

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER
MATA KULIAH MANAJEMEN RANTAI PASOK
DAN HUBUNGAN PELANGGAN (SCM & CRM)**



Oleh

Vina Zahrotun Kamila, M.Kom

NIP 1198911072018032001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROGAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
2020**

SILABUS KURIKULUM

Perguruan Tinggi	:	Universitas Mulawarman
Fakultas	:	Teknik
Jurusan / Program Studi	:	Sistem Informasi
Mata Kuliah	:	Manajemen Rantai Pasok dan Hubungan Pelanggan (SCM & CRM)
Kode Mata Kuliah	:	191503603W004
SKS	:	2
Semester	:	Pilihan Genap
Mata Kuliah Prasyarat	:	Desain dan Manajemen Proses Bisnis
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)		
Aspek Sikap	:	<ul style="list-style-type: none">• Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius.• Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika;• Dapat berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa.• Dapat berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara berdasarkan Pancasila• Dapat bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.• Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik.• Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.• Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.
Aspek Umum	Keterampilan :	<ul style="list-style-type: none">• Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang keahliannya.• Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur.• Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data.• Mampu melakukan analisis & desain dengan menggunakan kaidah rekayasa software dan hardware serta algoritma

- dengan cara menggunakan tools dan dapat menunjukkan hasil dan kondisi yang maksimal untuk aplikasi bisnis.
- Aspek Keterampilan Khusus : • Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi.
- Mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan IPTEKS pada bidangnya dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi.
- Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.
- Mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi dan data, dan memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok.
- Pengetahuan Umum : • Menguasai prinsip dan teknik penyelesaian permasalahan dengan menggunakan: kalkulus, matriks, statistika, aproksimasi, optimasi liner, pemodelan dan simulasi;
- Menguasai prinsip-prinsip pembuatan suatu algoritma dan berbagai macam konsep bahasa pemrograman;
- PIP Unmul yang diintegrasikan : Mampu mengembangkan teori serta metode/teknik pada domain *Management and Governance* (MAGO) atau *Informatics Concepts* (INCO) dengan bertumpu pada studi Hutan Hujan Tropis beserta lingkungannya.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 1 / 10

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Program Studi	: S1 Sistem Informasi
Mata Kuliah	: Manajemen Rantai Pasok dan Hubungan Pelanggan (SCM & CRM)
Kode Mata Kuliah	: 19150353P010
Semester	: Pilihan Genap
SKS	: 2 (dua)
Capaian Pembelajaran MK	: Setelah selesai mengikuti mata kuliah ini mahasiswa dapat menganalisis rantai pasok dan hubungan pelanggan dari berbagai perusahaan terutama perusahaan produsen dan ritel dan mempraktikkan penerapan manajemen rantai pasok dan hubungan pelanggan terhadap bisnis di lingkungan masyarakat hutan tropika basah kalimantan, terutama dalam cakupan UMKM lokal Kalimantan Timur
Mata Kuliah Prasyarat	: -
Nama Dosen	: Vina Zahrotun Kamila, M.Kom
Sumber Referensi	: Buku 1 : I Nyoman Pujawan & Mahendrawati ER, 2017, Supply Chain Management, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Penerbit Andi Buku 2 : Douglas M. Lambert, 2018, <i>Supply Chain Management: Processes, Partnerships, Performance, 3rd Ed</i> , Hartley Press, Inc. Buku 3 : Francis Buttle, 2009, <i>Customer Relationship Management – Concepts and Technologies 2nd Edition</i> Website 1 : https://www.scmglobe.com/online-guide/case-studies/ (bahan studi kasus SCM internasional) Website 2 : https://www.youtube.com/channel/UCQMyhrt92_8XM0KgZH6VnRg Youtube Channel : Company Man (bahan studi kasus internasional) Website 3 : https://www.youtube.com/channel/UCe1VVEfz8b7XW37G-DeVpaw Youtube Channel : Pecah Telur ID (bahan studi kasus nasional) Website 4 : https://www.odoo.com/ (bahan untuk praktik CRM)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 2 / 10

Media pembelajaran daring :

LMS – MOLS (mols.unmul.ac.id)

Ceramah, Presentasi dan Diskusi – Zoom (kemudian diupload ke Youtube)

