



# Strategi Customer Relationship Management **CUR-HEART**

Hypnotherapy & Mind Wellness Center

Manajemen Hubungan Pelanggan

## Tim Penyusun



**Roki Anjas**  
11250066

Analisis CRM & Dokumentasi



**Susanto**  
11250068

Strategi & Implementasi



**Fahrurroji**  
11250085

Evaluasi & Analisis Data

**Universitas Nusa Mandiri**

Fakultas Teknologi Informasi - Program Studi Sistem Informasi

Desember 2025



## Profil CUR-HEART



Konseling + Therapy

**CUR-HEART**

Hypnotherapy & Mind Wellness Center

### 👁️ Visi

Menjadi pusat terapi kejiwaan berbasis hipnoterapi modern dan spiritual yang terpercaya, profesional, dan berpengaruh dalam membantu masyarakat Indonesia.



### Lokasi

Jl. Raya Cilodong No. 88  
Depok, Jawa Barat

**6**

Jenis Layanan Terapi

**3**

Terapis Profesional

**115**

Sesi/Bulan

**62**

Klien Aktif

### Layanan Terapi

- ✓ Stress & Anxiety Release
- ✓ Trauma Healing
- ✓ Self-Confidence & Motivation
- ✓ Sleep & Relaxation
- ✓ Habit Reprogramming
- ✓ Phobia & Fear Management

### Profil Pelanggan

- Usia 25-35 tahun (45%)
- Perempuan (65%), Laki-laki (35%)
- Karyawan swasta & wiraswasta
- Lokasi: Depok, Jakarta, Bogor

## Tantangan Manajemen Hubungan Pelanggan

CUR-HEART menghadapi kesulitan dalam mengelola hubungan dengan klien secara efektif dan sistematis



### Data Klien Tidak Terstruktur

Informasi klien tersebar di berbagai tempat (buku, Excel, WhatsApp) tanpa sistem terpusat



### Komunikasi Tidak Efisien

Follow-up manual via WhatsApp/telepon memakan waktu dan sering terlewat



### Tidak Ada Pelacakan Kemajuan

Sulit memantau perkembangan terapi klien secara sistematis dan terukur



### Dokumentasi Tidak Konsisten

Catatan sesi terapi tidak terstruktur dan sulit diakses untuk kontinuitas perawatan



### Tidak Ada Data untuk Keputusan

Tidak ada metrik atau analitik untuk mengukur kepuasan dan retensi klien



### Personalisasi Terbatas

Sulit memberikan layanan yang dipersonalisasi tanpa data preferensi klien yang lengkap

## Dampak terhadap Bisnis

**65%**

Retention Rate (Target: 80%)

**3.6/5.0**

CSAT Score (Target: 4.5)

**35%**

Churn Rate (Terlalu Tinggi)

## "Healing Through Connection"

Hubungan terapeutik yang kuat adalah kunci keberhasilan terapi



### Personalisasi

Setiap klien unik dan memerlukan pendekatan khusus



### Kontinuitas

Perawatan berkelanjutan sepanjang perjalanan terapi



### Komunikasi

Dialog terbuka, jujur, dan penuh empati



### Pemberdayaan

Klien mandiri mengelola kesehatan mental

### Tujuan Strategis CRM

- ✓ **Meningkatkan Kepuasan Klien**  
Target CSAT  $\geq 4.5/5.0$
- ✓ **Meningkatkan Retensi Klien**  
Target retention rate  $\geq 80\%$
- ✓ **Meningkatkan Loyalitas**  
Target NPS  $\geq 50$
- ✓ **Meningkatkan Efisiensi**  
Mengurangi waktu administratif 50%

### Segmentasi Pelanggan

#### Tahap Perjalanan

5 Segmen

Prospek, Klien Baru, Klien Aktif, Klien Loyal, Tidak Aktif

#### Nilai Pelanggan

3 Segmen

High Value, Medium Value, Low Value (berdasarkan CLV)

