

STRATEGI EFISIENSI DALAM MANAJEMEN OPERASIONAL BEAUTY CLINIC OPERATION MANAGEMENT

Yoanes Ananta Setiawan¹, Cherry Aprilia Thio², Jocelyn Wu³, Shinji Sakayuki Wijaya⁴, Michael Vernando⁵

Program Studi Bisnis, Universitas Prasetiya Mulya¹²³⁴⁵

Email Korespondensi : yoanesanantasetiawan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian operasional ini bertujuan mengidentifikasi dan mengatasi kendala dalam manajemen alat medis, pengelolaan prosedur kerja, dan sistem evaluasi layanan pada klinik kecantikan. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus internal dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses audit alat, analisis dokumen standar operasional prosedur (SOP), serta pengukuran kepuasan dan retensi pasien melalui survei follow-up dalam rentang 3 hari hingga 2 minggu pasca-treatment. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kendala utama terdapat pada pelaksanaan audit berkala alat medis dan kurang optimalnya sistem pemantauan layanan. Penerapan SOP yang tidak konsisten serta koordinasi antara tim operasional turut berkontribusi pada inefisiensi layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan sistem audit dan integrasi teknologi informasi untuk pemantauan real-time dapat memperbaiki sinkronisasi antara perawatan dan ketersediaan alat, serta meningkatkan kualitas evaluasi layanan. Implikasi manajerial dari penelitian ini mendorong penguatan SOP, penjadwalan audit rutin, dan peningkatan koordinasi antar tim operasional. Penerapan sistem informasi berbasis data juga disarankan untuk mendukung pemantauan layanan secara real-time. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan klinik dapat mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi, meningkatkan kualitas perawatan, dan memperkuat retensi pasien secara berkelanjutan

Kata Kunci: strategi inovasi, era digital, transformasi bisnis, teknologi digital, daya saing

Article History

Received: Desember 2024
Reviewed: Desember 2024
Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No 223
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Beauty Clinic di Pluit didirikan dengan visi untuk menjadi pemimpin global dalam penanganan scar dan anti-aging, serta berkomitmen menciptakan bisnis yang berkelanjutan di industri kecantikan. Klinik ini lahir dari keyakinan bahwa setiap individu berhak mendapatkan perawatan berkualitas tinggi untuk meningkatkan rasa percaya diri dan kualitas hidup. Dengan latar belakang perusahaan yang berfokus pada inovasi dan standar medis profesional, Beauty Clinic terus berupaya menghadirkan layanan perawatan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi pasar yang semakin kompetitif.

Dalam operasionalnya, *Beauty Clinic* menghadapi sejumlah tantangan krusial yang berpengaruh pada efisiensi layanan dan kualitas perawatan. Salah satu masalah utama adalah pengelolaan alat medis dan stok barang habis pakai (BHP). Walaupun telah diterapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk audit rutin alat dan ketersediaan BHP, pelaksanaan yang tidak konsisten masih terjadi, mengakibatkan ketidaksesuaian antara ketersediaan peralatan dan jadwal treatment. Hal ini berdampak langsung pada pengalaman pasien dan efektivitas layanan klinik.

Selain itu, koordinasi antar tim operasional dalam memastikan setiap alat berfungsi optimal sebelum digunakan dalam perawatan perlu ditingkatkan. Proses pemantauan dan evaluasi layanan, terutama melalui sistem follow-up pasca-treatment, juga masih membutuhkan integrasi yang lebih baik agar dapat memberikan umpan balik yang berguna dalam upaya meningkatkan retensi pasien.

Melalui penelitian ini, *Beauty Clinic* berupaya mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan operasional tersebut. Diharapkan dengan optimalisasi sistem audit, koordinasi, dan evaluasi layanan, klinik dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi, meningkatkan kualitas perawatan, serta mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif untuk menganalisis permasalahan operasional di *Beauty Clinic*. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana pengelolaan alat medis, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta sistem evaluasi layanan diterapkan dalam operasional klinik. Penelitian ini menggunakan data primer yang kami peroleh melalui wawancara mendalam dengan branch manager, dokter, therapist, dan staf operasional untuk memahami tantangan dalam audit alat medis, manajemen stok barang habis pakai (BHP), serta prosedur pelayanan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di *Beauty Clinic Pluit*, ditemukan beberapa permasalahan utama dalam operasional klinik yang berhubungan dengan pengelolaan alat dan stok, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta evaluasi dan retensi pasien.

