BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan dengan cara observasi dan wawancara langsung kepada informan, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Hasil Wawancara

a. Identitas Informan I

Nama	: Kleo Sumaler
TTL	: Balikpapan, 17 Juli 1982
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pendidikan	: S1
Jabatan	: Direktur
Alamat	: Jl. Let.Jendral S. Parman

Uraian:

Bapak Kleo Sumaler adalah direktur utama di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Sebagai seorang direktur maka Bapak Kleo Sumaler memegang penuh semua tanggung jawab yang berkenaan dengan klinik tersebut. Bapak Kleo Sumaler memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan, bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan

perusahaan, bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan, merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan, bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan dunia luar perusahaan, mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan diperusahaan, mengangkat dan memberhentikan karyawan. Setiap periode bapak Kleo memastikan hasil telah sesuai target atau belum dan pasien selalu senang serta bangga dengan hasil perawatan di Gloskin *Asethetic Clinic* Banjarmasin.

Bapak Kleo Sumaler mengatakan bahwa jumlah karyawan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin berjumlah 10 orang. Mereka datang setiap pagi mulai pukul 09:00-19:00 wita setiap harinya, teruntuk hari sabtu dan minggu, mereka pulang satu jam lebih awal. Semua karyawan harus selalu disiplin dan mengikuti semua aturan perusahaan.

Manajemen bisnis Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin berjalan sesuai peraturan perusahaan, misalnya dari segi marketing semua karyawan adalah marketing, namun tetap ada pengkhususan seorang manajer untuk mengelolanya. Manajemen sumber daya manusia, untuk dalam hal ini seperti penerimaan karyawan, maka calon karyawan harus sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh pihak Gloskin *Aesthetic Clinic*

Banjarmasin, misalnya untuk perawat, maka harus perawat yang akan diterima.

Kendala-kendala yang dihadapi Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin bahwa tipikal setiap masyarakat disuatu daerah itu berbeda-beda, misalnya untuk Jakarta dan Lombok di daerah tersebut masyarakatnya lebih fokus pada perawatan kulit yang sifatnya menjaga, sedangkan di Banjarmasin masyarakatnya cenderung keperawatan yang sifatnya instan seperti *filler* dagu untuk meruncingkan dagu, *chubby cheek* untuk meniruskan pipi dan lain sebagainya.

Dari hal itulah pihak manajemen Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin harus selalu *inovatif* dalam pemasarannya agar tidak ada perbedaan jauh untuk penjualan antara produk dan *treatment.* Sehingga pihak Gloskin memberikan promo-promo khusus dan penawaran *treatment-treatment* baru melalui pasien yang datang, iklan di surat kabar, radio, media sosial dan lain-lainnya. Untuk mengatasi kendala tersebut Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin harus bisa menjawab apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Caranya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, memahami dan beradaptasi dengan *culture* masyarakat Banjarmasin.[1]

[1]Kleo Sumaler, Direktur Utama Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 03 Januari 2018, jam 16:10

b. Identitas Informan II

Nama : Andi Nurrohman

TTL : Banjarmasin, 10 April 1980

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S1

Jabatan : *Public Relation + Marketing Manager*

Alamat : Jl. Ahmad yani

Uraian:

Bapak Andi Nurrohman adalah *Public Relation* sekaligus manajer *marketing* di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Menjadi seorang manajer di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin harus *multitasking*, tidak terpaku pada satu kemampuan saja dan tidak ada alasan untuk mengatakan bahwa ini pekerjaan saya dan itu bukan pekerjaan saya. Karena dimanapun kita bekerja, kita dituntut untuk harus bisa.

Sebagai seorang manajer marketing bapak Andi selalu memastikan penjualan sesuai target, memastikan promo-promo yang ada sesuai sasaran, dan mengevaluasi progress penjualan per-periode. Untuk konsep produk, harga, konsep promosi atau iklan semua sudah diatur oleh pihak pusat. Untuk promosi, pihak cabang diberikan wewenang untuk membuat promo yang sifatnya lokal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kota tersebut. Salah satu promo di Banjarmasin adalah paket harga khusus untuk

mahasiswa. Untuk paket khusus mahasiswa, mereka cukup memperlihatkan KTMnya saja.

Jika dalam suatu periode tidak mencapai target, maka satu minggu sebelum tutup buku akan dilakukan promo diskon khusus yang sifatnya terbatas masa berlakunya, untuk medongkrak pendapatan sesuai target.

Untuk produk Gloskin *Aesthetic Clinic* semuanya sudah mendapatkan ijin BPOM, semua produk didaftarkan dan tidak ada satu produkpun yang terlewatkan. Setiap dua tahun sekali produk-produk tersebut didaftarkan ulang demi mempertahankan kualitas dan menjaga keamanan produk.[2]

c. Identitas Informan III

Nama : Artas Pratiko

TTL : 21 Agustus 1980

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S1

Jabatan : Manajer Area + Manajer Keuangan

Alamat : Jl.Let.Jend. S Parman

Uraian:

Bapak Artas Pratiko adalah area manajer di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Sebagai seorang area manajer maka bapak Artas Pratiko memiliki keterampilan manajemen bisnis,

[2]Andi Nurrohman, Owner Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 22 Desember 2017, jam 11:40

termasuk manajemen pelanggan/dokter, dan manajemen sumber daya manusia. Melakukan analisa, dari hasil analisa tersebut dibuat perencanaan, melaksanakan perencanaan yang telah dibuat dan melakukan evaluasi berkala untuk mengendalikan proses agar mencapai sasaran.

Bapak Artas pratiko lebih menekankan pada manajer keuangan dan produk. Dalam manajemen keuangan itu tetap ada arus keluar masuknya untuk mengetahui kenaikan atau penurunan dari setiap bulannya. Pendapatan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin adalah Rp. 200 juta perbulannya. Keuangan di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin hanya di khususkan untuk di Banjarmasin, tidak di serahkan ke pusat ataupun keluar dari kepentingan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin.

Untuk kendala yang dihadapi adalah merubah *mindset* masyarakat yang beranggapan bahwa perawatan di klinik kecantikan itu mahal dan pemasaran yang kurang, karena pemasaran akan bersentuhan langsung dengan keuangan. Dalam hal tersebut untuk mengatasinya maka pemasaran akan ditingkatkan terus dengan lebih inovasi dan inovatif agar keuangan akan mencapai target yang telah ditentukan dan pendapatan megalami kenaikan terus menerus.[3]

[3]Artas Pratiko, Owner Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 09 Januari 2018, jam 15:34

d. Identitas Informan IV

Nama : dr. Ifen Ayu Malinda

TTL : Jakarta, 02 Maret 1985

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S1 Kedokteran

Jabatan : Dokter

Alamat : Banjarmasin

Uraian:

dr. Ifen mulai bekerja di Gloskin *Aesthetic clinic* Banjarmasin pada 18 Juli 2014. Untuk menduduki posisi sebagai Dokter, dr. Ifen harus memiliki Ijazah, Surat Tanda Registrasi (STR), mempunyai kualifikasi yang mumpuni dan sertifikasi kompetensi atau keahlian yang telah di sahkan oleh lembaga resmi dan Ijin Praktek dari Ikatan Dokter Indonesia (IDI). Melalui proses *interview* dan harus memiliki kecakapan dalam komunikasi.

Job Description sebagai dokter di klinik kecantikan ini adalah menangani konsultasi dan menangani tindakan-tindakan medis untuk perawatan kecantikan, menyusun program perawatan kecantikan dan me-*review* perkembangannya serta merekomendasikan bahan-bahan atau produk kecantikan yang dijamin keamanannya.

Sebagai dokter klinik kecantikan maka dr. Ifen wajib menjalani masa t*rainning* (pelatihan) di lembaga pendidikan untuk sertifikasi atau di setujui oleh IDI.[4]

e. Identitas Informan V

Nama : Eni

TTL : Buntok, 03 Juni 1991

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : S1 Keperawatan

Jabatan : Perawat

Alamat : HKSN

Uraian:

Saudari Eni mulai bekerja di Gloskin *Aesthetic clinic* Banjarmasin pada tanggal 28 September 2016. Untuk menduduki posisi sebagai perawat saudari Eni harus memiliki Ijazah, Surat Tanda Registrasi (STR), sertifikat seminar farmasi, dan Surat Ijin Kerja dari Dinas Kesehatan.

