

RENCANA PROGRAM KEGIATAN PERKULIAHAN SEMESTER (RPKPS)

Kode / Nama Mata Kuliah	: 56507 / Pengelolaan Hubungan Pelanggan	Revisi ke	: -
Satuan Kredit Semester	: 3 SKS	Tgl revisi	: -
Jml Jam kuliah dalam seminggu	: 150 menit	Tgl mulai berlaku	: 10 Juni 2013
		Penyusun	: Indra Gamayanto, MITM
Jml Jam kegiatan laboratorium	: -	Penanggung jawab Keilmuan	: Yupie Kusumawati, SE,M.Kom

Deskripsi Mata kuliah : Pada mata kuliah PHP (Pengelolaan Hubungan Pelanggan), mahasiswa akan diajarkan tentang konsep PHP di era globalisasi, beberapa tools bertaraf internasional akan diajarkan dan diberikan tugas riset untuk mendukung pertumbuhan kreativitas dan terciptanya inovasi baru di dalam PHP. Konsep yang akan diajarkan antara lain: Perkembangan ePHP, Multichannel PHP, PHP di B2B, Enterprise resource planning, Manajemen rantai pasokan, Pemasok relationship management, Partner relationship management, Analytical PHP, Skenario implementasi, Menentukan kompleksitas PHP, Mempersiapkan rencana bisnis PHP, Mendefinisikan persyaratan PHP, Biaya PHP, Memahami proses bisnis, Memilih Alat PHP Penjajakan dan proyek PHP prioritas, Roadmap implementasi PHP, Perencanaan bisnis, Arsitektur dan desain, Teknologi seleksi, dan PHP Masa Depan.

Standar Kompetensi : Setelah mengikuti mata kuliah ini

1. Mahasiswa mampu memahami konsep dasar PHP secara umum.
2. Mahasiswa mampu memahami konsep dasar PHP berbasis teknologi informasi.
3. Mahasiswa mampu memahami konsep dasar SCM digabungkan dengan beberapa metode untuk mengembangkan PHP. (Hal ini sangat perlu diperhatikan, bahwa PHP berhubungan dengan sangat erat dengan SCM)
4. Mahasiswa mampu menerapkan konsep PHP ke dalam proyek nyata di lapangan dengan contoh-contoh yang akan diberikan oleh dosen.
5. Mahasiswa mampu menganalisis situasi kasus dengan menggunakan konsep PHP yang telah diajarkan di perkuliahan.
6. Mahasiswa mampu membuat website untuk menerapkan PHP ke dalam dunia nyata

