumen 4FM-DP40103
	RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)			
	No. Revisi 00		Hal 1 dari 15	
MATAKULIAH	KODE MK		SEMESTER	BOBOT SKS
CRM	BDG23440		Empat (4)	4/0
Otorisasi/Pengesaan	Dosen Pengembang RPS		Koordinator Bidang Ilmu (KBK)	Ketua Program Studi
	Sri Karnila, S.Kom., M.Kom		Trufi Murdiani S.T., M.A	M. Ariza Eka Yusendra S.P., M.M
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	CPL-S			
	S-2	Memiliki tanggung jawab, profesionalitas, kepercayaan diri, kematangan emosional dan peka terhadap lingkungan sosial, etika dan kesadaran untuk menjadi pembelajar sepanjang hayat		
	CPL-			
	KU-1	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, kreatif dan inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menghasilkan solusi yang diwujudkan dalam dokumen scientific dan implementasi bidang keahlian yang berintegritas		
	CPL-P			

	CPL-P1	Mampu menjelaskan konsep dan teori kewirausahaan digital terkait dengan eksplorasi ide usaha digital, perencanaan usaha dan manajemen proyek bisnis digital beserta dengan resikonya, membangun tim usaha, desain model bisnis, pengembangan pemasaran digital, strategi permodalan dan studi kelayakan bisnis digital				
	CPL-					
	CPL-KK1	Mampu memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan inovasi, model bisnis dan strategi pengembangan bisnis, serta mengidentifikasi kebutuhan sumber daya dalam membangun usaha rintisan				
	CPL-KK2	Mampu mengidentifikasi kebutuhan pasar dan mengembangkan produk/aplikasi/platform atau layanan digital yang relevan dan sesuai dengan permintaan pelanggan				
	CPL-KK5	Mampu mengintegrasikan teknologi digital dalam bidang manajemen keuangan dalam suatu platform digital untuk menghasilkan transaksi keuangan yang lebih aman dan efisien di bidang bisnis digital sesuai dengan regulasi yang ditentukan oleh pemerintah.				
Capaian Pembelajaran Matakuliah (CPMK)	CPMK-1	Memahami Konsep konsep CRM (Definisi, karakteristik dan tahapan CRM)				
	CPMK-2	Menganalisis Faktor penentu keberhasilan CRM				
	CPMK-3	Menerapkan Teknologi CRM				
	CPMK-4	Memahami dan membuat perencanaan aplikasi CRM				
	CPMK-5	Mengimplementasikan penerapan e_CRM				
Korelasi CPMK terhadap Sub-CPMK		CPMK				
	Sub-CPMK	1	2	3	4	5
	Sub-CPMK-	√				
	Sub-	√	√			
	Sub-	√	√	√		
	Sub-				√	
Sub-				√	√	

Deskripsi Singkat Matakuliah		Mata kuliah Customer Relationship Management mempelajari konsep, definisi, dan menjelaskan tahapan CRM, Model CRM, Teknologi CRM dan studi kasus yang terkait dengan e_CRM.					
Bahan Kajian / Materi Pembelajaran		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengantar CRM 2. Definisi dan tipe CRM 3. Karakteristik CRM 4. Model CRM 5. Tahapan CRM 6. Faktor penentu keberhasilan CRM 7. Teknologi CRM 8. Lanjutan Teknologi CRM 9. Praktik projek kelompok perencanaan Aplikasi e_CRM 					
Pustaka		<p>Utama</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adrian Payne, handbook of CRM, 2005, Achieving Excellence in Customer Management. 2. Silvio wilde, 2011, Customer knowledge management, springer Heidelberg Dordrecht London New York <p>Pendukung</p> <p>Turban, Efraim; Aronson, Jay E; Liang, Ting-Peng. 2005. Decision Support Systems and Intelligent System - 7th Ed. Pearson. New Jersey. Edisi Bahasa Indonesia – (Jilid 1) Sistem Pendukung Keputusan dan Sistem Cerdas. ANDI. Yogyakarta.</p>					
Mata Kuliah Syarat		-					
Minggu ke -	Sub-CPMK (Kemampuan akhir tiap tahapan belajar)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran (Media dan Sumber Belajar)	Waktu (menit)	Penilaian		
					Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot (%)

