



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Program Sarjana**

*Terakreditasi UNGGUL*

*SAK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Rancangan Strategi Inovasi Produk pada**  
**Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Sherin Hillary Channel

6081901038

Bandung

2023



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Program Sarjana**

*Terakreditasi UNGGUL*

*SAK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022*

**Rancangan Strategi Inovasi Produk pada**  
**Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center**

Skripsi

Oleh

Sherin Hillary Channel

6081901038

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana




**Tanda Pengesahan Skripsi**


Nama : Sherin Hillary Channel  
Nomor Pokok : 6081901038  
Judul : Rancangan Strategi Inovasi Produk pada Klinik Utama  
Bandung Pain Rehab Center

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 14 Juli 2023  
Dan dinyatakan **LULUS**


**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
Shelvi S.AB., M.M.

  
\_\_\_\_\_

**Sekretaris**  
Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**  
Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil.

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sherin Hillary Channel

NPM : 6081901038

Program Studi : Administrasi Bisnis Program Sarjana

Judul : Rancangan Strategi Inovasi Produk pada Klinik Utama BPRC

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seizin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 11 Juni 2023



Sherin Hillary Channel

## ABSTRAK

Nama : Sherin Hillary Channel

NPM : 6081901038

Judul : Rancangan Strategi Inovasi Produk pada Klinik Utama BPRC

---

Kesehatan memegang peran penting dalam kehidupan manusia. Agar dapat menjalani aktivitas sehari-hari dengan berkualitas, maka memiliki tubuh yang sehat tanpa rasa nyeri merupakan hal yang fundamental. Dewasa ini, pemenuhan kesehatan bagi seseorang dapat ditunjang melalui kemajuan teknologi baik dalam bentuk pencegahan maupun dalam pemulihan, termasuk dalam penanganan bagi pasien dengan keluhan nyeri. Salah satu penanganan nyeri yang mutakhir saat ini adalah dengan *Interventional Pain Management* (IPM).

Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center (BPRC) merupakan klinik utama yang khusus menangani pasien dengan nyeri, dengan produk unggulan yakni IPM yaitu dengan menginjeksikan obat anti nyeri secara langsung untuk meredakan *pain generator* (sumber nyeri). Walaupun para konsumen puas dengan pelayanannya, tetapi jumlah pengunjung masih tidak mencapai target.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis penerapan strategi pada klinik serta menganalisis inovasi produk yang dapat direkomendasikan. Penelitian studi kasus ini bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis lingkungan internal berupa 4 fungsi bisnis dan SWOT, analisis lingkungan eksternal berupa *Porter Five Forces* dan PESTEL yang kemudian disimpulkan dengan analisis SWOT.

Melalui hasil penelitian, terdapat rekomendasi yang disarankan untuk diterapkan oleh BPRC yaitu menjalin kerja sama dengan beberapa rumah sakit terkait pengelolaan nyeri pada kanker. Klinik Utama BPRC juga dapat mendirikan layanan khusus spesialisik “*All-in-one post- stroke treatment*” untuk memfokuskan pada rehabilitasi pasca stroke. Selain itu Klinik BPRC juga perlu melakukan pemasaran melalui Tiktok untuk meningkatkan *brand awareness*. Dengan demikian, diharapkan BPRC dapat menjangkau lebih luas lagi pasien yang membutuhkan penanganan nyeri dan mewujudkan visi dan misi perusahaan.

**Kata Kunci:** Strategi inovasi, 4 fungsi bisnis, PESTEL, SWOT, and *Porter five forces*

## **ABSTRACT**

*Name : Sherin Hillary Channel*

*NPM : 6081901038*

*Title : Product Innovation Strategy Plan at Klinik Utama BPRC*

---

*Health is a crucial aspect in human lives. To undergo daily activities productively, having a healthy body without any pain is key. Nowadays, health adequacy can be supported by the development of knowledge and technology both in preventive and curative measures, including the management of pain. One of the most updated management is through Interventional Pain Management (IPM).*

*Bandung Pain Rehab Center (BPRC) is a principal clinic which specifically treats patients with pain. In IPM, analgesic drugs are used directly to the pain generator. This is more affordable and less invasive compared to surgical pain therapy. Although most of the patients are satisfied with the treatment, the number of clinic visitors is still considered low.*

