

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Data Proyek

Dalam perancangan Klinik Kecantikan Kusuma ini, penulis menggunakan teknik observasi untuk menganalisis dan membuat data proyek fasilitas Klinik Kecantikan Kusuma ini. Hasil observasi terdapat data umum proyek untuk proses administrasi sebagai berikut:

Nama Proyek: Proyek Perancangan Klinik Kecantikan Kusuma

Jenis Bangunan: Sarana kecantikan

Pemilik Proyek: Klinik Kecantikan Kusuma

Target Proyek: Pria dan Wanita yang membutuhkan perawatan kulit dan tubuh

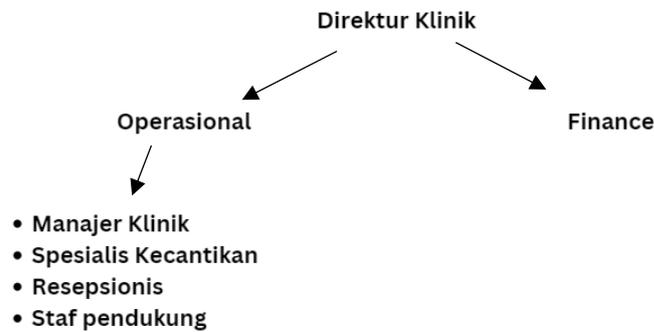
Kelas Finansial: Menengah - keatas

3.1.1. Visi Misi Klinik Kecantikan Kusuma

Klinik Kecantikan Kusuma memiliki visi dan misi seperti berikut:

- a. Visi: Merawat kecantikan perempuan Indonesia dan misi kami yaitu memberikan pelayanan terbaik from head-to-toe dengan standar dokter SpKK
- b. Misi: Menyediakan perawatan kecantikan yang komprehensif, personal, dan inovatif dengan menggunakan teknologi dan teknik tercanggih

3.1.2 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Kusuma



Gambar 3.1.1 Diagram Struktur Organisasi

(sumber: dokumentasi pribadi)

3.1.3 Feasibility Study Perawatan Klinik Kecantikan

Feasibility study bertujuan untuk menganalisa kelayakan dari suatu perusahaan yang akan dibangun. Terdapat 5 aspek dalam Feasibility Study seperti berikut:

- Aspek Hukum: Pada aspek hukum terdapat beberapa Undang-Undang yang mengatur legalitas suatu klinik kecantikan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.
- Aspek Ekonomi, Sosial dan Budaya: Menganalisis target pasar dan menilai permintaan perawatan dan layanan kecantikan di area lokal. Mengevaluasi faktor sosial ekonomi, seperti tingkat pendapatan, gaya hidup, dan perilaku

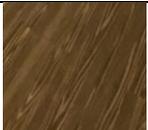
konsumen yang dapat memengaruhi keterjangkauan dan permintaan perawatan kecantikan.

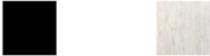
- Aspek Pasar: Mengidentifikasi segmen pasar sasaran klinik kecantikan, seperti kelompok usia, jenis kelamin, dan demografi. Memahami kebutuhan dan preferensi kecantikan dari target pasar, termasuk masalah perawatan kulit, perawatan yang diinginkan dan tujuan estetika.
- Aspek Management: Menentukan struktur organisasi, peran, dan tanggung jawab dalam klinik kecantikan. Menentukan kualifikasi dan pengalaman yang diperlukan untuk spesialis kecantikan, resepsionis, dan staf administrasi. Menetapkan kebijakan dan prosedur operasional yang menyeluruh, termasuk penjadwalan janji temu, protokol layanan pelanggan, dan protokol perawatan. Mengembangkan program pelatihan staf untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten dan kepatuhan terhadap standar keselamatan.
- Aspek Keuangan: Melakukan analisis biaya terperinci, termasuk biaya untuk penyiapan fasilitas, pengadaan peralatan, biaya lisensi, dan inventaris awal. Menyiapkan laporan laba rugi dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti harga perawatan, *volume* pelanggan yang diharapkan, dan biaya operasional (gaji, sewa, utilitas). Pengembangan strategi pemasaran dan penjualan yang komprehensif untuk menarik dan mempertahankan klien, termasuk inisiatif branding, periklanan, dan cara untuk menjaga pelanggan.

3.2 Analisis Proyek

3.2.1 Observasi

Berikut adalah hasil survei komparatif yang dilakukan di 3 lokasi survei dengan 7 faktor pembeda, yaitu: lokasi, lantai, dinding, langit-langit, warna, ventilasi, dan sirkulasi

Faktor Pembeda	Tempat Survey 1	Tempat Survey 2	Tempat Survey 3
	Klinik Kecantikan Kusuma	Klinik Kecantikan ERHA	Kei Spa
Foto Lokasi			
Lantai			
Dinding			
Plafon			

Warna			
Penghawaan			
Sirkulasi			

Tabel 3.2.1 Data Observasi Komparatif

3.2.1.1 Hasil Survey Klinik Kecantikan Kusuma

Tempat survey pertama adalah Klinik Kecantikan Kusuma yang berada di Jl. Hartono Raya, Blk G2 No.35, Modernland, Klp. Indah, Kota Tangerang, Banten. Berada di kawasan perumahan dengan lahan sendiri. Klinik Kusuma ini memiliki total 2 lantai yang sudah di renovasi sehingga memiliki perluasan di area samping gedung.

Hasil survey di Klinik Kecantikan Kusuma terhadap 7 elemen interior adalah sebagai berikut:

- Lantai: Penggunaan parket berwarna abu-abu pada Klinik Kusuma memberikan tampilan yang elegan dan menyatu dengan estetika klinik.

- Dinding: Penggunaan warna putih pada hampir semua dinding juga memberikan kesan kesederhanaan dan klasik. Warna netral ini memungkinkan fokus tetap pada peralatan medis, furnitur, dan elemen desain lainnya yang penting dalam lingkungan klinik.
- Plafon: Klinik Kusuma mengaplikasikan desain langit-langit dengan menggunakan plafon berwarna putih. Pilihan ini memberikan tampilan yang cerah, bersih, dan luas di dalam ruangan klinik.
- Warna: Klinik Kusuma menggunakan warna netral seperti putih, hitam, dan abu-abu gelap. Penggunaan warna netral pada klinik dapat menciptakan kesan yang elegan, modern, dan professional. Selain itu, warna netral juga memungkinkan fleksibilitas dalam dekorasi dan penambahan aksesoris warna lainnya yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan klinik.
- Penghawaan: Klinik Kusuma memperhatikan kualitas udara dalam ruangan dengan menggunakan kombinasi penghawaan alami dan penghawaan buatan. Salah satu upaya penghawaan alami dilakukan melalui penggunaan jendela yang disediakan di berbagai area klinik. Jendela memungkinkan masuknya udara segar dari luar dan memfasilitasi sirkulasi udara yang sehat di dalam klinik. Selain penghawaan alami, Klinik Kusuma juga menggunakan penghawaan buatan dengan memasang sistem *Split Air Conditioner* (AC). Penggunaan AC dapat membantu menjaga suhu yang nyaman bagi pengunjung dan staf klinik, terutama dalam kondisi cuaca yang panas.