#### Jenis Layanan

3 Segmen

Stress & Anxiety, Trauma Healing, Self-Development

## Strategi Personalisasi

### Komunikasi

- Menyapa dengan nama
- Frekuensi sesuai preferensi
- Konten relevan

### Layanan

- Matching terapis
- Pendekatan disesuaikan
- Jadwal fleksibel

### Konten

- Rekomendasi artikel
- Tips & latihan
- Pengingat personal

## 6 Fitur CRM



### Profil Klien

Manajemen data klien yang komprehensif

- ✓ Data demografis & medis
- ✓ Preferensi klien
- ✓ Riwayat interaksi

Adopsi: 100%

★ 4.6/5.0



### Dokumentasi Sesi

Catatan terapi yang terstruktur

- ✓ Formulir terstruktur
- ✓ Progress notes
- ✓ Rencana tindak lanjut

Adopsi: 95%

★ 4.7/5.0



### Komunikasi

Multi-channel communication

- ✓ Pesan dalam aplikasi
- ✓ Notifikasi otomatis
- ✓ Template pesan

Adopsi: 75%

★ 4.5/5.0



### Pelacakan Kemajuan

Monitoring perkembangan terapi

- ✓ Grafik kemajuan
- ✓ Target & milestone
- ✓ Visualisasi data

Adopsi: 80%

★ 4.8/5.0



### Ulasan & Rating

Sistem feedback klien

- ✓ Rating 1-5 bintang
- ✓ Komentar tertulis
- ✓ Response management

Adopsi: 65%

★ 4.4/5.0



### Analytics CRM

Dashboard & metrik CRM

- ✓ Metrik operasional
- ✓ Penggunaan fitur
- ✓ Visualisasi chart

Adopsi: 100%

★ 4.7/5.0

## Mockup Interaktif CRM

7 halaman mockup dengan desain modern dan responsive



### Dashboard CRM

Overview sistem dan statistik utama



### Profil Klien

Data demografis, medis, dan preferensi



### Dokumentasi Sesi

Catatan terapi terstruktur



### Komunikasi

Multi-channel messaging



### Pelacakan Kemajuan

Visualisasi progress terapi dengan Chart.js



### Ulasan & Rating

Feedback dan testimoni klien



### Analytics CRM

Dashboard metrik dan laporan

## Spesifikasi Mockup

7

Halaman Mockup

6

Fitur CRM

100%

Responsive

Chart.js

Visualisasi Data

### Teknologi

- Tailwind CSS - Styling modern
- Chart.js - Visualisasi data
- Font Awesome - Icon library
- Responsive Design - Mobile friendly

### Fitur Mockup

- Sidebar navigation terintegrasi
- Logo CUR-HEART asli
- Chart interaktif real-time
- Konsisten dengan database design