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
1	Mahasiswa mengetahui kontrak kuliah dan konsep dasar PHP	Mampu memahami konsep dasar dari PHP	<p>OVERVIEW MATAKULIAH SILABUS DAN RPKPS</p> <p>PENJELASAN TUGAS YANG HARUS DILAKUKAN OLEH MAHASISWA</p> <p>KONSEP DASAR PHP- PENDAHULUAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Biaya untuk memperoleh pelanggan Loyalitas pelanggan untuk mengoptimalkan pengalaman pelanggan bagaimana internet mengubah aturan PHP dan bussiness intelligence 	<p><u>Pendahuluan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan perkenalan diri Menjelaskan cakupan perkuliahan selama satu semester <p><u>Penyajian</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan aturan kuliah selama satu semester Menjelaskan penugasan-penugasan yang ada pada mata kuliah Menjelaskan konsep-konsep dasar pengelolaan hubungan pelanggan (PHP) <p><u>Penutup</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya 	1, 2
2	Mahasiswa akan memahami konsep PHP in Marketing.	Konsep Marketing dan Teknologi	<p>PHP DAN KONSEP PEMASARAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Target Pemasaran. Manajemen kampanye. Inisiatif Pemasaran CRM. Retensi pelanggan. Perilaku Prediksi. Profitabilitas pelanggan dan Nilai Modeling. Kegiatan Berbasis Pemasaran. 	<p><u>Pendahuluan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya <p><u>Penyajian</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan konsep pemasaran dasar Menjelaskan inisiatif pemasaran melalui PHP Menjelaskan retensi pelanggan Menjelaskan perilaku prediksi Menjelaskan kegiatan berbasis pemasaran <p><u>Penutup</u></p>	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
				8. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 9. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	
3	Mahasiswa akan memahami konsep PHP dan Customer Service.	Mampu memahami konsep PHP dan hubungan dengan pelanggan.	PHP DAN PELAYANAN PELANGGAN <ol style="list-style-type: none"> Call Center dan customer care. Otomatisasi contact center. Routing panggilan otomatis. Contact Center Sales Support. Layanan Self-Service berbasis web. Pengukuran kepuasan pelanggan. Cyberagents. Manajemen Tenaga Kerja. 	Pendahuluan <ol style="list-style-type: none"> Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian <ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan perlunya pelayanan pelanggan Menjelaskan manfaat call center dan customer care Menjelaskan layanan self-service berbasis software dan web Menjelaskan pengukuran kepuasan pelanggan Menjelaskan manajemen tenaga kerja Penutup <ol style="list-style-type: none"> Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya 	1, 2
4	Mahasiswa akan memahami konsep Sales Force Automation (SFA).	Mampu memahami konsep PHP dan SFA	PHP DAN SFA <ol style="list-style-type: none"> Otomasi Tenaga Penjualan. Penjualan dan Manajemen Wilayah. Manajemen kontak. Manajemen memimpin. Manajemen Pengetahuan. 	Pendahuluan <ol style="list-style-type: none"> Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
			f. SFA dan Mobile CRM.	3. Menjelaskan otomatisasi tenaga penjualan 4. Menjelaskan penjualan dan manajemen wilayah 5. Menjelaskan manajemen kontak, kepemimpinan dan pengetahuan 6. Menjelaskan Sales force automation dan mobile CRM Penutup 7. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 8. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	
5	Mahasiswa akan memahami konsep PHP In E-Business.	Mampu memahami konsep PHP dan e-business	PHP DAN E-BUSINESS a. Evolusi eCRM. b. Multichannel CRM. c. CRM dalam B2B. d. Enterprise Resource Planning. e. Supply Chain Management. f. Supplier Relationship Management. g. Partner Relationship Management.	Pendahuluan 1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini 2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian 3. Menjelaskan CRM elektronik 4. Menjelaskan PHP dengan banyak saluran 5. Menjelaskan hubungan PHP dengan B2B 6. Menjelaskan PHP dalam ERP 7. Menjelaskan supply chain manajemen secara singkat 8. Menjelaskan partner relationship management Penutup 9. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
				10. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	
6	Mahasiswa akan memahami konsep PHP analitis.	Mampu memahami konsep PHP dengan lebih dalam.	PHP DAN LEVEL ANALISIS TINGKAT TINGGI <ol style="list-style-type: none"> Kasus Data Terpadu. Satu Versi Kebenaran data Pelanggan. CRM dan Data Warehouse. Jenis utama dari Analisis Data. Data Mining di CRM. Analisis clickstream. Personalisasi dan Collaborative Filtering. 	Pendahuluan <ol style="list-style-type: none"> Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian <ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan kasus data terpadu Menjelaskan pentingnya memiliki satu data yang benar Menjelaskan hubungan CRM dan data warehouse Menjelaskan CRM dengan data mining Menjelaskan analisis clickstream Menjelaskan personalisasi data untuk setiap pelanggan Penutup <ol style="list-style-type: none"> Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya 	1, 2
7	Overview minggu 1-6. Pembahasan studi kasus khusus dan nyata dalam PHP	Overview minggu 1-6	OVERVIEW MINGGU 1-6 Overview minggu 1-6. Pembahasan studi kasus PHP secara khusus	Pendahuluan <ol style="list-style-type: none"> Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian <ol style="list-style-type: none"> Merangkum kembali pertemuan 1 hingga 6 	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
