

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1. Sejarah Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Ermedika Clinic
(Sumber: Google.com)

Ermedika Clinic adalah salah satu klinik kecantikan yang bergerak dalam pelayanan *Aesthetic Dermatology & Skin Surgery*. Ermedika Clinic memiliki berbagai jenis pelayanan yaitu; layanan Konsultasi Dokter Spesialis Kulit & Kelamin, bersifat Rawat Jalan, Facial Medis, Chemical Peeling, Laser and Light Based Device Treatment, Injectable Treatment (*Botox, Filler, Mesotherapy, Threadlift*), *Intimate Area Treatment*, Bedah Listrik / *Elektrokauter*, Bedah Kulit *Minor, Vaksinasi HPV 1, Telemedicine*, Penjualan Produk Perawatan Kulit dan layman treatment lainnya. Ermedika Clinic menyiapkan berbagai sarana dan prasarana termasuk kompetensi sumber daya manusia yang profesional dan kompeten. Ermedika Clinic memiliki banyak variasi treatment yang tentunya bersifat *Evidence Based Medicine*. Fokus layanan kami adalah *Dermatologi Estetik* dan Bedah Kulit. Terbatasnya jumlah Klinik Utama Spesialis Kulit yang fokus dalam bidang tersebut membuat kami dikenal hingga ke luar kota Tangerang Selatan bahkan luar Pulau Jawa. Selain itu kami juga melayani treatment untuk area intim yang masih sulit ditemukan di klinik serupa. Dalam aspek harga semua mesin dan bahan baku yang digunakan di Ermedika Clinic sudah melalui seleksi oleh dr. Frien Refla, Sp.KK berdasarkan keilmuannya sebagai Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin. Dengan kualitas bahan baku yang bermutu, harga treatment kami sangat kompetitif jika dibandingkan dengan klinik estetik lainnya.

Dalam aspek kenyamanan demi meningkatkan kenyamanan pasien, kami memberlakukan sistem appointment sebagai salah satu komitmen kami patuh terhadap profesi serta dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien. Kami menyediakan 2 ruangan private yang bisa menjadi pilihan oleh pasien-pasien VIP di Ermedika Clinic. Setiap ruangan tindakan dilengkapi dengan HEPA filter untuk memperbaiki kualitas udara di dalam ruangan. Prinsip utama layanan kami adalah mendahulukan keamanan dan kenyamanan pasien. Pada aspek SDM, dalam proses *recruitment* Ermedika Clinic mengutamakan SDM yang memiliki kemampuan baik dalam segi *hospitality*. Selain itu, dokter-dokter umum pelaksana harian di Ermedika Clinic diwajibkan menjalani training intensif dengan dr. Refla, Sp.KK sehingga semua pelayanan merupakan standar Spesialis Kulit&Kelamin. Untuk marketing sendiri harus padam dan mau mendalami perusahaan kami agar sejalan dengan maksud dan tujuan dari Ermedika Clinic. Tujuan dari Ermedika Clinic adalah Menyelenggarakan usaha pelayanan estetika medis dengan pelayanan bermutu dengan harga terjangkau, Mendukung peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional di bidang industri kecantikan dan kesehatan, dengan mengembangkan pelayanan estetika medis masyarakat, Membina SDM yang profesional dan menjunjung etika profesi, Memberikan pelayanan yang mengacu pada standar pelayanan terbaik. Ermedika Clinic juga memiliki cita cita dan harapan untuk menjadi sebuah perusahaan pelayanan estetika medis yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, menjadi perusahaan yang mandiri, terpercaya, tumbuh dan berkembang dan menjadi institusi estetika medis pilihan utama di antara perusahaan pelayanan kesehatan kulit di Indonesia .

Ermedika Clinic berkomitmen memiliki prinsip profesionalisme, integritas dan loyalitas terhadap perusahaan, dan memenuhi standar baik tingkat nasional maupun internasional serta mampu memenangkan persaingan dalam dunia industri kecantikan dengan fokus pada estetika medis. Ermedika Clinic memastikan kepuasan pelanggan melalui peningkatan pelayanan estetika medis secara berkesinambungan guna terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan dengan Memahami kebutuhan harapan dan menetapkan persyaratan pelanggan, Mengelola dan melaksanakan pelayanan berkualitas yang diberikan dengan baik untuk memastikan terpenuhinya persyaratan, Memastikan tersedianya tenaga-tenaga kerja yang terampil dengan memberikan pelatihan yang dibutuhkan,

Peningkatan angka kesadaran kesehatan kulit khususnya estetika medis demi tercapainya peningkatan kualitas hidup.