# Presentasi CRM CUR-HEART

Strategi Customer Relationship Management

Mulai Presentasi →

1

## Cover

Judul, logo, dan tim penyusun

2

## Agenda

Outline presentasi

3

## Profil CUR-HEART

Gambaran bisnis dan layanan

4

## Latar Belakang

Masalah dan tantangan CRM

5

## Strategi CRM

Filosofi, tujuan, segmentasi

6

## Fitur CRM

6 fitur yang diimplementasikan

7

## Desain Database & Mockup

Struktur dan relasi tabel & mockup

8

## Proyeksi: Kepuasan Klien

Target CSAT  $\geq 4.5$ , NPS  $\geq 50$

9

## Proyeksi: Retensi Klien

Target Retention  $\geq 80\%$ , Churn  $\leq 20\%$

10

## Proyeksi: Efisiensi

Target hemat  $\geq 50\%$  waktu,  $\geq$  Rp 30 jt/tahun

11

## Proyeksi: Kinerja Bisnis

Target Pendapatan +35%, CLV +50%

12

## Proyeksi ROI

Target  $\geq 500\%$  dalam 1 tahun

13

## Tantangan & Solusi

4 tantangan dan penanganannya

14

## Lessons Learned

6 pembelajaran penting

15

## Kesimpulan

Ringkasan dan pembelajaran

16

## Q&A

Sesi tanya jawab



# Agenda Presentasi

1

## Pendahuluan

Profil CUR-HEART & Latar Belakang Masalah

Slide 3-4

2

## Strategi & Implementasi

Strategi CRM, 6 Fitur, dan Desain Database

Slide 5-7

3

## Proyeksi & Manfaat

Target Kepuasan, Retensi, Efisiensi, Bisnis & ROI

Slide 8-12

4

## Pembelajaran & Penutup

Tantangan, Lessons Learned, Kesimpulan & Q&A

Slide 13-16

### Detail Presentasi (16 Slide)

1-2 Cover & Agenda

3-4 Profil & Latar Belakang

5-7 Strategi, Fitur & Database

8 Proyeksi: Kepuasan Klien

9 Proyeksi: Retensi Klien

10 Proyeksi: Efisiensi Operasional

11 Proyeksi: Kinerja Bisnis

12 Proyeksi ROI  $\geq 500\%$

13 Tantangan & Solusi

14 Lessons Learned

15-16 Kesimpulan & Q&A

**20-25 menit**

Durasi Estimasi



## Target Customer Satisfaction Score (CSAT)

≥ 4.5

dari 5.0

+25% proyeksi peningkatan dari baseline 3.6



### Target Net Promoter Score

≥ 50

Target: Excellent (50-70)



### Target Response Rate

≥ 90%

Klien memberikan feedback

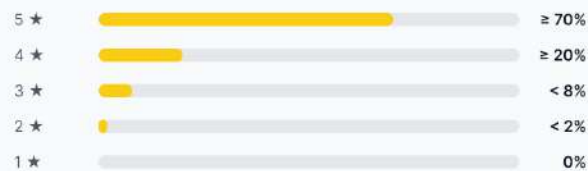


### Target Response Time

< 4

jam untuk setiap komunikasi

### Target Distribusi Rating



### Manfaat yang Diharapkan

- ✓ Personalisasi layanan yang lebih baik
- ✓ Komunikasi yang lebih responsif
- ✓ Follow-up yang konsisten dan terstruktur
- ✓ Pengalaman klien yang lebih baik

## Proyeksi Dampak

Dengan sistem CRM yang terintegrasi, diharapkan ≥ 90% klien akan merasa puas dan merekomendasikan CUR-HEART kepada orang lain, meningkatkan reputasi dan pertumbuhan bisnis.

## 9 Tabel Utama CRM

Relasi terintegrasi untuk mendukung semua fitur CRM



### users

- user\_id (PK)
- username
- email
- password
- role (klien/terapis/admin)
- created\_at



### clients

- client\_id (PK)
- user\_id (FK)
- full\_name
- phone, address
- date\_of\_birth
- emergency\_contact



### therapists

- therapist\_id (PK)
- user\_id (FK)
- full\_name
- specialization
- license\_number
- years\_experience



### bookings

- booking\_id (PK)
- client\_id (FK)
- therapist\_id (FK)
- booking\_date
- service\_type
- status



### sessions

- session\_id (PK)
- booking\_id (FK)
- session\_date
- duration
- status
- notes



### session\_notes

- note\_id (PK)
- session\_id (FK)
- subjective
- objective
- assessment
- plan (SOAP)



### messages

- message\_id (PK)
- sender\_id (FK)
- receiver\_id (FK)
- message\_text
- sent\_at
- is\_read



### reviews

- review\_id (PK)
- booking\_id (FK)
- rating (1-5)
- comment
- created\_at



### notifications

- notification\_id (PK)
- user\_id (FK)
- title
- message
- is\_read
- created\_at

