



# 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

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



# Demo Mockup CRM

## 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 testimonji 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,  $\geq \text{Rp } 30 \text{ jt/tahun}$

## 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

# Proyeksi: Kepuasan Klien

## 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

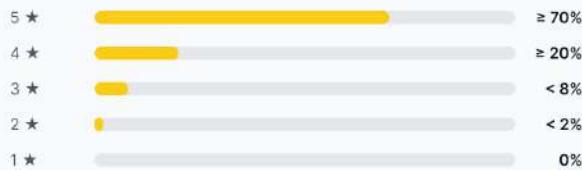


### Target Response Time

**< 4**

jam untuk setiap komunikasi

### Target Distribusi Rating



### Manfaat yang Diharapkan

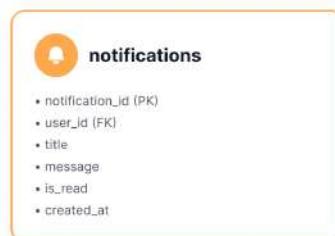
- Personalisasi layanan yang lebih baik
- Komunikasi yang lebih responsif
- Follow-up yang konsisten dan terstruktur
- Pengalaman klien yang lebih baik

## 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



### Relasi Antar Tabel

→ users (1) ↔ (1) clients

→ bookings (1) ↔ (1) sessions

→ users (1) ↔ (1) therapists

→ sessions (1) ↔ (N) session\_notes

→ clients (1) ↔ (N) bookings

→ users (1) ↔ (N) messages

→ therapists (1) ↔ (N) bookings

→ 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 seliring 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

Bulan 1-3

Bulan 4-6

Bulan 7-9

Bulan 10-12

92%

85%

78%

72%

### 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



 Proyeksi Return on Investment (ROI)



# Tantangan & Solusi

## 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 sekali pun 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 projek 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 perbaikan 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