- **Pencahayaan:** Klinik Kusuma memperhatikan pentingnya pencahayaan yang baik dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan fungsional. Untuk pencahayaan buatan, Klinik Kusuma menggunakan lampu *downlight*. Penggunaan lampu *downlight* memberikan cahaya yang terarah dan merata di area klinik menciptakan tampilan yang terang, bersih, dan profesional. Lampu *downlight* juga memberikan pencahayaan yang cukup untuk kegiatan medis dan kenyamanan pengunjung. Selain pencahayaan buatan, Klinik Kusuma juga memanfaatkan pencahayaan alami pada siang hari. Dengan memaksimalkan penggunaan jendela dan pintu kaca agar sinar matahari dapat masuk ke dalam klinik.
- **Sirkulasi:** Dengan ruang yang lapang dan terbuka, Klinik Kusuma menciptakan lingkungan yang menyegarkan dan menyediakan udara segar di seluruh area. Salah satu faktor yang mendukung sirkulasi udara yang baik adalah penggunaan furnitur yang minimalis. Dengan demikian, ruang klinik terasa lebih luas dan tidak terhalang oleh furnitur yang berlebihan. Penggunaan furnitur yang minim juga membantu menciptakan kesan yang bersih, rapi, dan efisien dalam tata letak ruangan, sehingga pengunjung dapat dengan mudah bergerak di sekitar klinik tanpa ada hambatan.

3.2.1.2 Hasil Survey Klinik Kecantikan ERHA

Tempat survey kedua adalah Klinik Kecantikan ERHA yang berada di Jl. Raya Serpong Kav. VIIC No. 11, Lengkong Gudang, BSD, Kec. Serpong, Tangerang Selatan, Banten. Gedung Klinik Kecantikan ERHA ini terdiri dari 4 lantai.

Hasil survey di Klinik Kecantikan ERHA terhadap 7 elemen interior adalah sebagai berikut:

- Lantai: Di Klinik ERHA, lantai menggunakan granit berwarna hitam yang memberikan kesan yang elegan dan *modern*. Ukuran granit yang digunakan di lantai Klinik ERHA adalah 120 x 240 cm. Ukuran ini memberikan kesan yang lapang dan menyatu secara visual di ruangan. Penggunaan warna hitam juga dapat menciptakan tampilan yang dramatis dan memberikan kesan yang berkelas di dalam ruangan.
- Dinding: Pada lantai dasar, dinding di Klinik ERHA dicat dengan cat putih yang memberikan tampilan yang cerah, bersih, dan serasi dengan keseluruhan ruangan. Penggunaan cat putih memberikan kesan yang minimalis dan menyediakan latar belakang yang netral untuk dekorasi dan elemen lainnya di dalam ruangan. Di area kasir, dinding menggunakan granit dengan motif kayu. Penggunaan granit dengan motif kayu memberikan kesan alami dan hangat, menambahkan sentuhan estetika yang elegan dan menciptakan suasana yang ramah dan menyambut di area kasir. Sementara itu, pada area dinding lift, Klinik ERHA menggunakan granit dengan motif *marble* yang memberikan tampilan mewah, elegan, dan berkelas di sekitar *lift*.
- Plafon: : Langit-langit di Klinik ERHA dirancang dengan menggunakan plafon putih yang memberikan kesan cerah, bersih, dan lapang di dalam ruangan. Plafon putih menjadi dasar yang netral dan memberikan pencahayaan yang merata ke seluruh area klinik. Sebagai aksesoris yang

menarik, terdapat garis-garis yang menyerupai bentuk *honeycomb* atau sarang lebah pada plafon. Garis-garis ini diberi warna hitam, menciptakan kontras yang elegan dengan latar belakang putih plafon. Aksent ini memberikan sentuhan visual yang menarik dan memberikan keunikan pada desain langit-langit.

- **Warna:** Klinik ERHA memilih penggunaan warna netral dalam desainnya, seperti putih, hitam, coklat, dan abu-abu gelap. Warna-warna ini memberikan kesan yang tenang, bersih, dan elegan di dalam klinik. Selain warna netral, klinik ERHA menggunakan warna oranye sebagai aksent. Kombinasi warna netral dengan aksent oranye menciptakan keseimbangan antara ketenangan dan kehangatan di dalam klinik.
- **Penghawaan:** Klinik ERHA menggunakan perpaduan yang seimbang antara penghawaan alami dan penghawaan buatan untuk menciptakan kondisi udara yang nyaman di dalam ruangan. Klinik ini menggunakan penghawaan alami melalui penggunaan jendela yang memungkinkan masuknya udara segar dan cahaya matahari ke dalam ruangan. Jendela yang cukup besar dan terletak strategis membantu meningkatkan sirkulasi udara alami dan memberikan nuansa alam yang menyegarkan bagi pengunjung dan staf klinik. Selain itu, klinik ERHA juga mengandalkan penghawaan buatan dengan menggunakan sistem *Ducted Air Conditioner (AC)*. *Ducted AC* adalah sistem pengkondisian udara terpusat yang dirancang untuk menyebarkan udara dingin ke berbagai area di dalam klinik melalui saluran udara yang terpasang di langit-langit atau dinding. Dengan menggabungkan

penghawaan alami melalui jendela dan penghawaan buatan menggunakan *Ducted AC*, klinik ERHA dapat menciptakan lingkungan yang sejuk, segar, dan nyaman bagi para pengunjung.

- **Pencahayaan:** Klinik ERHA menggunakan lampu *downlight* sebagai sumber pencahayaan utama di dalam ruangan. Namun, selain menggunakan pencahayaan buatan, klinik ERHA juga memanfaatkan pencahayaan alami saat siang hari. Dengan memaksimalkan pencahayaan alami pada siang hari, klinik ERHA dapat mengurangi ketergantungan pada pencahayaan buatan dan menghemat energi. Jendela besar atau kaca transparan pada dinding dan langit-langit dapat membantu memaksimalkan masuknya cahaya matahari ke dalam klinik.
- **Sirkulasi:** Klinik ERHA memiliki sirkulasi yang luas, memberikan ruang yang cukup bagi pengunjung untuk bergerak dengan nyaman di dalamnya. Meskipun demikian, penggunaan terlalu banyak kursi dan meja dapat menimbulkan sedikit kebingungan dan mengambil banyak tempat di dalam klinik. Penting untuk memperhatikan pengaturan dan penempatan kursi serta meja agar tidak mengganggu sirkulasi dan memberikan ruang yang cukup bagi pengunjung. Penempatan yang terlalu banyak atau terlalu dekat dapat membuat ruang terasa sempit dan kurang nyaman bagi pengunjung.

