RPS MATA KULIAH ACCOUNT MANAGEMENT

SEMESTER GANJIL 2021

|  |  |
| --- | --- |
|  | **UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA** |
| **FAKULTAS** | **: ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK** |
| **PROGRAM STUDI** | **: ILMU KOMUNIKASI** |
| **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)** |
| **Mata Kuliah** | **Kode MK** | **Rumpun MK** | **Bobot (SKS)** | **Semester** | **Tanggal Penyusunan** |
| **Account Management** |  |  | 3 (2-1) | 5 | 7 Agustus 2021 |
|  | **Dosen Pengembang RPS** | **Koordinator MK/Kelompok Bidang Ilmu** | **Ketua Program Studi** |
| page10image35140816Dr. Nurprapti Wahyu Widyastuti. | page10image35140816Dr. Nurprapti Wahyu Widyastuti. | Dr. Idi Dimyati, M.Si |

|  |  |
| --- | --- |
| **Capaian Pembelajaran** | **A. Capaian Pembelajaran Program Studi** |
|  | ST4 | Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara |
| mandiri |
| ST5 | Mampu Bekerjasama dalam team pemasaran  |
| ST-6 | Menginternalisasi karakter JAWARA (Jujur, Amanah, Wibawa, Adil, Religius, dan |
| Akuntabel) dalam kehidupan bermasyarakat |
| Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks |
|  |  |
|  | Mampu bertanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan |
| KU7 | supervisi dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada |
|  | pekerja yang berada di bawah tanggungjawabnya |
| KK1 | Mampu mengimplementasikan konsep-konsep sosiologis dan psikologis dalam keputusan pembelian produk  |
|  |
| KK2 | Mampu mengartikulasikan norma-norma perlindungan konsumen  |
| P1 | Menganalisis, menerapkan, dan mengevaluasi pengetahuan faktual, konseptual, |
| prosedural, dan metakognitif terkait dengan masalah Consumer Behavior |
|  | Menganalisis, menerapkan, dan mengevaluasi pengetahuan faktual, konseptual, |
| P2 | prosedural, dan metakognitif terkait berbagai isu perilaku konsumen,gaya hidup, onsumerisme dll. |
| **B.** | **Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)** |
|  | Mampu mempraktekkan dengan benar strategi penentuan harga  |
| CPMK 1 |  Mampu menganalisis factor budaya dan factor social dalam konsep pemasaran |
|  | ; |
| CPMK 2 | Mampu Mengenal motivasi dan konsep influenser dalam model keputusan pembelian; |
| CPMK 3 | Mampu mengenal ragam konsep diri, life style, dan motivasi. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | CPMK 4 | Mampu mengidentifikasi dan memahami konsep “resiko” |
| CPMK 5 | Mampu memahami dan menganalisis kasus-kasus penerapan konsep perilaku konsumen; |
| CPMK 7 | Mampu mengaplikasikan Konsep high dan low nvolvement  |
| CPMK 9 | Mampu mengaplikasikan teori-teori behaviorism dalam keputusan pembelian produk; |
| CPMK 10 | Mampu memahami dan menganalisis konsep unplaned purchase |
| CPMK 11 | Mampu memahami konsep loyalitas merek; |
| Deskripsi Singkat Mata Kuliah | Suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya tentu menginginkan **ekspansi jaringan pemasaran** yang lebih luas dengan tujuan dapat mencapai **goal** yang mereka tentukan yang tentunya akan berujung pada keinginan mendapatkan **profit yang optimal.**Pelatihan dianggap perlu bagi perusahaan yang membutuhkan pemasar untuk meningkatkan target penjualan pada tingkatan yang lebih tinggi dan menciptakan banyak peluang di pasar bisnis.Tujuan dan manfaat kuliah:* 1. Memahami perbedaan Pemasaran dan Penjualan antara Korporasi dengan Retail
	2. Mengerti peran sebagai seorang Account Manager
	3. Membuat perencanaan pemasaran dan strategy pelaksanaannya
	4. Menangani berbagai macam tipe customer
	5. Memahami pentingnya account management dan sales process cycle
	6. mengenali tahapan persiapan, perencanaan, disiplin waktu dan pentingnya follow-up & monitoring bagi setiap funding officer
	7. Bagaimana mendapatkan nasabah baru, melakukan customer profilling, menentukan pendekatan akuisisi, database mining serta melaksanakan sales activities yang efektif
	8. Bagaimana memelihara serta meningkatkan relationship dengan customer
	9. Menuju Key Account Management : memanfaatkan nasabah kunci sebagai sumber referral kita
 |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pustaka | Utama: | 1.
 |
| Pendukung | 1. Barnes, James G. , *Secrets of Customer Relationship Management*, McGraw Hill, 2001.
2. Cook, Sarah, *Customer Care Excellence*, Edisi Terjemahan, Lembaga Manajemen PPM Jakarta, 2004.
3. Kertajaya, Hermawan & MarkPlus&Co, *On Becoming A Customer-Centric Company*, Gramedia, Jakarta, 2004.
4. Kertajaya, Hermawan, *Marketing in Venus – The Garuda Indonesia Story*, MarkPlus&Co Jakarta, 2005.
5. Onggo, Bob Julius, *Cyber Branding Through Cyber Marketing*, Elex Media Komputindo (Gramedia) Jakarta, 2005.

