



**PERBANAS  
INSTITUTE**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)**

**MATA KULIAH:**


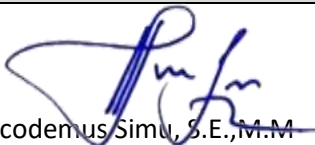
***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PERBANKAN  
(CRM PERBANKAN)***

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
2019**



**INSTITUT KEUANGAN PERBANKAN DAN INFORMATIKA PERBANAS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER**

MATA KULIAH	Kode	Rumpun Mata Kuliah	BOBOT (sks)	Semester	Tgl Penyusunan
Customer Relationship Management Perbankan	EKM19506	Manajemen	3	5	21 September 2019
OTORISASI	Dosen Pengembang RPS		Koordinator MK		Ka Prodi
	 Sri Rahayu, S.E., MM.				 Nicodemus Simu, S.E., M.M.
Deskripsi Mata Kuliah	<p>Latar Belakang: Customer Relationship Management merupakan mata kuliah yang penting dibahas oleh mahasiswa manajemen. Hal ini terjadi karena semakin banyaknya persaingan yang muncul dari bank-bank baru dan instansi-instansi non-bank yang memiliki keunggulan teknologi. Oleh karena itu, setiap bank harus mempunyai kemampuan untuk mengetahui konsep Customer Relationship Management, yaitu tentang bagaimana mempertahankan loyalitas nasabah lamanya dan mendapatkan nasabah baru.</p> <p>Pada mata kuliah ini mahasiswa belajar tentang strategi bank untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang. Mahasiswa akan belajar tentang pengertian dan aspek-aspek yang ada di dalam Customer Relationship Management. Mahasiswa juga akan mempelajari cara mempertahankan nasabah yang sudah ada dan mencari nasabah baru.</p>				
Capaian Pembelajaran / <i>Learning Outcomes</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dasar-dasar pelayanan pelanggan yang mencakup sifat-sifat nasabah, sikap melayani nasabah, dan kepuasan nasabah.</li> <li>2. Memahami konsep-konsep dalam Customer Relationship Management.</li> <li>3. Dapat melakukan praktik untuk mempertahankan nasabah lama dan mencari nasabah baru.</li> </ol>				
Pustaka	Utama:				
	Kasmir. (2010). Pemasaran Bank (Cetakan Keempat). Jakarta: Kencana. Kotler, Phillip. (2000). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian (Buku 1 dan 2). Jakarta: Erlangga. Armstrong, Gary, dan Phillip Kotler. (2007). Marketing: an introduction (Cetakan Kedelapan). Pearson Education				
Pustaka	Pendukung:				
	Setiono, Yuli. (2001). Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia. Yoetti, Oka A. (2000). Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. Jakarta: Balai Pustaka				
Media Pembelajaran	Perangkat Lunak:		Perangkat Keras:		
			LCD & Projector		

Team Teaching	Sri Rahayu F.C. SE. MM.
Mata Kuliah Prasyarat	Perencanaan Dan Pengendalian Pemasaran

MG Ke-	Sub-CP-MK (Sbg kemampuan akhir yang diharapkan)	Pokok Bahasan	Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu]	Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)
1.	Memahami Costumer Relationship Management	Menjelaskan konsep-konsep Costumer Relationship Management:  - Pengertian CRM - Tujuan CRM	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50'')]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
2.	Memahami konsep mencari Customer Information File	(Gender, umur, status pernikahan, pekerjaan, kepemilikan rekening)	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50'')]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
3.	Memahami perilaku nasabah, dan memahami tingkat kepuasan nasabah	Tingkat kepuasan pelanggan menurut Phillip Kotler.	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50'')]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
4.	Diskusi dan Tanya-Jawab	Diskusi dan Tanya-Jawab dari pokok bahasan minggu pertama sampai minggu ketiga.	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50'')]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
5.	Quiz	Quiz pembahasan minggu pertama sampai minggu ketiga.  (Mahasiswa yang mendapatkan nilai sempurna diperbolehkan tidak menulis paper pada minggu keenam)	Quiz	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	

6.	Menulis Paper tentang apa yang telah dipelajari dari Costumer Relationship Management	Rangkuman dan kesimpulan dari pokok bahasan minggu pertama sampai minggu ketiga.	Diskusi dan mengerjakan paper [BT:1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	12.5%
7.	Minggu Tenang	-	BM	-	
8.	Ujian Tengah Semester	-	Ujian	-	30%
9.	Memahami cara Visiting kepada Nasabah	1. Menyiapkan apa yang sudah dibahas. 2. Menelepon. 3. Membuat schedule. 4. Bertemu. 5. Berbicara.	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
10.	Memahami Konsep Execution.	Konsep <i>Execution</i>	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
11.	Memahami konsep Retention	Konsep <i>Retention</i>	Kuliah & Diskusi [TM: 1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
12.	Menulis Paper tentang apa yang telah dipelajari dari Costumer Relationship Management	Rangkuman dan kesimpulan dari pokok bahasan minggu kesembilan sampai minggu kesebelas.	Diskusi dan Mengerjakan Paper [BT:1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	12.5%
13.	Dapat melakukan praktik Customer Relationship Management dengan baik	Melakukan praktik Customer Relationship Management dengan baik	Praktik [BT:1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	
14.	Dapat melakukan praktik Customer Relationship Management dengan baik	Melakukan praktik Customer Relationship Management dengan baik	Praktik [BT:1x(3x50")]	- Kasmir (2010) - Kotler, Phillip (2000) - Armstrong, Gary and Phillip Kotler (2007)	

15.	Minggu Tenang		BM	-	
16.	UAS		Ujian	-	45%

### Evaluasi Hasil Belajar

Penilaian Mahasiswa akan ditentukan berdasarkan gabungan dari komponen berikut:

- |                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 1) Ujian tengah semester (UTS) | 30% |
| 2) Ujian akhir semester (UAS)  | 45% |
| 3) Tugas terstruktur           | 25% |

**Konversi nilai angka ke nilai huruf, sesuai bobot komponen, adalah sebagai berikut:**

Nilai Angka	Nilai Huruf	Bobot	Nilai Angka	Nilai Huruf	Bobot
≥90	A	4,00	60,00 – 64,99	C +	2,25
80,00 – 89,99	A-	3,75	55,00 – 59,99	C	2,00
75,00 – 79,99	B +	3,25	50,00 – 54,99	C -	1,75
70,00 – 74,99	B	3,00	45,00 – 49,00	D	1,00
65,00 – 69,99	B -	2,75	< 45	E	0,00

- (1) TM: Tatap muka, BT: Belajar Terstruktur, BM: Belajar mandiri;
- (2) [TM: 1x(2x50'')] dibaca: kuliah tatap muka 1 kali (minggu) x 3 sks x 50 menit = 150 menit (2,5 jam);
- (3) [BT: 1x(3x50'')] dibaca: kuliah belajar terstruktur 1x (minggu) x 3sks x 50 menit = 150 menit (2,5 jam);
- (4) RPS: Rencana Pembelajaran Semester, RMK: Rumpun Mata Kuliah, PRODI: Program Studi.