

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



**Oleh
Vina Zahrotun Kamila, S.Kom., M.Kom**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROGAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Revisi Ke - : 3
Mata Kuliah : Manajemen Rantai Pasok dan Hubungan
Pelanggan (SCM & CRM)
Kode Mata Kuliah : 191503603W004
SKS : 2
Semester : Genap (Pilihan)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman
Dosen Penyusun / Pengampu : Vina Zahrotun Kamila, S.Kom., M.Kom

Menyetujui,
Koordinator Prodi Sistem Informasi.



Islamiyah, S.Kom., M.Kom
NIP. 198701162015042001

Samarinda, 18 Mei 2022

Penyusun,
Dosen Pengampu,



Vina Zahrotun Kamila, S.Kom, M.Kom
NIP. 198911072018032001

Mengesahkan,
a.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni,



Dr. Ir. Tamrin, S.T., M.T., IPU.
NIP. 197002272000121001

SILABUS MATA KULIAH

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
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	● CPL-02 Mampu merancang dan menggunakan database, serta mengolah dan menganalisa data dengan alat dan teknik pengolahan data. ● CPL-04 Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem.
Aspek Sikap	: ● 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 Keterampilan Umum	:	• 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. • Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi.
Aspek Keterampilan Khusus	:	• 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. • 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 <i>Management and Governance</i> (MAGO) atau <i>Informatics Concepts</i> (INCO) dengan bertumpu pada studi Hutan Hujan Tropis beserta lingkungannya.

1. DESKRIPSI MATA KULIAH

Mata kuliah ini membahas konsep dasar dan praktik dari Manajemen Rantai Pasok (Supply Chain Management/SCM) serta Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management/CRM). Mahasiswa akan mempelajari prinsip-prinsip dasar SCM, tujuan strategis rantai pasok, perencanaan dalam rantai pasok, serta peran teknologi informasi dalam mendukung efektivitas supply chain. Selain itu, mahasiswa juga akan memahami konsep CRM, model-model CRM, serta pentingnya membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

2. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Prodi Sistem Informasi

- **CPL-02** Mampu merancang dan menggunakan database, serta mengolah dan menganalisa data dengan alat dan teknik pengolahan data.
- **CPL-04** Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem.

3. Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)

- **CPMK 1** Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan prinsip dasar serta tujuan strategis Supply Chain dan Supply Chain Management, serta penerapannya di dunia usaha dan industri.
- **CPMK 2** Mahasiswa mampu menjelaskan proses perancangan produk dan pentingnya perencanaan rantai pasok, khususnya dalam mengelola permintaan dan penawaran untuk memaksimalkan keuntungan.
- **CPMK 3** Mahasiswa mampu menjelaskan peran dan jenis teknologi informasi yang digunakan dalam manajemen rantai pasok, serta dampaknya terhadap efisiensi dan integrasi proses.
- **CPMK 4** Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan konsep, model, serta pentingnya Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan loyalitas dan nilai pelanggan.
- **CPMK 5** Mahasiswa mampu menganalisis penerapan dan perkembangan CRM di perusahaan, termasuk implementasi CRM di era media sosial dan tren masa depan.

4. Kemampuan Khusus (KK)

1. Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan prinsip dasar Supply Chain dan Supply Chain Management serta aplikasinya di dunia usaha dan industri.
2. Mahasiswa mampu menjelaskan tujuan strategis dari manajemen rantai pasok.
3. Mahasiswa mampu menjelaskan proses perancangan produk baru dalam konteks Supply Chain Management.
4. Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya perencanaan dalam rantai pasok untuk mengelola permintaan dan penawaran secara optimal.
5. Mahasiswa mampu mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai teknologi informasi yang digunakan dalam manajemen rantai pasok.
6. Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian customer relationship beserta contoh penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.
7. Mahasiswa mampu menjelaskan berbagai konsep dan model dalam Customer Relationship Management (CRM).
8. Mahasiswa mampu menganalisis pentingnya menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.
9. Mahasiswa mampu menganalisis implementasi CRM dalam operasional perusahaan.
10. Mahasiswa mampu mengkaji perkembangan dan tren CRM di masa depan.
11. Mahasiswa mampu menjelaskan dan menganalisis penerapan CRM dalam konteks media sosial.

