



YAYASAN KESEHATAN NASIONAL BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
SK NOMOR 478/KPT/II/2017

Kampus
Jl. Lakarambau Kota Baubau 93721
Telp : 0402-2823600
Faks : 0402-2823600
Email : info@politeknikbaubau.ac.id
Website : www.politeknikbaubau.ac.id

KEPUTUSAN
DIREKTUR POLITEKNIK BAUBAU
Nomor: 039/KPT/II/2023

T E N T A N G
DOSEN PENGAMPUH MATA KULIAH SEMESTER GENAP
PROGRAM STUDI DIPLOMA IV MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS
POLITEKNIK BAUBAU TAHUN AKADEMIK 2022-2023

DIREKTUR POLITEKNIK BAUBAU,

- Menimbang : 1 Bahwa demi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi pada Program Studi Diploma IV Manajemen Pemasaran Internasional Jurusan Ekonomi dan Bisnis Politeknik Baubau, maka dipandang perlu mengangkat Dosen Pengampu Mata Kuliah Semester Genap Tahun Akademik 2022-2023;
- 2 Bahwa Untuk maksud tersebut diatas maka perlu dikeluarkan Keputusan Direktur Politeknik Baubau;
- Mengingat : 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- 2 Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- 4 Peraturan Mendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- 5 Surat Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 478/KPT/II/2017 tentang Izin Penggabungan Akademi Kebidanan Yayasan Kesehatan Nasional dan Akademi Tenaga Kesehatan Baubau menjadi Politeknik Baubau di Kota Baubau yang diselenggarakan oleh Yayasan Kesehatan Nasional pada Tanggal 04 September 2017;
- 6 Peraturan Yayasan Kesehatan Nasional Baubau Nomor 03 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Politeknik Baubau
- 7 Peraturan Yayasan Kesehatan Nasional Baubau Nomor 01 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua atas Statuta Politeknik Baubau;
- 8 Peraturan Yayasan Kesehatan Nasional Baubau Nomor 03 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pengembangan Politeknik Baubau;
- 9 Peraturan Yayasan Kesehatan Nasional Baubau Nomor 04 Tahun 2022 tentang Rencana Strategis Politeknik Baubau;
- 10 Peraturan Yayasan Kesehatan Nasional Baubau Nomor 05 Tahun 2022 tentang Rencana Operasional Politeknik Baubau;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **DOSEN PENGAMPUH MATA KULIAH SEMESTER GENAP PROGRAM STUDI DIPLOMA IV MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL JURUSAN EKONOMI DAN BISNIS POLITEKNIK BAUBAU TAHUN AKADEMIK 2022-2023;**
- Pertama : Menetapkan saudara (i) :
- Nama : RESFIKA ASWIRA, A.Md.,SE.,M.M
- NIDN : 0922039403
- Pangkat / Golongan : Penata MudA Tk.I/IIIb
- Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
- Sebagai dosen pengampu mata kuliah :
1. **Strategi Pemasaran Global** (Semester IV) 2. **Costumer Relationship Management** (Semester IV)
3. **Magang Industri** (Semester VI) 4. **Skripsi** (Semester VIII)



YAYASAN KESEHATAN NASIONAL BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
SK NOMOR 478/KPT/II/2017

Kampus
Jl. Lakarambau Kota Baubau 93721
Telp : 0402-2823600
Faks : 0402-2823600
Email : info@politeknikbaubau.ac.id
Website : www.politeknikbaubau.ac.id

pada Semester Genap Program Studi Diploma IV Manajemen Pemasaran Internasional Jurusan Ekonomi dan Bisnis Politeknik Baubau Tahun Akademik 2022-2023;

- Kedua : Yang bersangkutan wajib menjalankan tugas sesuai kewenangan, dan fungsi dengan tetap mengacu pada Tridharma Perguruan Tinggi;
- Ketiga : Mewajibkan yang bersangkutan untuk tunduk dan menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, jika dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Baubau
Pada Tanggal : 1 Februari 2023



DIREKTUR,

ASRIAD, SKM., M.Kes
NIK. 198503152010001

Tembusan:

1. Ketua Yayasan Kesehatan Nasional
2. Wakil Direktur I (Akademik) Politeknik Baubau
3. Ka. BAAK Politeknik Baubau
4. Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Politeknik Baubau
5. Yang Bersangkutan
6. Arsip



