

## PERENCANAAN DAN STRATEGI OPERASIONAL DALAM PEMBANGUNAN BISNIS KLINIK MITHA *PRE-MARRIAGE HEALTHCARE AND AESTHETIC*

Ali Aldin Muhammad Syirozi<sup>1\*</sup>, Rhian Indradewa<sup>2</sup>

Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul Kampus Bekasi<sup>1,2</sup>

\*Corresponding Author : alialdin20@student.esaunggul.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis perencanaan dan strategi operasional yang telah diterapkan dalam pengembangan bisnis KLINIK MITHA, yang secara khusus berfokus pada layanan kesehatan dan estetika pra-pernikahan. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian menggunakan metode studi kasus yang mendalam terhadap KLINIK MITHA, dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa perencanaan yang cermat telah menjadi landasan yang kuat bagi kesuksesan KLINIK MITHA. Ini melibatkan identifikasi pasar sasaran yang tepat, pemilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta pengembangan infrastruktur yang memadai. Di samping itu, strategi operasional yang terintegrasi dengan baik juga memegang peran penting dalam kesuksesan bisnis ini. Dalam pelaksanaannya, KLINIK MITHA juga telah sukses menerapkan strategi pemasaran berbasis konten dan menjalin kerjasama dengan profesional di bidang kesehatan dan kecantikan. Evaluasi kinerja menunjukkan bahwa upaya ini telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang menggembirakan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perencanaan yang matang dan strategi operasional yang terkoordinasi dengan baik adalah faktor kunci dalam keberhasilan bisnis KLINIK MITHA. Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi praktisi bisnis dan peneliti tentang pentingnya perencanaan dan strategi operasional yang efektif dalam mengelola klinik kesehatan dan estetika. Kesuksesan KLINIK MITHA merupakan contoh konkret tentang bagaimana kombinasi strategi ini dapat membantu bisnis tumbuh dan memenuhi kebutuhan pasar dengan baik.

**Kata kunci** : klinik kesehatan, manajemen sumber daya manusia, perencanaan bisnis, pemasaran berbasis konten, strategi operasional

### ABSTRACT

*This research was conducted with the aim of analyzing the planning and operational strategies that have been implemented in the business development of KLINIK MITHA, which specifically focuses on pre-wedding health and aesthetic services. The results revealed that careful planning has been a strong foundation for KLINIK MITHA's success. This involves identifying the right target market, selecting services that suit customer needs, as well as developing adequate infrastructure. In addition, a well-integrated operational strategy also plays an important role in the success of the business. Effective human resource management, organized supply chain management, and the application of information technology to improve operational efficiency have become strategic pillars in KLINIK MITHA's business. In its execution, KLINIK MITHA has also successfully implemented content-based marketing strategies and established partnerships with health and beauty professionals. Performance evaluations show that these efforts have resulted in significant improvements in customer satisfaction and encouraging business growth. The conclusion of this study is that careful planning and well-coordinated operational strategies are key factors in KLINIK MITHA's business success. The results of this study provide valuable insights for business practitioners and researchers on the importance of effective planning and operational strategies in managing health and aesthetic clinics. KLINIK MITHA's success is a concrete example of how a combination of these strategies can help a business grow and meet market needs well.*

**Keywords** : business planning, content-based marketing, health clinic, human resource management, operational strategy

## **PENDAHULUAN**

Pada era kontemporer ini, industri kesehatan dan kecantikan mengalami transformasi yang pesat, terutama dalam konteks klinik kesehatan dan estetika. KLINIK MITHA, yang berfokus pada layanan pra-pernikahan, menjadi titik fokus penelitian ini. Dengan persaingan yang semakin ketat dan harapan pelanggan yang terus berkembang, perencanaan dan strategi operasional menjadi faktor kritis dalam kelangsungan bisnis (Muparadzi & Rodze, 2021). Untuk memahami dinamika ini, penelitian ini membahas ringkasan dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Beberapa penelitian telah dilakukan terkait perencanaan bisnis dan strategi operasional dalam konteks industri kesehatan dan kecantikan. Studi oleh Parinsi (2018) menyoroti pentingnya perencanaan strategis dalam menghadapi dinamika pasar yang berubah cepat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki rencana strategis yang jelas cenderung lebih adaptif terhadap perubahan dan lebih mampu mencapai keunggulan kompetitif (Parinsi, 2018).

Selain itu, rencana strategis yang terstruktur membantu organisasi mengidentifikasi peluang dan tantangan lebih awal, memungkinkan mereka untuk mempersiapkan respons yang tepat (Hu & Kee, 2022; Azadegan et al., 2020). Dengan kata lain, organisasi tersebut menjadi lebih mampu mencapai keunggulan kompetitif karena mampu beradaptasi dengan cepat dan berinovasi sesuai kebutuhan. Rencana strategis yang jelas juga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, karena seluruh anggota organisasi bergerak sejalan dalam mencapai tujuan bersama (Kabeyi, 2019; Qing & Kusairi, 2019; Madi Odeh et al., 2023). Oleh karena itu, mengembangkan dan menjalankan rencana strategis yang baik adalah langkah penting bagi organisasi yang ingin tetap relevan, berkelanjutan, dan bersaing dengan sukses dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat.