Job Description sebagai perawat adalahmelakukan tindakan injeksi, pengambilan darah, dan merangkap sebagai *front office*. Karena penanganan tindakan pada klinik kecantikan berbeda dengan Rumah Sakit, maka saudari Eni menjalani masa *trainning* (pelatihan) terlebih dahulu. Pelatihan ini *intern* saja karena *trainner* didatangkan langsung dari Jakarta. Untuk lamanya pelatihan dari

[4]Ifen Ayu Malinda, Dokter Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 08 Januari 2018, jam 15:34

setiap karyawan berbeda-beda, mulai dari 15 hari sampai dengan 30 hari. Untuk saudari Eni sendiri melewati masa pelatihan sekitar 30 hari.

Sebagai seorang *front office*, maka ketika pasien datang saudari Eni akan menyampaikan beberapa jenis *treathment*, *skin care*, dan lain-lainnya kepada pasien. Produk dan perawatan yang sering diminati oleh para pasien itu tidak dapat dijelaskan karena tergantung dari masalah dan keluhan pasien, karena di klinik ini untuk *skin care* dan *treathment* itu seimbang.

Cara untuk mempertahankan konsumen adalah dengan service terbaik, dimana kami akan membuat pasien merasa senyaman mungkin. Jika salah satu konsumen ada yang cerewet, maka saudari Eni akan tetap mendengarkan dan memberikan senyuman terbaik dalam membantu pasien menentukan perawatan apa yang tepat untuk pasien.[5]

f. Identitas Informan VI

Nama	: Fitri
TTL	: Banjarmasin, 02 Mei 1994
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pendidikan	: D3 Farmasi
Jabatan	: Asisten Apoteker
Alamat	: Purnasakti

[5]Eni, Kayawan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 05 Januari 2018, jam 16:15

Uraian:

Saudari Fitri mulai bekerja di Gloskin *Aesthetic clinic* Banjarmasin pada tanggal 20 April 2016. Untuk menduduki posisi sebagai asisten apoteker saudari Fitri harus memiliki Ijazah, Surat Tanda Registrasi (STR), sertifikat seminar farmasi, dan Surat Ijin Kerja dari Dinas Kesehatan.

Job description sebagai asisten apoteker adalah pengadaan produk, pelayanan, pemeriksaan, dan merangkap sebagai *front office*. Sebagai asisten apoteker saudari Fitri harus tahu mengenai fungsi-fungsi produk dan *treatment*, dan itu melalui *trainning* (pelatihan). Pelatihan ini *intern* saja karena *trainner* didatangkan langsung dari Jakarta. Untuk lamanya pelatihan dari setiap karyawan berbeda-beda, mulai dari 15 hari sampai dengan 30 hari. Untuk saudari Fitri sendiri melewati masa pelatihan sekitar 15 hari saja.

Semua karyawan dilibatkan dalam marketing, karena itu saudari Fitri sendiri ikut dalam melakukan pemasaran melalui pasien yang datang dan semua akun sosial media Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Jika pasien datang maka saudari Fitri akan menyampaikan beberapa jenis *treathment, skin care*, dan lain-lainnya kepada pasien. Produk dan perawatan yang sering diminati oleh para pasien itu tidak dapat dijelaskan karena tergantung dari

masalah dan keluhan pasien, karena di klinik ini untuk *skin care* dan *treathment* itu seimbang.

Cara untuk mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan *service* terbaik, dimana kami akan membuat pasien merasa senyaman mungkin ketika melakukan *treatment* ataupun *therapy*, selalu mem*follow up* pasien, mengingatkan pasien untuk jadwal *treatment*nya, dan menyampaikan *treatment* terbaru yang sesuai dengan kulit serta kebutuhan pasien.[6]

g. Identitas Informan VII

Nama : Mentari

TTL : 07 Juli 1990

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : Bidan atau Perawat

Jabatan : Terapis

Uraian:

Untuk menjadi seorang terapis di klinik kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin maka syarat utamanya adalah berlatar pendidikan minimal D3/S1 kebidanan ataupun perawat, dan diutamakan memiliki STR.

Job description seorang terapis adalah menangani *facial*, tindakan-tindakan yang sifatnya *non* medis seperti *treatment*

[6]Fitri. Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 05 Januari 2018, jam 16:40

slimming yang menggunakan alat dan adakalanya juga sebagai asistensi dokter.

Pada awal bekerja maka terapis akan menjalani masa *trainning* (pelatihan) minimal selama satu bulan atau sampai mereka bisa dan telah memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan Gloskin.

Cara untuk mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan terbaik, dimana pihak terapis akan membuat pasien merasa senyaman mungkin dan rileks ketika melakukan *treatment* ataupun *therapy*. Apabila salah satu konsumen ada yang cerewet, maka kami akan tetap mendengarkan keluhan dan menemaninya berbicara sampai proses perawatan selesai.[7]

2. Gambaran Umum Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin

Gloskin *Aesthetic Clinic* adalah sebuah klinik kecantikan yang ditangani oleh para dokter ahli dengan memberikan perawatan berkualitas tinggi kelas dunia, terbaik, terdepan dan terpercaya di Indonesia. Memanfaatkan teknik yang inovatif untuk hasil yang indah. Menggunakan perpaduan bahan alami didukung teknologi medis yang mutakhir memberikan hasil yang optimal, efektif, aman, tanpa efek samping. Gloskin *Aesthetic Clinic* lebih banyak mengadopsi *trend* dari

[7]Mentari, Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 09 Januari 2018, jam 17:40

Eropa, karena memang tindakan *non-invasif* lebih maju di Eropa, begitu juga peralatan dan teknologi yang digunakan berasal dari Eropa. Visi dan misi Gloskin *Aesthetic Clinic* adalah ingin setiap orang baik wanita maupun pria bisa mendapatkan penampilan yang akan membantu meningkatkan kualitas hidup orang tersebut.

Gloskin *Aesthetic Clinic* didirikian oleh dr. Nanang Masrani, Dipl. AAAM., pria berdarah kalimantan tersebut lahir di Kota Balikpapan. Beliau adalah dokter muda yang bersertifikat Diploma *American Academy of Aesthetic Medicine*, dan lebih memperdalam lagi ilmu *Aesthetic Medicine* di Korea Selatan. dr. Nanang sering sekali mengikuti seminar yang bertema kecantikan, seperti seminar *International Master Course An Aging Skin* di Paris, *Anti Aging World Medicine World Congress* di Manaco, *Restytane Anatomy Master Class* di Singapore, *20th World Congress Aesthetic Medicine* di Miami USA. dr. Nanang juga memiliki banyak penghargaan, salah satunya adalah B*ussiness Award* 2015 kategori *best beauaty clinic and service excellent* dari menteri koordinator bidang pemberdayaan manusia dan kebudayaan RI. Dirinya kerap menjadi narasumber untuk rubrik kecantikan di koran, majalah, maupun *talkshow* di televisi.

dr. Nanang Masrani mengatakan bahwa, kecantikan memang dapat meningkatkan kualitas hidup seorang wanita, dan sejalan dengan perkembangan teknologi, termasuk bidang *aesthetic medicine*, permintaan layanan *treatment* kecantikan juga terus meningkat.

dr. Nanang mendirikan Gloskin *Aesthetic Clinic* pertama kali pada tanggal 12 Juli 2012 di Jl. Hang Lekir II No. 14A, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, tempat tersebut merupakan *Head Clinic*. Kemudian Gloskin *Aesthetic Clinic* hadir di Banjarmasin dan diberikan wewenang sendiri oleh dr. Nanang Masrani kepada bapak Kleo Sumaler sebagai direktur utama dan dua orang direktur yaitu bapak Andi Nurrohman dan bapak Artas Pratiko yang berdiri sejak Januari 2014, beralamat di Jalan Pangeran Antasari No. 68C, Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin memiliki 10 orang karyawan. Masing-masing karyawan memiliki penempatan kerja yang berbeda-beda, mulai dari manajer *marketing*, dokter ahli kecantikan, terapis, apoteker, asisten apoteker, perawat, *office girl* dan *office boy*.