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

MATA KULIAH (MK)		KODE	Rumpun MK	Bobot (sks)	SEMESTER	Tgl Penyusunan	
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT		PB.E.C31203		3	4	2 September 2021	
OTORISASI		Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ketua PRODI	
		Tanda Tangan		Tanda Tangan		Tanda Tangan	
		RESFIKA ASWIRA, SE.,M.M., M.M., S.E.		RESFIKA ASWIRA, SE.,M.M., M.M., S.E.		SUKRIN, SE.,M.M, Magister Manajemen	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK						
	1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious (S1)						
	2. menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika; (S2)						
	3. taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara; (S7)						
	4. menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik; (S8)						
5. menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri; (S9)							
6. 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; (KU1)							
7. Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur; (KU2)							
8. Mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggungjawabnya; (KU7)							
9. Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada dibawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri; dan (KU8)							
10. Menguasai sistem perencanaan keuangan di sektor publik; (P1)							
11. Menguasai sistem pengorganisasian keuangan di sektor publik;(P2)							
12. Mampu menerapkan pemikiran kritis dan sistematis dalam implementasi ilmu keuangan publik dan pengembangan teknologi untuk kemajuan organisasi sektor publik. (KK1)							
13. Mampu menunjukan kinerja mandiri, bermutu dan terukur dalam pengelolaan keuangan publik.(KK2)							
14. Mampu membangaun serta memelihara hubungan kerja dalam organisasi demi terwujudnya informasi keuangan publik yang relevan dan andal. (KK4)							
15. Mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja Tim serta dapat melakukan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan.(KK5)							
16. Mampu melakukan evaluasi diri terhadap pekerjaan yang ditugaskan dan terus melakukan pengembangan diri dalam rangka peningkatan kinerja keuangan organisasi sektor publik.(KK6)							
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)							
mahasiswa diharapkan memahami konsep CRM dan penggunaan teknologi informasi dalam CRM, serta mampu membangun sebuah konsep CRM.							
Deskripsi Singkat MK		Membangun sebuah hubungan yang kuat dengan pelanggan menjadi isu sentral bagi organisasi bisnis untuk meningkatkan keunggulan jangka panjang. Hubungan ini perlu dipertahankan untuk mendapatkan konsumen yang loyal. Mata kuliah ini akan membahas tentang pengertian CRM, hubungan dan komitmen, database CRM, dukungan teknologi informasi, aplikasi-aplikasi CRM.					
Bahan Kajian / Materi Pembelajaran		1. Konsep CRM 2. Model CRM 3. Hubungan dan komitmen 4. Perencanaan & implementasi proyek CRM 5. Developing, managing and using customerrelated databases 6. Customer relationship management and customer experience 7. Information technology for customer relationship management					
Pustaka		Utama:					
		Customer Relationship Management – Concepts and Technologies 2nd Edition, Francis Buttle, 2009					
		Pendukung:					
		1. Internet 2. Jurnal					
Media Pembelajaran		Perangkat lunak:		Perangkat keras:			
		1. Zoom 2. MS office		1. Monitor 2. Proyektor 3. Laptop			
Dosen Pengampu		RESFIKA ASWIRA, SE.,M.M., M.M., S.E.					
Matakuliah Syarat							
Mg Ke-	Sub-CPMK (Kemampuan akhir tiap tahapan belajar)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

1	1. Mampu menjelaskan empat prespektif utama dalam CRM. 2. Memiliki kesepahaman terhadap pengertian CRM. 3. Mampu menjelaskan pengertian CRM. 4. Mampu menjelaskan pentingnya CRM dalam mengatasi masalah di perusahaan. 5. Memahami lima model CRM.	Tingkat partisipasi	Tingkat partisipasi	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	☐ Konsep CRM ☐ Model CRM	5
2	1. Memahami arti hubungan dan membangun sebuah hubungan yang baik. 2. Memahami pentingnya komitmen dan kepercayaan dalam sebuah hubungan 3. Memahami pentingnya perusahaan menjaga hubungan dengan pelanggan.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Hubungan dan komitmen	5



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

3	1. Memahami lima fase utama dalam implementasi CRM. 2. Memahami sejumlah alat dan proses yang dapat diterapkan dalam setiap tahapan implementasi. 3. Memahami pentingnya manajemen proyek dan manajemen perubahan selama	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Perencanaan & implementasi proyek CRM	5
4	1. Memahami lima fase utama dalam implementasi CRM. 2. Memahami sejumlah alat dan proses yang dapat diterapkan dalam setiap tahapan implementasi. 3. Memahami pentingnya manajemen proyek dan manajemen perubahan selama proses implementasi.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Perencanaan & implementasi proyek CRM	5



