

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.2.1. <i>Customer Job to be Done</i>	6
1.2.2. <i>Customer Pain</i>	6
1.2.3. <i>Customer Gain</i>	7
1.3. <i>Value Proportion and Bussines Definition</i>	7
1.3.1. <i>Pain Relivers</i>	7
1.3.2. <i>Gain Creator</i>	8
1.3.3. <i>Product and Service</i>	8
1.4. Visi dan Misi	10
BAB II ANALISA FAKTOR EKSTERNAL	12
2.1. Kerangka Kerja	12
2.2. <i>Five Porter's Force</i>	12
2.2.1. Persaingan antar Perusahaan	14
2.2.2. Potensi Masuknya Pesaing Baru	15
2.2.3. Potensi Pengembangan Produk Substitusi	16
2.2.4. Tekanan Tawar Menawar dari Pemasok (<i>Bargaining Power of Supplier</i>)	17
2.2.5. Kekuatan Daya Tawar Pembeli (<i>Bargaining Power of Buyer</i>)	18
2.3. PEST Analisis	20
2.3.1. Politik	20

2.3.2.	Ekonomi	20
2.3.3.	Sosial	22
2.3.4.	Teknologi	24
2.4.	Analisis Peluang dan Ancaman (<i>External Factors Analysis – EFE</i>)	25
BAB III	ANALISA FAKTOR INTERNAL	27
3.1.	Kerangka Kerja	27
3.2.	<i>Analysis of Demand</i>	27
3.2.1.	Kemudahan Pelayanan Kesehatan	28
3.2.2.	Fasilitas yang Lengkap	28
3.2.3.	Desain dan Kapasitas Ruang Klinik Mitha	29
3.2.4.	Program Perencanaan Perawatan Kesehatan	30
3.2.5.	<i>Digital Marketing</i>	31
3.3.	<i>Analysis of Competition</i>	31
3.3.1.	Struktur Modal Optimal	31
3.3.2.	Lokasi Klinik	32
3.3.3.	Relasi dengan Pihak ketiga	32
3.3.4.	Pelayanan Efektif	32
3.3.5.	<i>Knowledge</i> Manajemen	33
3.3.6.	Reputasi dan <i>Brand Awarneess</i>	33
3.3.7.	Akreditasi Klinik	33
3.3.8.	Sumber Daya Manusia (SDM) atau <i>Skill</i> Bersertifikasi	33
3.4.	Penilaian <i>Key Success Factor</i>	34
3.5.	<i>Competitive Advantage</i>	36
3.6.	<i>IFE (Internal Factor Analysis)</i>	37
BAB IV	PERENCANAAN STRATEGI	39
4.1.	Kerangka Kerja	39
4.2.	<i>Establish Terms Objective</i>	39
4.2.1.	Tujuan Jangka Pendek	39
4.2.2.	Tujuan Jangka Menengah	40
4.2.3.	Tujuan Jangka Panjang	40
4.3.	<i>The Input Stage</i>	41
4.3.1.	<i>External Factor Evaluation Matrix</i>	41
4.3.2.	<i>Internal Factor Evaluation Matrix</i>	42

4.3.3.	<i>Competive Profile Matrix</i>	44
4.4.	<i>The Maching Stage</i>	45
4.4.1.	<i>SWOT Matrix</i>	45
4.4.2.	<i>Internal Eksternal Matrix</i>	48
4.5.	<i>The Decision Stage</i>	49
4.6.	<i>Porter's Generic Strategi</i>	51
5.1.	<i>Lean Canvas Model</i>	51
BAB V	PERENCANAAN PEMASARAN	54
5.1.	Tujuan dan Sasaran Pemasaran	54
5.1.1.	Tujuan Pemasaran	54
5.1.2.	Sasaran Pemasaran	55
5.2.	Strategi Pemasaran STP	55
5.2.1.	<i>Segmenting</i>	55
5.2.2.	<i>Targeting</i>	56
5.2.3.	<i>Positioning</i>	56
5.3.	<i>Marketing Mix</i>	58
5.3.1.	Produk (<i>Products</i>)	58
5.3.2.	Harga (<i>Price</i>)	58
5.3.3.	Tempat (<i>Place</i>)	60
5.3.4.	Promosi (<i>Promotions</i>)	61
5.3.5.	Orang (<i>People</i>) atau Sumber Daya Manusia (SDM)	62
5.3.6.	Proses (<i>Process</i>)	62
5.3.7.	Tambahan Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	62
5.4.	<i>Sales</i>	63
5.4.1.	<i>Sales Activity</i>	63
5.4.2.	Sales Team	64
5.4.3.	Sales Budget	64
5.5.	Proyeksi <i>Revenue Stream (Marketing Assumption)</i>	64
BAB VI	PERENCANAAN OPERASIONAL	66
6.1.	Tujuan dan Sasaran Operasional	66
6.1.1.	Tujuan Operasional	66
6.1.2.	Sasaran Operasional	67
6.2.	Tahapan Pendirian Bisnis	68
6.2.1.	Perizinan	68
6.2.2.	Penyediaan Lahan dan Bangunan	69