Ermedika Clinic juga menyediakan layanan Dokter Spesialis Gizi untuk membantu pasien mencapai tujuan yang diinginkan terlebih lagi dalam era saat ini yang semakin banyak orang yang menyadari pentingnya pola makan sehat dan gaya hidup seimbang. Peran dokter spesialis gizi sangat berharga dalam membantu individu dan komunitas untuk mencapai dan menjaga kesehatan melalui nutrisi yang baik. Mereka berkontribusi dalam mencegah dan mengatasi masalah kesehatan yang berkaitan dengan gizi untuk kualitas hidup yang lebih baik melalui pemahaman nutrisi yang lebih baik. Ermedika Clinic berdiri di atas naungan PT Grahacipta Prima Medika yang berdiri pada tahun 2018 dengan founder Ibu Endang Susanti. Pada tahun 2019 dimulai operasional berupa Praktek Dokter Umum dan Praktek Dokter Spesialis dengan lokasi di area Golden Park, Tangerang Selatan. Dengan semakin berkembangnya dunia estetika dan persaingan bisnis estetika / kecantikan semakin menjamur di Indonesia, pada tahun 2011, Menteri Kesehatan mengeluarkan PERMENKES No. 28 tahun 2011, bahwasannya fasilitas pelayanan klinik kecantikan terbagi menjadi dua yaitu pelayanan kesehatan dasar (Klinik Pratama) dan Pelayanan Kesehatan Spesialistik (Klinik Utama). Semakin memantapkan kami untuk melakukan perubahan, baik dalam hal birokrasi, maupun dalam bentuk perbaikan pelayanan. Konsep Pelayanan Kesehatan tetap sama namun ada peningkatan dalam aturan fasilitas pelayanan menjadi sebuah Klinik Utama. Manajemen sepakat memberi nama Ermedika Clinic .

Pada tahun 2020 akhirnya dibuat Surat Izin Operasional dengan nama Klinik Utama Ermedika Clinic dengan founder dr. Fien Refla Syarif, Sp.KK dan dr. Sanfri Kefrina Syarif dan pada saat itu Ermedika Clinic hanya memiliki 1 orang Perawat dan 3 buah mesin untuk treatment perawatan kulit dengan lokasi di Ruko Melati Mas Square, Tangerang Selatan. Ermedika Clinic percaya bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia, agar dapat bertahan hidup dan melaksanakan kegiatan aktivitas sehari-hari, termasuk kesehatan kulit. Salah satunya adalah Pelayanan Kesehatan, pelayanan publik yang merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat dengan sistem pelayanan kesehatan bersifat "Promotif, Preventif, Kuratif & Rehabilitatif". Dengan begitu pentingnya kesehatan ini mendorong kami pada

tahun 2018 mendirikan sebuah pelayanan kesehatan berupa praktek Dokter Umum dan Praktek Dokter Spesialis Kulit dan Kelamin.

Walaupun sempat tutup karena kondisi PPKM di awal Pandemi COVID-19, Ermedika Clinic berhasil melewati krisis tersebut. Pada saat ini dengan seiring berjalannya waktu, karena tingginya permintaan pasien, di tahun 2020 akhirnya dibuat Surat Izin Operasional dengan nama Klinik Utama Ermedika Clinic yang bergerak dalam pelayanan medis di bidang *Aesthetic Dermatology & Skin Surgery*. Saat ini di tahun 2023 Ermedika Clinic sudah semakin berkembang, memiliki 4 orang perawat dan 10 mesin untuk layanan perawatan kulit dan juga bedah kulit. Serta sudah memiliki ribuan pasien yang banyak diantaranya datang dari luar kota. Di tahun 2023 ini juga Ermedika Clinic membuka cabang pertamanya di Bandung.