3.2.1.3 Hasil Survey Kei Spa

Tempat survey ketiga adalah Kei Spa yang berada di Ruko Neo Arcade, Jl. Boulevard Raya Gading Serpong No.29, Klp. Dua, Kec. Klp. Dua, Kabupaten

Tangerang, Banten. Memiliki lokasi di Kawasan ruko. Gedung Kei SPA ini terdiri dari 3 lantai.

Hasil survey di Kei Spa terhadap 7 elemen interior adalah sebagai berikut:

- Lantai: : Lantai menggunakan parket warna coklat muda dengan ukuran 120 x 240 cm
- Dinding: Hampir semua dinding dalam ruangan ini menggunakan finishing HPL yang memberikan sentuhan estetika yang *modern* dan elegan dengan tekstur yang halus dan tahan lama. Namun, untuk beberapa bagian dinding, ruangan spa menggunakan cat putih. Keputusan ini mungkin didasarkan pada preferensi desain atau untuk menciptakan kontras yang menarik dalam ruangan. Penggunaan cat putih memberikan kesan bersih dan cerah, serta dapat memperluas tampilan ruangan. Sementara itu, pada area ruang spa, terdapat pemilihan menggunakan keramik dengan warna abu-abu gelap dan bertekstur kasar.
- Plafon: Langit-langit pada area *entrance* dan *powder* area di Kei Spa memiliki desain yang khusus untuk menciptakan suasana yang menarik dengan menggunakan plafon putih dengan *up ceiling*. Sementara itu, pada area lainnya di Kei Spa hanya menggunakan plafon putih yang memberikan kesan bersih dan terang.
- Warna: Pemilihan warna netral dalam desain Kei Spa, seperti putih, krem, coklat, dan abu-abu gelap, memberikan kesan yang menenangkan dan elegan dalam ruangan. Penggunaan warna putih dalam spa ini membantu menciptakan suasana yang menenangkan dan memberikan kesan kesegaran

serta kebersihan. Selain itu, warna krem memberikan suasana yang tenang dan nyaman, sehingga membantu para pengunjung merasa rileks dan santai saat berada di spa. Pemilihan warna coklat memberikan sentuhan alami dan hangat pada ruangan. Di sisi lain, penggunaan warna abu-abu gelap menciptakan suasana yang intim dan misterius.

- **Penghawaan:** Dikarenakan tata letak bangunan yang sempit, penghawaan di Kei Spa terbatas karena tidak adanya sirkulasi udara alami dari luar. Oleh karena itu, Kei Spa menggunakan *Split Air Conditioner* (AC) untuk pengaturan udara di dalam ruangan.
- **Pencahayaan:** Karena kurangnya pencahayaan alami, Kei Spa mengandalkan solusi pencahayaan buatan seperti lampu *downlight* untuk menerangi ruangan.
- **Sirkulasi:** : Kei Spa memiliki keterbatasan dalam segi sirkulasi karena lokasinya hanya terletak di dalam satu ruko komersial. Ukuran lorong pada lantai dua, yang merupakan area spa, hanya sebesar 1 meter, sedangkan sebaiknya ukuran lorong memiliki lebar antara 1,2 hingga 1,5 meter. Ukuran lorong yang terbatas dapat menyulitkan pergerakan dan pergerakan pengunjung di dalam spa.

3.2.1.4 Kesimpulan Hasil Survey

Berdasarkan hasil analisis data komparatif survey, ditemukan bahwa terdapat kesamaan dalam penggunaan lantai dan pencahayaan di kedua lokasi yang disurvei. Ketiga lokasi menggunakan material parket berwarna coklat muda yang

serupa. Selain itu, pada lokasi pertama dan kedua, pencahayaannya memiliki tingkat kecerahan yang sama. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa tempat yang paling baik adalah lokasi kedua. Hal ini disebabkan oleh pemanfaatan denah yang maksimal sehingga terciptanya sirkulasi yang nyaman dan efisien di dalam klinik kecantikan.

Penggunaan lantai parket berwarna coklat muda menciptakan suasana yang hangat dan alami di dalam klinik kecantikan. Selain itu, tingkat pencahayaan yang sama antara lokasi pertama dan kedua menunjukkan bahwa keduanya memiliki penerangan serupa terhadap pencahayaan yang optimal di dalam klinik kecantikan. Pencahayaan yang cukup terang menciptakan suasana yang menyegarkan dan memastikan bahwa setiap area di dalam klinik kecantikan terang dan jelas terlihat oleh pengunjung.

Pemanfaatan denah yang maksimal di lokasi kedua menghasilkan sirkulasi yang nyaman dan efisien di dalam klinik kecantikan. Hal ini penting untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengunjung dalam berpindah ke area-area yang berbeda. Dengan kombinasi dari pemanfaatan denah yang baik, penggunaan warna parket yang menarik, dan pencahayaan yang optimal, lokasi kedua memberikan pengalaman yang paling baik bagi para pengunjung klinik kecantikan.

3.2.2 Kuesioner

Kuesioner telah dibuat oleh penulis dengan total 18 pertanyaan (5 pertanyaan sebagai data diri dan 13 pertanyaan terkait dengan perawatan di klinik kecantikan).

3.2.2.1 Tabel Sederhana

No	Jenis Kelamin	Responden	Responses
1	Pria	23	23%
2	Wanita	77	77%
		100	100%

No	Umur	Responden	Responses
1	<17 tahun	2	2%
2	17-25 tahun	31	31%
3	26-35 tahun	26	26%
4	36-50 tahun	19	19%
5	>50 tahun	22	22%
		100	100%

No	Pekerjaan	Responden	Responses
1	Pelajar/mahasiswa	22	22%
2	Ibu rumah tangga	23	23%
3	Karyawan swasta	28	28%
4	Professional	5	5%
5	Wiraswasta	19	19%
6	Pensiun	2	2%
7	Belum bekerja	1	1%
		100	100%

Tabel 3.2.2 Tabel Sederhana Data Diri

Tabel sederhana diatas merupakan hasil dari dari 100 responden. Terlihat bahwa responden terbanyak ada pada wanita berusia 17-25 tahun dan responden yang menjadi karyawan swasta sebanyak 28% responden.