Penelitian oleh Kwan (2023) mengeksplorasi strategi operasional yang efektif dalam industri klinik kecantikan. Hasilnya menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan yang efisien dan integrasi teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian tersebut belum secara khusus mengeksplorasi konteks klinik kesehatan pra-pernikahan. Temuan-temuan penting dari literatur menyoroti perlunya perencanaan bisnis yang terfokus dan strategi operasional yang terkoordinasi. Dalam konteks kesehatan dan kecantikan, penelitian oleh (Wijaya, 2022) menunjukkan bahwa identifikasi pasar sasaran yang tepat dan diferensiasi layanan dapat menjadi kunci kesuksesan.

Namun, penelitian-penelitian ini belum sepenuhnya menjelajahi kesehatan pra-pernikahan, yang merupakan fokus utama KLINIK MITHA. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur ini dengan menggali perencanaan dan strategi operasional yang spesifik dan efektif untuk klinik kesehatan dan estetika pra-pernikahan. Penelitian ini relevan dalam konteks bisnis kesehatan dan kecantikan karena memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana perencanaan dan strategi operasional yang efektif dapat memengaruhi kesuksesan sebuah klinik, khususnya KLINIK MITHA. Dengan memahami dinamika ini, praktisi bisnis, pemilik klinik, dan peneliti dapat memanfaatkan temuan penelitian untuk meningkatkan kinerja operasional dan daya saing klinik serupa. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur dengan memperluas pemahaman kita tentang faktor-faktor kunci yang memengaruhi pengelolaan klinik kesehatan dan estetika, khususnya dalam konteks pra-pernikahan.

## **METODE**

Metode penulisan ini akan menguraikan pendekatan studi kasus dalam konteks penelitian "Perencanaan dan Strategi Operasional dalam Pembangunan Bisnis KLINIK MITHA Pre-Marriage Healthcare and Aesthetic." Studi kasus akan memberikan wawasan mendalam

tentang perencanaan dan strategi operasional yang diimplementasikan oleh KLINIK MITHA. Pertama-tama, pemilihan kasus dilakukan dengan mempertimbangkan signifikansi dan relevansi KLINIK MITHA sebagai objek penelitian. Klinik ini dipilih karena fokusnya pada layanan kesehatan dan estetika pra-pernikahan, yang menciptakan kerangka unik untuk memahami perencanaan bisnis dan strategi operasional di dalamnya. Pengumpulan data akan melibatkan berbagai metode seperti wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan klinik, pengamatan langsung proses operasional, dan analisis dokumen terkait. Wawancara akan dilakukan dengan pemilik klinik, dokter, staf administrasi, dan pelanggan untuk mendapatkan sudut pandang yang komprehensif.

Studi kasus ini akan menerapkan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi KLINIK MITHA. Analisis ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang kekuatan dan kelemahan internal klinik serta peluang dan ancaman di lingkungan eksternalnya. Pemodelan strategi operasional akan memperjelas bagaimana KLINIK MITHA mengembangkan dan menerapkan strategi operasional. Ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, pemasaran, dan penggunaan teknologi informasi. Diagram alur proses operasional akan dibuat untuk memvisualisasikan implementasi strategi ini. Melalui pengumpulan data dan pemodelan strategi operasional, penulisan akan menggambarkan hasil implementasi perencanaan dan strategi operasional di KLINIK MITHA. Evaluasi kinerja klinik, tingkat kepuasan pelanggan, dan pertumbuhan bisnis akan menjadi fokus utama untuk menilai keberhasilan strategi yang diimplementasikan.

Setelah mengevaluasi hasil implementasi, penulisan akan membandingkan temuan dengan literatur terkait. Hal ini bertujuan untuk memvalidasi kesesuaian strategi yang diterapkan oleh KLINIK MITHA dengan temuan-temuan penelitian sebelumnya dalam konteks industri kesehatan dan kecantikan. Dalam tahap ini, penulisan akan mendiskusikan implikasi praktis dari temuan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Hal ini dapat mencakup saran-saran untuk peningkatan efisiensi operasional, perluasan layanan, atau penerapan inovasi teknologi. Terakhir, kesimpulan akan merangkum temuan kunci dari studi kasus ini dan menyoroti kontribusinya terhadap pemahaman tentang perencanaan dan strategi operasional dalam konteks bisnis kesehatan dan kecantikan, khususnya pada klinik pra-pernikahan seperti KLINIK MITHA. Melalui pendekatan studi kasus yang rinci ini, diharapkan penulisan dapat memberikan wawasan praktis dan teoretis yang mendalam, membuka jalan untuk pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan bisnis dalam sektor kesehatan dan kecantikan.

## HASIL

### Tahapan Pendirian Bisnis

Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan, Dinas Kesehatan memiliki peran signifikan dalam mengelola aspek operasional klinik. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh entitas masyarakat, baik perorangan maupun badan hukum Perseroan Terbatas, diwajibkan memperoleh izin dari Kementerian Kesehatan melalui layanan satu pintu. Izin operasional pelayanan kesehatan memiliki masa berlaku selama perusahaan beroperasi, dengan persyaratan untuk melakukan pendaftaran ulang setiap 5 tahun kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM & PTSP).