Pemetaan CPL Prodi Dengan CPMK

Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)
CPL-02 Mampu merancang dan menggunakan database, serta mengolah dan menganalisa data dengan alat dan teknik pengolahan data.	CPMK 1 Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan prinsip dasar serta tujuan strategis Supply Chain dan Supply Chain Management, serta penerapannya di dunia usaha dan industri.
	CPMK 2 Mahasiswa mampu menjelaskan proses perancangan produk dan pentingnya perencanaan rantai pasok, khususnya dalam mengelola permintaan dan penawaran untuk memaksimalkan keuntungan.
	CPMK 3 Mahasiswa mampu menjelaskan peran dan jenis teknologi informasi yang digunakan dalam manajemen rantai pasok, serta dampaknya terhadap efisiensi dan integrasi proses.
CPL-04 Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem	CPMK 4 Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan konsep, model, serta pentingnya Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan loyalitas dan nilai pelanggan.
	CPMK 5 Mahasiswa mampu menganalisis penerapan dan perkembangan CRM di perusahaan, termasuk implementasi CRM di era media sosial dan tren masa depan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok.	:	51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit	:	25/03/2022
No. Revisi	:	3
Hal	:	7 / 21

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Perguruan Tinggi	:	Universitas Mulawarman
Fakultas	:	Teknik
Program Studi	:	Sistem Informasi
Mata Kuliah	:	Manajemen Rantai Pasok dan Hubungan Pelanggan (SCM & CRM)
Kode Mata Kuliah	:	19150353P010
Semester	:	Pilihan Genap
SKS	:	2 (dua)
Mata Kuliah Prasyarat	:	Desain dan Manajemen Proses Bisnis
Nama Dosen Pengampu	:	Vina Zahrotun Kamila, M.Kom
Deskripsi Mata Kuliah	:	Mata kuliah ini membahas konsep dasar dan praktik dari Manajemen Rantai Pasok (Supply Chain Management/SCM) serta Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management/CRM). Mahasiswa akan mempelajari prinsip-prinsip dasar SCM, tujuan strategis rantai pasok, perencanaan dalam rantai pasok, serta peran teknologi informasi dalam mendukung efektivitas supply chain. Selain itu, mahasiswa juga akan memahami konsep CRM, model-model CRM, serta pentingnya membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Prodi SI	:	● CPL-02 Mampu merancang dan menggunakan database, serta mengolah dan menganalisa data dengan alat dan teknik pengolahan data. ● CPL-04 Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem.
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	:	● CPMK 1 Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan prinsip dasar serta tujuan strategis Supply Chain dan Supply Chain Management, serta penerapannya di dunia usaha dan industri. ● CPMK 2 Mahasiswa mampu menjelaskan proses perancangan produk dan pentingnya perencanaan rantai pasok, khususnya dalam mengelola permintaan dan penawaran untuk memaksimalkan keuntungan. ● CPMK 3 Mahasiswa mampu menjelaskan peran dan jenis teknologi informasi yang digunakan dalam manajemen rantai pasok, serta dampaknya terhadap efisiensi dan integrasi proses. ● CPMK 4 Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan konsep, model, serta pentingnya Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan loyalitas dan nilai pelanggan. ● CPMK 5 Mahasiswa mampu menganalisis penerapan dan perkembangan CRM di perusahaan, termasuk implementasi CRM di era media sosial dan tren masa depan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok.	:	51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit	:	25/03/2022
No. Revisi	:	3
Hal	:	8 / 21

Sumber Referensi

: **Buku**

1. Pujawan, I. N., & Mahendrawathi, E. R. (2017). Supply chain management (Edisi ke-3). Penerbit Andi
2. Lambert, D. M. (2018). Supply chain management: Processes, partnerships, performance (Edisi ke-3). Supply Chain Management Institute
3. Ch Martono, R. V. (2019). Dasar-dasar manajemen rantai pasok. Bumi Aksara.
4. Buttle, F., & Maklan, S. (2019). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies (4th ed.). Routledge

Artikel Jurnal

1. Qadri, R. A., & Dino, D. (2022). Pengaruh manajemen rantai pasok berbasis sistem ERP dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi/perusahaan. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 9854–9858
2. Fratiwi, S. A., Fitriani, F., Indrijawati, A., & Irdam, M. (2022). Implementasi Sistem ERP Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Ilmiah Bongaya, 6(2), 9-15
3. Helo, P., & Hao, Y. (2022). Artificial intelligence in operations management and supply chain management: An exploratory case study. Production Planning & Control, 33(16), 1573-1590
4. Ben-Daya, M., Hassini, E., & Bahroun, Z. (2019). Internet of things and supply chain management: a literature review. International journal of production research, 57(15-16), 4719-4742