				4. Melakukan tanya jawab pengayaan materi 5. Memberikan responsi mid semester Penutup 6. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 7. Memberikan kisi-kisi ujian tengah semester	
Ujian Tengah Semester					
8	Mahasiswa akan memahami konsep Perencanaan program PHP.	Mampu memahami konsep PHP dan perencanaan.	PHP DAN PROGRAM PERENCANAAN YANG LEBIH DETAILS a. Mendefinisikan CRM yang berhasil. b. Skenario Implementasi. c. Menentukan Kompleksitas CRM. d. Mempersiapkan Rencana Bisnis CRM. e. Mendefinisikan Persyaratan CRM. f. Memahami Proses Bisnis. g. BPR Redux: Pemodelan Interaksi Pelanggan. h. Menganalisis Proses Bisnis.	Pendahuluan 1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini 2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian 3. Menjelaskan definisi CRM yang sukses 4. Menjelaskan cara pembuatan skenario implementasi 5. Menjelaskan cara menentukan kompleksitas CRM 6. Menjelaskan persiapan rencana bisnis 7. Menjelaskan analisis proses bisnis Penutup 8. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 9. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	1, 2
9	Mahasiswa akan memahami konsep	Mampu memahami konsep PHP dan tools yang akan	PHP DAN PEMILIHAN TOOLS a. Mempertahankan Fokus	Pendahuluan 1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
	pemilihan kakas bantu PHP.	dipilih dengan sangat selektif.	b. Pemilihan Produk berdasarkan persyaratan. c. Mendefinisikan Fungsi CRM. d. Mempersempit Pilihan Teknologi. e. Mendefinisikan Persyaratan Teknis. f. Pengembangan dengan pendekatan lain	2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian 3. Menjelaskan pentingnya mempertahankan fokus pada pemilihan kakas yang sesuai 4. Menjelaskan pemilihan produk berdasarkan persyaratan yang ada 5. Menjelaskan definisi fungsi CRM 6. Menjelaskan definisi persyaratan teknis Penutup 7. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 8. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	
10	Manajemen Proyek PHP.	Mampu memahami konsep PHP dan memanejemen dengan efektif dan efisien.	Manajemen Proyek PHP a. Daftar Periksa Pra-Implementasi. b. Tim Pengembangan CRM. c. Implementasi CRM. d. Sekup dan prioritas proyek CRM. e. Alur Implementasi CRM. f. Perencanaan bisnis. g. Arsitektur dan Desain. h. Teknologi Seleksi. i. Pengembangan, produksi, dan evaluasi CRM	Pendahuluan 1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini 2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian 3. Menjelaskan pemeriksaan pra-implementasi 4. Menjelaskan tim pengembangan CRM 5. Menjelaskan cara implementasi CRM 6. Menjelaskan sekup dan prioritas proyek CRM 7. Menjelaskan perencanaan bisnis 8. Menjelaskan seleksi teknologi Penutup	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
				9. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 10. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	
11	Masa depan pengelolaan hubungan pelanggan.	Mampu memahami konsep PHP dan hubungannya dengan era globalisasi.	PHP DAN GLOBALISASI a. Menjual CRM secara internal. b. rintangan CRM. c. 4P: Proses, Persepsi, Privasi, Politik. d. Para pelaku sabotase CRM lain. e. Kurangnya Integrasi CRM. f. Perencanaan Organisasi yang buruk. g. Tuntutan Pelanggan. h. Layanan Pelanggan yang buruk. i. UKM sebagai pelanggan. j. Perantara dalam bisnis.	Pendahuluan 1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini 2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian 3. Menjelaskan konsep 4 P dalam CRM 4. Menjelaskan perencanaan organisasi yang buruk dan harus dihindari 5. Menjelaskan tuntutan pelanggan 6. Menjelaskan layanan pelanggan yang buruk dan haru dihindari 7. Menjelaskan pelayanan konsumen UMKM 8. Menjelaskan eksistensi perantara dalam bisnis pelayanan pelanggan Penutup 9. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 10. Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya	1, 2
12	Mahasiswa akan membahasa studi kasus khusus yang akan ditentukan oleh dosen. Selanjutnya dosen akan memberikan tugas	Topik khusus yang ditentukan oleh dosen.	TOPIK KHUSUS DAN STUDI KASUS a. Kemampuan analisis dan pengetahuan umum mahasiswa meningkat.	Pendahuluan 1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini 2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
	khusus kepada mahasiswa untuk meriset studi kasus tentang PHP dan perkembangannya di era globalisasi untuk dibahas minggu depan.		b. Topik khusus PHP untuk penerapan di dunia industri	<p>Penyajian</p> <ol style="list-style-type: none"> Dosen membagi mahasiswa dalam beberapa kelompok Mahasiswa melakukan diskusi seputar pengelolaan hubungan pelanggan <p>Penutup</p> <ol style="list-style-type: none"> Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya 	
13	Presentasi kelompok	Studi kasus dan pembahasan dengan lebih dalam.	<p>STUDI KASUS DAN PEMBAHASAN DENGAN LEBIH MENDALAM TENTANG PHP DAN SOLUSINYA DI MASA DEPAN SERTA PENERAPANNYA</p> <p>Kemampuan memecahkan permasalahan dan memberikan solusi yang tepat. Studi kasus tingkat advanced</p>	<p>Pendahuluan</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya <p>Penyajian</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan mahasiswa studi kasus untuk didiskusikan dan dicarikan solusi Mahasiswa melakukan diskusi pemecahan masalah Mahasiswa melakukan presentasi hasil diskusi <p>Penutup</p> <ol style="list-style-type: none"> Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini Menginformasikan materi pertemuan selanjutnya 	1, 2
14	Overview minggu 9-12 Presentasi kelompok.	Overview minggu 9-12	<p>OVERVIEW MINGGU 9-12</p> <p>Overview minggu 9-12</p>	<p>Pendahuluan</p>	1, 2