*This research aims to analyze the strategy done by the clinic and the innovation of products which can be recommended. This research method is descriptive analytics and conducted qualitatively. The result is analyzed using internal environmental analysis techniques in a form of 4 functions of business and SWOT, with external environmental analysis techniques in a form of Porter Five Forces and PESTEL which is concluded using SWOT analysis.*

*There are several recommendations for BPRC. Firstly, BPRC should have a partnership with several hospitals to treat patients with cancer pain collaboratively. Secondly, BPRC should establish “All-in-one post-stroke treatment” to focus the treatment on the rehabilitation of post-stroke patients. Thirdly, BPRC should utilize TikTok to increase brand awareness. Hopefully, BPRC could reach more pain patients in need and aim its vision and mission.*

**Keywords:** *Innovation strategy, business function analysis, PESTEL, SWOT and Porter five forces*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kebaikan, berkat serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh proses studi di Universitas Katolik Parahyangan hingga penyelesaian pembuatan skripsi sebagai tugas akhir yang berjudul “Rancangan Strategi Inovasi Produk pada Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center” tepat pada waktunya. Tersusunnya skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan penulis untuk lulus serta mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis rancang masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terdapat keterbatasan ilmu. Selesainya penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari banyak pihak yang membantu penulis. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menuntun, memberikan hikmat, berkat, akal budi serta kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tanggung jawab perkuliahan ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, Afi dan Suling Gunawan yang selalu mendukung penulis baik dalam doa, fasilitas, moral maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan tanggung jawab pendidikan ini dengan baik.
3. Almh. Rita Lugiman dan Alm. Mudjur Gunawan selaku nenek dan kakek

dari penulis, yang telah merawat, mendidik, mendoakan dan menjadi figur orang tua kedua di rumah, sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga sarjana.

4. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, membimbing, memberikan saran selama proses penyusunan skripsi berlangsung hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
5. Ibu Shelvi S.AB., M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan serta sosialisasi sepanjang proses perkuliahan.
6. dr. Theresia C. T. Novy, Sp. KFR, M. Kes., FIPP, CIPS selaku *owner* dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center yang telah mengizinkan penulis untuk memakai Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center sebagai objek penelitian, menyediakan waktu dan tenaga untuk diwawancara, mengizinkan penulis untuk mendapatkan data-data pendukung terkait Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center yang penulis butuhkan dalam skripsi ini.
7. Bapak Mudy Situmorang, S.T., M.M selaku manajer, dr. Lisa Yuliawati, dr. Herwindo, Apt. Deni, S. Farm, teh Lina serta seluruh dokter dan karyawan yang bekerja di Klinik Utama BPRC yang telah memberikan banyak informasi kepada penulis terkait objek penelitian.
8. Ivan Christian Channel selaku kakak dari penulis yang berperan besar selama penulis berada pada dunia pendidikan, telah membimbing, menjadi



contoh yang baik bagi adiknya, mulai dari manajemen waktu, cara belajar, semangat hingga ambisi dalam meraih kesuksesan dan ci Olivia yang juga turut membantu membimbing penulis dalam proses pembuatan skripsi.

9. Erna, SE., M.Si. dan Sukin Gunawan selaku bibi dan paman dari penulis yang telah memberikan dorongan selama penulis berproses dalam dunia pendidikan hingga memberikan masukan terkait skripsi.
10. Kelvin Irawan selaku kakak sepupu dari penulis yang telah membimbing penulis sejak masih menjadi mahasiswi baru hingga memberi masukan pada skripsi penulis.
11. Ko Felix selaku rekan dari kakak penulis, yang turut membantu dalam memberikan saran serta masukan pada saat penulis mempersiapkan sidang.
12. Devina Amabel selaku sepupu penulis yang telah menjadi *support-system* sejak kecil hingga penulis menyelesaikan pendidikan sarjana.
13. Segenap keluarga gunawan yang telah memberikan dukungan moral maupun mental.
14. Titis selaku sahabat penulis sejak kecil yang telah melihat proses kehidupan penulis hingga saat ini.
15. Putri Meiliniar, Michelle Loan, Angel Setiawan, Cindy Harianto dan Andre Stefano selaku teman-teman dari prodi Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan informasi pada penulis seputar skripsi.
16. Grace, Vili, Derryl, Callista, Thira, Leaf dan Gretha selaku teman-teman terdekat penulis saat SMA.
17. Sharon Chrystabelle selaku kaka tingkat dari penulis yang telah banyak

memberikan arahan mengenai dunia perkuliahan.