6.3.	Desain Operasi	70
6.3.1.	<i>Service Blue Print</i>	70
6.3.2.	Desain Produk dan Layanan	70
6.3.3.	<i>Layout</i> dan Aliran Jasa Klinik Mitha	82
6.3.4.	Teknologi Proses Klinik Mitha	83
6.4.	Penghantaran Operasi	87
6.4.1.	Manajemen Rantai Pasok	87
6.4.2.	Perencanaan dan Kontrol Persediaan	87
6.4.3.	Manajemen Kualitas	89
6.5.	Proyeksi Biaya Operasional	90
6.5.1.	Skenario dan Asumsi	90
6.5.2.	Proyeksi Biaya Operasional	91
BAB VII	PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA	93
7.1.	Tujuan dan Sasaran <i>Human Capital</i> (HC)	93
7.1.1.	Tujuan <i>Human Capital</i> (HC)	93
7.1.2.	Sasaran <i>Human Capital</i> (HC)	94
7.1.3.	Strategi <i>Human Capital</i> (HC)	95
7.2.	Budaya dan Nilai Perusahaan	96
7.2.1.	<i>Artifact</i>	96
7.2.2.	Nilai Perusahaan	97
7.3.	Struktur Organisasi	99
7.4.	Perencanaan <i>Human Capital</i> (HC)	99
7.4.1.	Estimasi Jumlah Karyawan	99
7.4.2.	Skema Rekrutmen	100
7.4.3.	Pelatihan dan Pengembangan	101
7.4.4.	Status Karyawan	101
7.4.5.	Waktu dan Jam Kerja	102
7.4.6.	Penilaian Kinerja Karyawan	103
7.4.7.	Sistem Kompensasi	103
7.4.8.	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	103
7.5.	Proyeksi <i>Human Capital</i> (HC) <i>Cost</i>	104
BAB VIII	PERENCANAAN KEUANGAN	106
8.1.	Tujuan dan Sasaran Perencanaan Keuangan	106
8.1.1.	Tujuan Perencanaan Keuangan	106
8.1.2.	Sasaran Perencanaan Keuangan	107