2.1.1. VISI MISI

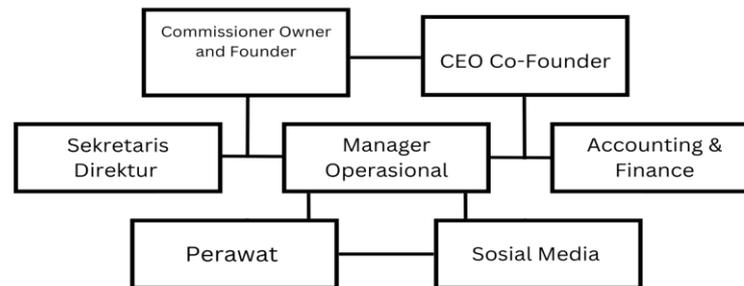
A. Visi

Menjadikan Ermedika Clinic sebagai klinik spesialistik di bidang *Aesthetic Dermatology & Skin Surgery* yang dapat melayani seluruh lapisan masyarakat dengan baik serta memberikan pelayanan dan edukasi berbasis medis demi terciptanya peningkatan kesadaran dan optimalisasi kesehatan di bidang Dermatologi khususnya estetika medis.

B. Misi

Memberikan layanan khusus dalam *Aesthetic Dermatology & Skin Surgery* dengan tujuan mendukung dan meningkatkan pemahaman akan kesehatan kulit. Pelayanan ini ditujukan untuk semua individu dari berbagai kalangan masyarakat dalam ranah dermatologi. dengan fokus.

2.2. Struktur Organisasi



(Sumber: Data pribadi perusahaan)

Struktur atau bagan organisasi merupakan suatu kerangka yang ditujukan untuk perencanaan, pelaksanaan serta pengawasan suatu kegiatan oleh pihak perusahaan (Azhar, 2013 : 98). Struktur organisasi ini menggambarkan kerangka kerja bagaimana sebuah organisasi diatur dan struktur organisasi ini menjadi komponen kunci dalam manajemen organisasi yang membantu menentukan bagaimana tugas dan tanggung jawab didistribusikan di dalam organisasi. Struktur organisasi memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi, mengarahkan efisiensi operasional, dan memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, Ermedika Clinic memiliki struktur atau bagan organisasi untuk dapat membuat perbedaan dan mendistribusikan setiap bagian dalam melakukan tugas masing-masing. Dalam kesimpulannya, struktur organisasi adalah elemen penting dalam manajemen organisasi yang membantu mengatur tugas, tanggung jawab, dan aliran informasi. Pemilihan jenis struktur yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan organisasi dapat memiliki dampak yang signifikan pada kinerja dan budaya organisasi. Berikut adalah penjelasan terkait peran dan tugas dalam struktur organisasi;

A. **Commissioner Owner and Founder**

Posisi tertinggi yang ada pada Ermedika Clinic adalah *Commissioner Owner and Founder* sebagai pemilik sekaligus pendiri PT.Graha Cipta Medika yang sekarang memiliki klinik kecantikan bernama Ermedika Clinic . Tidak hanya itu, posisi ini juga sudah mengembangkan perusahaan dan bertanggung jawab atas perusahaan secara keseluruhan. Selain itu owner

dan founder Ermedika Clinic ini juga berperan sebagai Dokter spesialis kulit dan kelamin untuk menangani pasien langsung.

B. CEO Co-Founder

Posisi selanjutnya adalah *CEO Co-Founder* yang menjadi pemilik kedua dari Ermedika Clinic dengan tugas untuk berkontribusi dalam pengembangan konsep layanan dan produk, berkontribusi dalam menyusun rencana bisnis yang mencakup strategi pertumbuhan, perencanaan keuangan, dan strategi pemasaran serta memastikan pencapaian target pendapatan. *Co-founder* bertanggung jawab untuk membangun dan mengelola tim yang efisien. Tugas selanjutnya ini termasuk merekrut, memotivasi, memberikan arahan kepada anggota tim dan membantu dalam menciptakan budaya perusahaan yang positif dan produktif yang mencerminkan nilai-nilai dan tujuan perusahaan serta mengelola keuangan perusahaan, termasuk pengeluaran, pemantauan kas, dan perencanaan keuangan jangka panjang.