### Relasi Antar Tabel

→ users (1) ↔ (1) clients

→ users (1) ↔ (1) therapists

→ clients (1) ↔ (N) bookings

→ therapists (1) ↔ (N) bookings

→ bookings (1) ↔ (1) sessions

→ sessions (1) ↔ (N) session\_notes

→ users (1) ↔ (N) messages

→ bookings (1) ↔ (1) reviews

### ✓ Relasi Terintegrasi

Foreign keys yang tepat untuk menjaga konsistensi data antar tabel

### ✓ Normalisasi Data

Menghilangkan redundansi dan memastikan integritas referensial

### ✓ Scalable Design

Struktur yang dapat berkembang seiring pertumbuhan bisnis

# Proyeksi: Retensi Klien

## Target Retention Rate

≥ 80%

Baseline saat ini: 65%  
Target Peningkatan: +23%

## Target Churn Rate

≤ 20%

Baseline saat ini: 35%  
Target Penurunan: -43%



### Target Repeat Booking

≥ 75%

Klien booking ulang



### Target Avg Session/Client

≥ 8

sesi per klien



### Target Referral Rate

≥ 40%

Klien dari referral

## Target Retensi per Periode



## Alasan Klien Bertahan

Hasil terapi efektif	68%
Hubungan baik dengan terapis	62%
Sistem mudah digunakan	55%
Follow-up yang konsisten	48%

## Alasan Klien Churn

Biaya terapi	35%
Jadwal tidak cocok	28%
Pindah lokasi	22%
Merasa sudah sembuh	15%

## Proyeksi Dampak

Dengan sistem CRM, diproyeksikan retensi klien dapat meningkat hingga ≥ 80% melalui follow-up otomatis, personalisasi layanan, dan komunikasi yang konsisten.

# Proyeksi: Efisiensi Operasional

## Target Penghematan Waktu

≥ 50%

Baseline: 4 jam/hari

Target: ≤ 2 jam/hari

## Proyeksi Penghematan Biaya

≥ Rp 30 jt

per tahun

Proyeksi:

- Biaya admin: Rp 15-20 jt
- Biaya operasional: Rp 10-15 jt

## Target Penghematan Waktu per Tugas



### Target Sesi per Hari

+30%

Target: 6 → 8 sesi



### Target Akurasi Data

≥ 95%

Minimalisasi error



### Target Staff Satisfaction

≥ 4.0

dari 5.0

## Proyeksi Penghematan Tahunan

Kombinasi waktu dan biaya operasional

≥ Rp 30 jt

+ 2 jam/hari produktivitas

## Proyeksi Dampak

Otomasi dan digitalisasi proses melalui CRM diproyeksikan menghemat ≥ 50% waktu administratif, memungkinkan tim fokus pada pelayanan klien yang lebih berkualitas.

# Proyeksi: Kinerja Bisnis

Target Klien Aktif

**+30%**

Baseline: 65 klien  
Target: ≥ 85 klien

Target Pendapatan

**+35%**

Baseline: Rp 26,45 jt  
Target: ≥ Rp 35 jt

Target Customer Lifetime Value

**+50%**

Baseline: Rp 1,12 jt  
Target: ≥ Rp 1,7 jt

## Proyeksi Pertumbuhan Pendapatan



## Sumber Pendapatan

Sesi Terapi Individual	58%
Sesi Terapi Kelompok	22%
Konseling Keluarga	12%
Workshop & Seminar	8%



Avg Revenue/Client

**Rp 423k**



Conversion Rate

**72%**



New Clients

**+52%**



Referral Growth

**+68%**

## Proyeksi Dampak Bisnis

**≥ Rp 9 jt**

Target Peningkatan Pendapatan Bulanan

**≥ 20**

Target Klien Baru per Bulan

**≥ Rp 420 jt**

Proyeksi Pendapatan Tahunan

## Proyeksi Dampak

Dengan implementasi CRM, diproyeksikan pendapatan dapat meningkat ≥ 35% melalui peningkatan retensi klien, akuisisi klien baru yang lebih efektif, dan peningkatan Customer Lifetime Value hingga ≥ 50%.