No	Sejauh ini, sudah berapa banyak klinik	Responden	Responses
1	1 klinik	19	19%
2	2-3 klinik	50	50%
3	4-5 klinik	11	11%
4	> 5 klinik	6	6%
5	> 10 klinik	3	3%
6	Belum pernah mengunjungi klinik kecantikan	11	11%
		100	100%

No	Berapa pendapatan yang anda dapatkan	Responden	Responses
1	< 1 juta	8	8%
2	1 - 3 juta	19	19%
3	3 - 6 juta	22	22%
4	6 - 10 juta	15	15%
5	10 - 15 juta	11	11%
6	15 - 20 juta	12	12%
7	25 - 30 juta	5	5%
8	30 - 50 juta	5	5%
9	50 - 80 juta	1	1%
10	80 - 100 juta	0	0%
11	> 100 juta	2	2%
		100	100%

No	Bagaimana anda tahu tentang klinik	Responden	Responses
1	Sosial media	65	46%
2	Iklan	16	11%
3	Kerabat/teman	35	25%
4	Melewati lokasi	17	12%
5	Survey/review di internet	7	5%
		140	100%

Tabel 3.2.3 Tabel Sederhana Data Diri

Tabel sederhana diatas merupakan hasil dari dari 100 responden. Terlihat bahwa 50% responden pernah mengunjungi klinik kecantikan sebanyak 2-3 klinik kecantikan, 22% responden mendapatkan penghasilan sebesar 3-6 juta per bulan dan 65% responden mengetahui klinik kecantikan dari sosial media.

No	Apakah anda rutin melakukan perawatan?	Responden	Responses
1	Seminggu sekali	4	4%
2	2 - 3 minggu sekali	5	5%
3	Sekali dalam sebulan	18	18%
4	Setiap 2-3 bulan	10	10%
5	Setiap 6 bulan	1	1%
6	Tidak tentu	62	62%
		100	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 7

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Apakah anda rutin melakukan perawatan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 62% responden tidak tentu melakukan perawatan.

Hal ini memungkinkan responden tidak memiliki waktu untuk melakukan perawatan sendiri di rumah. Diikuti kedua terbanyak yakni 18% responden melakukan perawatan setiap sekali dalam sebulan. Terdapat 10% responden yang melakukan setiap 2-3 bulan. Terdapat 5% responden yang melakukan 2-3 minggu sekali. Terdapat 4% repsonden yang melakukan perawatan seminggu sekali. Sedangkan, terdapat 1% responden yang melakukan perawatan selama 6 bulan sekali.

No	Berapa biaya yang anda biasa keluarkan	Responden	Responses
1	< 500 ribu	40	40%
2	500 -1juta	29	29%
3	1 - 1,5 juta	10	10%
4	1,5 - 3 juta	12	12%
5	3 - 5 juta	8	8%
6	5 - 8 juta	0	0%
7	8 - 10 juta	0	0%
8	> 10 juta	1	1%
		100	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 8

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Berapa biaya yang anda biasa keluarkan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 40% responden mengeluarkan biaya dibawah 500 ribu per bulan. Terdapat 29% responden mengeluarkan biaya 500 ribu – 1 juta per bulan. Terdapat 12% responden mengeluarkan biaya 1,5 juta – 3 juta per bulan. Terdapat 10% responden 1 juta – 1,5 juta per bulan. Terdapat 8% responden mengeluarkan biaya 3 juta – 5 juta per bulan dan terdapat 1% responden mengeluarkan biaya diatas 10 juta per bulan.

No	Perawatan muka apa saja yang anda lakukan	Responden	Responses
1	Facial = Ekstraksi komedo	86	59%
2	Peeling = Metode pengelupasan kulit untuk	5	3%
3	Botox = Melemahkan atau melumpuhkan otot.	3	2%
4	Meso = Mengencangkan kulit dan	7	5%
5	Laser (Milia/mole remover, acne scar)	18	12%
6	Tanam benang = Prosedur kosmetik minimal	2	1%
7	Eyelash extension = Penyambungan bulu	14	10%
8	Sulam alis = Prosedur kosmetik untuk	6	4%
9	Microdermabrasion = Meratakan warna kulit,	4	3%
		145	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 9

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Perawatan muka apa saja yang anda lakukan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 59% responden melakukan facial. Terdapat 12% responden melakukan laser. Terdapat 10% responden melakukan *eyelash extension*. Terdapat 5% responden melakukan meso. Terdapat 4% responden melakukan sulam alis. Terdapat 3% responden melakukan *peeling* dan *microdermabrasion*. Terdapat 2% responden melakukan botox dan terdapat 1% responden melakukan tanam benang.

No	Perawatan kepala/rambut apa saja yang anda	Responden	Responses
1	Hair transplant = Prosedur saat ahli bedah	0	0%
2	Hair Growth Factor Therapy = Menyuburkan	7	5%
3	Hair PRP = Menstimulasi pertumbuhan	1	1%
4	Hair laser = Memancarkan sinar untuk	0	0%
5	Creembath = Perawatan rambut dan kulit	81	60%
6	Hair spa = Memulihkan keindahan dan	45	34%
		134	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 10

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Perawatan kepala/rambut apa saja yang anda lakukan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 60% responden melakukan

creambath. Terdapat 34% responden melakukan *hair spa*. Terdapat 5% responden melakukan melakukan *hair growth factor therapy*. Dan terdapat 1% responden melakukan *Hair PRP*.

No	Perawatan tubuh apa saja yang anda lakukan	Responden	Responses
1	Slimming body treatment = Memanfaatkan	1	1%
2	Whitening = Membuat kulit menjadi lebih putih	13	8%
3	Vit C injection = Metode memasukkan obat	26	17%
4	Hair removal = Metode untuk menghilangkan	7	5%
5	Spa = Pijat relaksasi	73	47%
6	Menicure + Pedicure = membersihkan dan	35	23%
		155	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 11

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Perawatan tubuh apa saja yang anda lakukan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 47% responden melakukan *spa*. Terdapat 23% responden melakukan *menicure + pedicure*. Terdapat 17% responden melakukan *Vit C Injection*. Terdapat 8% responden melakukan *whitening*. Terdapat 5% responden melakukan *hair removal*. Dan terdapat 1% responden melakukan *slimming body treatment*.

No	Faktor apa yang paling penting saat anda	Responden	Responses
1	Harga terjangkau	50	15%
2	Lokasi mudah di akses	45	13%
3	Fasilitas yang lengkap (ruang tunggu luas,	60	18%
4	Jenis perawatan yang lengkap dan terkini	45	13%
5	Ambience klinik	76	22%
6	Kebersihan	65	19%
		341	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 12

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Faktor apa yang paling penting saat anda pertimbangkan klinik kecantikan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 22% responden memperhatikan *ambience* klinik. Terdapat 19% responden memperhatikan kebersihan. Terdapat 18% responden memperhatikan fasilitas yang lengkap. Terdapat 15% responden memperhatikan harga terjangkau. Dan terdapat 13% responden memperhatikan lokasi mudah di akses dan jenis perawatan yang lengkap dan terikini.