18. Vera, Wini, Susan, Efflyne, Elvina beserta seluruh teman-teman prodi Administrasi Bisnis yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama proses perkuliahan.
19. Teman-teman bimbingan yaitu Febriyanti, Alifia Widya, Vilia Almaida, Getha Ghaida, Reysha Charnimata dan Agnes Natasya yang telah bersama-sama berjuang dalam proses pembuatan skripsi.
20. Seluruh dosen, staff dan tenaga pendidikan di UNPAR yang telah membantu penulis selama menggali ilmu dan berproses dalam perkuliahan.
21. Untuk diri saya sendiri yang merasakan seluruh proses naik turunnya selama berada dalam dunia pendidikan, seluruh tawa dan air mata yang harus penulis hadapi untuk meraih masa depan yang lebih baik.

Bandung, 11 Juni 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Cakupan Penelitian .....	6
1.5 Objek Penelitian .....	6
1.5.1 Profil Perusahaan .....	6
1.5.2 Sejarah Perusahaan.....	6
1.5.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	8
1.5.4 Proses Bisnis .....	8
1.5.5 Logo Perusahaan .....	9
1.5.6 Foto Layanan.....	10
1.5.7 Media Sosial Klinik Bandung Pain Rehab Center .....	10
BAB II KERANGKA TEORITIS DAN METODOLOGI.....	12
2.1 Kerangka Berpikir .....	12
2.2 Strategi.....	13
2.3 Manajemen Strategi .....	14
2.3.1 Pengertian Manajemen Strategi.....	14
2.3.2 Proses Manajemen Strategi.....	14
2.4 Inovasi .....	28
2.4.1 Definisi Inovasi .....	28
2.4.2 Tipe Inovasi.....	29
2.5 Produk .....	31
2.5.2 Definisi Produk.....	31
2.5.3 Klasifikasi Produk .....	31

2.6 Inovasi Produk (Jasa).....	32
2.6.1 Konsep Inovasi Jasa.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu.....	33
2.8 Metodologi Penelitian .....	38
2.8.1 Jenis Penelitian.....	38
2.8.2 Metode Penelitian.....	39
2.8.3 Model Penelitian .....	40
2.8.4 Jenis Data .....	41
2.8.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
2.8.6 Teknik Analisis Data .....	45
2.8.7 Instrumentasi Penelitian.....	47
<b>BAB III HASIL DAN TEMUAN.....</b>	<b>58</b>
3.1 Analisis Lingkungan Internal.....	58
3.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	58
3.1.2 Pemasaran .....	60
3.1.3 Keuangan .....	63
3.1.4 Operasional .....	64
3.2 Analisis Eksternal .....	65
3.2.1 PESTEL Analysis.....	65
3.3.1 Porter 5 Forces.....	77
3.3.1.1 Threat of New Entrants.....	77
3.3.1.2 Threat of Substitutes.....	78
3.3.1.3 Bargaining Power of Buyers.....	79
3.3.1.4 Bargaining Power of Suppliers.....	80
3.3.1.5 Rivalry Among Existing Competitors .....	80
3.4 Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal (SWOT) .....	81
3.5 Ringkasan Analisis.....	89
3.6 Wawancara konsumen .....	92
<b>BAB IV KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>95</b>
4.1 Kesimpulan.....	95
4.2 Rekomendasi .....	97
4.3 Implikasi.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 2. 2 Instrumentasi Penelitian.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan .....	9
Gambar 1. 2 Manajemen Intervensi Nyeri (IPM) .....	10
Gambar 1. 3 Akun Instagram Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center.....	10
Gambar 1. 4 Akun Tiktok Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center .....	11
Gambar 1. 5 Halaman Website Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center .....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	12
Gambar 2. 2 Porter Five Forces Framework .....	19
Gambar 2. 3 Analisis SWOT .....	25
Gambar 2. 4 Model Penelitian .....	41
Gambar 3. 1 Akun Tiktok Klinik Utama BPRC .....	72
Gambar 3. 2 Data Negara dengan Pengguna Tiktok Terbanyak di Dunia.....	72