Berdirinya Gloskin *Aesthetic Clinic* di Banjarmasin tidak hanya langsung berdiri, karena sebelum didirikannya klinik kecantikan tersebut, pihak Gloskin menganalisa terlebih dahulu bagaimana keadaan wilayah dan masyarakat Banjarmasin, berapa pendapatan perkapita penduduk, apakah akan bertahan dalam jangka panjang, bagaimana akses menuju ke suatu daerah tersebut misalnya apakah ada bandaranya, kemudian diadakan riset untuk menjawab apakah tepat di Banjarmasin untuk didirikannya Gloskin *Aesthetic Clinic*. Setelah diadakan riset, hasilnya secara umum adalah Kalimantan selatan prospeknya bagus dan masyarakat Banjarmasin lumayan konsumtif

dalam melakukan perawatan kecantikan. Kemudian dari semua hasil riset, Banjarmasin sudah memenuhi kategori untuk didirikannya Gloskin *Aesthetic Clinic*. Klinik kecantikan tersebut bukanlah *franchise*, klinik tersebut berdiri berdasarkan kekeluargaan dan pertemanan, karena direktur dan *founder* memiliki hubungan kekeluargaan ataupun pertemanan.[8]

Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin dulunya memperkenalkan Gloskin kepada masyarakat melalui koran, kemudian melalui radio-radio yang ada di Banjarmasin dan juga sekarang melalui semua media sosial, walaupun sekarang zaman sudah canggih, Gloskin tetap menggunakan koran dan radio-radio dalam pengenalannya. dr. Nanang Masrani akan hadir di setiap hari minggu, pertiga bulannya di semua klinik kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic*.

Perawatan yang ada di Gloskin *Aesthetik Clinic* Banjarmasin adalah:

a. Kecantikan terbaik

1) Pipi dan rahang

Gloskin 3D & 4D thread-lift merupakan tekhnologi dimana benang yang biasanya dipakai untuk *surgery* dimasukkan ke bawah kulit untuk merangsang jaringan kulit. Hasilnya, kulit membentuk jaringan kolagen yang memberikan efek pengencangan dari dalam keluar. Saat

[8]Artas Pratiko, Owner Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, Wawancara Pribadi Banjarmasin Utara, Banjarmasin, 15 Desember 2017, jam 16:23

kulit yang kendor mengencangkan membentuk pahatan V-*shape*. Wajah menjadi halus dan kencang laksana sutera. Rata-rata hasil bertahan selama 12-18 bulan, setelah itu yang dibutuhkan hanya *touch-up* untuk tetap tapil muda dan cantik seterusnya. Inovasi tekknologi ini sama sekali tanpa efek samping dan tidak butuh waktu pulih. Pasien bahkan dapat langsung menggunakan make-up setelah perawatan.

2) Filler Mata

Perawatan kerut sekitar mata, diperlukan keahlian dan keterampilan tinggi dalam prosedur ini. Dokter ahli yang akan membantu pasien untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Perawatan alternatif untuk bagian bawah mata dengan hasil instan tanpa harus menggunakan jarum (*needle free*) adalah Gloskin HFBS.

3) Dagu

Gloskin *Chin Filler* merupakan treatment pembentukan dagu *v-shape* menggunakan teknologi *filler*. Yakni penyuntikan asam *hialuronat* di area dagu. Untuk area ini hanya dibutuhkan satu hingga dua suntikan. Untuk terapi pertama, rata-rata cukup menggunakan 1-2 cc *filler*. Setelah melaukan prosedur ini pasien dapat langsung beraktifitas.

4) Bibir

Gloskin punya formula favorit yaitu Gloskin *Lip Filler*. *Filler* ini bersifat temporary karena menggunakan *Hyaluronic Acid* (HA). Uniknya, pengisisan HA ini dapat dikoreksi/dihilangkan secara sempurna jika pasien tida menyukai hasil yang diberikan Gloskin *Lip Filler* juga dapat diaplikasikan pada sudut bibir tertentu sesua keinginan pasien.

5) Leher

Beberapa perawatan Gloskin berikut terbukti dapat membantu kulit leher terlihat lebih muda:

(a) Gloskin *Platelet Rich Plasma* (PRP)

(b) Gloskin *Skin booster*

(c) Gloskin *Baby Skin Rejuv*

(d) Gloskin *Neck Lift Injection*

(e) Gloskin *ExilisElite*

6) Ketiak

(a) Gloskin *Sweatfree Treatment* adalah penyuntikan botox pada area tersebut dengan dosis minimal, setelah di anastesi. Gunanya untuk menghentikan sementara sinyal kimia dai saraf yang merangsang kelenjar

keringat. Ketika kelenjar ini tidak lagi menerima sinyal kimia, keringat berlebih berhenti. Prosedur ini memakan waktu sekitar 5-10 menit, relatif tanpa efek samping dan bertahan 6-9 bulan.

(b) Gloskin *whitening underarm* perawatan di klinik dapat berupa: laser *G-Flash* atau *VIP-Ligth Underarm, underarm body peeling*.

b. Kulit yang Indah

1) Gloskin botox cosmetic

Mengencangkan dan mengurangi kerutan wajah. Botox adalah penyuntikan protein natural yang dimurnikan pada beberapa titik kecil untuk membuat otot penyebab kerut menjadi lebih rileks.

2) Gloskin *Skinbooster*

Gloskin *Skinbooster* tidak hanya digunakan untuk meningkatkan kualitas kulit wajah. Perawatan ini menjadikan kulit lebih bercahaya dengan cara alami dan lembut. Memperlancar regenerasi kulit dai dalam. Perawatan ini bekerja dengan meningkatkan hidrasi dalam kulit untuk memberikan kelembaban yang tahan lama.

c. *Acne* dan *Scar*

1) Gloskin *Mineral Deep Skin Rejuve* berfungsi untuk mempercepat penyembuhan kulit berjerawat,

menghilangkan noda bekas jerawat, serta meremajakan kulit.

2) Gloskin *Acne Peel* mempercepat regenerasi sel kulit baru.serta mencegah timbulnya bopeng.

3) Gloskin *Black Pearl Peel* telah terbukti memperbaiki berbagai problem kulit, acne, penuaan kulit, dan masalah pigmentasi. Berfungsi untuk merawat kulit berjerawat, bekas jerawat dan kerutan, dan kulit wajah akan terlihat lebih cerah dan lebih muda.

d. Pigment

1) Gloskin *Meso Glow* disarankan untuk kondisi kulit kusam, kurang cerah, noda hitam, dan pori-pori besar.

2) Gloskin *Photodynamic Therapy* untuk memperbaiki kulit berjerawat, penuaan dan kerusakan kulit akibat sinar matahari yang sangat nyaman dan tanpa perlukaan pada kulit.

3) Gloskin *Bright & G-Light treatment* mengaplikasikan *dual flash lamp*, satu-satunya IPL yang menggunakan aplikasi *system therapeutic zone C treatment.*

e. Pelangsing Terbaik

1) Gloskin Hollywood *Face* & *Body Sculpting* bermanfaat untuk body *contouring, skin tightening, labioplasti* dan semuanya dilakukan tanpa pembedahan.

2) Gloskin *Slimming Injection* terbagi menjadi dua, yang pertama *A-line injection*, untuk pengencangan kulit, anti peradangan, dan memperkuat dinding kapiler pembuluh darah. Sedangkan yang kedua adalah *advance fat burner* untuk menghilangkan selulit, pembentukan tubuh, serta menghilangkan timbunan lemak terlokalisasi.

3) Gloskin *Perpect Body Slim* menciptakan kulit yang lebih segar dan muda, berfungsi untuk membakar lemak dan menghancurkan lemak sehingga menghasilkan *body and face shaping* yang lebih memuaskan.

f. Pemutih kulit

1) Gloskin *Perfect whitening*

2) Gloskin *Whitening Forte*

3) Gloskin *Crystal*

4) Gloskin *Crystal Tomato*

g. Gloskin *Facial* dan *Skin Care*

1) Gloskin himalayan Goji Berry *Facial*

Perawatan *facial* yang memiliki efek super anti oksidan pada kulit serta memperkuat lapisan pelindung kulit secara alami. Cocok untuk semua jenis kulit, terutama untuk memperlambat proses penuaan.

2) Gloskin Oksigen *Mint Leaf Facial*

Perawatan facial wajah dengan kandungan mineral dan humektan, menghasilkan efek pelembab dan penyegar. Cocok untuk semua jenis kulit. Sangat direkomendasikan untuk dipakai setelah melakukan tindakan intensif atau menggunakan peralatan kosmetik yang menyebabkan kulit mejadi merah.

3) Gloskin *Organic Passion Fruit Leaf Facial*

Mengandung vitamin C yang bertindak sebagai zat aktif pencerahan kulit, anti oksidan, stimulus untuk proses sintesis kolagen. Cocok untuk kulit yang berkerut dan kusam. Dapat dikombinasikan dengan perawatan anti kerut atau pencerahan warna kulit.

4) Gloskin *Peeling*

Merupakan sebuah metode perawatan wajah yang dilakukan guna memperbaiki dan menghaluskan tekstur kulit. Prosedur ini difungsikan untuk mengangkat sel kulit mati serta regenerasi kulit.

h. *Gloskin Stem Cell Therapy* adalah metode penundaan penuaan jangka panjang, serta lebih menyehatkan.