No	Faktor apa saja yang membuat anda kurang	Responden	Responses
1	Pelayanan kurang memuaskan	45	18%
2	Hasil tidak terlihat/kurang memuaskan	56	22%
3	Fasilitas tidak lengkap	24	9%
4	Lokasi jauh	37	15%
5	Tenaga kerja kurang professional (tidak	46	18%
6	Harga terlalu mahal	46	18%
		254	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 13

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Faktor apa saja yang membuat anda kurang puas dengan klinik kecantikan yang pernah anda kunjungi”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 22% responden kurang puas dengan pelayanan yang kurang memuaskan. Terdapat 18% responden kurang puas dengan hasil yang tidak terlihat, tenaga kerja kurang professional dan harga yang terlalu mahal. Terdapat 15% responden yang kurang puas dengan lokasi jauh. Dan terdapat 9% responden kurang puas dengan fasilitas yang tidak lengkap.

No	Apa yang membuat anda tertarik untuk ke	Responden	Responses
1	Harganya terjangkau	53	35%
2	Memiliki kulit yang bermasalah (berjerawat,	46	31%
3	Lebih mempercayai dokter kecantikan	29	19%
4	Praktis, tidak perlu perawatan ekstra saat	22	15%
		150	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 14

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Apa yang membuat anda tertarik untuk ke klinik kecantikan ”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 35% responden tertarik karena harganya terjangkau. Terdapat 31% responden tertarik karena memiliki kulit yang bermasalah. Terdapat 19% responden tertarik karena lebih mempercayai dokter kecantikan. Dan terdapat 15% responden tertarik karena praktis.

No	Dengan siapa anda biasanya melakukan	Responden	Responses
1	Sendiri	50	36%
2	Keluarga inti (ibu, ayah, kakak, adik)	34	24%
3	Saudara	12	9%
4	Teman/kerabat	29	21%
5	Pasangan	15	11%
		140	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 15

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Dengan siapa anda biasanya melakukan perawatan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 36% responden melakukannya sendiri. Terdapat 24% responden melakukan bersama keluarga inti. Terdapat 21% responden melakukannya bersama teman/kerabat. Terdapat 11% responden melakukannya bersama pasangan. Dan terdapat 9% responden melakukannya bersama saudara.

No	Apa yang biasa anda lakukan saat menunggu	Responden	Responses
1	Makan/minum	16	16%
2	Main HP	61	61%
3	Mengobrol	19	19%
4	Bekerja/nugas	4	4%
5	Membaca buku/majalah	0	0%
6	Beristirahat	0	0%
		100	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 16

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Apa yang biasa anda lakukan saat menunggu di klinik kecantikan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 61% responden main HP. Terdapat 19% responden mengobrol. Terdapat 16% responden makan/minum. Dan terdapat 4% responden bekerja/nugas.

No	Berapa lama waktu yang biasanya anda habisi	Responden	Responses
1	< 1 jam	16	16%
2	1 - 2 jam	61	61%
3	2 - 4 jam	20	20%
4	4 - 6 jam	3	3%
5	6 - 8 jam	0	0%
6	> 8 jam	0	0%
		100	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 17

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Berapa lama waktu yang biasanya anda habiskan untuk perawatan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 61% responden menghabiskan 1-2 jam perawatan. Terdapat 20% responden menghabiskan 2-4 jam perawatan. Terdapat 16% responden menghabiskan kurang dari 1 jam. Dan terdapat 3% responden 4-6 jam.

No	Jenis pembayaran apa yang sering anda	Responden	Responses
1	Cash	47	28%
2	Debit	62	37%
3	Kredit	19	11%
4	E-wallet (OVO, Go-Pay, ShopeePay)	15	9%
5	QR	26	15%
		169	100%

Tabel 3.2.4 Tabel Sederhana Pertanyaan 18

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari pertanyaan yakni “Jenis pembayaran apa yang sering anda gunakan”. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah dari total 100 responden ternyata sebanyak 37% responden menggunakan *debit*. Terdapat 28% responden menggunakan *cash*. Terdapat 15% responden menggunakan *QR*. Terdapat 11% responden kredit. Dan terdapat 9% responden menggunakan *e-wallet*.

3.2.2.2 Tabel Kompleks

3.2.2.2.1 Tabel Kompleks Pertama

Apakah anda rutin melakukan perawatan?							
Jawaban	Seminggu sekali	2 - 3 minggu sekali	Sekali dalam sebulan	Setiap 2-3 bulan	Setiap 6 bulan	Tidak tentu	
Harga terjangkau	1	3	8	5	1	32	50
Lokasi mudah di akses	1	3	7	7	1	25	44
Fasilitas yang lengkap (ruang tunggu luas, ruang perawatan nyaman)	1	4	14	9	0	32	60
Jenis perawatan yang lengkap dan terkini	0	4	10	6	0	24	44
Ambience klinik	4	4	13	7	1	47	76
Kebersihan	1	3	11	7	0	40	62
	8	21	63	41	3	200	336

Gambar 3.2.1.19 Tabel Kompleks 1

Tabel diatas merupakan kombinasi dari pertanyaan terkait rutinitas responden dalam melakukan perawatan dan faktor penting yang dipertimbangkan saat ke klinik kecantikan. Dari hasil survey diatas menunjukkan bahwa banyak responden yang tidak tentu melakukan perawatan, namun mementingkan *ambience* klinik saat melakukan perawatan

kompleks 1 Apakah anda rutin melakukan perawatan?							
Jawaban	Seminggu sekali	2 - 3 minggu sekali	Sekali dalam sebulan	Setiap 2-3 bulan	Setiap 6 bulan	Tidak tentu	
Harga terjangkau	0%	1%	2%	1%	0%	10%	15%
Lokasi mudah di akses	0%	1%	2%	2%	0%	7%	13%
Fasilitas yang lengkap (ruang tunggu luas, ruang perawatan nyaman)	0%	1%	4%	3%	0%	10%	18%
Jenis perawatan yang lengkap dan terkini	0%	1%	3%	2%	0%	7%	13%
Ambience klinik	1%	1%	4%	2%	0%	14%	23%
Kebersihan	0%	1%	3%	2%	0%	12%	18%
	2%	6%	19%	12%	1%	60%	100%

Gambar 3.2.1.20 Tabel Kompleks 1

Menurut data diatas terlihat bahwa responden yang melakukan perawatan sekali dalam sebulan mementingkan *ambience* pada klinik kecantikan yang

dikunjungi. Dari segi persentase, responden yang melakukan perawatan setiap 2 – bulan juga mementingkan *ambience* pada klinik kecantikan yang dikunjungi.