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memiliki tubuh yang sehat merupakan hal yang esensial dalam kehidupan manusia, sebab melalui tubuh yang sehat manusia dapat bebas beraktivitas. Sesuai dengan definisi kesehatan yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, berbunyi “*Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.*” (JDIH BPK RI DATABASE PERATURAN, 2009). Melalui definisi tersebut, dapat diketahui bahwa kesehatan memegang peran penting bagi manusia agar dapat mencapai produktivitas. Salah satu hal yang dapat mengganggu produktivitas adalah nyeri.

Berdasarkan data, setiap tahunnya diperkirakan 20% dari populasi dunia mengidap nyeri. Menurut hasil Riset Kesehatan Dasar (2018), didapatkan bahwa di Negara Indonesia prevalensi penyakit muskuloskeletal berdasarkan hasil diagnosis adalah 24,7%, prevalensi masyarakat yang mengalami nyeri punggung mencapai 37%. Melalui data tersebut, dapat diketahui bahwa kebutuhan masyarakat dalam hal pengobatan atas nyeri yang dialami terbilang cukup tinggi.

Jika dibedakan atas waktu timbulnya, nyeri terbagi ke dalam dua bagian, yakni nyeri akut dan nyeri kronis. Suatu nyeri dapat disebut nyeri akut apabila nyeri tersebut berlangsung tidak lebih dari enam bulan, muncul secara mendadak namun

nyeri tersebut cepat hilang. Sedangkan, nyeri kronis merupakan nyeri yang timbul secara lambat dan berlangsung dalam jangka waktu lama (Faisol, 2022). Ketika seseorang mengalami nyeri, aktivitas fisik yang dapat dilakukan menjadi terbatas, baik itu dalam pekerjaan, berinteraksi langsung dengan keluarga, melakukan rutinitas hingga berpengaruh terhadap kualitas hidup.

Terdapat berbagai macam pengobatan nyeri, salah satunya adalah dengan manajemen intervensi nyeri atau IPM. IPM merupakan tindakan minimal invasif dengan memakai alat bantu seperti ultrasonografi, fluoroskopi, C-Arm dan alat bantu lainnya, untuk mengobati nyeri baik itu akut maupun kronis (Faisol, 2022). Terdapat berbagai fasilitas kesehatan yang menyediakan pengobatan IPM, salah satunya adalah Klinik Utama.

Salah satu Klinik Utama yang menyediakan pengobatan IPM di Jawa Barat berdasarkan Data Asosiasi Klinik Jawa Barat (Asklin) adalah Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center atau yang biasa dikenal dengan Klinik Utama BPRC. Lokasi dari Klinik ini cukup strategis yakni di Jalan Supratman nomor 57, Bandung. Klinik ini menawarkan berbagai jasa pengobatan nyeri dengan manajemen intervensi nyeri. Jasa pengobatan yang ditawarkan oleh Klinik Utama BPRC ini dapat menjadi solusi pengobatan pada pasien yang mengalami nyeri tanpa melalui jalur operasi, dikecualikan pada kasus khusus.

Klinik Utama BPRC berpotensi tinggi untuk berkembang di Indonesia. Pernyataan tersebut didukung dengan data yang dilansir melalui situs resmi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, prevalensi pasien yang baru terkena kanker dan mengalami nyeri adalah 25%, sedangkan untuk pasien nyeri akibat



kanker yang sedang dalam pengobatan adalah 35%, dan pasien nyeri akibat kanker pada tahap stadium akhir adalah 75% dari keseluruhan pasien kanker stadium akhir (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Selain itu, potensi berkembangnya Klinik Utama BPRC salah satunya dapat dinilai melalui kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penulis melakukan survey kepuasan konsumen kepada 20 pasien Klinik Utama BPRC. Penulis melakukan survey atas beberapa aspek, yang pertama adalah terkait kelancaran proses pendaftaran.

