

## **SURAT TUGAS**

**No.: 259/PA-WADIR-I/ST/MENGAJAR/V/2025**

Direktur Politeknik Astra

Memperhatikan:

1. Statuta Politeknik Astra
2. Kalender Akademik Tahun Akademik 2024/2025

Menimbang:

Perlunya mengeluarkan Surat Penugasan untuk Tenaga Pengajar di lingkungan Politeknik Astra.

**Memutuskan** : **Menugaskan**  
**Kepada** : **Edwar Rosyidi**

untuk mengajar mata kuliah:

**Mata Kuliah** : **Manajemen Hubungan Pelanggan**  
**Program Studi** : **Teknologi Rekayasa Logistik**  
**Semester** : **4**  
**SKS Mata Kuliah** : **2 SKS**  
**Bobot SKS Dosen** : **2 SKS**  
**Kelas Paralel** : **2**  
**Beban SKS Dosen** : **4 SKS**

Demikianlah Surat Penugasan ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan apabila dikemudian hari terdapat perubahan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 30 Mei 2025

Wakil Direktur I,

  
  
**Dr. Tonny Pongoh, S.H., LL.M.**

## BERITA ACARA PERKULIAHAN

### Teknologi Rekayasa Logistik

Semester / Tahun Akademik : Genap / 2024/2025

Kode Mata Kuliah / Mata Kuliah : KTRL2333 / Manajemen Hubungan Pelanggan

SKS Mata Kuliah : 2

Kelas : 2425182B

Jumlah Pertemuan : 8

Pengampu : 1. Edwar Rosyidi  
2. -  
3. -

| No. | Grup | Pertemuan<br>(Jadwal)                 | Materi Ajar<br>(RPS)                                                                                                    | Aktual<br>Pertemuan                   | Aktual Materi<br>Ajar                                                                                                                                                 | Status                     |
|-----|------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1   | -    | Rabu, 5 Maret<br>2025, 07:30 - 10:10  | Evolusi CRM dari<br>Manual ke Digital ,<br>Pengantar CRM:<br>Definisi, Tujuan, dan<br>Manfaat CRM                       | Rabu, 5 Maret 2025,<br>07:30 - 10:10  | Pengantar CRM:<br>Definisi, Tujuan, dan<br>Manfaat CRM<br>Evolusi CRM dari<br>Manual ke Digital<br>Pentingnya CRM                                                     | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
| 2   | -    | Rabu, 12 Maret<br>2025, 07:30 - 10:10 | Analisis Data<br>Pelanggan: Segmentasi<br>dan Profiling ,<br>Teknologi dalam CRM:<br>Big Data, AI, Cloud<br>CRM         | Rabu, 12 Maret 2025,<br>07:30 - 10:10 | -Teknologi dalam<br>CRM: Big Data, AI,<br>Cloud CRM<br>Analisis Data Pelanggan:<br>Segmentasi dan<br>Profiling<br>Presentasi dan diskusi<br>Tugas Terstruktur         | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
| 3   | -    | Rabu, 16 April<br>2025, 07:30 - 10:10 | Komunikasi Pelanggan<br>Multikanal<br>(Omni-channel) , Sistem<br>CRM: Salesforce,<br>HubSpot, dan Alternatif<br>Lainnya | Rabu, 16 April 2025,<br>07:30 - 10:10 | -Sistem CRM:<br>Salesforce, HubSpot,<br>dan Alternatif Lainnya<br>Komunikasi Pelanggan<br>Multikanal<br>(Omni-channel)<br>Presentasi dan diskusi<br>Tugas Terstruktur | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
| 4   | -    | Rabu, 23 April<br>2025, 07:30 - 10:10 | Pengalaman Pelanggan<br>(Customer Experience<br>Management) , Ujian<br>Tengah Semester (UTS)                            | Rabu, 23 April 2025,<br>07:30 - 10:10 | -<br>Pengalaman Pelanggan<br>(Customer Experience<br>Management)<br>Ujian Tengah Semester<br>(UTS)<br>Presentasi dan Diskusi<br>Tugas Terstruktur                     | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
|     |      |                                       |                                                                                                                         |                                       |                                                                                                                                                                       |                            |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 1 dari 2

