



# 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

Struktur dan relasi tabel

## 8 Evaluasi & Dampak

Hasil dan ROI implementasi

## 9 Demo Mockup

Tampilan antarmuka CRM

## 10 Kesimpulan

Ringkasan dan pembelajaran

## 11 Q&A

Sesi tanya jawab



# 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



Fahruroji  
11250085

Evaluasi & Analisis Data

Universitas Nusa Mandiri

Fakultas Teknologi Informasi - Program Studi Sistem Informasi

Desember 2025



# Agenda Presentasi

## 1 Profil CUR-HEART

Gambaran bisnis dan layanan hipnoterapi

## 2 Latar Belakang & Masalah

Tantangan dalam manajemen hubungan pelanggan

## 3 Strategi CRM

Filosofi, tujuan, dan segmentasi pelanggan

## 4 Implementasi Fitur CRM

6 fitur CRM yang diimplementasikan

## 5 Desain Database & Sistem

Arsitektur dan struktur data CRM

## 6 Evaluasi & Dampak

Hasil implementasi dan ROI

## 7 Demo Mockup CRM

Tampilan antarmuka sistem CRM

## 8 Kesimpulan & Q&A

Ringkasan dan sesi tanya jawab



# Profil CUR-HEART



Konseling + Therapy

## CUR-HEART

Hypnotherapy & Mind Wellness Center

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

#### 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

### Profil Pelanggan

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



# Latar Belakang

## 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)



# Strategi CRM

## "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



# Desain Database CRM

## 9 Tabel Utama CRM

**1** users  
Data pengguna sistem

**2** clients  
Profil klien detail

**3** therapists  
Data terapis

**4** bookings  
Reservasi & interaksi

**5** sessions  
Data sesi terapi

**6** session\_notes  
Catatan terapis

**7** messages  
Komunikasi klien-terapis

**8** reviews  
Ulasan & penilaian

**9** notifications  
Notifikasi sistem

## Relasi Antar Tabel

users ↔ clients  
One-to-One

users ↔ therapists  
One-to-One

clients ↔ bookings  
One-to-Many

therapists ↔ bookings  
One-to-Many

bookings ↔ sessions  
One-to-One

sessions ↔ session\_notes  
One-to-Many

users ↔ messages  
One-to-Many (sender/receiver)

bookings ↔ reviews  
One-to-One

## Normalisasi Database

- Third Normal Form (3NF)
- Tidak ada redundansi data
- Integritas referensial terjaga
- Indexing optimal



# Evaluasi & Dampak CRM

CSAT Score

**4.6/5.0**

+28% dari 3.6

Retention Rate

**85%**

+31% dari 65%

CLV Average

**Rp 1,79 jt**

+59% dari Rp 1,12 jt

Churn Rate

**15%**

-57% dari 35%

## ⌚ Efisiensi Operasional

Waktu Admin/Hari

**-63%**

4 jam → 1.5 jam

Pencarian Data

**-90%**

5 menit → 30 detik

Dokumentasi Sesi

**-47%**

15 menit → 8 menit

Pembuatan Laporan

**-88%**

2 jam → 15 menit

## 💲 Pertumbuhan Bisnis

Klien Aktif

**+38%**

45 → 62 klien

Sesi/Bulan

**+44%**

80 → 115 sesi

Pendapatan/Bulan

**+44%**

Rp 26,45 jt → Rp 38,1 jt

NPS Score

**55**

Excellent (50-70)

## Return on Investment (ROI)

Total Investasi CRM

**Rp 7,56 jt**

Manfaat Tahunan

**Rp 172,8 jt**

ROI

**2.186%**

Payback: 0,5 bulan

## 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 testimonii 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

## ✓ 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 5 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 perbaikan berkelanjutan untuk hasil optimal

## CRM: Investasi Strategis untuk Pertumbuhan BerkelaJutan

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