Berkenaan dengan izin usaha klinik utama, pemohon, khususnya Perseroan Terbatas, diwajibkan melengkapi beberapa dokumen persyaratan. Surat permohonan yang mencakup pernyataan kebenaran dan keabsahan dokumen serta data harus disampaikan dalam bentuk tertulis dengan materai sebesar Rp 10.000. Dokumen pendirian badan hukum, termasuk Akta Pendirian, Surat Keputusan Pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM, Akta Perubahan,

dan Surat Keputusan Perubahan jika ada, merupakan syarat esensial. NPWP Badan Hukum juga perlu dilampirkan sebagai bukti kepatuhan administratif. Dokumen lainnya yang dibutuhkan mencakup surat kuasa bermaterai Rp 10.000 dan KTP orang yang diberi kuasa, Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Anggaran Dasar atau Anggaran Rumah Tangga (AD-ART) kegiatan usaha yang akan dilaksanakan. Untuk kasus tanah atau bangunan yang disewa, persyaratan melibatkan perjanjian sewa-menyewa, surat pernyataan dari pemilik tanah/bangunan yang menyatakan tidak keberatan, serta fotokopi KTP pemilik tanah atau bangunan. Prosedur ini tertuang dalam checklist persyaratan yang dikeluarkan oleh Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Seluruh persyaratan ini harus dipenuhi secara rinci dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk menjalankan bisnis ini, Klinik Mitha Menyusun anggaran dan menentukan lokasi yang sudah ada sesuai skala prioritas pada level 0, melakukan perombakan pada ruangan atau disebut dengan interior design yang dilakukan oleh PT. Panca Mitra Sejahtera sesuai skala prioritas pada Level 1 dan pengadaan inventaris sesuai skala prioritas di level 2.

### Tujuan dan Sasaran Operasional

**Table 1. Tujuan Operasional Klinik Mitha**

No.	Tujuan Jangka Pendek 0-2 Tahun	Tujuan Jangka Menengah 3-4 Tahun	Tujuan Jangka Panjang ≥ 5 Tahun
	Klinik yang dikenal Masyarakat DKI Jakarta akan layanan kesehatan pranikah dan Estetik bereputasi baik	Kepuasan Pelanggan dengan Mengoptimalkan Layanan Kesehatan Pranikah dan Estetik	Klinik Cabang Baru
1.	Mengoptimalkan fasilitas layanan kesehatan didalam klinik dan home service	Penambahan ruang pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan	Melakukan riset untuk lokasi cabang baru
2.	Melakukan kerjasama dengan vendor untuk mengembangkan produk estetik	Kolaborasi dengan Ahli	Penyediaan peralatan medis dan kebutuhan lainnya untuk cabang baru
3.	Pelayanan yang ramah dimasyarakat	Menambah ruang lingkup after sales	Menjalankan website yang telah terintegrasi dengan social media

Klinik Mitha membuat tujuan operasional yang mengacu pada analisa strategi alternatif yang terdapat pada *QSPM* tabel *Establish Terms Objective* dan visi Klinik Mitha yaitu “Menjadi Klinik Pemeriksaan Kesehatan Pranikah dan Estetik Terpercaya yang dapat diandalkan di DKI Jakarta dan sekitarnya” dalam menunjang strategi tumbuh dan membangun atau yang biasa disebut strategi intensif (pengembangan pasar dan pengembangan produk)

**Table 2. Sasaran Operasional Klinik Mitha**

No	Tujuan Strategi Pendek <i>Strategi: Klinik yang dikenal Masyarakat DKI Jakarta akan layanan kesehatan pranikah dan Estetik bereputasi baik</i>	Sasaran
1	Mengoptimalkan fasilitas layanan kesehatan didalam klinik dan home service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan Layanan Pelanggan</li> <li>• Efisiensi Operasional</li> <li>• Keamanan kualitas Layanan</li> </ul>

2.	Melakukan kerjasama dengan vendor untuk mengembangkan produk estetik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi vendor yang tepat</li> <li>• Evaluasi Vendor</li> <li>• Negosiasi Kontrak</li> <li>• Pengawasan kualitas</li> <li>• Pengembangan hubungan dengan vendor</li> </ul>
3	Pelayanan yang ramah dimasyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesetaraan</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Melakukan umpan balik masyarakat</li> </ul>
<b>No</b>	<b>Tujuan Strategi Jangka Menengah</b>	<b>Sasaran</b>
	<b>Strategi: Kepuasan Pelanggan dengan Mengoptimalkan Layanan Kesehatan Pranikah dan Estetik</b>	
4	Penambahan ruang pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ketersediaan teknologi dan peralatan</li> <li>• Pengelolaan Logistik dan persediaan</li> <li>• Kualitas memastikan pelayanan</li> </ul>
5	Kolaborasi dengan Ahli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan kerjasama dengan Asosiasi Psikologi Industri &amp; Organisasi (APIO)</li> <li>• Melakukan kerjasama dengan Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI, <a href="https://himpsi.or.id/">https://himpsi.or.id/</a>)</li> </ul>
6	Menambah ruang lingkup after sales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan kemitraan</li> <li>• Pemantauan Kinerja dan metrik</li> <li>• Program loyalty dan membership</li> </ul>
<b>No</b>	<b>Tujuan Jangka Panjang</b>	<b>Sasaran</b>
	<b>Strategi: Klinik Cabang Baru</b>	
7	Melakukan riset untuk lokasi cabang baru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menunjuk perusahaan Geospital untuk riset secara geografis</li> </ul>
8	Penyediaan peralatan medis dan kebutuhan lainnya untuk cabang baru	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan tender pengadaan alkes kepada minimal 3 vendor yang berbeda</li> <li>• Membuat rencana kalibrasi alat kesehatan</li> </ul>
9	Menjalankan website yang telah terintegrasi dengan social media	Pengembangan website <a href="http://klinikmitha.net">http://klinikmitha.net</a>

### Desain Operasi

Klinik Mitha merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang menangani urusan pelayanan kesehatan. Klinik Mitha melakukan operasional setiap hari dengan dibagi menjadi 2 waktu pembagian. Untuk shift 1 mulai pukul 08.00-15.00 WIB, untuk shift 2 mulai pukul 15.00-21.00 WIB. Klinik Mitha memiliki 3 paket kesehatan dengan kisaran harga termurah dari Rp 2.000.000,- sampai dengan Rp 8.500.000, berikut tabel paket pemeriksaan kesehatan.