8.2.	Elemen Perencanaan Keuangan	108
8.2.1.	Perencanaan Pendapatan	108
8.2.2.	Perencanaan Biaya	109
8.3.	Proyeksi Keuangan	112
8.3.1.	Proyeksi Laporan Laba – Rugi	112
8.3.2.	Proyeksi Neraca Keuangan	113
8.3.3.	Proyeksi Laporan Arus Kas	114
8.4.	Analisa Kelayakan Investasi	114
8.4.1.	<i>Return On Investment (ROI)</i>	114
8.4.2.	<i>Net Present Value (NPV)</i>	115
8.4.3.	<i>Payback Period (PP)</i>	116
8.4.4.	<i>Internal Rate of Return (IRR)</i>	116
8.5.	Analisa Kinerja Keuangan	117
8.5.1.	Rasio Likuiditas	117
8.5.2.	Rasio Solvabilitas	117
8.5.3.	Rasio Profitabilitas	118
BAB IX	PERENCANAAN MANAJEMEN RISIKO	119
9.1.	Tujuan dan Sasaran Manajemen Risiko	119
9.1.1.	Tujuan Manajemen Risiko	119
9.1.2.	Sasaran Manajemen Risiko	120
9.2.	Prinsip Manajemen Risiko	121
9.3.	Kerangka Manajemen Risiko	122
9.4.	Proses Manajemen Risiko	123
9.4.1.	Ruang Lingkup, Konteks dan Kriteria	123
9.4.2.	<i>Risk Assessment</i>	126
9.4.3.	<i>Risk Treatment</i>	129
9.4.4.	Komunikasi dan Konsultasi	135
9.4.5.	Pemantauan dan Pengkajian	135
9.4.6.	Pencatatan dan Pelaporan	136
9.5.	Biaya Manajemen Risiko	136
	DAFTAR PUSTAKA	137
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Penduduk DKI Jakarta	2
Tabel 1.2. Jumlah Prndapatan dan Pengeluaran Penduduk DKI Jakarta	3
Tabel 1.3. Jumlah Penduduk menurut Karakteristik dan Kelompok Umur Wilayah Jakarta Timur	3
Tabel 1.4. Daftar Rumah Sakit dan Klinik Radius 10 Km yang Menyelenggarakan Program Pemeriksaan Kesehatan dan Estetik	6
Tabel 2.1. Indeks Penilaian <i>Five Porter's Forces</i>	13
Tabel 2.2. Jumlah Infrastruktur di Kecamatan Duren Sawit, Kecamatan Cakung dan Kecamatan Pulo Gadung	15
Tabel 2.3. Total Tabel Nilai <i>Five Porter's Forces</i> Klinik Mitha	18
Tabel 2.4. Total Nilai <i>Five Porter's Forces</i> Klinik Mitha	19
Tabel 2.5. Analisis Peluang dan Ancaman	26
Tabel 3.1. <i>Resource and Capability Analysis</i> Klinik Mitha Bentuk Matriks	34
Tabel 3.2. VRIO Analisis Klinik Mitha	36
Tabel 3.3. Analisis Kekuatan dan Kelemahan Klinik Mitha	38
Tabel 4.1. Strategi Jangka Pendek Klinik Mitha	39
Tabel 4.2. Strategi Jangka Menengah Klinik Mitha	40
Tabel 4.3. Strategi Jangka Panjang Klinik Mitha	41
Tabel 4.4. Analisis Faktor Penentu Eksternal melalui Matriks EFE Pada Klinik Mitha	42
Tabel 4.5. Analisis Faktor Penentu Internal melalui Matriks IFE Pada Klinik Mitha	43
Tabel 4.6. Matriks Profil Kompetitif	44
Tabel 4.7. SWOT Matriks	46
Tabel 4.8. Matriks QSPM	49
Tabel 4.9. <i>Lean Canvas Model</i> Klinik Mitha	52
Tabel 5.1. Tujuan Pemasaran Klinik Mitha	54
Tabel 5.2. Sasaran Pemasaran Klinik Mitha	55
Tabel 5.3. <i>Positioning</i> Klinik Mitha	56
Tabel 5.4. <i>Segmenting</i>	57
Tabel 5.5. Harga dan Fasilitas Klinik Mitha	57
Tabel 5.6. Perbandingan Harga Paket Pemeriksaan Pra Nikah	57

Tabel 5.7.	Harga Paket Klinik Mitha	59
Tabel 5.8.	Harga layanan dan pemeriksaan laboratorium Klinik Mitha	60
Tabel 5.9.	Target awal Puskesmas Kecamatan radius 10 km	60
Tabel 5.10.	Target Awal KUA di Jakarta Timur	61
Tabel 5.11.	<i>Sales Activity</i>	63
Tabel 5.12.	Promo <i>Sales Activity</i>	63
Tabel 5.13.	Posisi tenaga pemasaran pada Klinik Mitha	64
Tabel 5.14.	<i>Sales Budget</i> pada Klinik Mitha	64
Tabel 5.15.	Rincian <i>Digital Ads</i>	64
Tabel 5.16.	Proyeksi Pendapatan per tahun Klinik Mitha	65
Tabel 6.1.	Tujuan Operasional Klinik Mitha	67
Tabel 6.2.	Sasaran Operasional Klinik Mitha	67
Tabel 6.3.	Harga Paket Klinik Mitha	71
Tabel 6.4.	<i>Features</i> Alat <i>High End Ultrasonography (USG) 2D, 3D dan 4D</i>	75
Tabel 6.5.	Luas dan Kapasitas Ruangan Klinik Mitha	80
Tabel 6.6.	Filter HEPA JAF Brand	85
Tabel 6.7.	Daftar Inventaris Klinik Mitha	88
Tabel 6.8.	Proyeksi <i>Supply Chain Management</i>	88
Tabel 6.9.	Indeks Kepuasan Pelanggan Klinik Mitha	90
Tabel 6.10.	Skenario dan Asumsi	90
Tabel 6.11.	Proyeksi Biaya Operasional Tahunan	91
Tabel 7.1.	Tujuan <i>Human Capital (HC)</i>	94
Tabel 7.2.	Sasaran <i>Human Capital (HC)</i> Klinik Mitha	94
Tabel 7.3.	Implementasi Penerapan Model McKinsey 7S	95
Tabel 7.4.	<i>Believe/Assumption</i>	98
Tabel 7.5.	Estimasi Jumlah Karyawan	100
Tabel 7.6.	Waktu dan Jam Kerja <i>non-shift</i>	102
Tabel 7.7.	Waktu dan Jam Kerja <i>shift</i>	102
Tabel 7.8.	Proyeksi <i>Human Capital (HC) Cost</i>	104
Tabel 8.1.	Tujuan Perencanaan Keuangan Klinik Mitha	107
Tabel 8.2.	Sasaran Perencanaan Keuangan Klinik Mitha	107
Tabel 8.3.	Pendapatan Bersih Klinik Mitha	108
Tabel 8.4.	Biaya Penyusutan	110
Tabel 8.5.	Biaya Pemeliharaan Peralatan Kesehatan	110
Tabel 8.6.	Biaya Perencanaan Investasi	111