Pada aspek pertama, 55% pasien menjawab sangat baik, 30% menjawab sempurna dan 15% menjawab baik. Kedua adalah terkait fasilitas. Pada aspek kedua, 45% pasien menjawab sempurna, 35% pasien menjawab sangat baik, 20% pasien menjawab baik. Ketiga adalah terkait kualitas pelayanan petugas. Pada aspek ketiga, 50% pasien menjawab sempurna, 30% pasien menjawab sangat baik dan 20% menjawab baik. Keempat terkait farmasi, baik itu tentang harga obat, kecepatan pelayanan maupun kelengkapan petugas farmasi dalam memberikan informasi terkait obat. Pada aspek keempat, 55% pasien menjawab sangat baik, 20% pasien menjawab baik, 20% pasien menjawab sempurna dan 5% pasien menjawab cukup. Melihat hasil survei tersebut, dapat terlihat bahwa sebagian besar responden merasa bahwa kualitas layanan pendaftaran, fasilitas, pelayanan petugas hingga farmasi yang diberikan oleh Klinik Utama BPRC sudah sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Walaupun hasil survei kepuasan konsumen tersebut memperlihatkan adanya kesesuaian antara kualitas layanan yang telah diberikan dengan ekspektasi

konsumen, akan tetapi ditemukan adanya permasalahan, yaitu sejak pandemi hingga kondisi *new normal* saat ini, Klinik Utama BPRC belum dapat menjangkau pasien yang membutuhkan penanganan nyeri secara lebih luas. Permasalahan tersebut penulis dapatkan berdasarkan wawancara langsung pada Klinik Utama BPRC serta data perusahaan. Sedangkan, klinik ini berada di bawah naungan PT Indonesia Bebas Nyeri yang membutuhkan adanya laba agar senantiasa dapat mempertahankan kelangsungan hidup klinik dan untuk mencapai visi Klinik Utama BPRC yaitu mewujudkan Indonesia Bebas Nyeri pada tahun 2030. Selain itu, agar Klinik Utama BPRC dapat terus bertahan, dibutuhkan adanya inovasi.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh McKinsey pada lebih dari 100 pemimpin pada industri kesehatan, 90% responden setuju bahwa terjadi perubahan besar setelah terjadinya pandemi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan inovasi dalam hal produk, layanan maupun cara bisnis beroperasi. Para pemimpin tersebut juga mulai membuat perencanaan inovasi dengan menyesuaikan pada masing-masing posisi perusahaan agar dapat bertahan setelah adanya perubahan besar akibat pandemi (Cohen, Furstenthal, & Jansen, 2021).

Salah satu alasan mengapa Klinik Utama BPRC belum melakukan inovasi dalam hal layanan adalah karena untuk saat ini klinik belum memiliki jumlah dokter spesialis yang cukup untuk melakukan pengembangan layanan. Hal tersebut diketahui melalui hasil wawancara yang penulis lakukan pada pihak manajer. Dengan melihat adanya permasalahan-permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengulik lebih dalam terkait inovasi produk yang perlu dilakukan oleh Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas

tentang “Rancangan Strategi Inovasi Produk Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan oleh penulis, maka penulis hendak meneliti lebih dalam terkait:

1. Bagaimana kondisi internal dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center sejauh ini?
2. Bagaimana analisis lingkungan eksternal dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center?
3. Apa inovasi produk yang dapat direkomendasikan kepada Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setelah dilakukannya perumusan masalah, maka perlu dijabarkan terkait tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis terkait kondisi internal dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center sejauh ini.
2. Untuk menganalisis lingkungan eksternal dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center.
3. Untuk menganalisis inovasi produk yang dapat direkomendasikan kepada Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center.

## **1.4 Cakupan Penelitian**

1. Penelitian hanya dilakukan pada tahapan penyusunan strategi dan usulan inovasi.
2. Penelitian berfokus pada segi bisnis Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

## **1.5 Objek Penelitian**

### **1.5.1 Profil Perusahaan**

Nama: Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center Tahun berdiri: 2018

Alamat: Jl. Supratman No. 57, Kota Bandung, Jawa Barat 40114.