Di Klinik MITHA, pemeriksaan kesehatan pranikah & obgyn serta layanan estetik & dermatologi diselenggarakan dengan tahapan yang terorganisir. Pasangan muda-mudi, sebagai pasien, tiba di klinik dan diarahkan ke ruang tunggu yang dilengkapi dengan jamuan minuman dalam lemari pendingin. Selanjutnya, customer service memberikan formulir atau data pengisian untuk jenis pemeriksaan yang diinginkan. Dalam pemeriksaan kesehatan pranikah & obgyn, pasien diberikan opsi paket layanan, termasuk pilihan basic, intermediate, dan ultimate. Setelah pemilihan paket, pasien dipandu ke dokter umum untuk langkah berikutnya sesuai arahan dokter.

**Tabel 3. Harga Paket Klinik Mitha**

Klinik Mitha			
Paket	Basic	Intermediate	Ultimate
Harga	Rp 2.000.000	Rp 4.500.000	Rp 8.500.000
	Konsul Dokter Umum (pre & post)	Konsul Dokter Umum (pre & post)	Konsul Dokter Umum (pre & post)
	Pemeriksaan fisik	Pemeriksaan fisik	Pemeriksaan fisik
Layanan	➤ Darah Lengkap	➤ Darah Lengkap	➤ Darah Lengkap
Pemeriksaan	➤ Gol Darah + Rh	➤ Gol Darah + Rh	➤ Gol Darah + Rh
Kesehatan Pranikah	➤ Gula Darah Puasa	➤ Gula Darah Puasa	➤ Gula Darah Puasa
	➤ VDRL/TPHA	➤ VDRL/TPHA	➤ VDRL/TPHA
	➤ Anti HIV	➤ Anti HIV	➤ Anti HIV
	➤ HBsAg	➤ HBsAg	➤ HBsAg
		➤ Anti HSV1	➤ Anti HSV1
		➤ Anti HSV2	➤ Anti HSV2
		➤ IgM&IgG	➤ IgM&IgG
		➤ Anti Toxoplasma	➤ Anti Toxoplasma
		➤ Anti CMV	➤ Anti CMV
		➤ IgM&IgG	➤ IgM&IgG
		➤ Anti Rubella	➤ Anti Rubella
		➤ IgM&IgG	➤ IgM&IgG
Pelayanan	➤ Facial Gold	➤ Facial Diamond	➤ Facial Diamond
Estetik	➤ Injeksi Vit C	➤ Glow Injeksi White Optime	➤ Laser Instaglow
			➤ Infus Ultimate White
Manajemen BB	<b>Program Manajemen Berat Badan Rp 7.400.000</b>		
	➤ Body Slim Care 5x		
	➤ Injeksi Meso Slim 5x		
	➤ Slimfit 30 caps (oral)		

Proses yang serupa berlaku untuk layanan estetik & dermatologi. Pasangan calon pengantin ditempatkan di ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan minuman pendingin. Setelah menunggu, customer service menyediakan formulir dan data pemeriksaan estetik & dermatologi. Seperti pada pemeriksaan sebelumnya, pilihan paket layanan diberikan, dengan opsi basic, intermediate, dan ultimate. Setelah pemilihan paket, pasien diarahkan ke dokter umum untuk tahap selanjutnya berdasarkan petunjuk dokter. Di Klinik MITHA, pemeriksaan kesehatan pranikah & obgyn serta layanan estetik & dermatologi diselenggarakan dengan tahapan yang terorganisir. Pasangan muda-mudi, sebagai pasien, tiba di klinik dan diarahkan ke ruang tunggu yang dilengkapi dengan jamuan minuman dalam lemari pendingin. Selanjutnya, customer service memberikan formulir atau data pengisian untuk jenis pemeriksaan yang diinginkan. Dalam pemeriksaan kesehatan pranikah & obgyn, pasien diberikan opsi paket layanan, termasuk pilihan basic, intermediate, dan ultimate. Setelah pemilihan paket, pasien dipandu ke dokter umum untuk langkah berikutnya sesuai arahan dokter.

Klinik Mitha membangun 1 (satu) lantai dengan total luas bangunan 500 m<sup>2</sup> sudah termasuk parkir basemen. Klinik memiliki loby yang nyaman dan langsung berdekatan dengan resepsionis sehingga memudahkan dalam proses pendaftaran. Ruang konsultasi dokter yang berdekatan juga memudahkan pasien Ketika harus berkonsultasi dengan lebih dari satu dokter. Selain itu klinik Mitha juga memiliki ruang facial yang luas dan dapat menampung 5-6 bed sehingga menghindari antrian yang menumpuk. Klinik Mitha juga menyediakan fasilitas Mushola dan Toilet yang selalu terjaga kebersihannya.