## Proyeksi ROI Implementasi CRM

# ≥ 500%

Target Return dalam 1 Tahun

Setiap Rp 1 yang diinvestasikan  
diproyeksikan menghasilkan ≥ Rp 5

### Total Investasi

## Rp 7,56 jt

Lisensi Software	Rp 2,4 jt
Implementasi & Setup	Rp 1,8 jt
Pelatihan Tim	Rp 1,5 jt
Migrasi Data	Rp 900k
Customization	Rp 900k

### Proyeksi Manfaat/Tahun

## ≥ Rp 45 jt

Peningkatan Pendapatan	≈ Rp 100 jt
Penghematan Biaya	≈ Rp 30 jt

Proyeksi Net Benefit:  
≥ Rp 37,5 jt

### Proyeksi Payback Period

## ≤ 3

bulan  
(target maksimal)

#### Artinya:

Investasi CRM sebesar **Rp 7,56 juta** diproyeksikan kembali dalam waktu **maksimal 3 bulan** setelah implementasi penuh.

### Proyeksi Perhitungan ROI

$$ROI = (\text{Manfaat} - \text{Investasi}) / \text{Investasi} \times 100\%$$

$$ROI = (\approx \text{Rp } 45 \text{ jt} - \text{Rp } 7,56 \text{ jt}) / \text{Rp } 7,56 \text{ jt} \times 100\%$$

$$ROI = \approx \text{Rp } 37,5 \text{ jt} / \text{Rp } 7,56 \text{ jt} \times 100\%$$

**Proyeksi ROI ≥ 500%**

INDUSTRI BATA-RATA

## 300%

ROI CRM dalam 1 tahun

TARGET CUR-HEART

## ≥ 500%

Target Ambisius!

KONSERVATIF

## 200%

(Skenario minimal)

### Proyeksi ROI 3 Tahun

Tahun 1  
≥ 500%

≈ Rp 37,5 jt

Tahun 2  
≥ 1.200%

≈ Rp 90 jt (kumulatif)

Tahun 3  
≥ 2.000%

≈ Rp 150 jt (kumulatif)

### Proyeksi Dampak

Dengan target ROI ≥ 500% dan **payback period ≤ 3 bulan**, implementasi CRM pada CUR-HEART diproyeksikan menjadi investasi yang sangat menguntungkan dan memberikan nilai bisnis yang signifikan.





## Tantangan #1

### Resistensi Perubahan

Beberapa staff terbiasa dengan proses manual dan merasa tidak nyaman dengan sistem digital baru.



## Solusi #1

### Change Management

- ✓ Pelatihan bertahap & hands-on
- ✓ Champion user di setiap tim
- ✓ Komunikasi manfaat yang jelas
- ✓ Support 24/7 selama transisi



## Tantangan #2

### Kurva Pembelajaran

Waktu yang dibutuhkan untuk menguasai sistem baru dapat mengganggu produktivitas awal.



## Solusi #2

### User-Centric Design

- ✓ Interface intuitif & sederhana
- ✓ Video tutorial & dokumentasi
- ✓ Implementasi bertahap (phased)
- ✓ Quick reference guide



## Tantangan #3

### Keamanan & Privasi Data

Data kesehatan mental sangat sensitif dan memerlukan perlindungan keamanan yang ketat.



## Solusi #3

### Security by Design

- ✓ Enkripsi end-to-end (AES-256)
- ✓ Role-based access control
- ✓ Audit trail lengkap
- ✓ Compliance UU PDP



## Tantangan #4

### Kompleksitas Integrasi

Mengintegrasikan CRM dengan sistem existing (kalender, email, payment) memerlukan effort teknis.