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

5	1. Peran utama dari database yang berhubungan dengan pelanggan dengan keberhasilan penyampaian CRM 2. Pentingnya data berkualitas tinggi untuk kinerja CRM 3. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan database yang berhubungan dengan pelanggan 4. Integrasi data apa berkontribusi pada kinerja CRM 5. Tujuan dari gudang data dan data mart 6. Bagaimana akses data dapat diperoleh oleh pengguna CRM 7. Masalah perlindungan data dan privasi yang menjadi perhatian pembuat kebijakan publik.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database yang berhubungan dengan pelanggan	5
---	---	---------------------	-------------------	--	--	---	---



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

6	1. Peran utama dari database yang berhubungan dengan pelanggan dengan keberhasilan penyampaian CRM 2. Pentingnya data berkualitas tinggi untuk kinerja CRM 3. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan database yang berhubungan dengan pelanggan 4. Integrasi data apa berkontribusi pada kinerja CRM 5. Tujuan dari gudang data dan data mart 6. Bagaimana akses data dapat diperoleh oleh pengguna CRM 7. Masalah perlindungan data dan privasi yang menjadi perhatian pembuat kebijakan publik.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion □ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. □ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion □ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. □ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database yang berhubungan dengan pelanggan	5
---	--	---------------------	-------------------	---	---	---	---



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

7	1. Definisi pengalaman pelanggan 2. Kemunculan dan pentingnya Pengalaman ekonomi 3. Perbedaan antara barang, jasa dan pengalaman 4. Tiga konsep utama dalam Manajemen pengalaman pelanggan: touchpoint, kebenaran dan keterlibatan 5. Sejumlah metode untuk memahami Pengalaman pelanggan 6. serangkaian strategi dan alat pengalaman pemasaran 7. Bagaimana pengalaman pelanggan diubah oleh CRM, Kadang - kadang untuk lebih baik dan kadang - kadang untuk lebih buruk 8. Empat fitur aplikasi CRM yang berdampak pada pengalaman pelanggan	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion □ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator	dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. □ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Manajemen Hubungan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan	5
8	ujian Tengah Semester (UTS)					ujian Tengah Semester (UTS)	10



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

9	1. Jangkauan teknologi CRM 2. peran yang dilakukan teknologi pencapaian hasil CRM 3. struktur ekosistem CRM 4. Area aplikasi utama CRM 5. Peran analitis dalam teknologi CRM 6. pentingnya integrasi, pengetahuan Manajemen dan aliran kerja pada hasil CRM.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya	Teknologi informasi Untuk manajemen hubungan pelanggan	5
10	1. Jangkauan teknologi CRM 2. peran yang dilakukan teknologi pencapaian hasil CRM 3. struktur ekosistem CRM 4. Area aplikasi utama CRM 5. Peran analitis dalam teknologi CRM 6. pentingnya integrasi, pengetahuan Manajemen dan aliran kerja pada hasil CRM.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Teknologi informasi Untuk manajemen hubungan pelanggan	5



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

11	Mampu mencari dan menemukan bentuk - bentuk CRM yang ada di sebuah perusahaan dan bisnis saat ini	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya	Studi kasus	5
12	Mampu mencari dan menemukan bentuk - bentuk CRM yang ada di sebuah perusahaan dan bisnis saat in	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Studi kasus	5



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

13	Mampu menyusun sebuah konsep CRM bagi sebuah Bisnis.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Studi kasus	5
14	Mampu menyusun sebuah konsep CRM bagi sebuah Bisnis.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Studi kasus	5



POLITEKNIK BAUBAU
POLITEKNIK BAUBAU
D4 MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

15	Mampu menyusun sebuah konsep CRM bagi sebuah Bisnis.	Tingkat partisipasi	Kedalaman analisa	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Small Group Discussion ☐ Dosen: Merancang bahan diskusi Menjadi moderator dan memberi kesimpulan dan point penting dari topik diskusi. Mereview pengertian dan memberikan solusi untuk setiap kendala yang dihadapi mahasiswa. ☐ Mahasiswa: di dalam kelas membentuk kelompok diskusi, membahas bahan diskusi, dan secara bergantian menjadi juru bicara dan presentasi. Diluar kelas, mereview materi kuliah minggu berikutnya dan mempersiapkan makalah untuk materi berikutnya.	Studi kasus	5
16	Ujian Akhir Semester (UAS)					Ujian Akhir Semester (UAS)	20