### Penghantaran Operasi

Dari tabel proyeksi Supply Chain Management yang akan di kelola sesuai dengan Revenue Stream. Klinik Mitha menentukan batas minimal 1% dari persediaan dalam jangka waktu setiap tahunnya. Jika persediaan sudah berada pada batas minimal namun masih di pertengahan bulan maka Klinik Mitha melakukan pembelian sampai 3% dari cadangan yang tersedia. Setiap akhir bulan Klinik Mitha melakukan pengecekan untuk mengetahui barang yang perlu ditambah persediaannya.

**Table 4.      Proyeksi Suppy Chain Management**

N o	Nama Barang	Qt y	Satuan / bulan	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3	Tahun 4	Tahun 5
1	Listrik	1	Lot	60.000.00 0	63.000.000	66.150.000	69.457.500	145.860.75 0
2	Air PDAM	230	m3	24.840.00 0	26.082.000	27.386.100	28.755.405	60.386.351
3	Internet & Telephone (indihome)	1	Lot	9.540.000	10.017.000	10.517.850	11.043.743	23.191.859
4	Biaya Rumah Tangga Habis Pakai							
	Tisu	4	Pack	2.400.000	2.520.000	2.646.000	2.778.300	5.834.430
	Masker	2	Pack	1.920.000	2.016.000	2.116.800	2.222.640	4.667.544
	Handsantize r	5	Liter	1.440.000	1.512.000	1.587.600	1.666.980	3.500.658
	ATK	1	Lot	24.000.00 0	25.200.000	26.460.000	27.783.000	58.344.300
	Serum	2	Pack	18.000.00 0	18.900.000	19.845.000	20.837.250	43.758.225
	Sabun Facial wash	20	Liter	20.400.00 0	21.420.000	22.491.000	23.615.550	49.592.655
	Sunscreen	20	Unit	24.000.00 0	25.200.000	26.460.000	27.783.000	58.344.300
	Massage oil 500gr	5	Liter	2.700.000	2.835.000	2.976.750	3.125.588	6.563.734
	Jelly USG 250gr	500	Gr	1.680.000	1.764.000	1.852.200	1.944.810	4.084.101
	Jelly RF 250gr	500	Gr	1.680.000	1.764.000	1.852.200	1.944.810	4.084.101
	Carbon laser	1	Pack	10.800.00 0	11.340.000	11.907.000	12.502.350	26.254.935
	Plastik Wrapping	2	Pack	3.000.000	3.150.000	3.307.500	3.472.875	7.293.038
	Underpad 60x90cm	5	Pack	1.860.000	1.953.000	2.050.650	2.153.183	4.521.683
	Soothing Cream	2	Unit	14.400.00 0	15.120.000	15.876.000	16.669.800	35.006.580
5	Farmasi (Obat- obatan)	1	Lot	40.000.00 0	252.000.00 0	264.600.00 0	277.830.00 0	583.443.00 0
6	BBM Oktan 92 Kendaraan Operasional	100	Liter	15.360.00 0	16.128.000	16.934.400	17.781.120	37.340.352

7	Kalibrasi Alat	1	Lot	12.400.000	13.020.000	13.671.000	14.354.550	15.072.278	
8	Pemeliharaan Kendaraan	1	Lot	-	-	-	2.400.000	2.520.000	
9	Sewa Bangunan	500	M <sup>2</sup>	-	128.000.000	134.400.000	134.400.000	141.120.000	
10	Biaya Pemeliharaan gedung (Service Ac, minor maintainen, dll)	1	Lot	6.400.000	6.720.000	7.056.000	7.408.800	7.779.240	
11	Pembuatan Website (Hosting, domain, dan SSL)	1	Lot	0	3.990.000	4.189.500	4.398.975	4.618.924	
Total Operasional				Biaya	496.820.000	653.651.000	686.333.550	716.330.228	752.146.739
Proyeksi Sales per tahun				9.528.000.000	15.078.000.000	22.074.000.000	29.070.000.000	37.314.000.000	
Prosentasi Operasional per tahun				Beban	5.21%	4.34%	3.11%	2.46%	2.02%

## Proyeksi Biaya Operasional

**Table 5. Proyeksi Biaya Operasional Tahunan**

No.	Deskripsi	Satuan	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3	Tahun 4	Tahun 5
<b>A.</b>	<b>PRA OPS</b>		<b>343.903.800</b>	-	-	-	-
1.	Furniture						
-	Meja Resepsionis	Ea	4.200.000	-	-	-	-
-	Meja Ruang tunggu	Ea	1.700.000	-	-	-	-
-	Shofa	Ea	6.930.000	-	-	-	-
-	Kursi	Ea	9.790.000	-	-	-	-
-	Hospital Bed 2 crank Acare Manual	Ea	59.030.000	-	-	-	-
-	Trolley	Ea	12.500.000	-	-	-	-
-	Cabinet Kecil Daichiban TB3 Brankas Filling Cabinet Tahan Api	Ea	52.448.800	-	-	-	-
-	PC Computer	Set	4.000.000	-	-	-	-
-	Lukisan, banner dll	Lot	2.500.000	-	-	-	-
-	TV LED 40 Inch ruang tunggu Bracket	Ea	4.300.000	-	-	-	-