Diantara semua perawatan tersebut yang paling banyak diminati oleh masyarakat Banjarmasin adalah jenis *facial* dan *skin care*, *pigment* yang mengatasi kulit kusam dan noda jerawat, pelangsingan, pemutihan, *peeling* dan *filler*, karena mereka tidak ingin repot serta

terlalu lama menunggu hasil yang diinginkan. Semua perawatan atau *treatment* yang ada di Gloskin merupakan perawatan tanpa bedah, sehingga tidak ada yang perlu ditakutkan dalam jangka panjang. Hasil terlihat lebih alami dan natural.

Hal terpenting dalam melakukan sebuah perawatan kecantikan adalah memahami mengapa Anda ingin melakukan perawatan tersebut, perawatan kecantikan bertujuan membuat anda menjadi lebih baik dan tentu saja menjadi lebih percaya diri, *trend* kecantikan yang sangat berubah dalam beberapa tahun terakhir adalah meningkatnya kebutuhan.perawatan dengan waktu pulih cepat tanpa bekas dan minimal efek samping. Hal yang membuat antusias adalah menjaga tampilan alami dalam setiap perawatan yang dilakukan, perawatan *aesthetica medis non* bedah memerlukan kemampuan dan pengetahuan teknik menganalisa wajah secara proporsional seperti halnya memahat dan melukis sebuah karya seni. Memilih klinik kecantikan yang tepat dan terpercaya adalah hal penting sebelum memutuskan siapa yang melakukan perawatan kecantikan anda.

Para dokter Gloskin melakukan semua perawatan kecantikan sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan anda, menemukan kecantikan ideal dan sesuai dengan kebutuhan anda. Keajaiban seni kecantikan tingkat tinggi tanpa operasi. Perpaduan bahan alami didukung teknologi mutakhir, menghasilkan keindahan serta kesempurnaan tanpa efek samping.

3. Manajemen Bisnis Kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin

Pada landasan teori dijelaskan bahwa seorang manajer harus memiliki empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan, serta manajemen bisnis memiliki lima komponen yaitu manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen produksi, manajemen distribusi dan manajemen sumber daya manusia.

a. Fungsi Manajemen

1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses yang dilakukan oleh manajer untuk mengidentifikasi dan memilih tujuan yang tepat dan arah tindakan karena perencanaan merupakan kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang dengan pekerjaan itu agar mendapat hasil yang optimal.[9] Perencanaan yang dilakukan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin adalah perencanaan pemasaran, perencanaan keuangan, perencanaan operasional, perencanaan sumber daya dan perencanaan distribusi. Dalam perencanaan tersebut disertai *action*, dengan *action* lah semua perencanaan tersebut terwujud. Perencanaan yang terlaksana dengan baik akan membuat Gloskin *Aesthetic Clinic*

[9]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktek*, (Depok: Gema Insani, 2003), ed. I, hlm.77.

Banjarmasin tetap berdiri dan bertahan bahkan berkembang hingga saat ini.

Direktur utama Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin merencanakan untuk mencapai target agar konsumen bertambah dan meningkatkan penjualan setiap periodenya. Maka harus dilakukan beberapa hal yang ada dalam perencanaannya, yaitu:

(a) Meningkatkan promosi pemasaran

(b) Meningkatkan kualitas pelayanan

(c) Menjaga kualitas produk

(d) Merencanakan sasaran yang tepat

Dalam hal tersebut Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin langsung *action* untuk tercapainya perencanaan yang telah dibuat. *Action* kelapangan seperti mengikuti *event-event* di Banjarmasin, ke kampus-kampus, sekolah-sekolah, dan melalui media online. Sasaran Gloskin Aesthetic Clinic Banjarmasin adalah menengah keatas, namun tidak menutup kemungkinan untuk menengah kebawah.

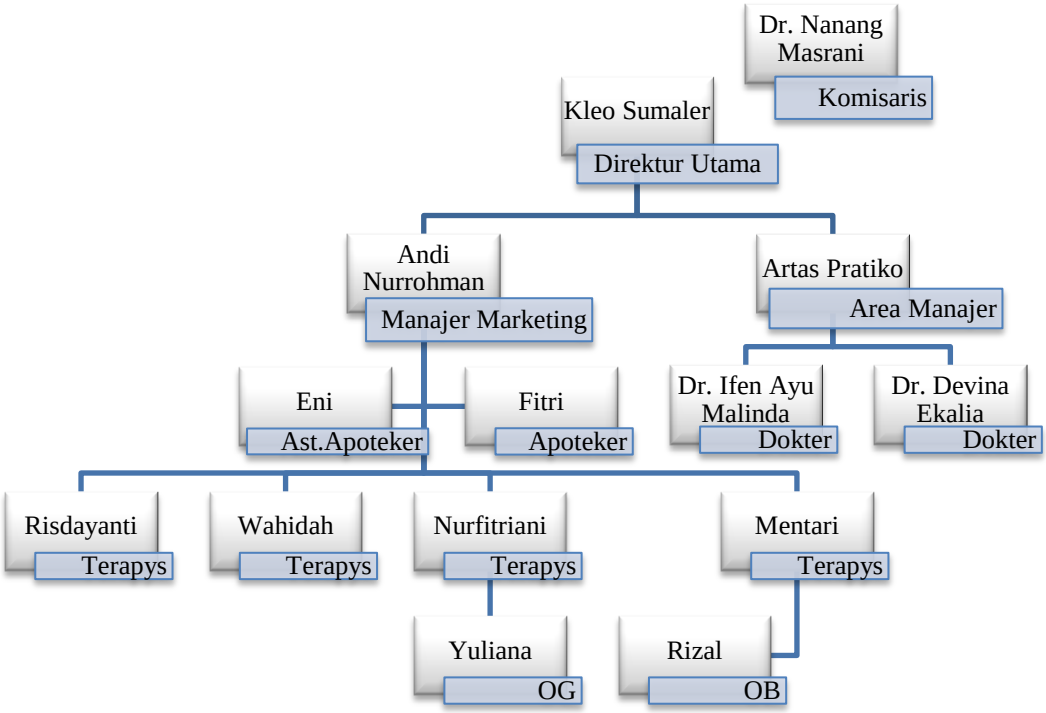
2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahap selanjutnya adalah pengorganisasian. Peng-organisasian merupakan pengelompokkan kegiatan dan tugas-tugas yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.[10] Organisasi pada Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin terstruktur dengan baik guna

[10]Sofyan Syafri Harahap, *Manajemen Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), ed. I, hlm. 55.

mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan baik. Bagan oganisasi

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin



3) *Actuating* (Penggerakan/Pengarahan)

Setelah pengorganisasian terbentuk, tugas dibagi kepada karyawan. Agar manajemen berjalan dengan baik, maka dilakukan suatu penggerakan dalam melakukan tugas pekerjaan yang telah ditetapkan kemudian dilakukan pengarahan. Setelah sudah mendapatkan posisi jabatan di Gloskin *Aesthetic Clinic*, maka karyawan akan di arahkan mengenai pekerjaannya. Direktur maupun manajer selalu memberikan arahan yang baik dan apa yang harus dikerjakan dan apa yang tidak boleh dikerjakan oleh

para karyawan, agar manajemen berjalan lancar sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

4) *Controlling* (Pengawasan/Pengendalian)

Pengawasan merupakan sebuah proses dalam menetapkan ukuran kerja karyawan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin.. Pengawasan di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin di delegasikan langsung oleh perusahaan kepada manajer atau *supervisor*. Seperti pengawasan keseluruhan diawasi oleh bapak Kleo Sumaler, sedangkan pengawasan keuangan dan produksi di awasi langsung oleh bapak Artas pratiko, dan untuk manajemen pemasaran di awasi langsung oleh bapak Andi Nurrohman.

b. Komponen Manajemen

1) Manajemen keuangan

Keuangan pada Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin di kelola langsung oleh Bapak Artas, keuangan ini sangat berpengaruh dalam penentuan berjalannya bisnis dengan baik dan tercapainya perencanaan yang telah dibuat. Dalam sebuah perusahaan yang menjalankan bisnis, keuangan adalah titik utama dalam menentukan keberhasilan sebuah bisnis. jika keuangan lancar dan mencapai ataupun melewati target, maka bisnis itu sehat dan baik, begitu juga sebaliknya.