Cari Kelas



◀ Kembali ke Daftar

🖨 Dosen ▼

🖨 Mahasiswa ▼

Detail Kelas (/siakad/data_kelas/detail/318104)

Dosen Pengajar (/siakad/data_pengajar/detail/318104)

Peserta Kelas (/siakad/list_peserta/318104)

Kontrak Kuliah (/siakad/data_kontrakkul/detail/318104)

Jadwal Perkuliahan (/siakad/list_perkuliahan/318104)

Presensi Kelas (/siakad/list_absensi/318104)

Jadwal Ujian (/siakad/list_jadwalujian/318104)

Nilai Perkuliahan (/siakad/set_nilai/318104)

Rekap Kuesioner (/siakad/list_angketkelas/318104)

RPS (/siakad/view_rps/318104)

Tugas Kuliah (/siakad/list_forumkelas/318104)

Program Studi

D4 - Manajemen Pemasaran Internasional

Periode

2022 Genap

Mata Kuliah

PB.E.C31203 - CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - 3 SKS

Nama Kelas

MPI21

Kurikulum

2019

Sistem Kuliah

Reguler

Kapasitas

40

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
1	Rabu, 22 Feb 2023 08:00 – 12:10	☒ Konsep CRM ☒ Model CRM ☒ Konsep CRM ☒ Model CRM	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	10	76.92	
2	Rabu, 1 Mar 2023 08:00 – 12:10	Hubungan da n komitmen Hubungan da n komitmen	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	11	84.62	
3	Rabu, 8 Mar 2023 08:00 – 12:10	Perencanaan & implementa si proyek CRM Perencanaan & implementa si proyek CRM	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
4	Rabu, 15 Mar 2023 08:00 – 12:10	Perencanaan amp impleme ntasi proyek C RM Perencanaan amp impleme ntasi proyek C RM	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
5	Rabu, 29 Mar 2023 08:00 – 12:10	Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database yang berhubungan dengan pelanggan Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database yang berhubungan dengan pelanggan	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
6	Rabu, 5 Apr 2023 08:00 – 12:10	Mengembangkan, mengelola dan menggunakan database yang berhubungan dengan pelanggan Mengembangkan, mengelola dan menggunakan	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
7	Rabu, 12 Apr 2023 08:00 – 12:10	Manajemen Hubungan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Manajemen Hubungan Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	11	84.62	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
8	Rabu, 3 Mei 2023 08:00 – 12:10	ujian Tengah Semester (UTS) ujian Tengah Semester (UTS)	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
9	Rabu, 10 Mei 2023 08:00 – 12:10	Teknologi informasi Untuk manajemen hubungan pelanggan Teknologi informasi Untuk manajemen hubungan pelanggan	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
10	Rabu, 17 Mei 2023 08:00 – 12:10	Teknologi informasi Untuk manajemen hubungan pelanggan Teknologi informasi Untuk manajemen hubungan pelanggan	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	11	84.62	
11	Rabu, 24 Mei 2023 08:00 – 12:10	Studi kasus Studi kasus	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
12	Rabu, 31 Mei 2023 08:00 – 12:10	Studi kasus Studi kasus	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	9	69.23	
13	Rabu, 7 Jun 2023 08:00 – 12:10	Studi kasus Studi kasus	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	10	76.92	

Pert.	Waktu	Rencana & Realisasi Materi	Pengajar	Ruang	Hadir	%	Absen
14	Rabu, 14 Jun 2023 08:00 – 12:10	Studi kasus Studi kasus	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	11	84.62	
15	Rabu, 21 Jun 2023 08:00 – 12:10	Studi kasus Studi kasus	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	
16	Rabu, 28 Jun 2023 08:00 – 12:10	Ujian Akhir Se mester (UAS) Ujian Akhir Se mester (UAS)	RESFIKA ASWIR A, SE.,M.M., M.M., S.E.	PB304	12	92.31	

No	NIM	NAMA	TATAP MUKA															
			22 Feb 2023	1 Mar 2023	8 Mar 2023	15 Mar 2023	29 Mar 2023	5 Apr 2023	12 Apr 2023	3 Mei 2023	10 Mei 2023	17 Mei 2023	24 Mei 2023	31 Mei 2023	7 Jun 2023	14 Jun 2023	21 Jun 2023	28 Jun 2023
1	PBE200020	DWI SETIAWAN	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2	PBE210001	SARIYANI NUR ZUNAIS	H	H	H	H	H	H	A	H	H	H	H	A	H	H	H	H
3	PBE210003	YUSNIAR	H	H	H	H	H	H	H	H	H	S	H	H	A	H	H	H
4	PBE210004	WA RAPI	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	S	H	H	H
5	PBE210005	WA ODE FERA AZRIANI	H	A	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	H	H	H	H
6	PBE210007	DADERLIAN	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
7	PBE210010	MAULIDYA TIFANY	A	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	H	H	H	H
8	PBE210013	WA ODE NURFADILA	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	A	H	H
9	PBE210014	HARNIA IMA	A	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
10	PBE210016	LISTIANA	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
11	PBE210017	SRI HERNAWATI	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
12	PBE210018	ALDIN ADAM SAPUTRA	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
13	PBE210019	RAHMAT MUSLIM	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
Paraf Ketua Kelas																		
Paraf Dosen																		



