

	POLITEKNIK POS INDONESIA	Kode/No	
		Tanggal	
	FORMULIR SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL (SPMI)	Revisi	
		Halaman: 1 dari	

FORMULIR

SATUAN ACARA PENGAJARAN

MB41124 Customer Relationship Management

Digunakan untuk melengkapi:	STANDAR PROSES PEMBELAJARAN Program Studi DIV MANAJEMEN PERUSAHAAN
-----------------------------	---

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Asaretkha A A .,SE.,MBA.	Staf Pengajar		
2. Pemeriksaan	Dr. Prety Diawati.,S.Sos.,M.M	Ketua Prodi		
3. Persetujuan	Dodi Permadi, S.T., M.T.	Wadir I		
4. Penetapan	Dr. Agus Purnomo, M.T.	Direktur		
5. Pengendalian	Sri Suharti, S.E., M.M.	Ka. SPPMA		

Mata Kuliah	: Customer Relationship Management
Kode Mata Kuliah	: MB41224
Dosen Pengampu	:asaretkha
SKS / JPM	: 2
Waktu Pertemuan	:
pertemuan ke	:
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah	: mahasiswa mampu memahami dan menganalisis tujuan utama CRM bagi perusahaan
Capaian Pembelajaran Khusus	: mahasiswa mampu memahami dan meningkatkan analisis penggunaan CRM di perusahaan sebagai sebuah keunggulan kompetitif
Pokok Bahasan	: Memahami Manajemen Hubungan pelanggan
Sub Pokok Bahasan	dasar-dasar CRM definisi pengertian tujuan, alasan, CRM Strategis, CRM operational, CRM analitis

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan pertama :Menjelaskan Capaian Pembelajaran Matakuliah, rencana perkuliahan, kontrak belajar, sistem penilaian. Menjelaskan Aturan kedisiplinan dalam pembelajaran dan pelaksanaan tugas	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai dasar-dasar CRM: tujuan, alasan, CRM strategis dan CRM analisis	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 1	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke2 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai tahapan-tahapan CRM dan kondisi mata rantai CRM	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 2	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke3 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai pasar CRM, arsitektur CRM, aplikasi dan teknologi CRM	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 3	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke4 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai definisi portofolio, pelanggan, segmentasi, toolkit analisis porotfolio dan strategi	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 4	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi dan observasi untuk melakukan segmentasi analasis portofolio

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke5 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai definisi portofolio, pelanggan, segmentasi, toolkit analisis porotfolio dan strategi lanjutan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 5	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan berupa studi kasus

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 6 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai nilai produk, jasa, proses, bukti fisik, komunikasi pelanggan, saluran	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 6	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan berupa studi kasus dan mempersiapkan presentasi hasil dari latihan studi kasus

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 7 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan mahasiswa melakukan presentasi	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai nilai produk, jasa, proses, bukti fisik, komunikasi pelanggan, saluran	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 7	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa melakukan presentasi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 9 :Melakukan review pengajaran soal-soal UTS dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai definisi pelanggan, estimasi nilai pelanggan, prospecting, KPI pemerolehan pelanggan, pemanfaatan data pelanggan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 9	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa melakukan latihan

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 10 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai retention customer, strategi perawatan pelanggan,strategi perkembangan pelanggan dan strategi pembuangan pelanggan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 10	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan mengenai strategi-strategi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 11 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai tujuan strategi CRM, organisasi jaringan dan virtual, hubungan interpersonal	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 11	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 12 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai perolehan pelanggan baru dan strategi CRM	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 12	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 13 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai CRM dipemerintahan, digital governance	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 13	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan untuk diskusi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 14 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai Digital governance : Smart city	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 14	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa diberikan soal latihan studi kasus untuk di diskusikan dan dipersiapkan presentasi

Tahap	Kegiatan Pengajaran		Media dan Alat
	Dosen	Mahasiswa	
Pendahuluan	Pertemuan ke 15 :Melakukan review pengajaran minggu lalu dan melakukan perkuliahan	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis
Penyajian	Menjelaskan mengenai Digital governance : Smart city	membuat customer portofolio analysis untuk aplikasi Bandung smart city	Projector dan papan Tulis
Penutup	Memberikan contoh soal, Menyampaikan rangkuman pokok bahasan pertemuan 14	Memperhatikan, mendengarkan dan mengajukan pertanyaan	Projector dan papan Tulis

Evaluasi : Mahasiswa membuat customer portofolio analysis untuk aplikasi Bandung smart city