2.	Sewa Bangunan	M <sup>2</sup>	128.000.000	-	-	-	-
3.	Pembuata Website (Hosting, domain, dan SSL)	Years	3.800.000	-	-	-	-
4.	Biaya Perizinan Usaha	Lot	6.000.000	-	-	-	-
<b>B.</b>	<b>ASET</b>		<b>5.670.709.000</b>	-	-	-	-
1.	USG 4D	Unit	1.227.203.000	-	-	-	-
2.	I2PL	Unit	106.000.000	-	-	-	-
3.	Hydrafacial (Aqua Clean)	Unit	75.000.000	-	-	-	-
4.	PDT Healigth	Unit	58.000.000	-	-	-	-
5.	Fractional CO2	Unit	250.000.000	-	-	-	-
6.	HIFU ensung	Unit	100.000.000	-	-	-	-
7.	Cool shaping	Unit	435.000.000	-	-	-	-
8.	PICO Laser	Unit	1.800.000.000	-	-	-	-
9.	HEPA (JAF Brand) -HEPA FILTER HC AHU 24X24X12"(610X610X292 mm) H13 , Double Header - Ruang tunggu = 3 Ea - Facial Room = 2 Ea - 4 Ruangan dokter = 4 Ea - Lab = 1 Ea - Ruang Terapis = 1	Lot	52.250.000	-	-	-	-
10.	AC 1Pk - Ruang tunggu 3- Facial Room 2 - 4 ruang dokter masing-masing 1- Ruang terapis 1	Lot	38.775.000	-	-	-	-
11.	AC 2Pk Lab	Unit	6.622.000	-	-	-	-
12.	AC 1/2 Pk (Farmasi)	Unit	2.859.000	-	-	-	-
13.	Interior Design	Unit	974.000.000	-	-	-	-
14.	Kendaraan Operasional	Unit	268.000.000	-	-	-	-
15.	Genset 10 KvA Cummins	Unit	277.000.000	-	-	-	-
<b>C.</b>	<b>HABIS PAKAI</b>		<b>496.820.000</b>	<b>653.651.000</b>	<b>686.333.550</b>	<b>716.330.228</b>	<b>752.146.739</b>
1.	Listrik	Lot	60.000.000	63.000.000	66.150.000	69.457.500	72.930.375
2.	Air PDAM	m <sup>3</sup>	24.840.000	26.082.000	27.386.100	28.755.405	30.193.175
3.	Internet & Telephone (Indihome)	Lot	9.540.000	10.017.000	10.517.850	11.043.743	11.595.930
4.	Biaya Rumah Tangga Habis Pakai						
-	Tisu	Pack	2.400.000	2.520.000	2.646.000	2.778.300	2.917.215
-	Masker	Pack	1.920.000	2.016.000	2.116.800	2.222.640	2.333.772
-	Handsanitizer	Liter	1.440.000	1.512.000	1.587.600	1.666.980	1.750.329

-	ATK	Lot	24.000.000	25.200.000	26.460.000	27.783.000	29.172.150
-	Serum	Pack	18.000.000	18.900.000	19.845.000	20.837.250	21.879.113
-	Sabun Facial wash	Liter	20.400.000	21.420.000	22.491.000	23.615.550	24.796.328
-	Sunscre en	Unit	24.000.000	25.200.000	26.460.000	27.783.000	29.172.150
-	Massag e oil 500gr	Liter	2.700.000	2.835.000	2.976.750	3.125.588	3.281.867
-	Jelly USG 250gr	Gr	1.680.000	1.764.000	1.852.200	1.944.810	2.042.051
-	Jelly RF 250gr	Gr	1.680.000	1.764.000	1.852.200	1.944.810	2.042.051
-	Carbon laser	Pack	10.800.000	11.340.000	11.907.000	12.502.350	13.127.150
-	Plastik Wrapping	Pack	3.000.000	3.150.000	3.307.500	3.472.875	3.646.519
-	Underp ad 60x90cm	Pack	1.860.000	1.953.000	2.050.650	2.153.183	2.260.842
-	Soothin g Cream	Unit	14.400.000	15.120.000	15.876.000	16.669.800	17.503.290
5.	Farmasi (Obat- obatan)	Lot	240.000.000	252.000.000	264.600.000	277.830.000	291.721.500
6.	BBM Oktan 92 Kendaraan Operasional	Liter	15.360.000	16.128.000	16.934.400	17.781.120	18.670.176
7.	Kalibrasi Alat	Lot	12.400.000	13.020.000	13.671.000	14.354.550	15.072.278
8.	Pemeliharaan Kendaraan	Lot	-	-	-	2.400.000	2.520.000
9.	Sewa Bangunan	500 m <sup>2</sup>	-	128.000.000	134.400.000	134.400.000	141.120.000
10.	Biaya Pemeliharaan gedung (Service Ac, minor maintenan, dll)	Lot	6.400.000	6.720.000	7.056.000	7.408.800	7.779.240
11.	Pembuatan Website (Hosting, domain, dan SSL)	Year s	-	3.990.000	4.189.500	4.398.975	4.618.924
<b>Total A+B+C</b>			<b>6.511.432.800</b>	<b>653.651.000</b>	<b>686.333.550</b>	<b>716.330.228</b>	<b>752.146.739</b>

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini membahas tahapan pendirian bisnis Klinik Mitha serta tujuan dan sasaran operasional yang telah ditetapkan. Tahapan pendirian bisnis diuraikan dengan menggambarkan peran Dinas Kesehatan dalam mengatur izin operasional klinik. Selain itu, disebutkan dokumen persyaratan yang harus disediakan, termasuk perizinan, dokumen pendirian badan hukum, NPWP, surat kuasa, IMB, AD-ART, dan persyaratan terkait tanah atau bangunan yang disewa. Ini adalah informasi yang relevan untuk konteks pendirian klinik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alditya (2022) yang menyatakan bahwa pendirian bisnis harus melengkapi dokumen pendirian badan hukum, perizinan, AD-

ART, dan persyaratan pendukung lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh (Katti & Mutmainah, 2020; Pamungkas et al., 2021) menyatakan bahwa pendirian bisnis yang layak harus sejalan dengan tujuan dan sasaran perusahaan.