Website

1. <https://www.scmglobe.com/online-guide/case-studies/> (bahan studi kasus SCM internasional)
2. https://www.youtube.com/channel/UCQMyhrt92_8XM0KgZH6VnRg Youtube Channel : Company Man (bahan studi kasus internasional)
3. <https://www.youtube.com/channel/UCe1VVEfz8b7XW37G-DeVpaw> Youtube Channel : Pecah Telur ID (bahan studi kasus nasional)
4. <https://www.odoo.com/> (bahan untuk praktik CRM)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 9 / 21

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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 10 / 21

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, artikel jurnal, dan website terkait.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 11 / 20

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 Dalam merancang produk 5. Mahasiswa memahami dan mampu menguantifikasikan efek kesamaan komponen (component commonality) dalam rancangan produk	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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 20/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 12 / 21

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	a) Mahasiswa mampu menjelaskan pentingnya demand management pada Supply Chain b) Mahasiswa mampu menjelaskan perbedaan antara demand forecasting dengan demand management c) Mahasiswa mampu menjelaskan sejumlah instrumen untuk demand management serta efek yang mungkin ditimbulkannya d) Mahasiswa mampu menguantifikasikan efek dari scenario	• Peramalan Permintaan Versus Pengelolaan Permintaan • Instrumen Untuk Mengelola Permintaan • Demand Management dan 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	Kesesuaian dengan materi Ketepatan dalam mempresentasikan hasil diskusi	5	Buku, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 13 / 21

		permintaan dan fluktuasi yang berbeda terhadap kinerja Supply Chain dengan suatu metode aggregate plan e) Mahasiswa mampu menjelaskan konsep collaborative planning, forecasting & replenishment	• 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	1. Mahasiswa dapat menjelaskan peran informasi dalam manajemen rantai pasok 2. Mahasiswa dapat menjabarkan infrastruktur yang dibutuhkan dalam implementasi TI di perusahaan maupun rantai pasok 3. Mahasiswa dapat menjelaskan komponen-komponen	• Peran Informasi dalam Rantai Pasok • Teknologi Informasi dalam Rantai Pasok • Infrastruktur TI • Komponen-Komponen TI dalam Rantai Pasok • Isu-Isu Pengembangan TI untuk Rantai Pasok	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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok.	:	51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit	:	25/03/2022
No. Revisi	:	3
Hal	:	14 / 21

		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 MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 15 / 21

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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 16 / 20

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 kesalahpahaman 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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 17 / 21

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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 18 / 20

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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 19 / 21

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, artikel jurnal, dan website terkait



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 51 /RPS/SI/FT-UNMUL/2022
Tgl. Terbit : 25/03/2022
No. Revisi : 3
Hal : 20 / 21

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, artikel jurnal, dan website terkait
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. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Merupakan ciri khas yang dimiliki oleh Program Studi Sistem Informasi yang dititipkan ke dalam Mata Kuliah berdasarkan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK).
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, 18 Maret 2022
Koordinator Prodi Sistem Informasi

Islamiyah, S.Kom., M.Kom
198701162015042001



RUBRIK PENILAIAN

Kriteria Penilaian	Skor 10-40	Skor 50-80	Skor 90-100
Kehadiran (10%)	Kehadiran tidak lebih dari 50% dari total pertemuan.	Kehadiran antara 50%-80% dari total pertemuan.	Kehadiran lebih dari 80% dari total pertemuan.
Tugas (30%)	Tugas tidak lengkap atau banyak kesalahan konsep.	Tugas lengkap dengan beberapa kesalahan kecil.	Tugas lengkap dan akurat, menunjukkan pemahaman yang baik.
Ujian Tengah Semester (UTS) (30%)	Hasil ujian menunjukkan pemahaman yang kurang memadai (nilai <60%).	Hasil ujian menunjukkan pemahaman yang cukup baik (nilai 60%-80%).	Hasil ujian menunjukkan pemahaman yang sangat baik (nilai >80%).
Ujian Akhir Semester (UAS) (30%)	Hasil ujian menunjukkan pemahaman yang sangat kurang (nilai <60%).	Hasil ujian menunjukkan pemahaman yang baik (nilai 60%-80%).	Hasil ujian menunjukkan pemahaman yang sangat baik (nilai >80%).