

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

FORMULIR

KONTRAK PERKULIAHAN

MB41224 Customer Relationship Management

Digunakan untuk melengkapi:	STANDAR PROSES PEMBELAJARAN Program Studi D4 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.,MSI	Ketua Prodi		
3. Persetujuan	Dodi Permadi, S.T., M.T.	Pudir I		
4. Penetapan	Dr. Agus Purnomo, M.T.	Direktur		
5. Pengendalian	Sri Suharti, S.E., M.M.	Ka. SPPMA		

KONTRAK PERKULIAHAN

Mata Kuliah : Costumer Relationship Management
Kode Mata Kuliah : MB41224
Pengajar : Asaretkha AA
Semester :
Hari Pertemuan / Jam :
Tempat Perkuliahan :

1. Manfaat Mata Kuliah

1. mahasiswa mampu memahami dan menganalisis tujuan utama CRM bagi perusahaan dan pemerintah
2. Dapat mengaplikasikan strategi-strategi CRM

3. Deskripsi Perkuliahan

Matakuliah ini memberikan suatu wawasan kepada mahasiswa tentang bagaimana mengidentifikasi, Menjelaskan, dan menganalisis secara sederhana dan gamblang mengenai pengaplikasian CRM di perusahaan

4. Kompetensi Mata Kuliah (Kompetensi Umum dan Kompetensi Khusus)

KOMPETENSI UMUM		KOMPETENSI KHUSUS	
1.	Mahasiswa mampu memahami dan menganalisis tujuan utama CRM bagi perusahaan dan pemerintah	1.1	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan mengenai fungsi, tujuan dan jenis-jenis CRM
		1.2	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan rantai nilai manajemen hubungan pelanggan
		1.3	Mahasiswa mampu menganalisis dan memahami teknologi informasi untuk CRM
		1.4	Mahasiswa mampu menganalisa portofolio pelanggan
		1.5	Mahasiswa mengetahui dan memahami penciptaan nilai untuk

			pelanggan
		1.6	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan pengelolaan siklus hidup pelanggan: pemerolehan pelanggan baru
		1.7	Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan pengelolaan siklus hidup pelanggan: pengembangan pelanggan
		1.8	Mahasiswa mengetahui dan memahami organisasi manajemen hubungan pelanggan
		1.9	Mahasiswa mampu menjelaskan dan memahami CRM di perusahaan
		1.10	Mahasiswa mampu mampu menjelaskan dan memahami CRM di organisasi pemerintahan
		1.11	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menganalisis CRM di organisasi pemerintahan pemerintahan

5. Organisasi Materi



6. Strategi Perkuliahan

Strategi Perkuliahan dilakukan melalui

1. Pembelajaran kooperatif
2. Studi Kasus
3. Diskusi Kelompok
4. Presentasi

7. Materi/Bacaan Perkuliahan

1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, McGraw-Hill, 2001
2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: McGraw-Hill, 1997
3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: McGraw-Hill, 2002
4. Buttle, Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publis
5. Kamil Ridwan. 2012. Bandung Smart City

Tugas yang diberikan pada mata kuliah ini adalah:

1. Kriteria Penilaian

Hasil pembelajaran akan dinilai dengan menggunakan kriteria sesuai dengan **peraturan akademik yang berlaku di Politeknik Pos Indonesia**, yaitu:

Skala Nilai	Huruf Mutu	Angka Mutu	Sebutan Mutu
85 – 100	A	4	Sangat Istimewa
75 – 84	B	3	Baik
56 – 74	C	2	Cukup
41 – 55	D	1	Kurang
0 – 40	E	0	Gagal

Aspek-aspek yang dinilai dalam penentuan Nilai Akhir, meliputi:

Ujian Tengah Semester	30%
Ujian Akhir Semester	30%
Quis	20%
Tugas Besar	20%

2. Jadwal perkuliahan:

Pertemuan Ke	Bahan Kajian/Pokok Bahasan	Bacaan
--------------	----------------------------	--------

1	Fungsi, tujuan dan jenis-jenis CRM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 4. Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing
2	Rantai nilai Manajemen Hubungan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 4. Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing
3,4 & 5	Teknologi Informasi CRM & Analissi Portofolio Pelanggan (CPA)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing
6 & 7	Penciptaan Nilai Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 4. Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing
8	UTS	

9 & 10	Pengelolaan Siklus Hidup Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 4. Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing
11	Organisasi manajemen hubungan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 4. Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing
12 - 15	Customer Relationship di Perusahaan & organisasi Pemerintahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Barnes, James, Secret of Customer Relationship Managemen, MCGraw-Hill, 2001 2. Oliver, Richard. Satisfaction, New York: MCGraw-Hill, 1997 3. Andrew, Kristin, Customer Relationship Management, New York: MCGraw-Hill, 2002 4. Buttle,Francis. 2004, customer relationship management. : concept and tools. Bayu media Publishing 5. Kamil Ridwan. 2012. Bandung Smart City
16	UAS	

Bandung, 06 Desember 2018

Asaretkha A A., SE.MBA