Pendapatan yang dihasilkan oleh klinik kecantikan ini adalah sebesar Rp. 200.000.000,- keatas perbulannya. Dari

pendapatan tersebut dilakukan pembayaran pajak, pembayaran *invoice*, pembelian produk ke klinik pusat, pembayaran gajih karyawan, dan biaya operasional lainnya seperti listrik, air, perbaikan atau kerusakan alat-alat dan komputer.

2) Manajemen pemasaran

Pada landasan teori halaman 38 menjelaskan bahwa didalam manajemen pemasaran terdapat bauran pemasaran yang mempengaruhi permintaan akan produknya, yaitu

(a) Produk

Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin menghasilkan dua jenis produk yakni barang dan jasa. Barang yang dihasilkan merupakan pendukung jasa yang diberikan kepada konsumen. Layanan yang ditawarkan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin antara lain *face treatment, body treatment, whitening, filler,* dan lain-lain.

(b) Harga

Harga sesuai dengan kualitas, karena kualitas tidak bisa membohongi harga. Daftar harga sudah tertera di Klinik Gloskin, untuk hal ini harga tidak diijinkan untuk dimuat dalam skripsi ini,namun semua jenis perawatan dan produk memiliki harga sesuai dengan kebutuhan pasien. Untuk *treatment* dimulai dari harga Rp. 100.000,- hingga Rp.

15.000.000,-, sedangkan untuk produk skin care dimulai harga Rp. 80.000,- hingga Rp. 300.000,-.

(c) Tempat

Lokasi pembuatan produk Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin beralamat di Jl. Lapangan Roos Raya No. 45, Rt/Rw 004/001, Kelurahan Tebet Timur, Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan.

(d) Promosi

Dalam mempromosikan produknya, Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin memasang papan nama perusahaan di kliniknya berfungsi sebagai pengenalan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin kepada masyarakat. Iklan yang dilakukan oleh pihak Gloskin Banjarmasin melalui media cetak seperti Banjarmasin Post, media sosial dan iradio Banjarmasin.

Selain dai teori diatas, berdasakan hasil wawancara langsung dilapangan maka manajemen pemasaran yang dilakukan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin adalah dengan membuat strategi pemasaran, antara lain:

(a) Langsung kepada pasien yang datang

Pemasaran langsung kepada pasien yang datang adalah tugas dari *front office*. Mereka yaitu saudari Eni dan Fitri yang melakukan tugas pemasaran ini, mereka berbicara langsung

kepada pasien mengenai produk-produk yang ada di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Mereka terlebih dahulu mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi dari semua masalah pasien.

(b) Memberikan paket produk dan *treatment*

Memberikan paket produk dan *treatment* kepada pasien dengan harga lebih murah dibanding harga sekali datang. Ini adalah salah satu cara mengikat pasien melakukan perawatan secara *continue*.

(c) Promosi

Walaupun promosi sudah diatur oleh pihak pusat, tetapi cabang Banjarmasin diberikan wewenang untuk membuat promo yang sifatnya lokal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Promosi dilakukan untuk menarik masyarakat Banjarmasin datang ke Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Promosi terkadang dilakukan secara dadakan, misalnya satu minggu sebelum tutup buku, maka akan dilakukan promosi dadakan di lapangan seperti *event-event*, untuk memperkenalkan Gloskin kepada masayarakat.

(d) Memberikan harga spesial, harga khusus dan harga promo

Untuk harga spesial yang Gloskin berikan adalah ketika peringatan hari-hari besar nasional, keagamaan, hari ulang tahun pasien, dan *friend to friend. Friend to friend* akan

mendapatkan deposit sebesar Rp. 100.000,-. Uang tersebut tidak dapat di cairkan, tetapi dapat ditukarkan kepada perawatan atau produk *skin care*.

Harga promo *treatment* dengan kartu kredit Bank Mega, yaitu diskon 50% pada transaksi perawatan *Oxy Jet Light Facial*, diskon 30% pada transaksi perawatan *Luxury Facial* dan diskon 20% pada semua jenis perawatan dengan minimal transaksi Rp. 5.000.000,- dan mendapatkan promo satu kali *treatment* setiap hari rabu.

Gloskin *Asthetic Ckinic* Banjarmasin akan memberikan harga promo dihari-hari besar nasional dan keagamaan. Harga tersebut biasanya berlaku di hari atau tanggal itu saja dan promo ini sifatnya terbatas. Promo diskon biasanya berkisaran antara 20-40 persen dari harga normal.

(e) Melalui media online

Karena perkembangan teknologi informasi yang pesat, membuat Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin gencar melakukan pemasaran melalui media online, diantaranya adalah:

(1) Facebook : Gloskin *Aesthetic Clinic*
(2) Instagram : GloskinBanjarmasin
(3) BBM : 7E9E7E7A / GACBJM
(4) Youtube : Gloskin *Aesthetic Clinic*

(5) Whatsapp : 0821 5794 0001

(6) Radio : i-Radio Banjarmasin

(7) Iklan : Duta TV, akun sosial media di Instagram

(8) Website : www.beautifulgloskin.com

(f) Melakukan kerjasama dengan sponsor

Bekerja sama melalui para artis ternama, baik lokal maupun nasional. Setiap kali *launching* produk baru, maka pihak Gloskin bisa saja melakukan *endorsement* kepada para artis. Salah satu artis yang sering muncul di televisi adalah Mira Asmara, Indah Ludiana dan lain sebagainya. Semua ini dilakukan untuk mengenalkan lebih kepada masyarakat tentang produk Gloskin.

(g) Melakukan kegiatan *road to campus* dan sekolah-sekolah

Pihak Gloskin memberikan edukasi kepada para mahasiswa maupun pelajar tentang pentingnya merawat kulit dan bahayanya sinar matahari yang terkena kulit secara langsung serta informasi mengenai kesehatan kulit. Pihak Gloskin juga tidak menekankan mereka untuk langsung membeli, tetapi lebih mengenalkan kepada mereka tentang Gloskin dan apa saja perawatan serta produk-produk Gloskin.

(h) Memberikan ucapan ataupun hadiah kepada pasien yang berulang tahun

Semua pasien Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin yang aktif perawatan akan dikasih kejutan kecil seperti hadiah, harga khusus, serta kue tar di hari ulang tahun pasien. Tidak ada minimal harga atau perawatan yang dilakukan karena semua pasien yang setia kepada Gloskin akan diperlakukan sama.

3) Manajemen produksi

Ketika memproduksi produk *skin care* semua menggunakan bahan alami yang aman dan sudah di uji secara klinis. Semua produk didesain menyesuaikan dengan semua jenis kulit, digolongkan berdasarkan jenis kulit masing-masing orang yang berbeda-beda dan faktor usia, misalnya untuk remaja usia 18 tahun, akan berbeda dengan usia 30 tahun keatas dan semua produk tergantung dari kondisi wajah dan tipe kulit setiap pasien.

Dalam produksi ini semua produk Gloskin *Aesthetic Clinic* sebelum di pasarkan dan diperkenalkan ke masyarakat luas, semuanya diuji di laboraturium dan di daftarkan terlebih dahulu ke Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) untuk mendapatkan nomor BPOMnya. Nomor BPOM tersebut sangat berpengaruh atas ijin edar produk, karena yang akan menjadi pertimbangan konsumen dalam menggunakan krim adalah nomor BPOMnya. Semua produk akan di daftarkan kembali

per-produk pada setiap dua tahun. Berikut nama produk beserta nomor BPOM nya:

Tabel 4.2 Daftar BPOM Produk Gloskin *Aesthetic Clinic*

No	Nomor Notifikasi	Nama Produk	Tanggal Habis Masa Berlaku	Nama Perusahaan	Alamat
1	NA 181601011885	Gloskin By DNM Acne Day Cream	27 Juni 2019	Gloskin, PT	JL. Lapangan Roos Raya No. 45 RT 004/001 Kelurahan Tebet Timur, Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan Indonesia
2	NA 18161206312	Gloskin By DNM Acne Facial Cleanser	09 November 2019	Gloskin, PT	Sda

3	NA 18171204793	Gloskin By DNM Acne Refine Face cleanser with Tea Tree Oil	02 Agustus 2020	Gloskin, PT	Sda
4	NA 18141205794	Gloskin By DNM Acne Refine Face tonic with Tea Tree Oil	21 Juli 2020	Gloskin, PT	Sda
5	NA 18150101212	Gloskin By DNM Bio Calm Skin	11 May 2018	Gloskin, PT	Sda
6	NA 18171204611	Gloskin By DNM Brightening Face Wash	24 Juli 2020	Gloskin, PT	Sda
7	NA 18161900128	Gloskin By DNM Brightening serum	29 Maret 2019	Gloskin, PT	Sda
8	NA 18160102979	Gloskin By DNM Daily	14 September	Gloskin, PT	Sda

