

Dosen : Juniarti Eka Sapitri
Matakuliah : MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
SKS : 3
Kelas : 11.5B.06 / 11506
Jumlah Mahasiswa : 7

BERITA ACARA PENGAJARAN

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran
01	202-f1	26 September 2024	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	3 Oktober 2024	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	10 Oktober 2024	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	17 Oktober 2024	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	24 Oktober 2024	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	31 Oktober 2024	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	7 November 2024	Review materi pertemuan 1-6 dan Pengerjaan soal Pra UTS	review materi
08	202-f1	14 November 2024	(UTS)	(UTS)
09	202-f1	21 November 2024	1. Pendahuluan EGovernment 1.1. Mengenal EGovernmen 1.2. Empat Jenis EGovernmen t 1.3. Lima Tahap sebagai Syarat EGovernmen t 2. Penerapan Social CRM Pada EGovernment	menjelaskan pengertian e-government dan jenis jenis e-government serta penerapan social crm pada e-government
10	202-f1	5 Desember 2024	1. Mengenal Aplikasi CRM dari Odoo	menjelaskan dan mendiskusikan aplikasi crm dari odoo
11	202-f1	12 Desember 2024	Presentasi dan diskusi	membuat paper untuk tugas akhir
12	202-f1	19 Desember 2024	Presentasi dan diskusi	pengumpulan tugas akhir dan persiapan presentasi

Pertemuan	Ruangan	Tanggal	Bahan Kajian	Berita Acara Pengajaran
13	202-f1	9 Januari 2025	Presentasi dan diskusi	presentasi
14	202-f1	16 Januari 2025	Presentasi dan diskusi	presentasi uas
15	202-f1 (kp)	17 Januari 2025	Presentasi dan diskusi	presentasi uas
16	202-f1	24 Januari 2025	(UAS)	(UAS)

PRESENSI

Nim	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Jumlah
<u>11220015</u>	muhammad sabili	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	14
<u>11220105</u>	aldi dwi sufiyanto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	13
<u>11220135</u>	rahmat kristian firdaus	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	15
<u>11220138</u>	riski permata sari	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<u>11220220</u>	muhammad carlo agustra	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	11
<u>11220408</u>	afilani rabila	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	10
<u>11220446</u>	andrian	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	9

PENILAIAN

NIM	NAMA	Presensi	TUGAS	UTS	UAS	GRADE AKHIR
<u>11220015</u>	muhammad sabili	92	85	48	80	B
<u>11220105</u>	aldi dwi sufiyanto	85	80	64	70	B
<u>11220135</u>	rahmat kristian firdaus	100	80	68	80	A
<u>11220138</u>	riski permata sari	8	0	0	0	E
<u>11220220</u>	muhammad carlo agustra	77	0	42	0	E
<u>11220408</u>	afilani rabila	62	80	40	80	B
<u>11220446</u>	andrian	54	80	92	75	B