ompleks 1						
Apakah anda rutin melakukan perawatan?						
Jawaban	Seminggu sekali	2 - 3 minggu sekali	Sekali dalam sebulan	Setiap 2-3 bulan	Setiap 6 bulan	Tidak tentu
Harga terjangkau	13%	14%	13%	12%	33%	16%
Lokasi mudah di akses	13%	14%	11%	17%	33%	13%
Fasilitas yang lengkap (ruang tunggu luas, ruang perawatan nyaman)	13%	19%	22%	22%	0%	16%
Jenis perawatan yang lengkap dan terkini	0%	19%	16%	15%	0%	12%
Ambience klinik	50%	19%	21%	17%	33%	24%
Kebersihan	13%	14%	17%	17%	0%	20%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Gambar 3.2.1.21 Tabel Kompleks 1

Hasil survey menunjukkan bahwa responden yang melakukan perawatan sekali dalam sebulan mementingkan *ambience* pada klinik kecantikan yang dikunjungi.

ompleks 1						
Apakah anda rutin melakukan perawatan?						
Jawaban	Seminggu sekali	2 - 3 minggu sekali	Sekali dalam sebulan	Setiap 2-3 bulan	Setiap 6 bulan	Tidak tentu
Harga terjangkau	2%	6%	16%	10%	2%	64%
Lokasi mudah di akses	2%	7%	16%	16%	2%	57%
Fasilitas yang lengkap (ruang tunggu luas, ruang perawatan nyaman)	2%	7%	23%	15%	0%	53%
Jenis perawatan yang lengkap dan terkini	0%	9%	23%	14%	0%	55%
Ambience klinik	5%	5%	17%	9%	1%	62%
Kebersihan	2%	5%	18%	11%	0%	65%
						100%

Gambar 3.2.1.22 Tabel Kompleks 1

Kesimpulan data diatas adalah responden yang melakukan perawatan sekali dalam sebulan lebih mementingkan fasilitas yang lengkap (ruang tunggu luas dan ruang perawatan yang nyaman).

3.2.2.2 Tabel Kompleks Kedua

kompleks 2	Pendapatan per bulan											
	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 25 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta	
Jawaban												
Harganya terjangkau	8	12	14	5	8	4	0	1	1	0	1	54
Memiliki kulit yang bermasalah (berjerawat, sensitive)	3	8	11	8	4	5	2	4	0	0	1	46
Lebih mempercayai dokter kecantikan dibanding produk yang beredar bebas di toko	3	5	7	4	2	3	2	2	0	0	2	30
Praktis, tidak perlu perawatan ekstra saat dirumah	2	5	6	3	3	2	1	0	1	0	0	23
	16	30	38	20	17	14	5	7	2	0	4	153

Gambar 3.2.2.23 Tabel Kompleks 2

Tabel diatas merupakan kombinasi dari pertanyaan terkait pendapatan responden dalam sebulan dan faktor yang membuat responden tertarik untuk ke klinik kecantikan. Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan 3 – 6 juta per bulan tertarik ke klinik kecantikan karena harganya terjangkau.

kompleks 2	Pendapatan per bulan											
	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 25 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta	
Jawaban												
Harganya terjangkau	5%	8%	9%	3%	5%	3%	0%	1%	1%	0%	1%	35%
Memiliki kulit yang bermasalah (berjerawat, sensitive)	2%	5%	7%	5%	3%	3%	1%	3%	0%	0%	1%	30%
Lebih mempercayai dokter kecantikan dibanding produk yang beredar bebas di toko	2%	3%	5%	3%	1%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	20%
Praktis, tidak perlu perawatan ekstra saat dirumah	1%	3%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	15%
	10%	20%	25%	13%	11%	9%	3%	5%	1%	0%	3%	100%

Gambar 3.2.2.24 Tabel Kompleks 2

Hasil tabel diatas menandakan ketertarikan responden dengan pendapatan 3 – 6 juta per bulan untuk melakukan perawatan karena harganya terjangkau.

kompleks 2	Pendapatan per bulan											
	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 25 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta	
Jawaban												
Harganya terjangkau	15%	22%	26%	9%	15%	7%	0%	2%	2%	0%	2%	100%
Memiliki kulit yang bermasalah (berjerawat, sensitive)	7%	17%	24%	17%	9%	11%	4%	9%	0%	0%	2%	100%
Lebih mempercayai dokter kecantikan dibanding produk yang beredar bebas di toko	10%	17%	23%	13%	7%	10%	7%	7%	0%	0%	7%	100%
Praktis, tidak perlu perawatan ekstra saat dirumah	9%	22%	26%	13%	13%	9%	4%	0%	4%	0%	0%	100%

Gambar 3.2.2.25 Tabel Kompleks 2

Hasil tabel diatas menunjukkan ketertarikan responden dengan pendapatan 6 – 10 juta per bulan untuk melakukan perawatan karena memiliki kulit yang bermasalah seperti berjerawat dan memiliki kulit yang sensitif.

kompleks 2	Pendapatan per bulan										
Jawaban	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 25 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta
Harganya terjangkau	50%	40%	37%	25%	47%	29%	0%	14%	50%	0%	25%
Memiliki kulit yang bermasalah (berjerawat, sensitive)	19%	27%	29%	40%	24%	36%	40%	57%	0%	0%	25%
Lebih mempercayai dokter kecantikan dibanding produk yang beredar bebas di toko	19%	17%	18%	20%	12%	21%	40%	29%	0%	0%	50%
Praktis, tidak perlu perawatan ekstra saat di rumah	13%	17%	16%	15%	18%	14%	20%	0%	50%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%

Gambar 3.2.2.26 Tabel Kompleks 2

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendapatan dibawah 1 juta per bulan tertarik melakukan perawatan karena harganya terjangkau, sedangkan responden dengan pendapatan 10 – 15 juta per bulan tertarik melakukan perawatan karena lebih mempercayai dokter kecantikan dibanding produk yang beredar bebas di toko.