| No. | Grup | Pertemuan<br>(Jadwal)                | Materi Ajar<br>(RPS)                                                                                                  | Aktual<br>Pertemuan                  | Aktual Materi<br>Ajar                                                                                                                                               | Status                     |
|-----|------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 5   | -    | Rabu, 14 Mei 2025,<br>07:30 - 10:10  | Personalisasi dalam<br>CRM: Pengantar<br>Penggunaan AI untuk<br>CX , Social CRM:<br>Integrasi Media Sosial<br>dan CRM | Rabu, 14 Mei 2025,<br>07:30 - 10:10  | -Social CRM: Integrasi<br>Media Sosial dan CRM<br>Personalisasi dalam<br>CRM: Pengantar<br>Penggunaan AI untuk<br>CX<br>Presentasi dan diskusi<br>Tugas terstruktur | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
| 6   | -    | Rabu, 21 Mei 2025,<br>07:30 - 10:10  | Customer Journey<br>Mapping dan<br>Optimalisasi CX ,<br>Customer Retention dan<br>Loyalitas: Metode dan<br>Teknik     | Rabu, 21 Mei 2025,<br>07:30 - 10:10  | -Customer Retention<br>dan Loyalitas: Metode<br>dan Teknik<br>Customer Journey<br>Mapping dan<br>Optimalisasi CX<br>Presentasi dan diskusi<br>tugas terstruktur     | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
| 7   | -    | Rabu, 11 Juni 2025,<br>07:30 - 10:10 | Evaluasi Kinerja CRM:<br>KPI, ROI, dan Analitik<br>CRM                                                                | Rabu, 11 Juni 2025,<br>07:30 - 10:10 | -Evaluasi Kinerja<br>CRM: KPI, ROI, dan<br>Analitik CRM<br>Dosen Tamu/Dosen<br>Industri<br>Presentasi dan simulasi<br>studi kasus                                   | Terverifikasi<br>Mahasiswa |
| 8   | -    | Rabu, 18 Juni<br>2025, 07:30 - 10:10 | Review Keseluruhan dan<br>Persiapan UAS , Ujian<br>Akhir Semester (UAS)                                               | Rabu, 18 Juni 2025,<br>07:30 - 10:10 | -Review Keseluruhan<br>dan Persiapan UAS<br>Sidang Project<br>Akhir/Tugas Besar                                                                                     | Terverifikasi<br>Mahasiswa |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 2 dari 2

## NILAI MATA KULIAH

### Teknologi Rekayasa Logistik

Semester / Tahun Akademik : Genap / 2024/2025

Kode Mata Kuliah / Mata Kuliah : KTRL2333 / Manajemen Hubungan Pelanggan

SKS Mata Kuliah : 2

Kelas : 2425182B

Jumlah Pertemuan : 8

Pengampu : 1. Edwar Rosyidi  
2. -  
3. -

| No. | NIM        | Nama                             | Nilai Akhir | Nilai Mutu |
|-----|------------|----------------------------------|-------------|------------|
| 1   | 0820230003 | AILLEN DIANA ADHI WIJAYA         | 72.08       | B          |
| 2   | 0820230008 | DILA NAZMI                       | 85.00       | A          |
| 3   | 0820230009 | FAIZ ZUFAR ASIDI                 | 76.26       | AB         |
| 4   | 0820230010 | FAJAR MULIA                      | 75.44       | AB         |
| 5   | 0820230013 | HAZZA RAFI ASWORO                | 79.98       | AB         |
| 6   | 0820230017 | MOCHAMAD ARBAIN SYAHRUL RAMDHAN  | 85.40       | A          |
| 7   | 0820230018 | MUHAMAD ZIDAN AFANDY             | 85.00       | A          |
| 8   | 0820230020 | MULIA HARIMURTI                  | 82.64       | AB         |
| 9   | 0820230025 | ZALFA FIRDAMAULIA                | 85.08       | A          |
| 10  | 0820230028 | AFRILLIA LESMANA                 | 85.50       | A          |
| 11  | 0820230029 | AMELIA NASCWA DEWI               | 75.46       | AB         |
| 12  | 0820230030 | ARYA DWI YUDHA APRILIANO         | 77.96       | AB         |
| 13  | 0820230032 | DEWI ISTIQOMAH                   | 80.70       | AB         |
| 14  | 0820230033 | ERLANGGA ARDIANSYAH              | 75.56       | AB         |
| 15  | 0820230035 | FARID ZAHRAN FAWWAS              | 77.60       | AB         |
| 16  | 0820230038 | HILMY FIRMANSYAH                 | 71.06       | B          |
| 17  | 0820230039 | MUHAMAD RIZQAN                   | 73.64       | B          |
| 18  | 0820230041 | MUHAMMAD GIBLALTHAR NAUFAL       | 80.56       | AB         |
| 19  | 0820230042 | MUHAMMAD LUTHFI GARINDRA NUGRAHA | 77.06       | AB         |
| 20  | 0820230044 | NABILA FEYZA DHEAGRINI           | 80.18       | AB         |
| 21  | 0820230045 | NAUFAL FADHILAH                  | 78.76       | AB         |
| 22  | 0820230047 | OLGA VIRGINIA SILALAH            | 80.92       | AB         |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 1 dari 2

