



**UNIVERSITAS NUSA MANDIRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)**

**RENCANA TUGAS MAHASISWA**

<b>MATA KULIAH</b>	Manajemen Hubungan Pelanggan				
<b>KODE</b>	765	<b>skls</b>	3	<b>SEMESTER</b>	7
<b>DOSEN PENGAMPU</b>	Ani Yoraeni, S.Pd, M.Kom				
<b>METODE PENUGASAN</b>	Case Based Learning(CBL)/ Project Base Learning(PjBL)				
<b>BENTUK TUGAS</b>	<b>WAKTU PENGERJAAN TUGAS</b>				
Tugas 1 : Tugas Makalah/Laporan Mandiri.	4 minggu.				
<b>JUDUL TUGAS</b>					
Proyek Akhir CRM helpdesk					
<b>SUB CAPAIAN PEMBELAJARAN</b>					
<b>Sub-CPMK8</b> Mampu Menerapkan CRM dan Implementasi E-Government (C3, A4) (CPMK1001)(CPMK1002)					
<b>Sub-CPMK9</b> Mampu Memahami dan Menerapkan aplikasi Odoo untuk Studi Kasus CRM (C2, C3, A4)( CPMK1001)(CPMK1002)					
<b>Sub-CPMK10</b> Mampu Mempresentasikan hasil project CRM sebagai nilai capaian matakuliah, dan mahasiswa juga membuat makalah Laporan Project (C6, A4)( CPMK031) (CPMK091)( CPMK1001)( CPMK1002)					
<b>DESKRIPSI TUGAS</b>					
Mahasiswa diminta untuk mengerjakan proyek akhir berupa perancangan dan implementasi sistem CRM helpdesk yang berfungsi sebagai solusi layanan pelanggan berbasis teknologi. Proyek ini bertujuan untuk mengintegrasikan pemahaman konsep CRM dengan penerapannya dalam bentuk sistem yang mampu mengelola interaksi pelanggan secara efektif, melalui fitur seperti manajemen tiket, database pelanggan, dan analisis layanan.					
<b>LANGKAH PENGERJAAN TUGAS</b>					

Tahapan-tahapan mengerjakan tugas:

**1. Pemahaman Konsep dan Studi Literatur**

Pelajari kembali teori Customer Relationship Management (CRM), fungsi sistem helpdesk, dan studi kasus penerapannya di industri.

**2. Identifikasi Masalah dan Analisis Kebutuhan**

Tentukan permasalahan layanan pelanggan yang ingin diselesaikan. Lakukan analisis kebutuhan pengguna dan sistem, termasuk kebutuhan fungsional dan non-fungsional.

**3. Perancangan Sistem (Design)**

Rancang struktur sistem CRM helpdesk meliputi:

- Diagram konteks dan alur proses (flowchart/DFD)

- Use-case diagram

- Rancangan tampilan antarmuka (mockup/wireframe)

- Struktur database pelanggan dan tiket layanan

**4. Pengembangan atau Pembuatan Prototype**

Buat prototype atau sistem sederhana berbasis platform tertentu (misal: web app, mockup Figma, Google Sheets interaktif, atau tools low-code seperti Glide/AppSheet).

**5. Uji Coba dan Evaluasi Sistem**

Lakukan simulasi penggunaan sistem. Amati proses input data pelanggan, pembuatan tiket layanan, dan respons sistem terhadap permintaan layanan.

**6. Dokumentasi dan Penyusunan Laporan**

Tulis laporan akhir yang mencakup: latar belakang, tujuan, analisis, desain, implementasi, dan evaluasi sistem. Sertakan dokumentasi hasil uji coba.

**7. Penyusunan dan Penyampaian Presentasi**

Buat slide presentasi yang merangkum hasil pekerjaan. Presentasikan sistem CRM helpdesk dan tunjukkan demo penggunaan secara singkat

**BENTUK DAN FORMAT LUARAN**

No	Jenis Luaran	Bentuk/Format	Keterangan
1	Dokumen Perancangan Sistem	PDF / DOCX	Berisi analisis kebutuhan, flowchart, use-case diagram, mockup UI, dll.
2	Prototype / Aplikasi Sederhana	Link Web / File App / Mockup Interaktif	Prototype CRM helpdesk berbasis web, spreadsheet, Figma, AppSheet, dll.
3	Laporan Akhir Proyek	PDF	Laporan lengkap: latar belakang, metode, hasil, dan evaluasi sistem.
4	Presentasi Proyek	PPT / PDF	Slide untuk memaparkan ide, proses pengembangan, dan demo sistem.
5	Dokumentasi Penggunaan (Opsional)	PDF / Video	Panduan atau video singkat penggunaan sistem helpdesk (jika diperlukan).