		White Body Lotion	2019		
9	NA 18160100833	Gloskin By DNM Day Protecttion Cream	20 Maret 2019	Gloskin, PT	Sda
10	NA 18171700658	Gloskin By DNM Day Protecttion Oil Free Cream	18 Agustus 2020	Gloskin, PT	Sda
11	NA 18151900330	Gloskin By DNM Eye Serum	14 Agustus 2018	Gloskin, PT	Sda
12	NA 18161206314	Gloskin By DNM Glowing Facial Wash	09 November 2019	Gloskin, PT	Sda
13	NA 18171700058	Gloskin By DNM Glowing White Sunscreen	06 Februari 2020	Gloskin, PT	Sda
14	NA 18171205127	Gloskin By DNM Mik Cleanser NS	18 Agustus 2020	Gloskin, PT	Sda

15	NA 18151202589	Gloskin By DNM Milk Cleanser N S	09 Juni 2018	Gloskin, PT	Sda
16	NA 18171900044	Gloskin By DNM Radiance Whitening Cream	06 Februari 2020	Gloskin, PT	Sda
17	NA 18171205904	Gloskin By DNM Refine Face Gleanser with Tea Tree Oil	11 September 2020	Gloskin, PT	Sda
18	NA 18171205900	Gloskin By DNM Refine Face tonic with Tea Tree Oil	11 September 2020	Gloskin, PT	Sda

Sumber Notifikasi Kosmetika Online System Kategori Produk Gloskin[11]

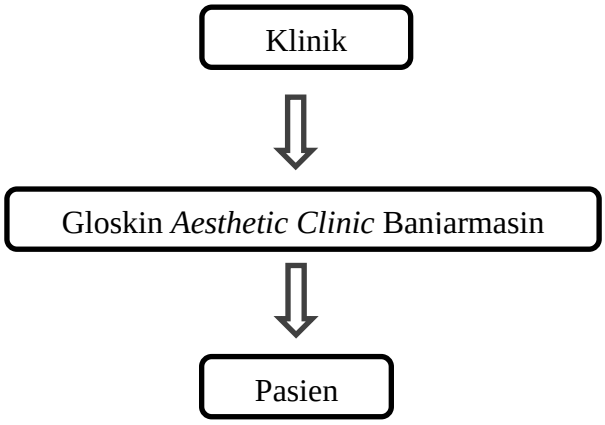
4) Manajemen distribusi

Pemasaran dan pendistribusian akan baik hasilnya apabila keduanya seimbang. Dalam hal ini saudari Eni dan

[11] http://notifkos.pom.go.id/bpom-notifikasi/product. Diakses pada 12 Desember 2017, jam 16.52

Fitri melakukan pemasaran langsung kepada pasien, kemudian pasien menceritakan masalahnya, lalu saudari Eni dan Fitri akan mengantarkan pasien untuk konsultasi kepada dokter, setelah itu pasien akan diperiksa kulitnya dan dokter akan meminta pasien untuk menceritakan keluhan yang dialami oleh pasien, lalu dokter akan memberikan resep kepada pasien dan *treatment* apa yang tepat untuk pasien. Setelah semuanya selesai, maka pasien akan kembali berhadapan dengan saudari Eni dan Fitri, disinilah terjadi pendistribusian produk Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin.

Dalam manajemen distribusi di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin ini menggunakan penyaluran produsen langsung ke konsumen.



Maksudnya adalah, produk disalurkan dari klinik pusat ke pihak Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin, kemudian pihak klinik banjarmasin menjual langsung produk tersebut kepada pasien Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Tetapi untuk

reseller diperbolehkan menyalurkan produk yang dapat digunakan tanpa harus melakukan konsultasi dokter seperti sunblock, body cream dan facial wash.

5) Manajemen sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia dikaitkan dengan ketersediaan dan penilaian kinerja karyawan. Manajemen SDM ini akan membantu dalam menentukan standar keterampilan atau pengalaman pegawai yang dibutuhkan, pengaturan upah karyawan, serta memberikan kejelasan hak dan kewajiban karyawan.

(a) Merekrut Karyawan yang berpengalaman dan berlatar belakang sesuai penempatan

Dalam mencari karyawan, Gloskin akan membuka lowongan pekerjaan melalui surat kabar, lowongan kerja online dan lain sebagainya. Dalam memilih calon karyawan pihak Gloskin terlebih dahulu melihat latar belakang pendidikan calon karyawan, karena untuk penempatan seorang dokter misalnya, pendidikan calon karyawan haruslah seorang dokter. Setelah calon karyawan dipanggil untuk melakukan *interview* dan tes psikotes, dari situ terbacalah bagaimana karakter calon karyawan tersebut, apabila calon karyawan tersebut memenuhi karakter yang ditetapkan oleh Gloskin maka

calon karyawan tersebut akan dipanggil lagi untuk *interview* yang kedua. Minimal pendidikan karyawan adalah D3 perawat, diutamakan lagi S1 dan yang jelas berhubungan dengan medis, yang berpengalaman dibidangnya.

(b) Penilaian Kinerja Karyawan

Dalam penilaian kinerja karyawan ini dilakukan evaluasi setiap satu minggu satu kali, semua karyawan di evaluasi, bagaimana pekerjaan mereka, hal apa saja yang telah mereka lakukan agar tercapainya tujuan selama satu minggu ini, apa saja kesulitan mereka, kemudian seperti apa mereka melayani pasien. Untuk karyawan yang terbaik akan mendapatkan reward, sedangkan karyawan yang memiliki banyak kesalahan berulang-ulang, mereka akan diberi sanksi sesuai peraturan yang ditetapkan.

Untuk karyawan yang mempunyai kesulitan, mereka akan diarahkan dan diberikan solusi agar karyawan tersebut lebih mudah dalam penyelesaiannya. Jika karyawan yang melakukan kesalahan, maka kesalahan tersebut akan dicari tau terlebih dahulu penyebabnya, kemudian dicarikan solusinya, jika kesalahan tersebut berulang-ulang, maka diberikan surat peringatan pertama

(SP 1), SP 2, dan jika sudah terlalu berat maka akan ditindak lanjuti dengan memberhentikan karyawan tersebut.

(c) Memberikan kejelasan hak dan kewajiban karyawan

Hak karyawan adalah menerima gajih dan reward dari hasil kerjanya, dan kewajiban karyawan adalah bekerja sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin dan mengikuti semua tata tertib yang ada. Gajih karyawan Gloskin Aesthetic Clinic Banjarmasin sesuai dengan upah minimun yang ditetapkan oleh dinas tenaga kerja Banjarmasin, karyawan juga di daftarkan BPJS dan diberikan tunjangan serta bonus dari pekerjaan mereka.

Selain dari kelima komponen manajemen tersebut yang dimuat pada landasan teori, maka terdapat manajemen operasional yang diterapkan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Manajemen operasional adalah suatu usaha pengelolaan secara maksimal penggunaan semua faktor produksi yang ada, baik itu tenaga kerja, mesin, peralatan, *raw* material (bahan mentah), dan faktor produksi lainnya dalam proses transformasi untuk menjadi berbagai macam produk barang atau jasa. Dalam manajemen operasional ini bertujuan untuk menghasilkan barang atau jasa, pengadaan

barang, kuantitas, kualitas, dan waktu serta tempat tertentu yang sesuai dengan permintaan konsumen. Pihak Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin melakukan pengadaan produk atau mengorder produk ke klinik pusat ketika stok produk tersisa 20pcs. Melakukan pengecekan alat yang digunakan pada perawatan pasien, seperti alat pelangsing, laser dan lain sebagainya untuk distrerilkan setiap kali pemakaian, jarum suntik yang hanya digunakan 1x tindakan, serta alat lainnya yang memerlukan perawatan.

4. Faktor Kedala yang dihadapi dalam Manajemen Bisnis Kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin

Dalam melakukan usaha bisnis pasti tidak terlepas dari kendala yang mungkin saja akan mempengaruhi hasil dari tujuan manajemen bisnis. ini merupakan hal yang wajar dalam menggeluti dunia bisnis. dari hal tersebut para manajer harus lebih berhati-hati, teliti dan inovatif lagi demi kelancaran bisnisnya. Kendala bisa dihadapi oleh setiap pelaku usaha, baik itu perusahaan ataupun pebisnis lainnya, berskala besar maupun kecil sekalipun..