Kuis – Google Form, Miro, Menti, dll



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 3 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
1,2	Mahasiswa Mampu Memahami, Menjelaskan mengenai prinsip dasar Supply Chain dan Supply Chain Management dan Gambarnya di Dunia Usaha Dunia Industri	1. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya SCM dalam DUDI 2. Mahasiswa mampu menjelaskan proses-proses inti SC 3. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya integrasi informasi, kolaborasi dan koordinasi dalam pengelolaan SC 4. Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai tantangan dalam pengelolaan Supply Chain	a) Kontrak perkuliahan b) Pendahuluan c) Supply chain dan Supply chain management d) Area cakupan SCM e) Tantangan dalam mengelola Supply Chain f) Peran Sistem Informasi & Teknologi Informasi	Ceramah, Tanya jawab	Mahasiswa mengidentifikasi bahan, materi, sistem penilaian dan buku referensi yang digunakan dan kompetensi yang akan dicapai pada mata kuliah ini Mahasiswa mengidentifikasi apa yang disebut dengan rantai pasok, dan dapat menggambarkan rantai pasok perusahaan	Kuis Pre Test	Kesesuaian dengan materi Peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah disampaikannya materi	5	Buku: 1, 2 Website: 1, 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 4 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
3	Mahasiswa mampu menjelaskan tujuan strategis supply chain	1. Mahasiswa mampu menjelaskan perbedaan antara produk inovatif dan produk fungsional 2. Mahasiswa mampu menjelaskan perbedaan antara strategi Supply Chain yang efisien dan responsive 3. Mahasiswa mampu menggunakan konsep strategic fit 4. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep decoupling point dan kaitannya dengan postponement	Studi Kasus rantai pasok lokal dan nasional: Indomaret vs Eramart Definisi Strategi Supply Chain Tujuan Strategis pada Supply Chain Strategi Supply Chain : Efisiensi dan responsif Decoupling Point Pada Supply Chain	Flipped Learning: Diskusi dan Presentasi Mahasiswa, kemudian Ceramah, dan Tanya Jawab	Mahasiswa mengidentifikasi rantai pasok dari bisnis yang tidak asing di sekitar kita Mahasiswa menganalisis kekurangan dan kelebihan rantai pasok dari studi kasus Mahasiswa melakukan analisis decoupling point dan kaitannya dengan postponement	Tugas dan Kuis	Kesesuaian dengan materi Ketepatan dalam mempresentasikan hasil diskusi	10	Buku: 1 Website: 2, 3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 5 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
4	Mahasiswa memahami perancangan produk baru dalam perspektif Supply Chain Management	1. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya rancangan produk dalam menciptakan daya saing 2. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep time to market dan keterkaitannya dengan daya saing 3. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya tim lintas fungsi maupun supplier dalam merancang produk 4. Mahasiswa mampu menjelaskan pertimbangan-pertimbangan Supply Chain yang penting	a) Time to Market Sebagai Faktor Keunggulan Bersaing b) Keterlibatan Supplier Dalam Perancangan Produk Baru c) Design For Manufacturability (DFM) d) Design For Supply Chain Management (SCM) e) Design For Reverse Logistics f) Rancangan yang Mendukung Mass Customization	Ceramah, Tanya jawab	Mahasiswa mengidentifikasi apa yang disebut dengan rantai pasok, dan dapat menganalisis perancangan produk baru dalam perspektif Supply Chain Management dalam perusahaan	Kuis	Kesesuaian dengan materi Peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah disampaikannya materi	5	Buku: 1, 2 Website: 1, 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 6 / 10

		dalam merancang produk 5. Mahasiswa memahami dan mampu menguantifikasikan efek kesamaan komponen (component commonality) dalam rancangan produk							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 7 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
5	Mahasiswa Mampu Menjelaskan dan Memahami pentingnya perencanaan dalam Rantai Pasok, perencanaan dalam mengelola permintaan dan penawaran untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal	<p>a) Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya demand management pada Supply Chain</p> <p>b) Mahasiswa mampu menjelaskan perbedaan antara demand forecasting dengan demand management</p> <p>c) Mahasiswa mampu menjelaskan sejumlah instrumen untuk demand management serta efek yang mungkin ditimbulkannya</p> <p>d) Mahasiswa mampu menguantifikasikan efek dari scenario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peramalan Permintaan Versus Pengelolaan Permintaan • Instrumen Untuk Mengelola Permintaan • Demand Management dan Ongkos-Ongkos Supply Chain • Efek Promosi Pada Rencana Agregat • Perbandingan Keuntungan, Tingkat Persediaan dan Kekurangan 	Flipped Learning: Diskusi dan Presentasi Mahasiswa, kemudian Ceramah, dan Tanya Jawab	Mahasiswa menjelaskan pentingnya demand management pada Supply Chain Mahasiswa menjelaskan perbedaan antara demand forecasting dengan demand management Mahasiswa menjelaskan sejumlah instrumen untuk demand management serta efek yang mungkin ditimbulkannya Mahasiswa menguantifikasikan efek dari scenario permintaan dan fluktuasi yang berbeda	Kuis	<p>Kesesuaian dengan materi</p> <p>Ketepatan dalam mempresentasikan hasil diskusi</p>	5	Buku: 1 Website: 1, 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 8 / 10