3.2.2.2.3 Tabel Kompleks Ketiga

kompleks 4	Pendapatan per bulan										
Jawaban	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 20 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta
< 500 ribu	6%	11%	10%	5%	1%	4%	2%	1%	1%	0%	0%
500 -1juta	1%	7%	4%	4%	6%	5%	1%	1%	0%	0%	28%
1 - 1,5 juta	0%	0%	2%	3%	3%	0%	1%	1%	0%	0%	10%
1,5 - 3 juta	1%	0%	3%	3%	1%	2%	1%	1%	0%	0%	12%
3 - 5 juta	0%	1%	4%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	8%
5 - 8 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8 - 10 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
> 10 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%
	8%	19%	23%	15%	11%	12%	5%	5%	2%	0%	100%

Gambar 3.2.3.27 Tabel Kompleks 3

Tabel diatas merupakan kombinasi dari pertanyaan terkait pendapatan responden dalam sebulan dan biaya yang dikeluarkan per bulan untuk melakukan perawatan. Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan 3

– 6 juta per bulan mengeluarkan biaya sebesar dibawah 500 ribu dalam sebulan untuk melakukan perawatan.

kompleks 4	Pendapatan per bulan										
	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 20 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta
Jawaban											
< 500 ribu	75%	58%	43%	33%	9%	33%	40%	20%	50%	0%	0%
500 -1juta	13%	37%	17%	27%	55%	42%	20%	20%	0%	0%	0%
1 - 1.5 juta	0%	0%	9%	20%	27%	0%	20%	20%	0%	0%	0%
1.5 - 3 juta	13%	0%	13%	20%	9%	17%	20%	20%	0%	0%	0%
3 - 5 juta	0%	5%	17%	0%	0%	8%	0%	20%	0%	0%	50%
5 - 8 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8 - 10 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
> 10 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	50%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%

Gambar 3.2.3.28 Tabel Kompleks 3

Hasil data menandakan bahwa responden dengan pendapatan 3 – 6 juta perbulan mengeluarkan biaya yang lebih besar dibanding responden dengan pendapatan dibawah 1 juta per bulan.

kompleks 4	Pendapatan per bulan										
	< 1 juta	1 - 3 juta	3 - 6 juta	6 - 10 juta	10 - 15 juta	15 - 20 juta	25 - 30 juta	30 - 50 juta	50 - 80 juta	80 - 100 juta	> 100 juta
Jawaban											
< 500 ribu	15%	27%	24%	12%	2%	10%	5%	2%	2%	0%	0%
500 -1juta	3%	24%	14%	14%	21%	17%	3%	3%	0%	0%	0%
1 - 1.5 juta	0%	0%	20%	30%	30%	0%	10%	10%	0%	0%	0%
1.5 - 3 juta	8%	0%	25%	25%	8%	17%	8%	8%	0%	0%	0%
3 - 5 juta	0%	13%	50%	0%	0%	13%	0%	13%	0%	0%	13%
5 - 8 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8 - 10 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
> 10 juta	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	50%

Gambar 3.2.3.29 Tabel Kompleks 3

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan 50 – 80 juta per bulan mengeluarkan biaya dibawah 500 ribu per bulan untuk melakukan perawatan.

3.3 Wawancara (Kualitatif)

Pada tanggal 26 Juli 2023, jam 14.00 telah dilakukan wawancara dengan suster Fiona dari Klinik Kecantikan Kusuma, Modernland, Tangerang secara langsung

- Penulis : Apa yang ditawarkan disetiap cabang?
- Suster : Perawatan yang terkini, pelayanan yang memuaskan dan kebersihan
- Penulis : Ada berapa staff yang bekerja disini?
- Suster : 25-30 orang
- Penulis : Ada berapa dokter yang bekerja disini?
- Suster : 4 orang
- Penulis : Apakah alat yang digunakan sudah cukup atau kurang?
- Suster : Sudah cukup karena disini adalah cabang pusat dari Klinik Kusuma
- Penulis : Apakah dokter yang ada disini sudah cukup atau kurang?
- Suster : Sudah cukup karena disini harus membuat reservasi dan konsultasi terlebih dahulu dengan dokter sebelum melakukan perawatan, lalu setelah itu dibuatkan jadwal kedatangan
- Penulis : Apakah ada jam *shift*? Kalau ada jam berapa?
- Suster : Ada, kalau pagi jam 9.00 – 17.30 dan siang 12.00 – 20.30
- Penulis : Apakah disini terdapat ruang untuk beristirahat?
- Suster : Ada, ruangnya dibelakang
- Penulis : Untuk besar ukurannya berapa?
- Suster : Kira-kira besarnya setengah dari ruangan ini (ruangan yang dimaksud memiliki besar 8 x 5 meter. Jadi besar ruangan beristirahat memiliki luas sekitar 4 x 5 meter)
- Penulis : Bagaimana untuk penyimpanan *skincare*?
- Suster : Ada gudang khusus. Biasanya disimpan di lemari rak, ada juga yang harus disimpan didalam kulkas

Penulis : Biasanya suster hanya mendampingi 1 dokter atau bebas sama dokter manapun?

Suster : Ganti-gantian aja siapa yang lagi sempat

Penulis : Apakah Klinik Kusuma memiliki rencana untuk menambah *treatment* kedepannya?

Suster : Untuk saat ini masih fokus untuk medis saja, tapi mungkin kedepannya menambah *treatment*

Pada tanggal 27 Juli 2023, jam 15.30 telah dilakukan wawancara dengan Bapak Kiki pengunjung Klinik Kecantikan IONA melalui video call WhatsApp

Penulis : Perawatan apa saja yang selama ini pernah dilakukan?

Bapak Kiki : Laser menghilangkan noda hitam (flek), facial

Penulis : Apakah memerlukan beberapa kali perawatan untuk menghilangkan noda hitam?

Bapak Kiki : Ya, perlu sekitar 3 kali untuk laser noda hitam

Penulis : Bagaimana pengalaman Anda saat menjalani perawatan?

Bapak Kiki : Banyak orang yang merasakan sakit, saya sih tidak merasakan apa-apa. Tapi, saya sangat puas dengan hasilnya

Penulis : Apa yang Anda harapkan dari Klinik Kecantikan kedepannya?

Bapak Kiki : Terus konsisten dengan kualitas yang semakin baik

Penulis : Sudah berapa banyak Klinik Kecantikan yang pernah Anda coba?

Bapak Kiki : 2 kali. Klinik IONA dan IB. Keduanya berada di Bandung

- Penulis : Hal apa yang kurang Anda sukai dari Klinik Kecantikan yang pernah Anda kunjungi?
- Bapak Kiki : Kegagalan dokternya saat menyembuhkan pasien. Walaupun bukan saya yang mengalami, namun tetap membuat pasien lain menjadi ragu dengan klinik kecantikan tersebut.
- Penulis : Menurut Bapak, faktor apa yang membuat Klinik Kecantikan bagus?
- Bapak Kiki : Yang konsisten saat melayani pasien, selalu meningkatkan kualitas dan harga yang terjangkau

Pada tanggal 28 Juli 2023, jam 11.00 telah dilakukan wawancara dengan dokter Cindy dari Klinik Kecantikan IONA di Bandung melalui Google Meet

- Penulis : Sudah berapa lama dokter menjalankan bidang pekerjaan ini?
- Dr. Cindy : Saya memulai karir ini sejak 2014, awalnya menjadi dokter umum dulu lalu saya pergi ke Korea untuk belajar ilmu kecantikan
- Penulis : Pekerjaan dokter di Klinik Kecantikan IONA difokuskan untuk area apa saja?
- Dr. Cindy : Semua, dari wajah hingga tubuh
- Penulis : Apakah dokter biasanya memiliki ruangan pribadi?
- Dr. Cindy : Ada ruangan sendiri untuk konsultasi dengan pasien, tetapi dokter lain juga boleh menggunakan ruang tersebut
- Penulis : Biasanya dokter butuh ruangan apa saja?