C. Sekretaris Direktur

Sekretaris Direktur, yang mana posisi ini menjadi salah satu peran penting dalam membantu Direktur atau kepemimpinan tingkat atas dalam menjalankan tugas mereka dengan efisien. seorang profesional yang bertanggung jawab untuk memberikan dukungan administratif kepada Direktur utama dan Direktur dalam perusahaan, membantu memastikan efisiensi operasional dan koordinasi dalam perusahaan. Menjadi jembatan komunikasi antara Direktur dan berbagai departemen perusahaan serta membantu mengkoordinasikan berbagai aktivitas dan tugas yang terkait dengan Direktur. Peran seorang Sekretaris Direktur sangat penting dalam memastikan bahwa Direktur atau kepemimpinan tingkat atas dapat fokus pada tanggung jawab strategis mereka tanpa terganggu oleh tugas-tugas administratif sehari-hari.

D. Manager Operasional

Manager Operasional yang memiliki tugas untuk bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan operasional sehari hari dan memastikan

semuanya berjalan lancar dan efisien sesuai rencana, selain itu manager operasional juga harus memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan berusaha untuk terus meningkatkan pengalaman pasien, memastikan koordinasi yang baik dan pencapaian tujuan bersama dan manager operasional juga harus mengukur kinerja operasional, melaporkan hasilnya kepada manajemen eksekutif, mengusulkan perbaikan yang diperlukan dan mengatasi masalah yang muncul dengan cepat.

E. *Accounting & Finance*

Divisi *Accounting & Finance* sendiri memiliki tugas dan kewajiban untuk mengurus keuangan perusahaan seperti Mencatat, memelihara, dan melaporkan catatan keuangan perusahaan. Memastikan adanya pendanaan atau modal yang cukup kebutuhan perusahaan dan mengalokasikan dana seoptimal mungkin. Selanjutnya ada divisi perawat yang menjadi bagian dalam menangani pasien dan melakukan tindakan kepada pasien sesuai dengan rekomendasi dokter dimulai dari perawatan wajah, tubuh, rambut.

F. *Perawat*

Seorang perawat di klinik kecantikan memiliki peran penting dalam memberikan perawatan yang aman dan efektif kepada pasien. Tugas utamanya termasuk menangani layanan dan perawatan pada pasien, memberikan informasi tentang prosedur kecantikan. Perawat juga bertanggung jawab mempersiapkan pasien untuk prosedur perawatan, mengelola peralatan medis, dan memantau kondisi pasien selama dan setelah perawatan. Mereka berkolaborasi dengan dokter dan staf medis lainnya untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang optimal. Selain itu, perawat kecantikan juga memiliki peran dalam memberikan edukasi kepada pasien tentang perawatan kulit dan kecantikan yang berkelanjutan.

G. Social Media Marketing

Divisi *Social Media/Content Creator* yang menjadi divisi dengan tugas mengelola *Social Media Instagram* dan *Tiktok* sebagai *branding* perusahaan. Tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan seperti membuat ide ide menarik terkait konten, membuat *content planner*, memproduksi konten dimulai dari konsep, *recording* dan *editing*, mempublikasikan konten dan membuat *caption* di sosial media, serta menganalisa konten yang disukai oleh masyarakat.

2.3. Kegiatan Umum Perusahaan

Ermedika Clinic berperan aktif dalam dunia kesehatan, khususnya pada ranah *Aesthetic Dermatology & Skin Surgery* (Dermatologi Estetik & Bedah Kulit). Fokus utama klinik ini adalah pada upaya perawatan dan peningkatan kulit dengan tujuan untuk meningkatkan penampilan fisik pasien. Dalam konteks ini, *Aesthetic Dermatology & Skin Surgery* menjadi subspecialisasi yang berada di bawah payung dermatologi, yang secara khusus memusatkan perhatian pada perawatan kulit yang berorientasi estetika atau kecantikan. Ermedika Clinic aktif terlibat dalam berbagai prosedur, baik yang bersifat non-bedah maupun bedah, yang bertujuan untuk mengatasi berbagai masalah yang terkait dengan kulit dan penampilan fisik. Mereka menawarkan berbagai solusi perawatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasien, yang mencakup segala hal mulai dari perawatan kulit hingga prosedur bedah yang lebih mendalam. Dalam melakukan ini, klinik ini memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan mengutamakan estetika. Secara keseluruhan, Ermedika Clinic berperan penting dalam memberikan perawatan dermatologi estetik dan bedah kulit dengan tujuan meningkatkan penampilan fisik, dan ini merupakan cabang penting dalam bidang kesehatan yang menggabungkan aspek medis dengan elemen estetika dan kecantikan.