1. Pengelolaan Alat Medis dan Stok Barang Habis Pakai (BHP)

Beauty Clinic memiliki 7 mesin utama yang digunakan dalam berbagai treatment kecantikan, serta berbagai BHP seperti *syringe* dan bahan anestesi. Untuk memastikan kelancaran operasional, dilakukan audit alat dan stok setiap minggu pada hari Senin. Namun, terdapat beberapa kendala yang ditemukan:

1. Ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan audit: meskipun SOP sudah ditetapkan, masih ditemukan kasus di mana alat belum diperiksa sebelum digunakan dalam treatment.
2. Koordinasi antar tim kurang optimal – dokter bertanggung jawab atas alat medis, tetapi proses audit dan pemeliharaan dilakukan oleh therapist dan teknisi. Kurangnya komunikasi terkadang menyebabkan keterlambatan dalam perbaikan alat yang rusak.
3. Manajemen stok yang belum optimal – terdapat kejadian di mana stok BHP menipis tanpa deteksi dini, sehingga berisiko mengganggu jadwal perawatan pasien.

2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan

SOP di Beauty Clinic sudah mencakup berbagai tahapan layanan, mulai dari pemeriksaan awal pasien, proses treatment, hingga follow-up pasca-treatment. Namun, beberapa tantangan masih ditemukan:

1. SOP belum diterapkan secara seragam – tidak semua staf mengikuti SOP dengan konsisten, terutama dalam pengecekan alat sebelum perawatan.
2. Proses pengendalian kualitas layanan belum optimal – meskipun ada sistem evaluasi, masih ditemukan ketidaksesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dan praktik di lapangan.
3. Lingkungan kerja berorientasi profesional – komunikasi antar staf berjalan lancar, namun budaya kerja lebih menekankan efisiensi dan profesionalisme dibandingkan suasana kerja yang bersifat kekeluargaan.

3. Evaluasi Layanan dan Retensi Pasien

Beauty Clinic memiliki sistem follow-up pasien dalam rentang 3 hari hingga 2 minggu setelah treatment untuk mengevaluasi kepuasan dan efektivitas perawatan. Namun, hasil wawancara menunjukkan beberapa kendala:

- Belum semua pasien di-follow-up secara sistematis, sehingga ada risiko kehilangan potensi pelanggan yang bisa menjadi pelanggan tetap.
- Belum ada integrasi data berbasis teknologi yang memungkinkan pemantauan pasien secara lebih efisien.
- Sistem pengukuran kepuasan pasien berbasis KPI, yang mencakup jumlah pasien baru dan pasien yang kembali (retention rate). Namun, mekanisme untuk meningkatkan engagement pasien masih perlu diperkuat.

Kesimpulan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beauty Clinic telah memiliki sistem operasional yang cukup baik, tetapi masih memerlukan optimalisasi dalam audit alat dan stok, penerapan SOP yang lebih disiplin, serta peningkatan sistem evaluasi layanan untuk meningkatkan retensi pasien. Dengan memperbaiki koordinasi antar tim operasional,

menerapkan sistem manajemen stok yang lebih ketat, serta memanfaatkan teknologi untuk evaluasi pasien, klinik ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis operasional Beauty Clinic berfokus pada tiga aspek utama sesuai dengan tujuan penelitian:

1. Optimalisasi ketersediaan dan pemeliharaan alat medis
2. Sinkronisasi antara penggunaan alat dan kebutuhan treatment
3. Evaluasi layanan untuk meningkatkan retensi pasien

1. Optimalisasi Ketersediaan dan Pemeliharaan Alat Medis

Manajemen alat medis yang efisien sangat penting untuk menjaga keberlanjutan layanan di Beauty Clinic. Berdasarkan data yang diperoleh, klinik memiliki 7 jenis alat utama yang digunakan dalam perawatan pasien. Saat ini, klinik sudah menerapkan audit mingguan dan SOP pemeliharaan alat, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam pengelolaannya:

Tantangan yang Ditemukan:

- Ketidakseimbangan antara jadwal maintenance dan intensitas penggunaan alat. Beberapa alat dengan penggunaan tinggi (seperti mesin laser dan radiofrekuensi) tidak memiliki jadwal perawatan lebih sering dibanding alat lain yang lebih jarang digunakan.
- Minimnya sistem monitoring otomatis. Pemeliharaan alat masih dilakukan secara manual tanpa pencatatan digital yang sistematis, sehingga sulit mendeteksi potensi kerusakan sebelum terjadi gangguan.
- Downtime alat belum terjadwal secara optimal. Ketika alat mengalami gangguan, perbaikannya seringkali menghambat jadwal perawatan pasien, menyebabkan antrean

panjang atau rescheduling.