Tabel 8.7.	Perencanaan Kebutuhan Modal	111
Tabel 8.8.	Perencanaan Pembiayaan	112
Tabel 8.9.	Laporan Laba (Rugi)	112
Tabel 8.10.	Proyeksi Neraca Keuangan	113
Tabel 8.11.	Proyeksi Laporan Arus Kas	114
Tabel 8.12.	<i>Return On Investment (ROI)</i>	115
Tabel 8.13.	<i>Net Present Value (NPV)</i>	115
Tabel 8.14.	<i>Payback Period (PP)</i>	116
Tabel 8.15.	<i>Internal Rate of Return (IRR)</i>	116
Tabel 8.16.	Rasio <i>Likuiditas</i>	117
Tabel 8.17.	Rasio <i>Solvabilitas</i>	118
Tabel 8.18.	Rasio <i>Profitabilitas</i>	118
Tabel 9.1.	Tujuan Manajemen Risiko Klink Mitha	120
Tabel 9.2.	Sasaran Manajemen Risiko Klink Mitha	120
Tabel 9.3.	Konteks Eksternal dan Internal	124
Tabel 9.4.	Konteks Kategori Risiko	124
Tabel 9.5.	<i>Risk Probability Criteria</i>	125
Tabel 9.6.	Identifikasi Risiko	126
Tabel 9.7.	Analisis Risiko	127
Tabel 9.8.	Peta Risiko <i>Inherent</i>	128
Tabel 9.9.	<i>Risk Treatment</i>	130
Tabel 9.10.	Peta Mitigasi Risiko	135
Tabel 9.11.	Biaya Manajemen Risiko	136

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Persentase Usia Rata-Rata Menikah Penduduk DKI Jakarta	1
Gambar 1.2. Persentase Pendapatan berdasarkan Kelompok Ekonomi Penduduk Jakarta (September 2019 – September 2020)	2
Gambar 1.3. Grafik Jumlah Pernikahan di DKI Jakarta	4
Gambar 1.4. Peta Persebaran Rumah Sakit dan Klinik Utama 10 Km dari lokasi Klinik Mitha	4
Gambar 1.5. Persentase Perbandingan Jumlah klinik kecantikan di wilayah DKI Jakarta	5
Gambar 1.6. Grafik Jumlah Klinik Utama di DKI Jakarta	5
Gambar 1.7. <i>Value Proposition Canvas</i> Klinik Mitha	8
Gambar 1.8. Alur Pelayanan Kunjungan Pasien	9
Gambar 1.9. Desain Klinik Mitha	10
Gambar 1.10. Logo Klinik Mitha	11
Gambar 2.1. <i>Framework</i> analisa faktor eksternal	12
Gambar 2.2. <i>Five Porter's Forces</i>	13
Gambar 2.3. Diagram spider dari nilai <i>Five Porter's Forces</i> Klinik Mitha	19
Gambar 2.4. Matriks O & T Faktor Politik	20
Gambar 2.5. Grafik Pertumbuhan Ekonomi RI Kuartal III-2021 Berdasarkan Lapangan Usaha	21
Gambar 2.6. Jumlah Klinik Kecantikan di DKI Jakarta	22
Gambar 2.7. Matriks O & T Faktor Ekonomi	22
Gambar 2.8. Grafik Registrasi Akta Perkawinan Warga DKI Jakarta Tahun 2019	23
Gambar 2.9. Grafik Registrasi Akta Perkawinan Warga DKI Jakarta Tahun 2019	23
Gambar 2.10. Diagram Persentase Pasien ODHA berdasarkan usia	24
Gambar 2.11. Matriks O & T Faktor Sosial	24
Gambar 2.12. Matriks O & T Faktor Teknologi	25
Gambar 3.1. <i>Framework</i> Analisa Faktor Internal	27
Gambar 3.2. Ruang Konsultasi dan Tindakan yang privat	29
Gambar 3.3. <i>Lounge</i> Klinik Mitha	29
Gambar 3.4. <i>Layout</i> Bangunan Klinik Mitha	30