Pembahasan kemudian menjelaskan tujuan dan sasaran operasional Klinik Mitha. Terdapat tiga tingkat tujuan, yaitu jangka pendek, menengah, dan panjang, yang mencakup peningkatan fasilitas layanan kesehatan, kerjasama dengan vendor estetik, pelayanan yang ramah di masyarakat, riset untuk lokasi cabang baru, penyediaan peralatan medis untuk cabang baru, dan pengembangan website yang terintegrasi dengan media sosial. Tujuan dan sasaran ini sesuai dengan visi Klinik Mitha untuk menjadi klinik terpercaya di DKI Jakarta dan sekitarnya. Tujuan dan sasaran operasional yang tertera dirancang untuk mendukung pencapaian visi (Bibri et al., 2020; Saragih et al., 2020; Vinuesa et al., 2020)

Selanjutnya, pembahasan mencakup detail desain operasional Klinik Mitha, termasuk pemilihan lokasi, penawaran paket pemeriksaan kesehatan, serta proses pelaksanaan pemeriksaan. Terdapat penekanan khusus pada dua bidang utama, yaitu pemeriksaan pranikah dan obstetri dan ginekologi (OBGYN), serta layanan estetik dan dermatologi. Kedua aspek ini ditempatkan dalam tahapan-tahapan yang terorganisir untuk menjadi bagian integral dari operasional klinik. Hal ini mencerminkan tekad dan perhatian Klinik Mitha dalam memberikan pelayanan yang terstruktur, terorganisir, dan berkualitas tinggi kepada pasien, dengan fokus pada dua bidang pemeriksaan kesehatan yang penting, serta layanan estetik dan dermatologi yang menjadi kebutuhan pasien. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang terstruktur dan terorganisir (Juraida & Hariyanto, 2023; Putri, 2021).

Pengelolaan rantai pasokan juga menjadi fokus dalam pembahasan, di mana Klinik Mitha menentukan vendor dan strategi sourcing untuk memenuhi kebutuhan rantai pasokannya, termasuk instalasi farmasi, alat-alat kesehatan, dan interior design. Hal ini menggarisbawahi pentingnya manajemen rantai pasokan yang efisien dalam menjaga kelancaran operasional klinik. Ketika Klinik Mitha mampu mengelola rantai pasokannya dengan baik, ini memastikan bahwa pasokan obat-obatan, peralatan medis, dan fasilitas klinik selalu tersedia dan siap digunakan. Ini sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional klinik, memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan memberikan pengalaman positif kepada pasien. Manajemen rantai pasokan yang efisien juga dapat membantu Klinik Mitha dalam mengendalikan biaya dan meningkatkan efisiensi operasional.

Selain itu, proyeksi biaya operasional dan suplai rantai pasok Klinik Mitha juga dipaparkan dalam pembahasan. Tabel proyeksi biaya operasional tahunan mencakup komponen biaya PRA OPS, aset, dan habis pakai. Ini memberikan gambaran mengenai perkiraan biaya operasional yang akan dihadapi klinik selama beberapa tahun ke depan. Selain itu, proyeksi suplai rantai pasok juga diperkenalkan dalam pembahasan ini. Ini berkaitan dengan estimasi biaya yang terkait dengan pengadaan dan pemeliharaan pasokan medis, peralatan, obat-obatan, dan barang-barang lain yang diperlukan dalam operasional klinik. Proyeksi ini memungkinkan Klinik Mitha untuk merencanakan pengadaan dengan cermat, memastikan pasokan yang tepat waktu, dan menghindari ketidakterersediaan yang dapat memengaruhi pelayanan kepada pasien. Dalam konteks perbandingan dengan penelitian sejenis, pembahasan ini memberikan wawasan yang mendalam tentang operasional dan manajemen klinik kesehatan dan estetika. Ini akan membantu memperkaya analisis dan memberikan perspektif yang lebih luas tentang topik ini.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa perencanaan dan strategi operasional yang dilaksanakan dengan baik berperan secara positif terhadap keberhasilan bisnis KLINIK MITHA. Penelitian ini membuka cakrawala baru bagi praktisi bisnis dan peneliti dengan memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya perencanaan dan strategi