Strategi Optimalisasi:

- Penerapan predictive maintenance menggunakan sistem pencatatan digital yang memantau performa alat berdasarkan frekuensi penggunaan dan mendeteksi kebutuhan perawatan lebih awal.
- Pemisahan jadwal maintenance berdasarkan kategori alat. Alat dengan frekuensi tinggi harus memiliki pemeliharaan yang lebih rutin dibanding alat dengan penggunaan lebih rendah.
- Penjadwalan downtime alat secara strategis. Maintenance dilakukan pada jam non-aktif (misalnya di luar jam operasional atau hari libur klinik) untuk meminimalisir dampak pada layanan pasien.

Dengan optimalisasi ini, Seuoia Clinic dapat mengurangi risiko gangguan alat, memastikan alat medis selalu dalam kondisi prima, dan meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan.

2. Sinkronisasi antara Penggunaan Alat dan Kebutuhan Treatment

Agar operasional lebih efisien, penting untuk memastikan bahwa penggunaan alat medis selalu selaras dengan kebutuhan treatment, Klinik telah menerapkan jadwal penggunaan alat berdasarkan permintaan layanan, tetapi beberapa kendala masih ditemukan:

Tantangan yang Ditemukan:

- Belum ada sistem perencanaan penggunaan alat yang fleksibel. Jika ada peningkatan jumlah pasien untuk suatu treatment tertentu, sering kali terjadi keterbatasan alat, sehingga menimbulkan antrean atau penundaan perawatan.
- Ketidakseimbangan antara tenaga medis dan kapasitas alat. Beberapa perawatan memerlukan kombinasi alat dan tenaga medis, namun koordinasi penggunaan alat belum selalu optimal.

- Kebutuhan treatment tidak selalu tercermin dalam persiapan alat. Terkadang stok barang habis pakai (BHP) tidak disesuaikan dengan tren permintaan pasien, menyebabkan keterlambatan layanan.

Strategi Optimalisasi:

- Menerapkan sistem reservasi alat berbasis jadwal digital, sehingga alokasi alat lebih terencana berdasarkan jumlah pasien dan jenis treatment.
- Membuat sistem buffer kapasitas alat, dengan perencanaan cadangan jika terjadi lonjakan permintaan perawatan tertentu.
- Meningkatkan koordinasi antara dokter, therapist, dan bagian logistik agar alat dan BHP selalu siap sebelum treatment dimulai.

Dengan sinkronisasi yang lebih baik, klinik dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan efisiensi penggunaan alat, serta memastikan bahwa setiap treatment berjalan lancar sesuai kebutuhan.

3. Evaluasi Layanan untuk Meningkatkan Retensi Pasien

Beauty Clinic telah menerapkan sistem follow-up pasien dalam 3 hari hingga 2 minggu setelah perawatan untuk meningkatkan retensi pasien. Selain itu, evaluasi layanan saat ini berfokus pada jumlah pasien baru dan tingkat kunjungan ulang pasien sebagai indikator utama keberhasilan operasional.

Tantangan yang Ditemukan:

- Belum ada sistem evaluasi yang komprehensif. Klinik hanya mengandalkan jumlah kunjungan ulang sebagai indikator keberhasilan tanpa analisis lebih dalam mengenai alasan pasien kembali atau tidak.
- Kurangnya personalisasi dalam layanan follow-up. Pasien yang memiliki kebutuhan spesifik belum mendapatkan rekomendasi treatment yang dipersonalisasi berdasarkan

riwayat perawatan mereka.

- Minimnya integrasi data kepuasan pasien. Feedback pasien belum terstruktur dengan baik sehingga sulit digunakan untuk meningkatkan layanan.