Gambar 3.5.	Peta Persebaran Rumah Sakit dan Klinik Utama 10 Km dari lokasi Klinik Mitha	32
Gambar 3.6.	Penilaian <i>Resource and Capability Analysis</i> Klinik Mitha	36
Gambar 4.1.	Framework Perencanaan Strategi	39
Gambar 4.2.	Internal dan Eksternal Matriks	48
Gambar 4.3.	<i>Porter's Generic Strategy</i> Klinik Mitha	51
Gambar 5.1.	<i>Framework Marketing Plan</i> Klinik Mitha	54
Gambar 5.2.	<i>Website</i> Klinik Mitha	62
Gambar 5.3.	Ruang Konsultasi dan Tindakan yang privat dan <i>Lounge</i> Klinik Mitha	63
Gambar 6.1.	<i>Framework</i> Operasional Klinik Mitha	66
Gambar 6.2.	Alur Proses Perizinan	68
Gambar 6.3.	Alur Penyediaan Lahan dan Bangunan	69
Gambar 6.4.	<i>Service Blue Print</i> Klinik Mitha	70
Gambar 6.5.	SOP Pelayanan Klinik Mitha	71
Gambar 6.6.	<i>Lounge</i> Klinik Mitha	72
Gambar 6.7.	<i>Website</i> Klinik Mitha	73
Gambar 6.8.	Jenis Pelayanan Klinik Mitha	73
Gambar 6.9.	Zoncare Q9	75
Gambar 6.10.	I2PL	76
Gambar 6.11.	Fire-Xel CO2 Fractional and surgery Laser	77
Gambar 6.12.	Hydrafacial	78
Gambar 6.13.	Mobil Operasional Klinik Mitha	79
Gambar 6.14.	Ruang Perawatan Estetik Klinik Mitha	80
Gambar 6.15.	Ruang Tunggu	81
Gambar 6.16.	Facial Room	81
Gambar 6.17.	Instalasi Farmasi	82
Gambar 6.18.	Desain Klinik Mitha	82
Gambar 6.19.	<i>Lay Out</i> Bangunan	83
Gambar 6.20.	SOP penggunaan mesin USG 4 Dimensi	84
Gambar 6.21.	Filter HEPA	84
Gambar 6.22.	Mesin USG 4D	85
Gambar 6.23.	Pico Prime	86
Gambar 6.24.	Rantai Pasok Klinik Mitha	87
Gambar 7.1.	<i>Framework</i> Perencanaan Sumber Daya Manusia Klinik Mitha	93

Gambar 7.2.	Penerapan Model McKinsey 7S	95
Gambar 7.3.	Seragam Klinik Mitha	97
Gambar 7.4.	Struktur Organisasi Klinik Mitha	99
Gambar 7.5.	Skema Rekrutmen Klinik Mitha	101
Gambar 7.6.	Tahapan pelatihan dan pengembangan karyawan	101
Gambar 8.1.	<i>Framework</i> Perencanaan Keuangan Klinik Mitha	106
Gambar 9.1.	<i>Framework</i> Manajemen Risiko Klinik Mitha	119
Gambar 9.2.	Prinsip Manajemen Risiko ISO 31000:2018	121
Gambar 9.3.	Kerangka Manajemen Risiko ISO 31000:2018	123
Gambar 9.4.	Proses Manajemen Risiko ISO 31000:2018	123