Jenis Industri: Industri Kesehatan

### **1.5.2 Sejarah Perusahaan**

Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center atau yang biasa dikenal oleh masyarakat dengan sebutan BPRC. Klinik Utama BPRC merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan berupa klinik utama yang terletak di Bandung. Klinik ini berdiri pada tahun 2018 oleh dr. Theresia C. T. Novy, Sp. KFR, M. Kes., FIPP, CIPS dan jasa yang ditawarkan adalah penanganan berbagai keluhan nyeri, mulai dari ujung kepala hingga ujung kaki dengan dilakukannya manajemen intervensi nyeri. Di mana intervensi nyeri ini menjadi solusi bagi pasien nyeri tanpa dilakukannya tindakan operasi.

Ide pendirian klinik ini berawal ketika dr. Novy menyelesaikan pendidikannya

untuk mendapatkan gelar sebagai Dokter Umum dan Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi, serta meraih gelar Magister Kesehatan pada bagian Fisiologi Olahraga dan Gizi Klinis dari Universitas Padjajaran. Melalui perjuangannya, beliau mendapatkan 2 gelar dari *World Institute of Pain*, yakni *Fellow of Interventional Pain Practice (FIPP)* dan *Certified Interventional Pain Sonologist (CIPS)*. Pada mulanya, dr. Novy hanya melakukan praktek pribadi dan BPRC adalah hanya sebagai nama *brand* nya. Seiring berkembangnya praktek pribadi tersebut, akhirnya didirikan CV Dipta Asasta. Praktek pribadi dilakukan di rumah dr. Novy itu sendiri, yakni di jalan Cipaku Indah III, Bandung.

Sepanjang perjalanannya, tingginya kegemaran dr. Novy pada ilmu manajemen nyeri, membuat beliau mendirikan *Pain Management Network (PMN)*. Letak rumah yang menjadi tempat praktek pribadi tersebut berada di ujung kota, cenderung sulit diakses oleh masyarakat dan macet ketika akhir pekan. Sehingga dr. Novy berpikir untuk melakukan pemindahan lokasi praktek di pusat kota Bandung. Akhirnya dr. Novy sementara memilih untuk sewa tempat sekitar 5-10 tahun di Jalan Supratman no. 57. Dikarenakan untuk dapat melakukan kerja sama dengan perusahaan dalam mendapatkan asuransi hanya bisa dilakukan oleh institusi, maka dibuatlah BPRC ini menjadi PT pada tahun 2020 dan di tahun 2021 berhasil menjadi klinik utama Bandung Pain Rehab Center. Target pasar dari klinik utama BPRC ini adalah masyarakat dengan status ekonomi menengah ke atas. Namun tidak ada spesifik target umur, dikarenakan nyeri dapat terjadi pada manusia berapa pun usianya.

### **1.5.3 Visi dan Misi Perusahaan**

Ketika perusahaan berdiri, masing-masing perusahaan perlu merumuskan tujuan yang hendak dicapai, baik itu tujuan untuk jangka waktu yang singkat maupun panjang. Visi dan misi dapat menjadi patokan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut merupakan visi dan misi dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center:

***Visi:***

Mewujudkan Indonesia Bebas Nyeri pada tahun 2030

***Misi:***

Menjadi Klinik Nyeri terbaik di Indonesia dengan meningkatkan penelitian medis, mengedukasi nyeri kepada masyarakat, dan mendukung edukasi medis berkelanjutan dari keseminatan medis nasional dan internasional.

### **1.5.4 Proses Bisnis**

Untuk mengetahui lebih lanjut terkait situasi serta kondisi Klinik Utama BPRC, maka dijabarkan proses bisnis sebagai berikut:

1. Calon pasien menghubungi klinik untuk menanyakan ketersediaan jadwal dan melakukan reservasi.
2. Calon pasien datang untuk melakukan registrasi pada bagian administrasi dan langsung diarahkan untuk pengecekan suhu, tekanan darah dan pengecekan umum lainnya.
3. Pasien akan ditanya dan dilakukan pemeriksaan oleh dokter umum terkait

keluhan yang dirasakan. Setelah terkumpul data terkait keluhan pasien, data tersebut diberikan pada dr. Novy selaku dokter spesialis.