## Solusi #4

### API-First Approach

- ✓ RESTful API untuk integrasi
- ✓ Webhook untuk real-time sync
- ✓ Pre-built connectors
- ✓ Testing & monitoring tools

## Hasil Penanganan Tantangan

**95%**

User Adoption Rate

**2 minggu**

Avg Learning Time

**0**

Security Incidents

**100%**

Integration Success





## 1. Change Management adalah Kunci

Teknologi terbaik sekalipun akan gagal tanpa dukungan pengguna. Investasi dalam pelatihan, komunikasi, dan support sangat penting untuk memastikan adopsi yang sukses.

**Impact:** User adoption rate 95% dalam 2 bulan



## 2. User-Centric Design Matters

Melibatkan end-users sejak awal dalam proses desain menghasilkan sistem yang lebih intuitif dan sesuai dengan workflow mereka. Feedback iteratif sangat berharga.

**Impact:** User satisfaction 4.5/5.0, learning time hanya 2 minggu



## 3. Keamanan Data Tidak Bisa Dikompromikan

Dalam layanan kesehatan mental, kepercayaan klien adalah segalanya. Implementasi security measures yang ketat sejak awal membangun kepercayaan dan compliance.

**Impact:** 0 security incidents, 100% compliance UU PDP



## 4. Implementasi Bertahap Lebih Efektif

Phased rollout memungkinkan tim untuk beradaptasi secara bertahap, mengurangi disruption, dan memberikan waktu untuk fine-tuning sebelum full deployment.

**Impact:** Smooth transition, minimal disruption operasional



## 5. Data-Driven Decision Making

Mengukur dan menganalisis metrik secara konsisten membantu mengidentifikasi area improvement dan membuktikan ROI kepada stakeholders.

**Impact:** ROI terukur 2.186%, continuous improvement



## 6. Continuous Learning & Improvement

CRM bukan proyek one-time, tapi journey berkelanjutan. Regular feedback loops, updates, dan optimizations memastikan sistem tetap relevan dan efektif.

**Impact:** 12 improvements dalam 6 bulan pertama

### Kesimpulan Pembelajaran

Keberhasilan implementasi CRM pada CUR-HEART bukan hanya tentang teknologi, tetapi kombinasi dari **people, process, dan technology** yang dikelola dengan baik. Fokus pada user experience, keamanan data, dan continuous improvement adalah kunci kesuksesan jangka panjang.

## ✓ Pencapaian Utama

- ✓ **Strategi CRM Komprehensif**  
Filosofi, segmentasi, dan personalisasi yang terstruktur
- ✓ **6 Fitur CRM Terimplementasi**  
Profil klien, dokumentasi, komunikasi, progress, reviews, analytics
- ✓ **Database Terstruktur**  
9 tabel dengan normalisasi 3NF dan relasi optimal
- ✓ **Mockup Interaktif**  
7 halaman mockup dengan Chart.js dan responsive design

## 📊 Dampak Terukur

**4.6/5.0**

CSAT Score (+28%)

**85%**

Retention Rate (+31%)

**2.186%**

ROI dalam 1 tahun

**-63%**

Waktu administratif

## Pembelajaran Kunci



### Customer-Centric

Fokus pada kebutuhan dan pengalaman klien adalah kunci kesuksesan CRM



### Data-Driven

Keputusan berbasis data meningkatkan efektivitas strategi CRM



### Continuous Improvement

Evaluasi dan perbaiki berkelanjutan untuk hasil optimal

## CRM: Investasi Strategis untuk Pertumbuhan Berkelanjutan

Implementasi CRM di CUR-HEART membuktikan bahwa investasi dalam hubungan pelanggan menghasilkan dampak signifikan pada kepuasan, retensi, dan pertumbuhan bisnis.



# Terima Kasih!

Sesi Tanya Jawab

## Tim Penyusun

R

**Roki Anjas**  
11250066

S

**Susanto**  
11250068

F

**Fahruroji**  
11250085

**Universitas Nusa Mandiri**

Fakultas Teknologi Informasi  
Program Studi Sistem Informasi

Desember 2025