

# MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN - 765

SKS: 3 | Kelas: 11.5A.12

Dosen: 202509125 - FDC

## Berita Acara Pengajaran

| Temu | Ruang  | Kehadiran                                                     | Bahan Kajian                                                                                                | BAP                                                                                                                                                                                                                                                                         | MONEV    |
|------|--------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1    | 901-A8 | 2025-09-24<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:16:34 -<br>11:25:02 | Penjelasan Kontrak Kuliah dan Penegasan Tugas, Manajemen Hubungan Pelanggan<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa hadir : 8 orang, koneksi lancar, Penjelasan Kontrak Kuliah dan Penegasan Tugas, Manajemen Hubungan Pelanggan.                                                                                                                                                     | Memenuhi |
| 2    | 901-A8 | 2025-10-01<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:12:53 -<br>11:25:05 | Tujuh Fungsi CRM dan Implementasinya<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                                        | Mahasiswa hadir : 8 orang ,<br>Mahasiswa Tidak Hadir : Mahasiswa belajar mengenai Tujuh Fungsi CRM dan Implementasinya.                                                                                                                                                     | Memenuhi |
| 3    | 901-A8 | 2025-10-08<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:11:11 -<br>11:26:16 | Customer Database Pada CRM<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                                                  | Mahasiswa Hadir : 7 Orang ,<br>Mahasiswa belajar mengenai Customer Database pada CRM                                                                                                                                                                                        | Memenuhi |
| 4    | 901-A8 | 2025-10-15<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:11:07 -<br>11:25:55 | Mengenal Empat Tipe CRM<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                                                     | Mahasiswa Hadir : 9 orang ,<br>Mahasiswa belajar Delapan Karakteristik Utama dan Tiga Proses Utama pada CRM, Empat tipe CRM berdasarkan Karakteristik dan Proses, Tiga Buah Domain Aplikasi Pada Customer Centric Proses CRM.                                               | Memenuhi |
| 5    | 901-A8 | 2025-10-22<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:13:29 -<br>11:25:07 | Penggunaan Teknologi Informasi Pada CRM<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                                     | Mahasiswa Hadir : 9 orang ,<br>Mahasiswa Belajar Mengenai Peran Teknologi Informasi pada CRM, 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, CRM dan | Memenuhi |

| Temu | Ruang  | Kehadiran                                                     | Bahan Kajian                                                          | BAP                                                                                                                                                                                                                | MONEV           |
|------|--------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |        |                                                               |                                                                       | Tata Kelola IT, CRM dan Keamanan Data.                                                                                                                                                                             |                 |
| 6    | 901-A8 | 2025-10-29<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:18:53 -<br>11:25:09 | Mengenal Social CRM<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                   | Mahasiswa hadir : 9 orang,<br>Mahasiswa Belajar Mengenai<br>Mengenal Social CRM, Perbedaan<br>CRM dengan Social CRM,<br>Karakteristik Social CRM, Social<br>CRM dan Social Media, Social CRM<br>dan Brand Loyalty. | <b>Memenuhi</b> |
| 7    | 901-A8 | 2025-11-05<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:14:04 -<br>11:26:49 | Quiz Pra UTS<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                          | Mahasiswa Review materi<br>pertemuan 1-6 dan Pengerjaan soal<br>Pra UTS                                                                                                                                            | <b>Memenuhi</b> |
| 8    | 901-A8 | 2025-11-05<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:10:04 -<br>11:30:49 | UTS (Ujian Tengah Semester)                                           | UTS (Ujian Tengah Semester)                                                                                                                                                                                        | <b>Memenuhi</b> |
| 9    | 901-A8 | 2025-11-19<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:18:45 -<br>11:25:04 | CRM dan Implementasi E-<br>Government<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa hadir : 9 orang,<br>Pendahuluan EGovernment :<br>Mengenal EGovernmen, Empat Jenis<br>EGovernment, Lima Tahap sebagai<br>Syarat EGovernment, Penerapan<br>Social CRM Pada EGovernment.                    | <b>Memenuhi</b> |
| 10   | 901-A8 | 2025-11-26<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:30:32 -<br>11:25:38 | Implementasi Aplikasi CRM dari<br>Odo<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa hadir : 7 orang,<br>Mahasiswa belaje Mengenal<br>Aplikasi CRM dari Odo.                                                                                                                                  | <b>Memenuhi</b> |
| 11   | 901-A8 | 2025-12-03<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:16:57 -<br>11:25:29 | Presentasi dan Diskusi<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                | Mahasiswa Disekusi terkait proyek<br>UAS                                                                                                                                                                           | <b>Memenuhi</b> |
| 12   | 901-A8 | 2025-12-10<br>09:10-11:40<br>Masuk:                           | Presentasi dan Diskusi<br>Manajemen Hubungan Pelanggan                | Mahasiswa hadir : 9 orang,<br>Mahasiswa Disekusi terkait proyek<br>UAS                                                                                                                                             | <b>Memenuhi</b> |

