

Dosen : INDAH PURNAMASARI
Matakuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (765)
SKS : 3
Kelas : 11.5A.10
Jumlah Mahasiswa : 24

BERITA ACARA PENGAJARAN

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran	Kehadiran
1	302-j1	19-Sep-23	1. Menenal Pelanggan (Customer) 1.1. Perbedaan Antara Konsumen Dengan Pelanggan 1.2. Sepuluh Jenis Pelanggan 1.3. Tiga Buah Orientasi Pelanggan 2. Menenal Manajemen Hubungan Pelanggan 2.1. Definisi CRM 2.2. Tujuan Utama CRM 2.3. Tujuan Akhir CRM 2.4. Delapan Elemen pada CRM 3. Tiga Peran CRM pada Perusahaan	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu memahami perbedaan antara pelanggan dan customer serta tentang manajemen hubungan pelanggan	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.32.30 Keluar: 09.58.04
2	302-j1	26-Sep-23	1. Menenal Tujuh Buah Fungsi CRM 2. Tiga Pertimbangan Implementasi Fungsi pada CRM Berbasis TI 2.1. Integrasi Fungsi dan Strategi Bisnis 2.2. Fokus kepada Peningkatan Layanan	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu Memahami tujuh buah fungsi CRM dan tiga pertimbangan implementasi fungsi pada CRM berbasis TI	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.36.01 Keluar: 09.45.09
3	302-j1	03-Okt-23	1. Customer Database Pada CRM 1.1. Menenal Customer Database 1.2. Peran Customer Database 1.3. Customer Database dan Privasi Pelanggan 2. CRM dan Customer Intelligence 3. Customer Database dan Kesuksesan Implementasi CRM	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan customer database pada crm dan customer intelegence serta customer database dan kesuksesan implementasi crm	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.31.12 Keluar: 09.46.54
4	302-j1	10-Okt-23	1. 8 karakteristik Utama dan Tiga Proses Utama 2. Empat tipe CRM berdasarkan karakteristik dan Proses	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu memahami karakteristik dan dan	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00

			3. Tiga Buah Domain Aplikasi Pada Customer Centric Proses CRM	tipe crm serta tiga buah domain aplikasi pada crm	Masuk: 07.31.32 Keluar: 09.48.10
5	302-j1	17-Okt-23	1. Peran Teknologi Informasi pada CRM 2. Bentuk Penerapan CRM dan Teknologi Informasi *CRM dan DBMS *CRM dan Data Mining *CRM dan Cloud Computing *CRM dan ECommerce *CRM dan Web *CRM dan Mobile Application 3. CRM dan Tata Kelola IT 4. CRM dan Keamanan Data	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu memahami dan menerapkan crm pada teknologi informasi	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.32.43 Keluar: 09.52.02
6	302-j1	24-Okt-23	1. Mengetahui Social CRM 2. Perbedaan CRM dengan Social CRM 3. Karakteristik Social CRM 4. Social CRM dan Social Media 5. Social CRM dan Brand Loyalty	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu memahami social crm perbedaan dan karakteristik social crm	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.31.30 Keluar: 09.53.16
7	302-j1	31-Okt-23	Review materi pertemuan 1-6 dan Pengerjaan soal Pra UTS	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu mengerjakan soal pra uts	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.33.01 Keluar: 09.45.50
8	302-j1	07-Nov-23	UTS	Melakukan validasi hasil penilaian, evaluasi dan perbaikan proses pembelajaran berikutnya	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.35.09 Keluar: 09.48.11
9	302-j1	14-Nov-23	1. Pendahuluan EGovernment 1.1. Mengetahui EGovernment 1.2. Empat Jenis EGovernment 1.3. Lima Tahap sebagai Syarat EGovernment 2. Penerapan Social CRM Pada	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa menerapkan crm dan implementasi e-government	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.37.53 Keluar:

			EGovernment		09.58.29
10	302-j1	21-Nov-23	Mengenal Aplikasi CRM dari Odoo	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu memahami dan menerapkan aplikasi odoo untuk studi kasus	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.33.49 Keluar: 09.55.28
11	302-j1	28-Nov-23	Presentasi dan Diskusi	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu membuat makalah hasil project crm dengan menerapkan aplikasi odoo sebagai nilai capaian matakuliah	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.31.01 Keluar: 09.45.58
12	302-j1	05-Des-23	Presentasi dan Diskusi	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu mempresentasikan hasil project crm sebagai nilai capaian matakuliah dan mahasiswa juga membuat makalah laporan project	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.40.38 Keluar: 09.49.01
13	302-j1	12-Des-23	Presentasi dan Diskusi	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu mempresentasikan hasil project crm sebagai nilai capaian matakuliah dan mahasiswa juga membuat makalah laporan project	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.34.23 Keluar: 09.48.45
14	302-j1	19-Des-23	Presentasi dan Diskusi	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu mempresentasikan hasil project crm sebagai nilai capaian	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk:

				matakuliah dan mahasiswa juga membuat makalah laporan project	07.33.03 Keluar: 09.54.49
15	501-j1 (kp)	20-Dec-23	Presentasi dan Diskusi	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu mempresentasikan hasil project crm sebagai nilai capaian matakuliah dan mahasiswa juga membuat makalah laporan project	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.33.00 Keluar: 09.52.50
16	302-j1	09-Jan-24	Presentasi dan Diskusi	perkuliahan berjalan lancar diharapkan mahasiswa mampu mempresentasikan hasil project crm sebagai nilai capaian matakuliah dan mahasiswa juga membuat makalah laporan project	Tepat Waktu Jadwal: 07:30-10:00 Masuk: 07.30.18 Keluar: 09.57.53

PRESENSI MAHASISWA

[illegible]

PENILAIAN MAHASISWA

NIM	NAMA	Presensi	TUGAS	UTS	UAS	GRADE AKHIR
11211024	Caroko	100	61	52	90	B
11211107	Siti Daniah Fauziah	100	95	100	85	A
11211250	Muhamad Irfan	79	91	92	85	A
11211302	Radja Zikri Adamullah	50	43	86	85	B
11211303	Billie Jonathan	93	89	82	85	A
11211474	Feby Putri Herdiana	100	95	96	85	A
11211478	Arda Setyo Putri Augtalita	100	93	100	80	A
11211488	Ardian Bahri Putra	100	95	100	82	A
11211517	Wahyu Qisty Nur Fadhillah	100	95	100	80	A
11211518	Nanin Julydar Eldida	100	95	98	80	A
11211550	Raihan Sabarudin	100	96	86	85	A
11211573	Azizah Azzahrah	100	90	88	86	A
11211574	Zavira Aldayani Putri	100	92	86	86	A
11211671	Awaluddin Togar	93	93	80	85	A
11211684	Dhea Marezkha Alexandra	93	95	100	85	A
11211688	Rahma Atila Sukmawati	86	89	80	85	A
11211701	Feby Farhan Nabila	93	96	94	85	A
11211729	Aldhan Wicaksono Putra	86	96	100	85	A
11211730	Farell Octariandy	100	96	100	85	A
11211767	Venalisty Tewongku	86	90	80	85	A
11211771	Natasya Anjani	100	89	94	86	A
11211814	Indri Wulandari	0	0	0	0	E
11212623	Tsabita Mumtaz Setiawan	100	94	84	86	A
11212761	Rivan Septyan	79	70	30	78	C