

Dosen : Juniarti Eka Sapitri
Matakuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
SKS : 3
Kelas : 11.5B.06
Jumlah Mahasiswa : 11

BERITA ACARA PENGAJARAN

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran
01	202-f1	18 September 2023	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	menjelaskan dan mendiskusikan mengenai tugas projek analisa crm di suatu perusahaan menjelaskan dan mendiskusikan pengertian crm tujuan utama crm perbedaan pelanggan dan konsumen serta jenis jenis pelanggan
02	202-f1	25 September 2023	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 2.3. Pelanggan adalah Segalanya	menjelaskan dan mendiskusikan tujuh buah fungsi crm dan tiga pertimbangan implementasi fungsi pada crm berbasis ti dan mengerjakan soal
03	202-f1	2 Oktober 2023	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	menjelaskan dan mendiskusikan 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
04	202-f1	9 Oktober 2023	1. Delapan Karakteristik Utama dan Tiga Proses Utama pada CRM 2. Empat tipe CRM berdasarkan Karakteristik dan Proses 3. Tiga Buah Domain Aplikasi Pada Customer Centric Proses CRM	menjelaskan dan mendiskusikan delapan karakteristik utama crm empat tipe crm berdasarkan karakteristik dan proses tiga buah domain aplikasi pada customer centric proses crm

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran
05	202-f1	16 Oktober 2023	1. Peran Teknologi Informasi pada CRM 2. Bentuk Penerapan CRM dan Teknologi Informasi 1. CRM dan DBMS 2. CRM dan Data Mining 3. CRM dan Cloud Computing 4. CRM dan E - Commerce 5. CRM dan Web 6. CRM dan Mobile Application 3. CRM dan Tata Kelola IT 4. CRM dan Keamanan Data	menjelaskan dan mendiskusikan penggunaan teknologi informasi pada crm serta bentuk penerapannya grup diskusi studi kasus
06	202-f1	23 Oktober 2023	1. Mengenal Social CRM 2. Perbedaan CRM dengan Social CRM 3. Karakteristik Social CRM 4. Social CRM dan Social Media 5. Social CRM dan Brand Loyalty	menjelaskan dan mendiskusikan social crm social media dan brand loyalty simulasi uts
07	202-f1	30 Oktober 2023	Review materi pertemuan 1-6 dan Pengerjaan soal Pra UTS	review materi
08	202-f1	6 November 2023	(UTS)	(UTS)
09	202-f1	13 November 2023	1. Pendahuluan E-Government 1.1. Mengenal E-Governmen 1.2. Empat Jenis E-Governmen t 1.3. Lima Tahap sebagai Syarat E-Governmen t 2. Penerapan Social CRM Pada E-Government	menjelaskan pengertian e-government dan jenis jenis e-government serta penerapan social crm pada e-government
10	202-f1	20 November 2023	1. Mengenal Aplikasi CRM dari Odoo	menjelaskan dan mendiskusikan aplikasi crm dari odoo
11	202-f1	27 November 2023	Presentasi dan diskusi	membuat paper untuk tugas akhir
12	202-f1	11 Desember 2023	Presentasi dan diskusi	pengumpulan tugas akhir dan persiapan presentasi

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran
13	505-f1 (kp)	13 Desember 2023	Presentasi dan diskusi	presentasi
14	202-f1	18 Desember 2023	Presentasi dan diskusi	presentasi uas
15	202-f1 (kp)	3 Januari 2024	Presentasi dan diskusi	presentasi uas
16	202-f1	8 Januari 2024	(UAS)	(UAS)

PRESENSI

[illegible]

PENILAIAN

NIM	NAMA	Presensi	TUGAS	UTS	UAS	GRADE AKHIR
11210776	muhamad fikri					
11211326	yuni suryaningsih	100	85	92	85	A
11211469	syihabbudin afif	100	85	98	85	A
11211490	ahmad muhassinul adyan	100	85	98	85	A
11211513	putra wijaya	100	85	78	85	A
11211777	alfahrezi cahya putra	57	50	96	65	C
11211779	arjuna muhammad malik	100	85	78	85	A
11211816	anisa may sihotang	100	85	88	85	A
11212450	fairus abadi	100	85	66	85	A
11212786	tegar oktoriadi	71	25	46	65	C
11212891	syaiful rizal	100	90	100	90	A