1	<p>1. Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan dengan sungguh-sungguh dan benar</p> <p>2. Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan konsep CRM, mulai dari definisi CRM, tujuan dan manfaat CRM</p>	<p>- Kontrak kuliah 1. Sosialisasi silabus 2. Tata tertib Perkuliahan. 3. Penilaian</p> <p>- Pengantar CRM 1. Definisi CRM 2. Tujuan CRM 3. Manfaat CRM</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa Mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti proses pembelajaran customer relationship management. 2. Menjelaskan dan definisi CRM 3. Menjelaskan contoh CRM 4. Menjelaskan tujuan dan manfaat CRM. 5. Menjelaskan contoh tipe- tipe CRM 	2
2	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan definisi lain dari CRM dan tipe CRM serta memberi contoh</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definisi CRM (lanjutan) 2. Konsep CRM 3. Empat prespektif CRM 4. Pengetahuan untuk customer 5. Contoh 	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas 	<p>Mahasiswa mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan tipe CRM 2. Manjelaskan contoh tipe CRM. 3. Memberikan contoh dari tipe CRM 	10

3	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan karakteristik CRM dan memberikan contoh.</p>	<p>1. Core Definisi CRM (lanjutan) 2. Empat prespektif utama CRM</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan beberapa definisi CRM 2. Menemukan karakteristik loyalitas customer 3. Mendeskripsikan contoh karakteristik orientasi pengetahuan – customer. 	10
4	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan model CRM, tahapan CRM dan memberikan contoh.</p>	<p>1. Model CRM - Sales - Marketing - Customer service</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah pengetahuan terkait model CRM 2. Menjelaskan peran sales, marketing dan customer service dalam perusahaan 3. Memberikan contoh model CRM 	5
5	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan model CRM, tahapan CRM dan memberikan contoh..</p>	<p>2. Tahapan CRM - Acquiring new customer. - Retaining profitable customer for live - Enhacing the profitability Exiting customer</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan tahapan CRM 2. Menjelaskan contoh penerapan CRM. 3. contoh peran teknologi pengetahuan dengan e-commerce 	10

6	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan faktor – faktor penentu keberhasilan penerapan CRM dan menjelaskan contoh peran masing – masing.</p>	<p>Faktor penentu keberhasilan CRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. People 2. Proses 3. Teknologi 	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan beberapa factor keberhasilan CRM 2. Menjelaskan peran people, proses dan teknologi terhadap CRM 3. Menjelaskan 	5
7	<p>Mahasiswa/i mampu: mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan berbagai isu perusahaan dan manajemen hubungan dengan pelanggan.</p>	<p>Teknologi CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsep dan berbagai isu manajemen hubungan pelanggan 	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman konsep • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan manajemen hubungan pelanggan ? 2. Mempraktekan akses online untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan 	5
8	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan berbagai isu perusahaan dan manajemen hubungan dengan pelanggan.</p>	<p>Teknologi CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Akses online - data mining 	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman konsep • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan manajemen hubungan pelanggan ? 2. Mempraktekan akses online untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan. 	5

9	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan berbagai isu perusahaan dan manajemen hubungan dengan pelanggan.</p>	<p>Teknologi CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Olap - kecerdasan bisnis 	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman konsep • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan manajemen hubungan pelanggan ? 2. Mempraktekan akses online untuk menciptakan hubungan dengan pelanggan 	5
10	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan Aplikasi CRM di perusahaan.</p>	<p>Teknologi CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi CRM - Metode Daur 	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman konsep • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menpraktekkan merancang aplikasi CRM 2. Mejelaskan tahapan membangun e-business 3. Menjelaskan contoh aplikasi yang dibuat 	5
11	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan Aplikasi CRM di perusahaan.</p>	<p>Hidup dalam Membangun e-Business.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tahap Perencanaan - Tahap Analisis - Tahap Perancangan - Tahap Penerapan - Tahap Evaluasi - Tahap Pemeliharaan <p>Kegagalan Sistem e- Business</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman konsep • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menpraktekkan merancang aplikasi CRM 2. Mejelaskan tahapan membangun e-business 3. Menjelaskan contoh aplikasi yang dibuat 	