| No. | NIM        | Nama                  | Nilai Akhir | Nilai Mutu |
|-----|------------|-----------------------|-------------|------------|
| 23  | 0820230048 | PUTRA ADZAN FADJAR    | 72.80       | B          |
| 24  | 0820230049 | RACHMAD RIYADI        | 71.16       | B          |
| 25  | 0820230052 | SAEFANI PUTRI ADISTY  | 75.16       | AB         |
| 26  | 0820230053 | SHERLY DESTHA NURAENI | 85.30       | A          |
| 27  | 0820230055 | FARIZ RIZQI PRATAMA   | 74.48       | B          |
| 28  | 0820230058 | ERLANGGA RIZKY ADITYA | 70.94       | B          |
| 29  | 0820230059 | RIZAL ABDILLAH FAIZ   | 85.30       | A          |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 2 dari 2

## REKAP KEHADIRAN DOSEN

### Teknologi Rekayasa Logistik

Semester / Tahun Akademik : Genap / 2024/2025

Kode Mata Kuliah / Mata Kuliah : KTRL2333 / Manajemen Hubungan Pelanggan

SKS Mata Kuliah : 2

Kelas / Grup : 2425182B / -

Jumlah Pertemuan : 8

Pengampu : Edwar Rosyidi

| No | Pertemuan                            | Status Kehadiran | Tanggal Kehadiran   | Waktu Kehadiran |
|----|--------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------|
| 1  | Rabu, 05 Maret 2025<br>07:30 - 10:10 | Hadir            | Rabu, 05 Maret 2025 | 07:30 - 10:10   |
| 2  | Rabu, 12 Maret 2025<br>07:30 - 10:10 | Hadir            | Rabu, 12 Maret 2025 | 07:30 - 10:10   |
| 3  | Rabu, 16 April 2025<br>07:30 - 10:10 | Hadir            | Rabu, 16 April 2025 | 07:30 - 10:10   |
| 4  | Rabu, 23 April 2025<br>07:30 - 10:10 | Hadir            | Rabu, 23 April 2025 | 07:30 - 10:10   |
| 5  | Rabu, 14 Mei 2025<br>07:30 - 10:10   | Hadir            | Rabu, 14 Mei 2025   | 07:30 - 10:10   |
| 6  | Rabu, 21 Mei 2025<br>07:30 - 10:10   | Hadir            | Rabu, 21 Mei 2025   | 07:30 - 10:10   |
| 7  | Rabu, 11 Juni 2025<br>07:30 - 10:10  | Hadir            | Rabu, 11 Juni 2025  | 07:30 - 10:10   |
| 8  | Rabu, 18 Juni 2025<br>07:30 - 10:10  | Hadir            | Rabu, 18 Juni 2025  | 07:30 - 10:10   |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 1 dari 1