Bagi bapak Kleo Sumaler selaku direktur utama Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin kendala dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

a. Menghadapi masyarakat dengan berbagai tipikal yang berbeda

Setiap masyarakat di suatu daerah berbeda-berbeda tipenya, keinginannya, dan permasalahannya. Jadi, pihak Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin harus mengetahui itu semua dan harus bisa membaca setiap tipikal pasien yang datang.

b. Membuat pasien setia dan datang kembali

Membuat pasien tetap loyal kepada Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin dan membuat mereka puas setiap kali melakukan perawatan di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin adalah suatu keharusan.

c. Keluhan pasien yang tidak mengikuti aturan penggunaan produk

Untuk pasien yang tidak mengikuti aturan pakai atau penggunaan, ingatlah bahwa sesuatu yang dipakai berlebihan itu kurang baik hasilnya. Ada pasien yang ketika memakai penggunaan produk secara berlebihan, seperti mengoleskan krim malam terlalu banyak, sehingga efek yang akan timbul dari penggunaan berlebihan tersebut adalah kulit akan memerah. Agar tidak terjadi hal tersebut, maka gunakanlah produk sesuai anjuran dokter. Pasien seperti ini sebelumnya sudah dijelaskan terlebih dahulu mengenai penggunaan produk, namun mereka menentukan cara sendiri dalam penggunaannya.

d. Merubah *mindset* masyarakat yang beranggapan bahwa klinik kecantikan itu sama dengan salon kecantikan

Sering kali pasien datang ke Gloskin untuk melakukan perawatan, kemudian mereka ketika ditanya oleh kerabatnya lagi dimana melalui telepon, mereka menjawab sedang berada di salon gloskin. Padahal salon dan klinik itu sangatlah berbeda.

e. Masyarakat yang terlebih dahulu beranganggapan bahwa perawatan di klinik kecantikan itu mahal

Perawatan kecantikan sebenarnya tidak mahal. Mahal itu apabila mereka yang tidak menjaga kulitnya, sehingga terjadi kerusakan pada kulit. Untuk memperbaiki kulit seperti itulah yang mahal, karena mengobati itu lebih banyak perawatan dan tindakan yang harus dilakukan. Hasil ditentukan oleh kualitas.

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan data-data, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini:

1. Analisis Terhadap Manajemen Bisnis Kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin.

Berdasarkan pada landasan teori halaman 31, bisnis adalah usaha perdagangan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi

untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen.[12]

Bisnis kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin memperoleh keuntungan melalui barang dan jasa. Barang merupakan produk yang dijual, sedangkan jasa adalah pelayanan dari para dokter ahli dan perawatnya.

Untuk menunjang berjalannya manajemen dalam bisnis, maka diterapkanlah manajemen bisnis untuk mencapai tujuan bisnis yang telah diimpikan dan ditetapkan oleh perusahaan, karena manajemen bisnis dilakukan agar bisnis tidak berantakan, sembarangan, teratur, memenuhi target, serta untuk antisipasi terhadap resiko yang ada.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, manajemen bisnis yang dilakukan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin berdasarkan pada landasan teori bahwa manajer harus memiliki empat fungsi yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*), serta berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kleo Sumaler, bapak Andi Nurrohman dan bapak Artas Pratiko manajemen bisnis yang diterapkan di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin terdiri dari manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen produksi, manajemen distribusi, manajemen sumber daya manusia dan manajemen operasional untuk memenuhi target yang ditentukan.

[12]Sampurno Wibowo, *Pengantar Manajemen Bisnis Introduction To Business Management,* (Bandung: Politeknik Telkom, 2009), hlm. 9.

a) Fungsi Manajemen

1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan yang dilakukan pada Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin yaitu meningkatkan kualitas produk, pelayanan dan kenyamanan para pasien. Semua perencanaan tersebut dilakukan untuk memuaskan konsumen. Sesuai dengan landasan teori perencanaan yang baik akan memberikan beberapa keuntungan, seperti:

(a) Dapat mengidentifikasi peluang masa depan.

(b) Mengantisipasi dan menghindari permasalahan di masa depan.

(c) Mengembangkan rangkaian langkah strategik dan taktik.

Sebagaimana dijelaskan Dr. KH. Didin Hafidhuddin,M.Sc. dan Hendri Tanjung, S.Si, dalam bukunya Manajemen Syariah dalam praktik (2003) bahwa dalam melakukan perencanaan ada beberapa aspek yang harus diperhatikan, antara lain ialah hasil yang ingin dicapai, orang yang akan melakukan, waktu skala prioritas dan juga dana.[13]

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Setelah perencanaan dilaksanakan, maka tahap selanjutnya melakukan organisasi. Organisasi sangat diperlukan, karena struktur organisasi mencerminkan pengalokasian tugas,

[13]Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam praktik*, (Depok: Gema Insani, 2003), ed. 1, hlm. 77-78.

wewenang, dan tanggung jawab masing-masing orang yang ada dalam suatu organisasi.[14] Fungsi manajemen ini sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pengorganisasian yang telah di atur dalam setiap penempatan kerja karyawan di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin sudah terstruktur. Sehingga membuat semua perencanaan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) *Actuating* (Penggerakan/Pengarahan)

Setelah pengorganisasian terbentuk, maka dilakukan suatu pengarahan, Direktur Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin mengarahkan agar karyawan bekerja sesuai dengan apa yang telah ditugaskan. Pengarahan yang dilakukan oleh pihak Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin sudah berjalan baik, karena setiap hari pekerjaan karyawan di kontrol dan setiap satu minggu sekali melakukan evaluasi kerja terhadap pekerjaan karyawan, agar tidak terjadi kesenjangan antara tugas dan yang dikerjakan. Sebagaimana dijelaskan pada landasan teori bahwa *actuating* merupakan kemampuan membujuk orang-orang melakukan tugas-tugas yang telah ditetapkan dengan penuh semangat. Pemimpin yang efektif cenderung mempunyai hubungan dengan bawahan yang sifatnya mendukung dan meningkatkan rasa percaya diri menggunakan kelompok membuat keputusan.

[14]*Op. cit*, Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah,* hlm. 181.

Kemampuan untuk mempengaruhi orang lain merupakan kata lain dari proses pengarahan, dimana kemampuan ini akan menentukan keberhasilan seorang manajer.[15]

4) *Controlling* (Pengawasan/Pengendalian)

Untuk lebih mengarahkan proses pencapaian tujuan yang telah direncanakan,maka yang terakhir dilakukan oleh seorang manajer adalah mengawaasi setiap pekerjaan karyawannya. Direktur Gloskin selalu mengawasi setiap kinerja karyawannya. Sebagaimana dijelaskan pada landasan teori bahwa *Controlling* adalah suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Pengawasan adalah salah satu koreksi agar saling nasehat-menasehati untuk mencapai suatu tujuan atas dasar kesadaran, kesabaran, dan kasih sayang.

Pengawasan yang dilakukan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin yaitu di delegasikan langsung oleh perusahaan kepada supervisor. Delegasi adalah perwakilan atau utusan dengan proses penunjukan secara langsung maupun secara musyawarah untuk mengutusnya menjadi salah satu perwakilan suatu kelompok atau lembaga.[16] Supervisor adalah seseorang yang diberikan tugas

[15]https://phrespati.wordpress.com/2014/12/23/fungsi-managemen-actuating. Diakses pada tanggal 02 Januari 2018, jam 19.27 wita.

[16]http://id.m.wikipedia.org/wiki/Delegasi. Diakses pada tanggal 18 Januari 2018,jam 05:20 wita

dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya.[17]

b) Manajemen Bisnis

1) Manajemen Keuangan

Melalui manajemen keuangan ini, maka anggaran bisnis dapat dikelola dan digunakan menurut kebutuhan. Tanpa adanya manajemen keuangan, maka data anggaran akan nihil. Sehingga akan berdampak pada ketidak jelasan data keuangan yang akan mempengaruhi jalannya bisnis, bisnis akan kehilangan arah karena tidak diketahui untung dan ruginya.

Manajemen keuangan yang dikelola oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin sudah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga pengelolaan uang jelas arah keluar masuknya dan selalu ada laporan dari setiap harinya, baik itu dari hasil terjualnya produk maupun dari pelayanan *treatment* yang ada.

2) Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, penentuan target, tujuan dan hasil yang akan dicapai dalam bidang marketing. Tujuan dari manajemen marketing ini adalah untuk meningkatkan penjualan dan

[17] http://id.m.wikipedia.org/wiki/Penyelia. Diakses pada tanggal 18 Januari 2018,jam 05:23 wita

dikenalnya produk di pasar, sebelum barang diproduksi, kegiatan pemasaran harus sudah dilakukan.