- Dr. Cindy : Ruang facial, laser, tindakan (suntik dan operasi) dan ruang konsul
- Penulis : Ada mesin apa saja untuk treatment?
- Dr. Cindy : Tergantung paket yang diambil. Kalau membutuhkan laser maka ada ruangan laser sendiri misalkan untuk jerawat atau pigmen. Alat yang digunakan juga berbeda tergantung kebutuhan
- Penulis : Biasanya dokter dalam sehari menangani berapa pasien?
- Dr. Cindy : Kurang lebih 20 pasien
- Penulis : Apakah biasanya dokter juga memiliki jam shift?
- Dr. Cindy : Ya, ada. Biasanya pagi jam 08.00 – 17.00 atau siang jam 12.00 – 21.00
- Penulis : Apakah dokter hanya bekerja di Klinik Kecantikan IONA atau ada di Klinik Kecantikan lain?
- Dr. Cindy : Hanya di Klinik Kecantikan IONA
- Penulis : Biasanya sebelum melakukan perawatan, apakah ada hal yang harus diperhatikan oleh pasien?
- Dr. Cindy : Tergantung perawatan yang akan dijalani, kalau menggunakan laser yang non abratif tidak ada
- Penulis : Pengalaman apa yang paling berkesan saat menjadi dokter?
- Dr. Cindy : Saat saya bekerja di Maluku, karena masih kota terpencil jadi beda suasananya, kalau di kota besar pastinya fasilitas lebih

lengkap dan memadai, jadi saya harus beradaptasi selama di Maluku dengan fasilitas yang terbatas

Penulis : Menurut dokter, apa yang membuat Klinik Kecantikan IONA lebih unggul dibanding tempat lain?

Dr. Cindy : Pengunjung tidak perlu membuang waktu untuk berpindah tempat melakukan perawatan

Penulis : Bagaimana rencana kedepan yang ingin dilakukan oleh Klinik Kecantikan IONA?

Dr. Cindy : Memperbanyak dokter dan memiliki tim sendiri, sehingga tidak perlu memanggil dokter spesialis dari luar klinik untuk datang

Pada tanggal 29 Juli 2023, jam 10.15 telah dilakukan wawancara dengan Catherine Valencia pengunjung cafe di Klinik Kecantikan Kusuma melalui Google Meet

Penulis : Apakah sebelumnya Anda pernah mengunjungi Klinik Kusuma?

Catherine : Pernah

Penulis : Menurut Anda, bagaimana design keseluruhan dari Klinik Kusuma?

Catherine : Biasa saja dari warna, elemen dan material

Penulis : Apa yang kurang Anda sukai dari Klinik Kusuma?

Catherine : Pencahayaannya kurang bagus dan biasa aja tempatnya

Penulis : Apakah Anda pernah ke café yang ada di Klinik Kusuma?

- Catherine : Pernah
- Penulis : Menurut Anda, bagaimana design dari café tersebut?
- Catherine : Bagus, saya suka warna pastel. Apa lagi inikan klinik kecantikan, jadinya menarik untuk wanita
- Penulis : Apakah Anda nyaman saat berada di café tersebut?
- Catherine : Hanya menarik diawal, setelah saya duduk lama mulai terasa bosan. Selain itu tempatnya sangat sempit.
- Penulis : Apakah Anda menikmati makanan yang ada disana?
- Catherine : Ya, saya dapat banyak promo terakhir kesana
- Penulis : Apa yang Anda lakukan selain makan dan minum di café tersebut?
- Catherine : Ngobrol, foto-foto cantik
- Penulis : Harapan Anda kedepannya untuk café di klinik kecantikan?
- Catherine : Bisa lebih diperluas lagi ruangnya dan menambah area tempat duduk

Pada tanggal 10 Agustus 2023, jam 10.00 telah dilakukan wawancara dengan Ibu Laras selaku Project Manager ERHA melalui Google Meet

- Penulis : Apa yang dilakukan oleh Project Manager?
- Ibu Laras : Bertanggung jawab untuk merencanakan dan mengalokasikan sumber daya, menyiapkan anggaran dan memberi informasi kepentingan selama siklus hidup proyek. Saya menjalankan

bagian ide bisnis area nobel mau renovasi, dana nya diberikan ke tim saya

Penulis : Bagaimana system pengoperasian di ERHA?

Ibu Laras : Saya menangani bagian nobel, di ERHA punya yang Namanya marco pandang dan ERHA apoteker. Jadi yang banyak diurus sama tim saya secara berkala adalah ERHA dan Marco, tetapi ada juga pabrikan untuk pembuatan obat. Untuk renovasi abrik ini juga dengan tim yang sama, namun dengan skala yang berbeda karena tidak sesimple renovasi interior.

Penulis : Citra apa yang ingin ditampilkan oleh ERHA?

Ibu Laras : Dulu sempet ada perubahan, dan 1 hal yang ingin di highlight dari ERHA adalah ingin warna yang lebih kalem. Dengan menggunakan warna lampu yang kuning tapi gak kuning bgt. Kita pengen kliknya homey, warm. Jadi tidak mau menggunakan lampu putih karena terlihat dingin. Menggunakan finishing dengan detail yang rapi, agar kelas yang ingin ditampilkan oleh ERHA dapat tersampaikan dengan baik ke pengunjung.

Penulis : Menurut Ibu, apa yang membuat ERHA lebih unggul dibanding klinik kecantikan lain?

Ibu Laras : Perawatannya yang lengkap disetiap cabang

Penulis : Apakah ERHA memiliki konsep khusus?

Ibu Laras : Terlihat elegan tapi tetap merasa homey dan nyaman

- Penulis : Ada berapa yang bekerja di ERHA?
- Ibu Laras : Tim saya berisi 4 orang dan 1 admin
- Penulis : Apa yang ditawarkan disetiap outlet?
- Ibu Laras : Kelengkapan treatment yang ditawarkan.
- Penulis : Berapa ukuran kira-kira yang dibutuhkan untuk ruang perawatan?
- Ibu Laras : Beda treatment beda ruangan atau beda kelas ERHA juga beda ruangan. Jadi ada yang sama dokter. Ada juga yang ranjangnya langsung dijejer lalu pake horden untuk pembatas. Tapi yang pasti didalam ruangan dokter pasti ada bed untuk langsung melakukan treatment, dan harus ada washtafel untuk cuci tangan. Maka dari itu ERHA harus easy access to water.