  |
| Media Pembelajaran | Perangkat Lunak: SPADA UNTIRTA, WA group, Google Meet, Zoom |
| Perangkat Keras: Komputer, HP |
| Dosen Pengampu | Dr. Nurprapti Wahyu Widyastuti, M.Si. |
|   |
| Mata Kuliah Prasyarat |  Teori Komunikasi |
| -Psikologi Komunikasi |
|  |  |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pekan Ke-** | **Sub-CPMK** | **Indikator** | **Materi Perkuliahan / Pokok Bahasan** | **Bentuk / Metode Pembelajaran** | **Metode****Pembelajaran Blended** | **Waktu** | **Penilaian** |
| **Sinkron** | **Asinkron** | **Strategi** | **Kriteria dan Rubrik** |
| 1 | Mahasiswa mengetahui kontrak perkuliahan dan peraturan serta tata tertib perkuliahan Account Management | 1. Mengetahui materi- materi yang akan dipelajari.
2. Mengetahui metode perkuliahan yang digunakan.
3. Mengenal dosen yang akan membimbing perkuliahan.
4. Mengenal teman teman sekelas.
5. Mematuhi tata tertib perkuliahan.
6. Mengetahui bahan rujukan perkuliahan
7. Membangun mindset of success
 | 1. Penyampaian Kontrak Perkuliahan, RPS, LSP
2. Pengantar Kuliah Account Management
3. Mindset of Success
 | Ceramah | v | v | 3x50” | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Mahasiswa mampu mengenal kontrak perkuliahan, dosen pengampu, teman sekelas, metode yang digunakan, materi yang diajarkan, dan kegiatan ekstra pembelajaran di LSP |
| 2 | Memberikan pemahaman mengenai mindset of success |  | Mindset of Success•    Truth about success•    Why need to be success•    Personal Success Image•    What it takes to be successTaking a Success Commitment•    Revisiting Dream of Success•    Personal Commitment for Success•    True Teamwork bring True Success | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50” | Pembelajaran melalui google meet, Mempelajari video pembelajaran berdasarkan penugasan. | Mahasiswa mampu memahami konsep social dlm pengambilan keputusan berdasarkan video pembelajaran yang sudah disaksikannya. Kognitif, keterampilan dan sikap |
| 3  | Memberikan pemahaman mengenai pengaruh faktor-faktor sosial yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan membeli konsumen | Pemahaman mengenai  | Understanding corporate marketing•    Market segmentation•    Consumer VS. Corporate marketing•    Product selling VS. Solution selling•    Customer buying process | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50” | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 4 | Memberikan pemahaman mengenai pengaruh Persepsi yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan membeli konsumen | Pemahaman mengenai Account Team | Leading the account team•    Leader VS. Manager•    Building the account team•    Situational leadership | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50” | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 5 | Memberikan Pemahaman mengenai psikologi konsumen *online* | Pemahaman mengenai  | Understanding the role of Account Executive•    The roles of a professional account executive•    The skill set for a professional account executive | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui google meet, Mempelajari video pembelajaran berdasarkan penugasan. | Mahasiswa mampu memahami konsep social dlm pengambilan keputusan berdasarkan video pembelajaran yang sudah disaksikannya. Kognitif, keterampilan dan sikap |
| 6-7 | Memberikan pemahaman mengenai proses pengambilan keputusan membeli konsumen |  | Account Management Process•    Account planning•    Account Review•    Setting the goals and measurement | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 8 | **U T S** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Setelah mengikuti perkuliahan ini diharapkan mahasiswa mampu memahami aspek-aspek yang mempengaruhi perilaku konsumen |  | Business System and Structure•    Organization Support structure•    Customer perspective and expectation•    Pre-sales and after Pre sales support•    Motivational program | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial dan spiritual |
| 10 | Setelah mengikuti perkuliahan ini diharapkan mahasiswa mampu memahami faktor-faktor strategi pemasaran yang mempengaruhi perilaku konsumen |  | Managing account communication•    Executive relationship•    Joint planning session•    Industry support program | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui google meet, Mempelajari video pembelajaran berdasarkan penugasan. | Mahasiswa mampu memahami konsep social dlm pengambilan keputusan berdasarkan video pembelajaran yang sudah disaksikannya. Kognitif, keterampilan dan sikap |
| 11 | Setelah mengikuti perkuliahan ini diharapkan mahasiswa mampu memahami faktor-faktor strategi pemasaran yang mempengaruhi perilaku konsumen |  | Marketing in B2B industry•    Branding in B2B marketing•    Experiential marketing•    Reputation management | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 12 | Setelah mengikuti perkuliahan ini diharapkan mahasiswa mampu memahami  |  | Marketing in B2B industry•    Branding in B2B marketing•    Experiential marketing•    Reputation management | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 13 | Mahasiswa mengerti tentang jalinan hubungan pelanggan di internet | Menjalin hubungan pelanggan di internet  | * Revolusi internet
* Hubungan berbasis teknologi

Menciptakan hubungan di internet | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui google meet, Mempelajari video pembelajaran berdasarkan penugasan. | Mahasiswa mampu memahami konsep social dlm pengambilan keputusan berdasarkan video pembelajaran yang sudah disaksikannya. Kognitif, keterampilan dan sikap |
| 14 | Mahasiswa mampu menjelaskan tentang |  Sifat Hubungan dan Membangun Hubungan Jangka Panjang | * Orientasi hubungan
* Emosi
* Karakteristik Hubungan yang kuat
* Hubungan pelanggan sejati
* Membangun dimensi hubungan
* Pemasaran *database*
 | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 15 | Mahasiswa dapat mengaplikasi Penerapan | Studi Kasus: Membangun *Memorable Experience* – Studi Kasus: *On Becoming A Customer-Centric Company* |   | Praktek dan Penugasan | v | v | 3x50'' | Pembelajaran melalui Spada, google meet dan group WA. | Kognitif, sikap sosial  |
| 16 | UAS |  |  |  |  |  |  |  |  |