operasional yang efektif dalam mengelola sebuah klinik yang menawarkan layanan kesehatan dan estetika. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan perencanaan bisnis yang matang, mengidentifikasi pasar sasaran dengan tepat, dan mengembangkan strategi operasional yang terkoordinasi, dapat mencapai keberhasilan yang lebih besar. Temuan ini memberikan panduan berharga bagi praktisi bisnis, manajer klinik, dan pemilik usaha sejenis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing dalam industri kesehatan dan kecantikan. Kesimpulan ini juga memperkuat pemahaman umum tentang bagaimana perencanaan dan strategi operasional yang terarah dapat menjadi kunci sukses dalam pengelolaan klinik yang bergerak di sektor kesehatan dan estetika. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya menyumbangkan pemahaman teoretis baru, tetapi juga memberikan kontribusi praktis yang dapat diterapkan dalam konteks bisnis klinik serupa.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan tulus, kami ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Jurusan Magister Manajemen Universitas Essa Unggul atas dukungan dan bimbingan yang telah diberikan dalam penelitian ini. Terima kasih atas sumber daya dan fasilitas yang telah diberikan, yang telah memberikan kontribusi besar dalam menyelesaikan artikel jurnal ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman penulis yang telah memberikan kontribusi berharga dalam penelitian ini. Semoga penelitian kami dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamyar, I. H., & Nurmiati, E. (2022). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi Terhadap Manajemen Pengetahuan. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 64–70.
- Alditya, N. (2022). *Pendirian Unit Bisnis Jus Kale Hidroponik di Hiroto Farm Kota Bogor*.
- Azadegan, A., Syed, T. A., Blome, C., & Tajeddini, K. (2020). Supply chain involvement in business continuity management: effects on reputational and operational damage containment from supply chain disruptions. *Supply Chain Management: An International Journal*, 25(6), 747–772.
- Bibri, S. E., Krogstie, J., & Kärrholm, M. (2020). Compact city planning and development: Emerging practices and strategies for achieving the goals of sustainability. *Developments in the Built Environment*, 4, 100021.
- Hu, M. K., & Kee, D. M. H. (2022). SMEs and business sustainability: Achieving sustainable business growth in the new normal. In *Research anthology on business continuity and navigating times of crisis* (pp. 1036–1056). IGI Global.
- Juraida, J., & Hariyanto, E. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran dan Pelayanan Pendaftaran Pasien pada Klinik Pratama Lina Berbasis Website. *Jurnal Nasional Teknologi Komputer*, 3(3), 47–61.
- Kabeyi, M. (2019). Organizational strategic planning, implementation and evaluation with analysis of challenges and benefits. *International Journal of Applied Research and Studies*, 5(6), 27–32.
- Katti, S. W. B., & Mutmainah, M. (2020). Penyuluhan Pentingnya Pembukaan Umkm Sederhana Dan Tahapan Penyusunan Studi Kelayakan Usaha. *Jurnal Daya-Mas*, 5(2), 58–60.
- Kwan, M. (2023). Strategi Rebranding Pada Maklon Sebagai Bentuk Jasa Produksi dan Pemasaran Untuk Meningkatkan Ekuitas Merek Pada Perusahaan Kosmetik di Indonesia. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 1(03), 515–522.

- Madi Odeh, R. B. S., Obeidat, B. Y., Jaradat, M. O., Masa'deh, R., & Alshurideh, M. T. (2023). The transformational leadership role in achieving organizational resilience through adaptive cultures: the case of Dubai service sector. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(2), 440–468.
- Muparadzi, T., & Rodze, L. (2021). Business continuity management in a time of crisis: emerging trends for commercial banks in Zimbabwe during and post the covid-19 global crisis. *Open Journal of Business and Management*, 9(3), 1169–1197.
- Pamungkas, D., Chumaidiyah, E., & Ariyani, S. (2021). Perancangan Bisnis Dan Kelayakan Pada Toko Sehat Frozen Food Di Kabupaten Subang. *EProceedings of Engineering*, 8(5).
- Papilo, P. (2020). Analisis dan penentuan strategi perbaikan nilai tambah pada rantai pasok kelapa sawit (Studi kasus Provinsi Riau). *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 30(1), 13–21.
- Parinsi, M. T. (2018). KONSEP PERENCANAAN STRATEGI IT UNTUK PENINGKATAN NILAI, PENGELOLAAN KINERJA DAN PENGURANGAN BIAYA MANAJEMEN IT PERUSAHAAN. *Engineering Education Journal-E2J*, 5(1).
- Putri, F. P., Marimin, M., & Yuliasih, I. (2020). Peningkatan Efektivitas Dan Efisiensi Manajemen Rantai Pasok Agroindustri Buah: Tinjauan Literatur Dan Riset Selanjutnya. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 30(3), 338–354.
- Putri, T. P. (2021). *Pengalaman Perawat dalam Pelaksanaan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional di RSUD Cibabat*.
- Qing, Y. K., & Kusairi, S. (2019). The Effect of money supply, exchange rate, and interest spread toward the performance of stock market in Malaysia. *Widyakala Journal*, 6(2), 142–149.
- Saragih, J., Tarigan, A., Pratama, I., Wardati, J., & Silalahi, E. F. (2020). The impact of total quality management, supply chain management practices and operations capability on firm performance. *Polish Journal of Management Studies*, 21(2), 384–397.
- Vinuesa, R., Azizpour, H., Leite, I., Balaam, M., Dignum, V., Domisch, S., Felländer, A., Langhans, S. D., Tegmark, M., & Fuso Nerini, F. (2020). The role of artificial intelligence in achieving the Sustainable Development Goals. *Nature Communications*, 11(1), 1–10.
- Wijaya, D. (2022). *Pemasaran jasa pendidikan*. Bumi Aksara.
- Yolandika, C., Berliana, D., & Anggraini, N. (2021). Efisiensi Kinerja Rantai Pasok Ikan Patin di Pringsewu, Lampung Pangasius Supply Chain Performance Efficiency in Pringsewu, Lampung. *Journal of Food System & Agribusiness*, 5(2), 107–115.