		permintaan dan fluktuasi yang berbeda terhadap kinerja Supply Chain dengan suatu metode aggregate plan e) Mahasiswa mampu menjelaskan konsep collaborative planning, forecasting & replenishment	<ul style="list-style-type: none"> Collaborative Planning, Forecasting, and Replenishment (CPFR) 		terhadap kinerja Supply Chain dengan suatu metode aggregate plan Mahasiswa menjelaskan konsep collaborative planning, forecasting & replenishment				
7 & 6	Mahasiswa memahami pentingnya teknologi informasi dalam manajemen rantai pasok dan mengetahui teknologi informasi apa saja yang digunakan dalam manajemen rantai pasok	<ol style="list-style-type: none"> Mahasiswa dapat menjelaskan peran informasi dalam manajemen rantai pasok Mahasiswa dapat menjabarkan infrastruktur yang dibutuhkan dalam implementasi TI di perusahaan maupun rantai pasok Mahasiswa dapat menjelaskan komponen-komponen 	<p>Peran Informasi dalam Rantai Pasok</p> <p>Teknologi Informasi dalam Rantai Pasok</p> <p>Infrastruktur TI</p> <p>Komponen-Komponen TI dalam Rantai Pasok</p> <p>Isu-Isu Pengembangan TI untuk Rantai Pasok</p>	Problem based Learning: Tugas Kelompok dan Presentasi Mahasiswa, kemudian Diskusi, Ceramah, dan Tanya Jawab	Mahasiswa dapat menjelaskan peran informasi dalam manajemen rantai pasok Mahasiswa dapat menyebutkan infrastruktur yang dibutuhkan dalam implementasi TI di perusahaan maupun rantai pasok Mahasiswa menjelaskan komponen-komponen	Tugas Kelompok, Kuis	Kesesuaian dengan materi Kekompakan kelompok dalam melakukan analisis Ketepatan dan kreativitas dalam menemukan solusi masalah dengan metode/ teknik analisis	20	Buku: 1, 2, 3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 9 / 10

		teknologi informasi yang khusus digunakan untuk mendukung kebutuhan rantai pasok 4. Mahasiswa mampu mengidentifikasi isu-isu pengembangan teknologi informasi yang harus diperhatikan oleh manajer rantai pasok	Tren Terbaru dalam Manajemen Rantai Pasok Digital		teknologi informasi yang khusus digunakan untuk mendukung kebutuhan rantai pasok Mahasiswa mampu mengidentifikasi isu-isu pengembangan teknologi informasi yang harus diperhatikan oleh manajer rantai pasok Mahasiswa dapat mempresentasikan hasil kerja kelompok				
8	UTS (Google Form)								



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 10 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
9	Mahasiswa mampu menjelaskan definisi dan contoh customer relationship dalam kehidupan sehari-hari	a) Mengidentifikasi bahan, materi, sistem penilaian dan buku referensi yang digunakan dan kompetensi yang akan dicapai pada materi CRM b) Menjelaskan definisi dan jenis-jenis hubungan pelanggan c) Mengidentifikasi CRM pada aplikasi ecommerce	a) Customer Relationship b) CRM c) Contoh CRM	Ceramah, Tanya jawab	Mahasiswa mengidentifikasi bahan, materi, sistem penilaian dan buku referensi yang digunakan dan kompetensi yang akan dicapai pada mata kuliah ini Mahasiswa mengidentifikasi apa yang disebut dengan Customer Relationship, dan dapat memberikan contoh-contoh yang ada dalam kehidupan sehari-hari	Kuis, Laporan, Praktikum	Kesesuaian dengan materi dan petunjuk praktikum, ketepatan dalam menjelaskan pentingnya mengelola hubungan dengan pelanggan	10	Buku : 3 Website: 4