POLITEKNIK BAUBAU

Jl. Lakarambau, Lipu, Betoambari, Kota Bau-Bau, Sulawesi Tenggara 93724

Website : www.politeknikbaubau.ac.id /e-Mail : politeknikbaubau@gmail.com

(mailto:politeknikbaubau@gmail.com)

LAPORAN PERSENTASE PRESENSI MAHASISWA MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL 2022 GENAP

Mata kuliah : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Nama Kelas : MPI21

Dosen Pengajar : RESFIKA ASWIRA, SE.,M.M., M.M., S.E.

No	NIM	Nama	Pertemuan	Alfa	Hadir	Ijin	Sakit	Presentase
1	PBE200020	DWI SETIAWAN	16	16				0
2	PBE210001	SARIYANI NUR ZUNAI	16	2	14			87.5
3	PBE210003	YUSNIAR	16	1	14		1	87.5
4	PBE210004	WA RAPI	16		15		1	93.75
5	PBE210005	WA ODE FERA AZRIANI	16	2	14			87.5
6	PBE210007	DADERLIAN	16		16			100
7	PBE210010	MAULIDYA TIFANY	16	2	14			87.5
8	PBE210013	WA ODE NURFADILA	16	1	15			93.75
9	PBE210014	HARNIA IMA	16	1	15			93.75
10	PBE210016	LISTIANA	16		16			100
11	PBE210017	SRI HERNAWATI	16		16			100
12	PBE210018	ALDIN ADAM SAPUTRA	16		16			100
13	PBE210019	RAHMAT MUSLIM	16		16			100

NILAI PERKULIAHAN MAHASISWA
PRODI : MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
PERIODE : 2022 GENAP

Mata kuliah : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Nama Kelas : MPI21

Kelas / Kelompok :

Kode Mata kuliah : PB.E.C31203

SKS : 3

No	NIM	Nama Mahasiswa	TUGAS INDIVIDU (10%)	UTS (10%)	UAS (20%)	PRAKTIKUM (50%)	KEHADIRAN (10%)	Nilai	Grade	Lulus	Sunting KRS?	Info
1	PBE200020	DWI SETIAWAN					0	0.00	D	✓		
2	PBE210001	SARIYANI NUR ZUNAI	85.00	77.00	87.00	80.00	87.5	82.35	A-	✓		
3	PBE210003	YUSNIAR	75.00	78.00	75.00	80.00	87.5	79.05	B+	✓		
4	PBE210004	WA RAPI	90.00	79.00	80.00	85.00	93.75	84.78	A-	✓		
5	PBE210005	WA ODE FERA AZRIANI	90.00	85.00	85.00	86.00	87.5	86.25	A	✓		
6	PBE210007	DADERLIAN	85.00	80.00	85.00	85.00	100	86.00	A	✓		
7	PBE210010	MAULIDYA TIFANY	90.00	83.00	84.00	80.00	87.5	82.85	A-	✓		
8	PBE210013	WA ODE NURFADILA	85.00	90.00	85.00	85.00	93.75	86.38	A	✓		
9	PBE210014	HARNIA IMA	80.00	83.00	86.00	85.00	93.75	85.38	A-	✓		
10	PBE210016	LISTIANA	95.00	82.00	85.00	87.00	100	88.20	A	✓		
11	PBE210017	SRI HERNAWATI	80.00	80.00	85.00	86.00	100	86.00	A	✓		
12	PBE210018	ALDIN ADAM SAPUTRA	90.00	85.00	87.00	90.00	100	89.90	A	✓		
13	PBE210019	RAHMAT MUSLIM	90.00	83.00	87.00	90.00	100	89.70	A	✓		

Tanggal Cetak : Senin, 10 Juli 2023, 16:22:37

Paraf Dosen :

RESFIKA ASWIRA, SE.,M.M., M.M., S.E.