## INDIKATOR, KRITERIA DAN BOBOT PENILAIAN

### 1. Ketepatan Waktu dan Pengumpulan Tugas (25%)

Menilai kedisiplinan dalam menyelesaikan dan mengumpulkan tugas sesuai tenggat waktu.

### 2. Kesesuaian dan Ketepatan Rancangan Sistem CRM Helpdesk (50%)

Menilai kualitas rancangan sistem, kelengkapan fitur (tiket layanan, database pelanggan, dll), serta relevansi solusi dengan permasalahan layanan pelanggan.

### 3. Kemampuan Penyelesaian dan Implementasi Tugas (25%)

Menilai kemampuan mengimplementasikan prototype, fungsionalitas sistem, serta penyusunan laporan dan presentasi.

## JADWAL PELAKSANAAN

1. Pemberian tugas.	Pertemuan minggu ke-2.
2. Pengumpulan laporan.	Pertemuan minggu ke-6.

## LAIN-LAIN

-

## DAFTAR RUJUKAN

1. Buttle, F. (2019). Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Malang: Bayumedia.
2. I Putu Agus Eka Pratama, S. M. (2020). Customer Relationship Management (CRM). Bandung: Informatika.

Catatan:

Untuk rubrik dipilih salah satu dan disesuaikan dengan bentuk penugasan yang diberikan.

## RUBRIK HOLISTIK

GRADE	SKOR	INDIKATOR KINERJA
E	<30	Rancangan yang disajikan tidak teratur dan tidak menyelesaikan permasalahan
D	31-50	Rancangan yang disajikan teratur namun kurang menyelesaikan permasalahan
C	51-70	Rancangan yang disajikan tersistematis , menyelesaikan permasalahan
B	71-85	Rancangan yang disajikan sistematis, menyelesaikan masalah , dapat diimplementasikan, kurang inovatif

A	>85	Rancangan yang disajikan sistematis, menyelesaikan masalah , dapat diimplementasikan dan inovatif
---	-----	---

## RUBRIK ANALITIK

ASPEK YANG DINILAI	SKALA PENILAIAN				
	SANGAT KURANG	KURANG	CUKUP	BAIK	SANGAT BAIK
	Nilai (<30)	Nilai (31-50)	Nilai (51-70)	Nilai (71-85)	Nilai (>85)
Organisasi	Tidak ada organisasi yang jelas. Fakta tidak digunakan untuk mendukung pernyataan	Cukup fokus, namun bukti kurang mencukupi untuk digunakan dalam menarik kesimpulan.	Presentasi mempunyai fokus dan menyajikan beberapa bukti yang mendukung kesimpulan.	Terorganisasi dengan baik dan menyajikan fakta yang meyakinkan untuk mendukung kesimpulan	Terorganisasi dengan menyajikan fakta yang didukung oleh contoh yang telah dianalisis sesuai konsep.
ASPEK YANG DINILAI	SKALA PENILAIAN				
	SANGAT KURANG	KURANG	CUKUP	BAIK	SANGAT BAIK
	Nilai (<30)	Nilai (31-50)	Nilai (51-70)	Nilai (71-85)	Nilai (>85)
Isi	Isinya tidak akurat atau terlalu umum. Pendengar tidak belajar apapun atau kadang menyesatkan.	Isinya kurang akurat, karena tidak ada data faktual, tidak menambah pemahaman pendengar	Isi secara umum akurat, tetapi tidak lengkap. Para pendengar bisa mempelajari beberapa fakta yang tersirat, tetapi mereka tidak menambah wawasan baru tentang topik tersebut.	Isi akurat dan lengkap. Para pendengar menambah wawasan baru tentang topik tersebut.	Isi mampu menggugah pendengar untuk mengambangk an pikiran.