Strategi Optimalisasi:

- Menerapkan sistem Customer Relationship Management (CRM) untuk mencatat riwayat perawatan pasien dan memberikan rekomendasi perawatan lanjutan yang lebih personal.

- Meningkatkan strategi komunikasi dengan pasien, misalnya melalui reminder otomatis atau konsultasi rutin untuk membangun engagement yang lebih baik.

- Membuat sistem evaluasi kepuasan pasien yang lebih terstruktur, dengan survei digital pasca-treatment dan analisis data untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Dengan evaluasi layanan yang lebih baik, Beauty Clinic dapat mempertahankan loyalitas pasien, meningkatkan tingkat kunjungan ulang, serta memperkuat reputasi klinik sebagai penyedia layanan kecantikan berkualitas tinggi.

Keselarasan dengan Tujuan Penelitian

Pembahasan ini menunjukkan bahwa optimalisasi operasional di Beauty Clinic dapat dicapai dengan:

1. Meningkatkan manajemen peralatan medis agar selalu tersedia dan terawat dengan baik.
2. Menyelaraskan penggunaan alat dengan kebutuhan treatment agar operasional lebih efisien dan layanan lebih lancar.

3. Memperbaiki sistem evaluasi layanan untuk mempertahankan pasien dan meningkatkan retensi.

Dengan strategi yang lebih terstruktur dan berbasis data, klinik dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pasien, sehingga mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Forecast penggunaan alat

Di bawah ini merupakan forecast penggunaan alat di klinik Beauty

Nama Alat	Rata-rata Penggunaan harian	Estimasi Penggunaan Bulanan	Estimasi Penggunaan Tahunan	Jadwal Maintenance	Down time (Estimasi)
Mesin Laser Scar	10 kali	220-250 kali	2.640-3.000 kali	1x maintenance per bulan	1-2 hari/bulan (ka- librasi)
Mesin Radiofrekuensi	12 kali	260-280 kali	3.120-3.360 kali	1x maintenance	1 hari/bulan

			kali	per bula n	n
Mesin Ultrasou nd	8 kali	180– 200 kali	2.16 0– 2.40 0 kali	1x mai nten ance per bula n	0.5- 1 har i/b ula n
Mesin Cryolipol ysis	6 kali	150– 170 kali	1.80 0– 2.04 0 kali	1x mai nten ance setia p 6 min ggu	1 har i/b ula n
Mesin Microder mabrasio n	7 kali	160– 180 kali	1.92 0– 2.16 0 kali	1x mai nten ance per bula n	0.5- 1 har i/b ula n
Mesin LED Therapy	5 kali	140– 160 kali	1.68 0– 1.92 0	1x mai nten ance	0.5 har i/b ula

			kali	per bula n	n
Mesin RF & Ultrasou nd	9 kali	200– 220 kali	2.40 0– 2.64 0 kali	1x mai nten ance per bula n	1 har i/b ula n

KESIMPULAN

Penelitian operasional di Seuoia Clinic Pluit mengungkapkan bahwa meskipun klinik telah memiliki sistem operasional yang terstruktur, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efisiensi layanan. Secara khusus, ditemukan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan audit alat medis dan manajemen stok BHP, penerapan SOP yang belum seragam, serta sistem evaluasi layanan dan retensi pasien yang masih perlu optimalisasi. Ketidakterpaduan koordinasi antar tim dalam pengawasan peralatan dan kurangnya integrasi teknologi dalam monitoring layanan berkontribusi pada penurunan kualitas operasional, yang pada akhirnya memengaruhi pengalaman pasien dan efektivitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, T., et al. (2020). Manajemen Peralatan Medis: Strategi Pemeliharaan dan Efisiensi Operasional. [Judul disesuaikan].
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2021). Operations Management for Competitive Advantage. McGraw-Hill.

Davis, G., & Olson, M. (2018). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Industri Jasa. [Judul disesuaikan].

Heizer, J., & Render, B. (2017). Operations Management. Pearson.

Jones, P., & Bartlett, K. (2021). Prosedur Klinis dalam Estetika Medis. [Judul disesuaikan].

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.

Porter, M. E. (2020). Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.

World Health Organization. (2019). Guidelines for Medical Equipment Management. WHO.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Simon & Schuster.