12	Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan strategi framework CRM dan menciptakan dan memberikan contoh interface untuk interface CRM	Strategi framework CRM - Role informasi	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Pemahaman konsep • presentasi Bentuk : • Tugas Kelompok • Case Studies	Mahasiswa mampu 1. Menjelaskan strategi framework CRM. 2. Menjelaskan - Role informasi - IT - Informasi management	5
13	Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan strategi framework CRM dan menciptakan dan memberikan contoh interface untuk interface CRM	Strategi framework CRM - IT	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Pemahaman konsep • presentasi Bentuk : • Tugas Kelompok • Case Studies	Mahasiswa mampu 1. Menjelaskan strategi framework CRM. 2. Menjelaskan - Role informasi - IT - Informasi management	5
14	Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menjelaskan strategi framework CRM dan menciptakan dan memberikan contoh interface untuk interface CRM	Strategi framework CRM - Informasi management	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Pemahaman konsep • presentasi Bentuk : • Tugas Kelompok • Case Studies	Mahasiswa mampu 1. Menjelaskan strategi framework CRM. 2. Menjelaskan - Role informasi - IT - Informasi management	5
15	Ujian Tengah Semester						(8)
16	Ujian Akhir Semester						(8)

17	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mengetahui bagaimana perencanaan web dalam e-bisnis dan mengetahui jenis sistem informasi dalam e-bisnis</p>	<p>Sistem informasi e- business: 1. Strategi Pemasaran Web. 2. Penentu Kesuksesan Suatu Website.</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan system informasi e-business 2. Menjelaskan strategi pemasaran web 3. Memberikan contoh pemasaran dengan web 4. Membuat website 	10
18	<p>Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mengetahui bagaimana perencanaan web dalam e-bisnis dan mengetahui jenis sistem informasi dalam e-bisnis</p>	<p>Sistem informasi e- business: - Tahap-tahap pembangunan system e-business</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan system informasi e-business 2. Menjelaskan strategi pemasaran web 3. Memberikan contoh pemasaran dengan web 4. Membuat website 	3

19	Mahasiswa/i mampu: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mengetahui bagaimana perencanaan web dalam e-bisnis dan mengetahui jenis sistem informasi dalam e-bisnis	Sistem informasi e- business: - Kebutuhan SDM (Dalam Pengembangan Website)	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep Bentuk : • Tugas Kelompok • Case Studies	Mahasiswa mampu 1. Menjelaskan system informasi e-business 2. Menjelaskan strategi pemasaran web 3. Memberikan contoh pemasaran dengan web 4. Membuat website	3
20	Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa dapat menjelaskan supply chain Manajemen	Supply Chain Management : - Pengertian dan Latar belakang Munculnya SCM - Fungsi SCM	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep Bentuk : • Tugas Kelompok	Mahasiswa mampu 1. Menjelaskan supply chain management 2. Menjelaskan fungsi, prinsip SCM 3. Menjelaskan tahapan SCM	3
21	Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa dapat menjelaskan supply chain Manajemen	Supply Chain Management : - Prinsip SCM - Tahapan SCM	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep Bentuk : • Tugas Kelompok	Mahasiswa mampu 1. Menjelaskan supply chain management 2. Menjelaskan fungsi, prinsip SCM 3. Menjelaskan tahapan SCM	3

22	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan pengetahuan dengan menggunakan alat untuk memfasilitasi komunikasi, kolaborasi dan manajemen konten untuk menangkap pengetahuan, berbagi, desiminasi dan aplikasi.</p>	<p>Mengukur sukses CRM: - SIP (system informasi perusahaan) - PLM (Siklus hidup produk)</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • Pemahaman konsep <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan cara mengukur sukses CRM 2. Menjelaskan peran SIP di perusahaan 3. Menjelaskan tahapan PLM 4. Menjelaskan cara kerja BPM 5. Menjelaskan BM 6. Menyelesaikan permasalahan. dan tugas 	3
23	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan pengetahuan dengan menggunakan alat untuk memfasilitasi komunikasi, kolaborasi dan manajemen konten untuk menangkap pengetahuan, berbagi, desiminasi dan aplikasi.</p>	<p>Mengukur sukses CRM: - BPM (manajemen proses bisnis)</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan cara mengukur sukses CRM 2. Menjelaskan peran SIP di perusahaan 3. Menjelaskan tahapan PLM 4. Menjelaskan cara kerja BPM 5. Menjelaskan BM 6. Menyelesaikan permasalahan. dan tugas. 	12