Gaya Presentasi	Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara. Pendengar sering diabaikan. Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar.	Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton	Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan. Kadangkala g kontak mata dengan pendengar diabaikan.	Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar. Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar.	Berbicara dengan semangat, menularkan semangat dan antusiasme pada pendengar
-----------------	---	---	--	--	--

### RUBRIK SKALA PERSEPSI

Penguasaan Materi					
Kemampuan Menghadapi Pertanyaan					
Penggunaan Alat Peraga Presentasi					
Ketepatan Menyelesaikan Masalah					

ASPEK YANG DINILAI	SANGAT KURANG	KURANG	CUKUP	BAIK	SANGAT BAIK
	<30	31-50	51-70	71-85	>85
Kemampuan Komunikasi					

## RUBRIK HOLISTIK

GRADE	SKOR	KRITERIA PENILAIAN
E	<30	Rancangan yang disajikan tidak teratur dan tidak menyelesaikan permasalahan
D	31-50	Rancangan yang disajikan teratur namun kurang menyelesaikan permasalahan
C	51-70	Rancangan yang disajikan tersistematis , menyelesaikan permasalahan
B	71-85	Rancangan yang disajikan sistematis, menyelesaikan masalah , dapat diimplementasikan, kurang inovatif
A	>85	Rancangan yang disajikan sistematis, menyelesaikan masalah , dapat diimplementasikan dan inovatif

Rubrik holistik adalah pedoman penilaian untuk menilai Keterangan:

berdasarkan kesan keseluruhan atau kombinasi semua kriteria.

## RUBRIK DESKRIPTIF/ANALITIK

ASPEK YANG DINILAI	SKALA				
	SANGAT KURANG	KURANG	CUKUP	BAIK	SANGAT BAIK
	Nilai (<30)	Nilai (31-50)	Nilai (51-70)	Nilai (71-85)	Nilai (>85)
Organisasi	Tidak ada organisasi yang jelas. Fakta tidak digunakan untuk mendukung pernyataan	Cukup fokus, namun bukti kurang mencukupi untuk digunakan dalam menarik kesimpulan.	Presentasi mempunyai fokus dan menyajikan beberapa bukti yang mendukung kesimpulan.	Terorganisasi dengan baik dan menyajikan fakta yang meyakinkan untuk mendukung kesimpulan	Terorganisasi dengan baik dan menyajikan fakta yang didukung oleh contoh yang telah dianalisis sesuai konsep.
Isi	Isinya tidak akurat atau terlalu umum. Pendengar tidak belajar apapun atau kadang menyesatkan.	Isinya kurang akurat, karena tidak ada data faktual, tidak menambah pemahaman pendengar	Isi secara umum akurat, tetapi tidak lengkap. Para pendengar bisa mempelajari beberapa fakta yang tersirat, tetapi mereka tidak menambah wawasan baru tentang topik tersebut.	Isi akurat dan lengkap. Para pendengar menambah wawasan baru tentang topik tersebut.	Isi mampu menggugah pendengar untuk mengambangkan pikiran.

Gaya Presentasi	Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara. Pendengar sering diabaikan. Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar.	Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton	Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan. Kadangkadang kontak mata dengan pendengar diabaikan.	Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar. Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar.	Berbicara dengan semangat, menularkan semangat dan antusiasme pada pendengar
-----------------	---	---	--	--	--

Rubrik deskriptif/analitik adalah pedoman penilaian yang memiliki tingkatan

Keterangan: kriteria penilaian yang dideskripsikan dan diberikan skala penilaian atau skor penilaian.

## RUBRIK SKALA PERSEPSI

ASPEK YANG DINILAI	SANGAT KURANG <30	KURANG 31-50	CUKUP 51-70	BAIK 71-85	SANGAT BAIK >85
Kemampuan Komunikasi					
Penguasaan Materi					
Kemampuan Menghadapi Pertanyaan					
Penggunaan Alat Peraga Presentasi					
Ketepatan Menyelesaikan Masalah					

Keterangan :

Rubrik skala persepsi adalah pedoman penilaian yang memiliki tingkatan kriteria penilaian yang tidak dideskripsikan, namun tetap diberikan skala penilaian atau skor penilaian.

Catatan :

1. Untuk 1 tugas dibuat 1 RTM.
2. Untuk pilihan ganda tidak dibuatkan RTM.
3. Untuk rubrik rubrik dipilih salah satu dan disesuaikan dengan bentuk penugasan yang diberikan.