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 11 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
10	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan model dalam CRM	a) Mampu menjelaskan empat perspektif utama dalam CRM. b) Memahami keselapahaman terhadap pengertian CRM. c) Mampu menjelaskan pengertian CRM. d) Mampu menjelaskan pentingnya CRM dalam mengatasi masalah di perusahaan. e) Memahami lima model CRM.	a) Definisi CRM b) Konsep CRM c) Model CRM	Diskusi, Ceramah, Tanya jawab	Mahasiswa mengenal berbagai model dalam CRM	Tugas, Kuis	Ketepatan dalam menjelaskan konsep dan model dalam CRM	5	Buku: 3 Website: 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 12 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
11	Mahasiswa mampu menganalisis pentingnya perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan	a) Memahami arti hubungan dan membangun sebuah hubungan yang baik. b) Memahami pentingnya komitmen dan kepercayaan dalam sebuah hubungan. c) Memahami pentingnya perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan.	a) Studi kasus Indomaret Point vs Alfamidi Ponta b) Hubungan dan Komitmen	Flipped Learning: Diskusi dan Presentasi Mahasiswa, kemudian Ceramah, dan Tanya Jawab	Mahasiswa menjelaskan konsep hubungan dan komitmen Mahasiswa menganalisis pentingnya hubungan pelanggan pada suatu studi kasus perusahaan/ institusi	Laporan diskusi, Tugas	Ketepatan menjelaskan konsep hubungan dan komitmen Ketepatan analisis pentingnya hubungan pelanggan pada suatu studi kasus perusahaan/ institusi	5	Buku: 3 Website: 3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 13 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
12, 13	Mahasiswa mampu menganalisis implementasi CRM di perusahaan	a) Memahami lima fase utama dalam implementasi CRM b) Memahami sejumlah alat dan proses yang dapat diterapkan dalam setiap tahapan implementasi c) Memahami pentingnya manajemen proyek dan manajemen perubahan selama proses implementasi.	a) Jurnal-jurnal CRM yang dikumpulkan mahasiswa b) Perencanaan dan Implementasi Proyek CRM	Flipped Learning: Diskusi dan Presentasi Mahasiswa, kemudian Ceramah, dan Tanya Jawab	Mahasiswa menganalisis beberapa penelitian implementasi CRM terutama pada studi kasus UMKM lokal Mahasiswa melakukan <i>mini research</i> untuk menganalisis penerapan CRM pada UMKM nasional	Tugas, Laporan Hasil Diskusi	Ketepatan menjelaskan isi dan kesimpulan dari berbagai penelitian Ketepatan dalam menganalisis implementasi BPM pada UMKM terutama UMKM lokal dan nasional	20	Buku: 3 Website: 3, 4



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 14 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
14	Mahasiswa mampu menganalisis perkembangan CRM di masa mendatang	a) Menjelaskan tren CRM saat ini b) menganalisis perkembangan CRM di masa mendatang	a) Implementasi CRM dimasa Pandemi b) Cara yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kesetiaan pelanggan (poin, game, dsb) c) Pengalaman Pelanggan	Ceramah, Tanya jawab, Praktikum	Mahasiswa menjelaskan tren CRM saat ini Mahasiswa menganalisa bagaimana CRM berkembang di masa mendatang	Kuis	Ketepatan menjawab soal Kreativitas dalam menyampaikan pendapat dan ide inovasi	5	Buku: 3, Website: 2,3,4



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULA WARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 15 / 10

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
15	Mahasiswa mampu menjelaskan dan menganalisis penerapan CRM di era media sosial	a) Menjelaskan peran media sosial b) Mengidentifikasi beberapa akun official yang menerapkan CRM c) Menganalisis peran konten dalam media sosial dalam CRM	a) Jenis-jenis media sosial b) Bentuk CRM dalam media sosial c) CRM dan tren konten media sosial di masa mendatang	Observasi daring, Diskusi, Ceramah, dan Tanya jawab	Mahasiswa menjelaskan penggunaan dan menganalisis peran media sosial Mahasiswa membentuk kelompok dan mempresentasikan hasil analisis CRM dalam media sosial	Kuis	Ketepatan menjawab soal Kreativitas dalam menyampaikan pendapat dan ide inovasi	5	Buku: 3, Website: 3,4
16	UAS								

Catatan :

1. TM : Tatap Muka, BT : Belajar Terstruktur, BM : Belajar Mandiri.
2. $[TM : 1 \times (2 \times 50)]$ dibaca : kuliah tatap muka 1 kali (minggu) x 2 sks x 50 menit = 100 menit.
3. Mahasiswa mampu menganalisa dasar-dasar pemrograman untuk merumuskan solusi algoritma yang tepat untuk suatu permasalahan dalam bentuk program komputer [C4:A4:P4] : menunjukkan bahwa sub-CPMK ini mengandung kemampuan dalam ranah taksonomi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2020

Tgl. Terbit : 10/03/2020

No. Revisi : 1

Halaman : 16 / 10

- kognitif level 4 (kemampuan menganalisa, mengenali kesalahan), afektif level 4 (kemampuan menangkap relasi antara nilai, bertanggungjawab, mengintegrasikan nilai), dan psikomotorik level 4 (kemampuan memiliki keterampilan berpegang pada pola).
4. Penulisan daftar pustaka disarankan menggunakan salah satu standar/style penulisan daftar pustaka internasional, dalam contoh ini menggunakan style APA.
 5. RPS : Rencana Pembelajaran Semester, RMK : Rumpun Mata Kuliah, Prodi : Program Studi.

Samarinda, 10 Maret 2020
Koordinator Prodi Sistem Informasi

Islamiyah, S.Kom., M.Kom
198701162015042001