

**Dosen** : Lia Mazia  
**Matakuliah** : Customer Relationship Management  
**SKS** : 2  
**Kelas** : 25.5A.10 - 25502  
**Jumlah Mahasiswa** : 22

| Pertemuan | Ruangan | Tanggal           | Bahan Kajian                                          | Berita Acara Pengajaran                                                                                                                                                                                 | Kehadiran                                                                          |
|-----------|---------|-------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 01        | en1-f1  | 25 September 2024 | Peran CRM dalam Penjualan                             | Memberikan link video pembelajaran mengenai apa itu CRM dan memberikan latihan tugas individu kepada mahasiswa.                                                                                         | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:00<br>Keluar:<br>09:59:05 |
| 02        | en1-f1  | 2 Oktober 2024    | Sejarah dan perkembangan CRM                          | Menjelaskan Sejarah dan perkembangan CRM serta memberikan tugas berupa 4 soal essay diharapkan mahasiswa mampu menjawab soal dengan jawaban argumentative.                                              | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:40<br>Keluar:<br>09:59:35 |
| 03        | en1-f1  | 9 Oktober 2024    | Data, Informasi dan Teknologi CRM                     | Menjelaskan tentang data, informasi dan teknologi CRM serta memberikan tugas berupa diskusi kelompok mengenai cara penerapan pada salah satu perusahaan yang menggunakan CRM akan dibahas per kelompok. | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:07<br>Keluar:<br>09:59:55 |
| 04        | en1-f1  | 16 Oktober 2024   | Konsep Pengembangan dan Pengelolaan Database Konsumen | Melakukan diskusi kelompok mengenai cara penerapan pada salah satu perusahaan yang menggunakan CRM.                                                                                                     | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:20:59<br>Keluar:<br>09:59:05 |
| 05        | en1-f1  | 23 Oktober 2024   | Penciptaan Nilai Pelanggan                            | Memberikan video pembelajaran mengenai menciptakan nilai pelanggan dan memeriksa                                                                                                                        | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:23:50                        |

| <b>Pertemuan</b> | <b>Ruangan</b> | <b>Tanggal</b>   | <b>Bahan Kajian</b>             | <b>Berita Acara Pengajaran</b>                                                                                              | <b>Kehadiran</b>                                                                   |
|------------------|----------------|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                |                  |                                 | tugas penerapan CRM pada sebuah perusahaan                                                                                  | Keluar:<br>09:55:10                                                                |
| 06               | en1-f1         | 30 Oktober 2024  | Keunggulan Bersaing CRM         | Menjelaskan tentang keunggulan CRM                                                                                          | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:26:50<br>Keluar:<br>09:59:55 |
| 07               | en1-f1         | 6 November 2024  | Program dan alat Pengukuran CRM | Memberikan video pembelajaran mengenai program dan evaluasi CRM serta memberikan kuis berupa 10 soal essay kepada mahasiswa | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:23:08<br>Keluar:<br>09:53:45 |
| 08               | en1-f1         | 13 November 2024 | UTS                             | Pada hari ini, Rabu 13 November 2024 telah dilaksanakan UTS mata kuliah CRM, berjalan tertib dan lancar.                    | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:50<br>Keluar:<br>09:59:55 |
| 09               | en1-f1         | 20 November 2024 | Portofolio Konsumen             | Menyampaikan materi pertemuan 9 mengenai portofolio konsumen.                                                               | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:20:50<br>Keluar:<br>09:58:35 |
| 10               | en1-f1         | 27 November 2024 | Prediksi Penjualan              | Menyampaikan materi mengenai prediksi penjualan dan memberikan tugas berupa 5 soal essay kepada mahasiswa.                  | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:00<br>Keluar:<br>09:54:55 |
| 11               | en1-f1         | 4 Desember 2024  | Hubungan Baik Konsumen          | Menyampaikan materi tentang hubungan yang baik serta memberikan video pembelajaran                                          | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:                                    |