Aesthetic Dermatology & Skin Surgery seringkali menjadi pilihan bagi mereka yang mencari perbaikan estetis dalam perawatan kulit. Penting untuk mencari seorang dokter kulit yang memiliki lisensi dan pengalaman dalam bidang ini sebelum menjalani perawatan apa pun. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa perawatan yang dipilih sesuai dengan kebutuhan kulit dan kondisi pasien.

Ermedika Clinic memahami pentingnya ini dan menawarkan berbagai perawatan kecantikan serta prosedur operasi kulit yang dilakukan oleh dokter spesialis kulit dan kelamin berpengalaman yang telah memiliki sertifikasi resmi. Klinik ini menyediakan perawatan yang aman bagi pasien untuk mencapai perbaikan estetis yang mereka inginkan. Dalam kaitannya dengan perawatan kulit, berkonsultasi dengan profesional berpengalaman adalah langkah awal yang bijaksana untuk memastikan bahwa perawatan yang dipilih akan efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Ermedika Clinic mengambil peran penting dalam menyediakan akses kepada pasien untuk mencapai penampilan kulit yang lebih baik dan lebih muda melalui perawatan kulit yang terkini dan prosedur bedah yang aman.

Ermedika Clinic juga menyediakan layanan seorang Dokter Spesialis Gizi yang fokus pada bidang nutrisi dan gizi. Dokter spesialis gizi memiliki kapasitas untuk memberikan perawatan, melakukan diagnosis, dan memberikan rekomendasi gizi kepada para pasien. Dokter Spesialis Gizi berperan dalam merancang rencana diet yang sesuai dengan kebutuhan pasien, membantu dalam menjaga berat badan, dan memberikan nasihat mengenai cara menjaga kesehatan melalui asupan nutrisi yang tepat. Dokter Spesialis Gizi berkomitmen untuk merencanakan dan menghadirkan perawatan medis yang mencakup perubahan diet, pemberian suplemen, dan tindakan medis lainnya guna mengatasi masalah gizi yang dapat beragam, seperti obesitas, masalah malnutrisi, gangguan makan, atau memberikan bantuan kepada pasien yang menghadapi penyakit kronis seperti diabetes, penyakit jantung, atau gangguan pencernaan, untuk mengelola kondisi mereka melalui pengaturan diet yang sesuai.

Untuk kegiatan *media sosial* Ermedika klinik setiap hari, Ermedika Clinic harus aktif dalam menjalankan kegiatan pemasaran digital melalui platform media sosial seperti Instagram. Hal itu menjadi tanggung jawab content creator untuk mengambil gambar dan konten untuk berbagi informasi tentang kegiatan dan layanan yang ditawarkan oleh Ermedika Clinic. Dalam upaya ini perlu seorang content creator harus menghasilkan konten yang menarik dan sesuai dengan tren dan preferensi masyarakat. Selain berbagi konten reguler di feed Instagram, Ermedika Clinic memiliki aturan, yaitu kewajiban untuk mengunggah setidaknya dua *Instagram Story* setiap harinya. Selain itu, setiap minggu diharuskan memproduksi setidaknya lima video *Reels*. Konten yang di publikasi memiliki

berbagai karakteristik, dari konten informatif, edukatif, dan *entertainment* atau hiburan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keterlibatan dengan audiens yang mengikuti perkembangan terbaru melalui fitur-fitur Instagram yang populer seperti *Story dan Reels*. Selain kegiatan reguler, terdapat juga hari-hari khusus di mana terdapat kegiatan *endorsement*.