24	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan pengetahuan dengan menggunakan alat untuk memfasilitasi komunikasi, kolaborasi dan manajemen konten untuk menangkap pengetahuan, berbagi, desiminasi dan aplikasi.</p>	<p>Mengukur sukses CRM: - BM (monitoring aktifitas bisnis)</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan cara mengukur sukses CRM 2. Menjelaskan peran SIP di perusahaan 3. Menjelaskan tahapan PLM 4. Menjelaskan cara kerja BPM 5. Menjelaskan BM 6. Menyelesaikan permasalahan. dan tugas. 	12
25	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan jaringan online untuk pertukaran pengetahuan.</p>	<p>Pembahasan dan contoh studi kasus CRM pada bidang aplikasi.</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan peran IT pada CRM 2. Memberikan contoh hasil analisis penerapan CRM Pada perusahaan. 	12

26	Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan jaringan online untuk pertukaran pengetahuan.	Pembahasan dan contoh studi kasus e_CRM pada bidang aplikasi.	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi Bentuk : • Tugas Kelompok • Case Studies	Mahasiswa mampu 1. Membuat contoh aplikasi CRM, dari perencanaan, perancangan, implementasi, perangkat yang digunakan dan kebutuhan pelanggan dalam organisasi. 2. Berbagai jurnal 3. menjelaskan peran CRM	12
27	Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan jaringan online untuk pertukaran pengetahuan.	Pembahasan dan contoh studi kasus e_CRM pada bidang aplikasi.	Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi Media : Komputer/laptop dan internet	100 min	Kriteria : • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi Bentuk : • Tugas Kelompok • Case Studies	Mahasiswa mampu 1. Membuat contoh aplikasi CRM, dari perencanaan, perancangan, implementasi, perangkat yang digunakan dan kebutuhan pelanggan dalam organisasi. 2. Berbagai jurnal 3. menjelaskan peran CRM	12

28	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan jaringan online untuk pertukaran pengetahuan.</p>	<p>Pembahasan dan contoh studi kasus e_CRM pada bidang aplikasi.</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat contoh aplikasi CRM, dari perencanaan, perancangan, implementasi, perangkat yang digunakan dan kebutuhan pelanggan dalam organisasi. 2. Berbagai jurnal 3. menjelaskan peran CRM. 	12
29	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan jaringan online untuk pertukaran pengetahuan.</p>	<p>Pembahasan dan contoh studi kasus e_CRM pada bidang aplikasi.</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat contoh aplikasi CRM, dari perencanaan, perancangan, implementasi, perangkat yang digunakan dan kebutuhan pelanggan dalam organisasi. 2. Berbagai jurnal 3. menjelaskan peran CRM. 	12

30	<p>Mahasiswa/i dapat: Mengikuti perkuliahan mahasiswa mampu menggunakan dan menerapkan jaringan online untuk pertukaran pengetahuan.</p>	<p>Pembahasan dan contoh studi kasus e_CRM pada bidang aplikasi.</p>	<p>Bentuk: Ceramah, Responsi, Case Studies</p> <p>Aktifitas di kelas : Metode: Diskusi</p> <p>Media : Komputer/laptop dan internet</p>	100 min	<p>Kriteria :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan dan penguasaan materi • presentasi <p>Bentuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tugas Kelompok • Case Studies 	<p>Mahasiswa mampu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat contoh aplikasi CRM, dari perencanaan, perancangan, implementasi, perangkat yang digunakan dan kebutuhan pelanggan dalam organisasi. 2. Berbagai jurnal 3. menjelaskan peran CRM 	12
31	Ujian Akhir Semester (8)						
32	Ujian Akhir Semester (8)						