Pertemuan ke :	Kompetensi Dasar	Indikator	Pokok Bahasan/Materi	Aktifitas Pembelajaran	Rujukan
				1. Melakukan review pertemuan sebelumnya dan kaitannya dengan pertemuan saat ini 2. Menjelaskan kompetensi dasar pertemuan saat ini dan manfaatnya Penyajian 3. Membahas pertemuan ke 8 hingga 12 4. Melakukan tanya jawab pengayaan 5. Memberikan responsi akhir Penutup 6. Merangkum materi perkuliahan pertemuan saat ini 7. Menginformasikan kisi-kisi ujian	
Ujian Akhir Semester					

Level Taksonomi :

Kognitif		Psikomotor		Afektif	
Pengetahuan (knowledge)		Peniruan (imitation)		Menerima (receiving)	
Pemahaman (comprehension)	15 %	Manipulasi (manipulation)	10 %	Menanggapi (responding)	5 %
Penerapan (application)	15 %	Ketepatan (precision)		Menilai (valuing)	
Analisis (analysis)	30 %	Artikulasi (articulation)		Mengelola (organizing)	5 %
Sintesis (synthesis)	10 %	Pengalamiahan (naturalization)	10 %	Menghayati (characterizing)	
Evaluasi (evaluation)					

Komposisi Penilaian :

Aspek Penilaian	Prosentase
Ujian Akhir Semester	30 %
Ujian Tengah Semester	25 %

Tugas Mandiri	20 %
Kuis	15 %
Kehadiran Mahasiswa	5 %
Sikap	5 %
Total	100 %

Daftar Referensi

Wajib :

1. Jill Dyche (2002), *The PHP Handbook: A Business Guide To Customer Relationship Management*, Addison Wesley Information Technology Series, Singapore.
2. Paul Greenberg (2004), *PHP: Essential Customer Strategies For The 21st Century*, McGraw-Hill, Singapore.

Anjuran :

3. Harvard Business School Working Knowledge – [Http://www.hbsworkingknowledge.hbs.edu](http://www.hbsworkingknowledge.hbs.edu)
4. Fast company magazine – [Http://www.fastcompany.com](http://www.fastcompany.com)
5. ManagementFirst – [Http://www.managementfirst.com](http://www.managementfirst.com)
6. The McKinsey Quaterly – [Http://www.mckinseyquaterly.com](http://www.mckinseyquaterly.com)
7. Managementlearning.com Ltd – [Http://www.managementlearning.com](http://www.managementlearning.com)

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :		Disahkan oleh :
Dosen Pengampu	Penanggungjawab Keilmuan	Program Studi	Dekan
Indra Gamayanto, MITM	Yupie Kusumawati, SE, M.Kom	Affandy, Ph.D	DR. Drs. Abdul Syukur, MM