Manajemen pemasaran yang dilakukan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin sudah berjalan sesuai apa yang ada pada landasan teori. Penerapan strategi pemasaran yang mampu membuat masyarakat tertarik dan ingin melakukan perawatan di klinik kecantikan tersebut, membuat peningkatan jumlah pasien dan penjualan produk. Sehingga pemasaran yang dilakukan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin mampu menambah omset setiap periode.

3) Manajemen Produksi

Kegiatan ini terkait dengan bagaimana sebuah proses produksi berjalan dengan baik sehingga menghasilkan barang atau jasa yang bermanfaat, aspek-aspek dalam manajemen produksi ini meliputi perencanaan produksi, barang yang diproduksi, mutu barang, jumlah barang, bahan baku, dan pengendalian produksi.

Manajemen produksi pada Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin tidak bisa di bahas secara mendalam karena tempat produksi berada di klinik pusat.

4) Manajemen Distribusi

Manajemen ini mendukung kinerja manajemen pemasaran. Manajemen distribusi ini merupakan usaha pengelolaan yang

menyangkut ketersediaan dan penyaluran barang kekonsumen. Manajemen distribusi yang tidak terkelola dengan baik akan menggangu kinerja manajemen pemasaran dan penjualan. Dalam manajemen distribusi diperlukan keahlian yang lebih, salah satunya adalah komunikasi, karena dengan berkomunikasi yang baik, akan lebih mudah dalam pendistribusian atau secara tidak langsung berkaitan dengan pemasarannya.

Manajemen distribusi yang dilakukan oleh Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin berjalan dengan baik karena manajemen ini berpengauh dari manajemen pemasaran, karena manajemen pemasaran membuat banyaknya pasien yang datang dan mengkonsumsi produk yang ditawarkan untuk proses perawatan berkelanjutan dirumah.

5) Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada landasan teori halaman 44-45 menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia dikaitkan dengan ketersediaan dan penilaian kinerja karyawan. Manajemen SDM ini akan membantu dalam menentukan standar keterampilan atau pengalaman pegawai yang dibutuhkan, pengaturan upah karyawan, serta memberikan kejelasan hak dan kewajiban karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen sumber daya manusia Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin dalam menentukan karyawan

adalah merekrut Karyawan yang berpengalaman dan berlatar belakang sesuai penempatan, penilaian Kinerja Karyawan, Memberikan kejelasan hak dan kewajiban karyawan.

(a) Merekrut Karyawan yang berpengalaman dan berlatar belakang sesuai penempatan

Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat strategi yang dilakukan yakni: perekrutan karyawan yang tepat, seleksi yang matang dan penempatan kerja yang sesuai dengan bidang serta keahliannya masing-masing. Akan diadakan proses rekrutmen yang dimulai pada waktu diambil langkah mencari pelamar dan berakhir ketika pelamar mengajukan lamarannya. Jika proses rekrutmen ditempuh dengan tepat dan baik, hasilnya ialah adanya sekelompok pelamar, kemudian diseleksi guna menjamin bahwa hanya yang paling memenuhi semua persyaratanlah yang diterima sebagai pekerja dalam organisasi yang memerlukan.[18]

(b) Penilaian Kinerja Karyawan

Melakukan penilaian atas prestasi kerja karyawan harus terdapat interaksi positif dan kontinu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian. Yang dinilai adalah manusia yang di samping memiliki kemampuan tertentu juga

[18]Sondang P. Siagian, *Bunga Rampai Managemen Modern,* (Jakarta: Gunung Agung, 1982), hlm. 102

tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan, penilaian pada serangkaian tolak ukur tertentu yang realistik dan berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan dan diterapkan secara obyektif, hasil penilaian harus dismapaikan kepada karyawan, hasil penilaian dilaukan secara berkala terdokumentasi dengan rapi dalam arsip, dan hasil penilaian prestasi kerja menjadi bahan yang turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan.[19]

(c) Memberikan kejelasan hak dan kewajiban karyawan

Hak karyawan adalah menerima upah atau gajih dan kompensasi yang bekaitan dengan prestasi kerja.[20] Sedangkan kewajiban karyawan adalah bekerja dengan disiplin dan mengikuti semua peraturan perusahaan.

2. Analisis terhadap Faktor Kendala yang dihadapi dalam Manajemen Bisnis Kecantikan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin.

Dalam menjalankan bisnis pasti tidak akan terlepas dari kendala yang mungkin saja akan mempengaruhi hasil dari tujuan. Bagi pimpinan Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin ternyata terdapat kendala yang dipengaruhi oleh

[19]Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm.227.

[20]*Ibid*., hlm. 274.

beberapa faktor, yaitu tipikal setiap masyarakat berbeda, mempertahankan pasien agar selalu menjadi pasien tetap, lokasi yang kurang strategis

(e) Tipikal setiap masyarakat yang berbeda

Setiap manusia di daerah itu berbeda-berbeda tipenya, keinginannya, dan permasalahannya. Jadi, pihak Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin harus mengetahui itu semua dan harus bisa membaca setiap tipikal pasien yang datang. Pada kendala ini solusi yang dijalankan oleh Gloskin Aesthetic Clinic Banjarmasin adalah terus mempelajari setiap tipikal pasien dankebutuhan sertakeinginan dari masing-masing pasien.

(f) Mempertahankan pasien agar selalu menjadi pasien tetap di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin

Segala sesuatu jika sudah dimulai, maka pengerjaannya akan menjadi mudah, tetapi tidak mudah dalam mempertahankannya. Salah satunya adalah mempertahankan pasien agar tetap loyal dan tetap datang kembali. Itu termasuk juga tantangan dalam membuat pasien kembali terus menerus, mereka kembali karena mereka merasa puas dengan pelayanan dan hasil dari produk Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin. Karena itulah pihak Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin terus memberikan pelayanan terbaik dan memberikan paket harga yang murah serta mempertahankan kualitas produk agar para pasien tetap kembali dan setia menggunakan skin care ataupun melakukan *threatment* di Gloskin *Aesthetic Clinic* Banjarmasin.

(g) Keluhan pasien yang tidak mengikuti aturan penggunaan *skin care*

Setiap pasien yang datang melakukan treatmen atau sekedar membeli produk, mereka dibrikan penjelasan mengenai pilihan mereka. Untuk penggunaan produk diberitahukan kepada pasien bahwa krim dioleskan setipis mungkin namun merata. Tetapi pasien yang tidak mengikuti aturan pakai atau penggunaan mereka inilah yang beranggapan bahwa dengan pengolesan yang tebal akan memberikan hasil lebih cepat, padahal hal itu sangatlah salah. ingatlah bahwa sesuatu yang dipakai berlebihan itu kurang baik hasilnya. Karena pasien mengoleskan krim malam terlalu banyak, efek yang akan timbul dari penggunaan berlebihan tersebut adalah kulit akan memerah. Agar tidak terjadi hal tersebut, maka gunakanlah produk sesuai anjuran dokter.

(h) Merubah *mindset* masyarakat yang beranggapan bahwa klinik kecantikan itu sama dengan salon kecantikan

Klinik kecantikan adalah sebuah perawatan untuk mempercantik diri, menjaga, merawat dan memperbaiki kulit yang ditangi oleh para dokter ahli dibidangnya. Klinik kecantikan melalui konsultasi dokter, dan apabila terjadi keluhan,maka pasien berhak datang keklinik tersebut, dandokter akan memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi. Sedangkan salon kecantikan adalah tempat untuk memanjakan wanita, mulai dari memotong rambut, mengoles wajah dan *facial* yang ditangani oleh pemilik salon ataupun karyawan salon.

(i) Masyarakat yang terlebih dahulu beranganggapan bahwa perawatan di klinik kecantikan itu mahal

Ada harga, ada kualitas dan ada hasil. Untuk hasil yang sempurna dan sesuai keinginan, maka pasien harus siap menegeluarkan uang sekian rupiah. Itulah yang membuat perawatan itu mahal. Jika melaukanperawatan biasa untuk hasilnya diinginkan tetapi secara rutin dan sabar menunggu hasilnya, maka perawatan seperti itu tidaklah mahal. Paket khusus untukmahasiswa misalnya, dengan uang Rp. 200.000,- mereka akan mendapatkan produk krim sunblok, krim malam dan *facial wash*. Dan akan mendapatkan basic facial jika menambah uang sebesar Rp. 50.000,-. Facial tersebut selama satu jam, dan ketika keluar maka wajah pasien akan segar kembali.