4. Dilakukan pemeriksaan oleh dr. Novy selaku dokter spesialis berdasarkan data yang telah didapatkan. Akan ditentukan oleh dr. Novy apakah dibutuhkan pemeriksaan lab atau rujuk penunjang. Jika dibutuhkan, akan dilakukan pemeriksaan lab atau rujuk penunjang terlebih dahulu. Jika tidak dibutuhkan, maka dapat langsung berlanjut pada tahap ke 5.
5. Dilakukannya tindakan atau terapi yang disesuaikan dengan nyeri pasien.
6. Ditentukan apakah pasien membutuhkan dilakukannya rawat inap. Jika tidak dibutuhkan, maka dapat langsung berlanjut pada tahap ke 7.
7. Dibuatkan resep obat oleh dokter, resep obat tersebut dapat ditebus pada farmasi yang tersedia didalam Klinik Utama BPRC.
8. Pasien melakukan pembayaran atas keseluruhan layanan maupun obat yang telah didapatkan.

### 1.5.5 Logo Perusahaan



**Gambar 1. 1 Logo Perusahaan**

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Ilustrasi manusia pada logo tersebut memiliki makna yaitu manusia yang dapat

dengan nyaman kembali aktif bergerak setelah mendapatkan penanganan intervensi nyeri. Tulisan Klinik Bebas Nyeri menunjukkan bahwa Klinik Bandung Pain Rehab Center ini berada di bawah operator Klinik Bebas Nyeri.

### 1.5.6 Foto Layanan

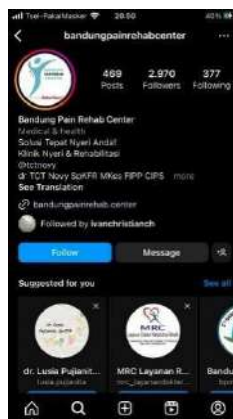


Gambar 1. 2 Manajemen Intervensi Nyeri (IPM)

Sumber: dokumentasi perusahaan

Pada **Gambar 1.5.6** memperlihatkan salah satu layanan dari Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center yakni Manajemen Intervensi Nyeri (IPM)

### 1.5.7 Media Sosial Klinik Bandung Pain Rehab Center



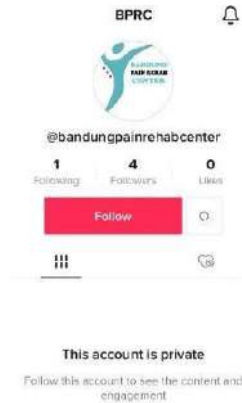
Gambar 1. 3 Akun Instagram Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

Sumber: Akun Instagram Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

Pada **Gambar 1.3** Memperlihatkan laman dari akun Instagram Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center, di mana Followers dari akun tersebut berjumlah 2.970 dengan total *post* 469. Dapat diketahui bahwa Klinik Utama BPRC ini cukup aktif



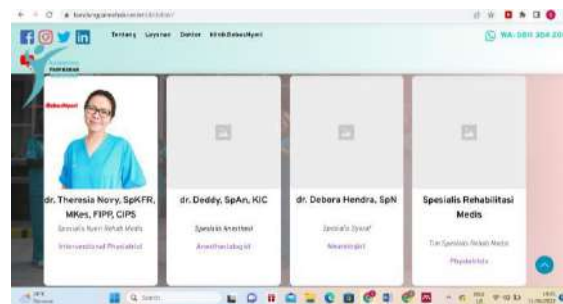
dalam melakukan *brand awareness* melalui akun Instagramnya.



**Gambar 1. 4** Akun Tiktok Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

Sumber: Akun Tiktok Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

Pada **Gambar 1.4** Memperlihatkan laman dari akun Tiktok Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center, di mana Klinik Utama BPRC belum secara aktif membuat postingan pada laman Tiktok.



**Gambar 1. 5** Halaman Website Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

Sumber: Website Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center

Pada **Gambar 1.5** Memperlihatkan laman dari *website* Klinik Utama Bandung Pain Rehab Center. *Website* ini baru diperuntukan sebagai wadah pemberian informasi umum terkait perusahaan, layanan yang ditawarkan, sumber daya manusia yang tersedia didalamnya serta nomor telepon *Whatsapp* yang dapat dihubungi apabila calon pasien hendak mendaftar.