| <b>Pertemuan</b> | <b>Ruangan</b> | <b>Tanggal</b>   | <b>Bahan Kajian</b>                | <b>Berita Acara Pengajaran</b>                                                                                        | <b>Kehadiran</b>                                                                   |
|------------------|----------------|------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                |                  |                                    | tentang menjalin hubungan yang baik dengan konsumen.                                                                  | 08:22:10<br>Keluar:<br>09:52:15                                                    |
| 12               | en1-f1         | 11 Desember 2024 | Jaringan Konsumen                  | Membahas materi mengenai jaringan konsumen .                                                                          | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:23:40<br>Keluar:<br>09:54:05 |
| 13               | en1-f1         | 18 Desember 2024 | Akuisisi Pelanggan                 | Membahas materi mengenai retensi dan akuisisi pelanggan serta memberikan video materi retensi dan akuisisi pelanggan. | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:25:04<br>Keluar:<br>09:59:35 |
| 14               | en1-f1         | 8 Januari 2025   | Retensi dan Pengembangan Pelanggan | Membahas materi mengenai retensi dan pengembangan pelanggan serta memberikan tugas berupa soal essay kepada mahasiswa | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:46<br>Keluar:<br>09:59:05 |
| 15               | en1-f1         | 15 Januari 2025  | Organisasi CRM                     | Membahas materi tentang organisasi CRM dan mereview materi untuk persiapan UAS.                                       | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:09<br>Keluar:<br>09:57:05 |
| 16               | en1-f1         | 22 Januari 2025  | UAS                                | Pada hari Rabu, 22 Januari 2025 telah dilaksanakan UAS mata kuliah CRM, berjalan tertib dan lancar.                   | Tepat Waktu<br>Jadwal:<br>08:20-10:00<br>Masuk:<br>08:21:00<br>Keluar:<br>09:59:50 |

**Presensi Kelas 25.5A.10 - 25502**

[illegible]

**Nilai Kelas 25.5A.10 - 25502**

| <b>NIM</b> | <b>NAMA</b>                      | <b>Presensi</b> | <b>TUGAS</b> | <b>UTS</b> | <b>UAS</b> | <b>GRADE AKHIR</b> |
|------------|----------------------------------|-----------------|--------------|------------|------------|--------------------|
| 25220001   | Safira Maharani                  | 85              | 80           | 84         | 76         | A                  |
| 25220005   | Danang<br>Rusdawindra<br>Samiaji | 100             | 82           | 88         | 64         | A                  |
| 25220010   | Nazri Zikri<br>Azzami            | 100             | 70           | 72         | 72         | B                  |
| 25220011   | Aldi Widiyanto                   | 100             | 80           | 90         | 90         | A                  |
| 25220013   | Dennis<br>Fathurahman            | 85              | 80           | 90         | 76         | A                  |
| 25220014   | Miladiyah<br>Khasanah            | 100             | 80           | 90         | 90         | A                  |
| 25220015   | Nisa Febrina<br>Maushal          | 100             | 78           | 88         | 20         | B                  |
| 25220016   | Sendia Alfiandi                  | 85              | 65           | 72         | 0          | C                  |
| 25220018   | Nabil Hanif<br>Leksmono          | 85              | 70           | 60         | 30         | C                  |
| 25220019   | Raka Daniswara                   | 31              | 20           | 28         | 0          | E                  |
| 25220020   | Nabil Nurfauzan                  | 92              | 80           | 88         | 0          | C                  |
| 25220021   | Yanetia Ranjevi                  | 100             | 80           | 85         | 89         | A                  |
| 25220024   | Ibrahim<br>Suranuraga            | 54              | 78           | 50         | 30         | C                  |
| 25220027   | Nadhif                           | 62              | 20           | 64         | 32         | D                  |
| 25220030   | Cakra Buana                      | 69              | 60           | 78         | 0          | D                  |
| 25220033   | Endhita Asmarani<br>Miswanto     | 100             | 80           | 90         | 72         | A                  |
| 25220034   | Jonatan Antonius<br>Hutagalung   | 92              | 75           | 80         | 50         | B                  |
| 25220036   | Hanif Pratama                    | 77              | 50           | 66         | 46         | C                  |
| 25220040   | Saifun Nidzar                    | 77              | 75           | 84         | 56         | B                  |
| 25220042   | Jeri Dabi                        | 62              | 80           | 74         | 0          | C                  |
| 25220044   | Zahran La Rangga                 | 15              | 0            | 16         | 0          | E                  |
| 25220046   | Irhenda Zuniar<br>Fakhira        | 100             | 82           | 84         | 74         | A                  |