| Temu | Ruang  | Kehadiran                                                     | Bahan Kajian                                           | BAP                                                                      | MONEV           |
|------|--------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|      |        | 09:27:53 -<br>11:26:00                                        |                                                        |                                                                          |                 |
| 13   | 901-A8 | 2025-12-17<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:36:00 -<br>11:26:05 | Presentasi dan Diskusi<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa menyelesaikan Diskusi<br>terkait proyek UAS                    | <b>Memenuhi</b> |
| 14   | 901-A8 | 2026-01-07<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:40:35-<br>11:36:15  | Presentasi dan Diskusi<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa melakukan presentasi<br>projek Manajemen Hubungan<br>Pelanggan | <b>Memenuhi</b> |
| 15   | 901-A8 | 2026-01-14<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:54:04 -<br>11:29:47 | Presentasi dan Diskusi<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa melakukan presentasi<br>projek Manajemen Hubungan<br>Pelanggan | <b>Memenuhi</b> |
| 16   | 901-A8 | 2026-01-07<br>09:10-11:40<br>Masuk:<br>09:20:35-<br>11:30:14  | Presentasi dan Diskusi<br>Manajemen Hubungan Pelanggan | Mahasiswa melakukan presentasi<br>projek Manajemen Hubungan<br>Pelanggan | <b>Memenuhi</b> |

## Presensi Kehadiran

| #                             | Nim      | Nama                                 | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        | 6        | 7        | 8        | 9        | 10       | 11       | 12       | 13       | 14       | 15       | 16       | Total    |
|-------------------------------|----------|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1                             | 11230013 | Rizky Dwi Isnianto                   | 0        | 0        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 0        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 13       |
| 2                             | 11230121 | Dini Intan Febrianti                 | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 16       |
| 3                             | 11230135 | Juventius Ruben Hasiholan Sitanggang | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 0        | 1        | 1        | 15       |
| 4                             | 11230138 | Haikal Dwiki Gunawan                 | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 16       |
| 5                             | 11230157 | Zaenal Arifin                        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 0        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 15       |
| 6                             | 11230200 | Tri Unggul Taniasih                  | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 16       |
| 7                             | 11230201 | Delima Ramadhani                     | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 16       |
| 8                             | 11230204 | Sri Oktadinda                        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 16       |
| 9                             | 11230254 | Sofiyatur Rahmah                     | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        | 16       |
| <b>Total Kehadiran Harian</b> |          |                                      | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>9</b> | <b>-</b> |

## Penilaian

| # | Nim      | Nama                                 | Presensi | Tugas | UTS | UAS | Grade Akhir |
|---|----------|--------------------------------------|----------|-------|-----|-----|-------------|
| 1 | 11230013 | Rizky Dwi Isniyanto                  | 79       | 82    | 100 | 88  | A           |
| 2 | 11230121 | Dini Intan Febrianti                 | 100      | 85    | 70  | 85  | A           |
| 3 | 11230135 | Juventius Ruben Hasiholan Sitanggang | 93       | 85    | 60  | 85  | A           |
| 4 | 11230138 | Haikal Dwiki Gunawan                 | 100      | 85    | 98  | 88  | A           |
| 5 | 11230157 | Zaenal Arifin                        | 93       | 85    | 100 | 86  | A           |
| 6 | 11230200 | Tri Unggul Taniasih                  | 100      | 85    | 74  | 86  | A           |
| 7 | 11230201 | Delima Ramadhani                     | 100      | 85    | 64  | 88  | A           |
| 8 | 11230204 | Sri Oktadinda                        | 100      | 85    | 88  | 86  | A           |
| 9 | 11230254 | Sofiyatur Rahmah                     | 100      | 85    | 74  | 85  | A           |