## PROSENTASE KEHADIRAN MATA KULIAH

### Teknologi Rekayasa Logistik

Semester / Tahun Akademik : Genap / 2024/2025

Kode Mata Kuliah / Mata Kuliah : KTRL2333 / Manajemen Hubungan Pelanggan

SKS Mata Kuliah : 2

Kelas : 2425182B

Jumlah Pertemuan : 8

Pengampu : 1. Edwar Rosyidi  
2. -  
3. -

| No. | NIM        | Nama                             | Prosentase Kehadiran |
|-----|------------|----------------------------------|----------------------|
| 1   | 0820230003 | AILLEN DIANA ADHI WIJAYA         | 87%                  |
| 2   | 0820230008 | DILA NAZMI                       | 100%                 |
| 3   | 0820230009 | FAIZ ZUFAR ASIDI                 | 75%                  |
| 4   | 0820230010 | FAJAR MULIA                      | 100%                 |
| 5   | 0820230013 | HAZZA RAFI ASWORO                | 100%                 |
| 6   | 0820230017 | MOCHAMAD ARBAIN SYAHRUL RAMDHAN  | 100%                 |
| 7   | 0820230018 | MUHAMAD ZIDAN AFANDY             | 100%                 |
| 8   | 0820230020 | MULIA HARIMURTI                  | 100%                 |
| 9   | 0820230025 | ZALFA FIRDAMAULIA                | 100%                 |
| 10  | 0820230028 | AFRILLIA LESMANA                 | 100%                 |
| 11  | 0820230029 | AMELIA NASCWA DEWI               | 100%                 |
| 12  | 0820230030 | ARYA DWI YUDHA APRILIANO         | 100%                 |
| 13  | 0820230032 | DEWI ISTIQOMAH                   | 100%                 |
| 14  | 0820230033 | ERLANGGA ARDIANSYAH              | 100%                 |
| 15  | 0820230035 | FARID ZAHARAN FAWWAS             | 100%                 |
| 16  | 0820230038 | HILMY FIRMANSYAH                 | 100%                 |
| 17  | 0820230039 | MUHAMAD RIZQAN                   | 100%                 |
| 18  | 0820230041 | MUHAMMAD GIBLALTHAR NAUFAL       | 87%                  |
| 19  | 0820230042 | MUHAMMAD LUTHFI GARINDRA NUGRAHA | 87%                  |
| 20  | 0820230044 | NABILA FEYZA DHEAGRINI           | 100%                 |
| 21  | 0820230045 | NAUFAL FADHILAH                  | 100%                 |
| 22  | 0820230047 | OLGA VIRGINIA SILALAH            | 100%                 |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 1 dari 2

| No. | NIM        | Nama                  | Prosentase Kehadiran |
|-----|------------|-----------------------|----------------------|
| 23  | 0820230048 | PUTRA ADZAN FADJAR    | 100%                 |
| 24  | 0820230049 | RACHMAD RIYADI        | 75%                  |
| 25  | 0820230052 | SAEFANI PUTRI ADISTY  | 100%                 |
| 26  | 0820230053 | SHERLY DESTHA NURAENI | 100%                 |
| 27  | 0820230055 | FARIZ RIZQI PRATAMA   | 100%                 |
| 28  | 0820230058 | ERLANGGA RIZKY ADITYA | 87%                  |
| 29  | 0820230059 | RIZAL ABDILLAH FAIZ   | 100%                 |

Dicetak dari <https://sia.polytechnic.astra.ac.id/> pada tanggal 24 Juli 2025, halaman 2 dari 2



DAFTAR KEHADIRAN MAHASISWA

Teknologi Rekayasa Logistik

Semeter / Tahun Akademik

: Genap / 2024/2025

Kode Mata Kuliah / Mata Kuliah

: KTRL2333 / Manajemen Hubungan Pelanggan

SKS Mata Kuliah

: 2

Kelas

: 2425182B

Jumlah Pertemuan

: 8

Pengampu

: 1. Edwar Rosyidi

2. -

3. -

| NIM        | NAMA                         | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |
|------------|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 0820230003 | AILLEN DIANA ADHI WIJAYA     | H  | H  | S  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230008 | DILA NAZMI                   | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230009 | FAIZ ZUFAR ASIDI             | H  | H  | H  | H  | H  | S  | S  | H  |
| 0820230010 | FAJAR MULIA                  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230013 | HAZZA RAFI ASWORO            | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230017 | MOCHAMAD ARBAIN SYAHRUL RAMD | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230018 | MUHAMAD ZIDAN AFANDY         | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230020 | MULIA HARIMURTI              | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230025 | ZALFA FIRDAMAULIA            | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230028 | AFRILLIA LESMANA             | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230029 | AMELIA NASCWA DEWI           | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230030 | ARYA DWI YUDHA APRILIANO     | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230032 | DEWI ISTIQOMAH               | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230033 | ERLANGGA ARDIANSYAH          | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230035 | FARID ZAHRAN FAWWAS          | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230038 | HILMY FIRMANSYAH             | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230039 | MUHAMAD RIZQAN               | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230041 | MUHAMMAD GIBLALTAR NAUFAL    | H  | H  | H  | H  | H  | S  | H  | H  |
| 0820230042 | MUHAMMAD LUTHFI GARINDRA NUG | S  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230044 | NABILA FEYZA DHEAGRINI       | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230045 | NAUFAL FADHILAH              | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230047 | OLGA VIRGINIA SILALAH        | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230048 | PUTRA ADZAN FADJAR           | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230049 | RACHMAD RIYADI               | H  | H  | H  | H  | H  | S  | S  | H  |
| 0820230052 | SAEFANI PUTRI ADISTY         | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230053 | SHERLY DESTHA NURAENI        | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230055 | FARIZ RIZQI PRATAMA          | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |
| 0820230058 | ERLANGGA RIZKY ADITYA        | H  | H  | H  | H  | H  | S  | H  | H  |
| 0820230059 | RIZAL ABDILLAH FAIZ          | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  | H  |