

BAB II

GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI

2.1 Tentang Leny Skincare

Leny Skincare adalah sebuah klinik kecantikan yang telah berdiri sejak tahun 2011 oleh dr. Kenny dan berkembang pesat menjadi salah satu klinik terbaik dalam bidang perawatan kulit di Indonesia. Dengan komitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui kulit yang lebih sehat, Leny Skincare menghadirkan layanan yang profesional, aman, dan berbasis pada kebutuhan pelanggan. Saat ini, Leny Skincare telah memiliki 12 cabang yang tersebar di berbagai wilayah yaitu Balaraja, Citra Raya, BSD, Tangcity, Karawaci, Sepatan, Pamulang, Harapan Indah Bekasi, Galaxy Bekasi, Karawang, Sawangan, dan Ciruas, membuktikan pertumbuhan bisnis yang signifikan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanannya.



Gambar 2.1 Logo Leny Skincare
Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Visi Leny Skincare adalah menjadi solusi nomor satu bagi siapa pun yang ingin tampil lebih muda, sehat, percaya diri, dan puas dengan penampilan mereka. Misi perusahaan ini difokuskan pada peningkatan kepuasan pelanggan melalui pendekatan yang menyeluruh, dari kualitas pelayanan, inovasi berkelanjutan, hingga edukasi terhadap produk dan perawatan yang ditawarkan. Nilai-nilai utama yang dipegang teguh oleh Leny Skincare terangkum dalam akronim “LENY”: *Live up to the Highest Standards, Excel in All You Do, Nothing is More Important than Customers, Yes to Continuous Improvement (Kaizen)*.

Dalam operasionalnya, Leny Skincare memiliki struktur organisasi yang lengkap, mulai dari Direktur Utama, Manajer Operasional, Manajer Human Capital, hingga *Branch Manager* dan tenaga medis seperti dokter dan perawat. Setiap peran memiliki tanggung jawab spesifik yang saling mendukung demi tercapainya pelayanan terbaik. Beberapa posisi penting antara lain terapis, kasir, *beauty consultant*, *admin register*, asisten apoteker, dan perawat. Masing-masing berperan dalam memastikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Selain pelayanan yang unggul, Leny Skincare juga memperhatikan kesejahteraan karyawan melalui sistem kompensasi yang jelas, termasuk gaji, lembur, insentif berdasarkan target, serta bonus uang kerajinan berdasarkan ketepatan kehadiran. Sistem kerja diatur dengan jam operasional yang fleksibel di beberapa cabang dan hari kerja selama enam hari dalam seminggu. Karyawan juga mendapatkan pelatihan, seragam kerja sesuai posisi, serta evaluasi kinerja secara berkala.

Melalui pendekatan pelayanan yang humanis, profesionalitas dalam setiap lini kerja, serta komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan, Leny Skincare terus berupaya menjadi klinik pilihan utama masyarakat untuk perawatan kulit yang aman dan terpercaya.

2.2 Visi Misi Leny Skincare

Leny Skincare sebagai salah satu klinik estetika dan kecantikan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

Leny Skincare bertujuan menjadi solusi utama bagi individu yang ingin tampil lebih muda, sehat, dan percaya diri.

MISI

1. Meningkatkan Kebahagiaan Pelanggan atau Pasien.

Leny Skincare berkomitmen untuk membantu pelanggan merasa lebih percaya diri dengan perawatan yang aman dan efektif. Dengan layanan yang ramah dan profesional, pelanggan dapat menikmati pengalaman perawatan kecantikan yang menyenangkan dan memuaskan.

2. Memberikan Kepuasan kepada Pelanggan atau Pasien.

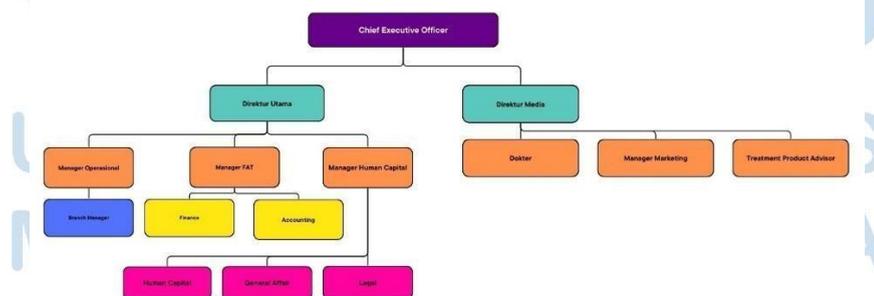
Dengan menyediakan berbagai pilihan perawatan berkualitas tinggi, Leny Skincare memastikan setiap pelanggan mendapatkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan kulit mereka. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama melalui hasil perawatan yang optimal serta konsultasi yang edukatif dan transparan.

3. Menciptakan Pengalaman yang Mengesankan bagi Pelanggan atau Pasien.

Leny Skincare menghadirkan suasana klinik yang nyaman, modern, dan profesional, sehingga setiap kunjungan menjadi pengalaman istimewa. Dengan layanan personalisasi dan teknologi terkini, pelanggan tidak hanya mendapatkan perawatan terbaik, tetapi juga merasa dihargai dan diperhatikan.

2.3 Struktur Organisasi Leny Skincare

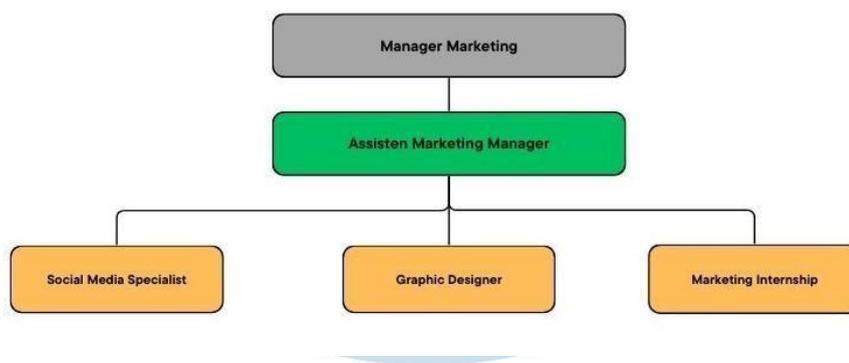
Leny Skincare merupakan klinik kecantikan yang sudah berusia empat belas tahun. Leny Skincare berdiri di Indonesia sejak tahun 2011 meliputi layanan atau perawatan estetika dan memiliki organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi LenySkincare

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Data diatas merupakan struktur organisasi Leny Skincare yang dipimpin oleh seorang CEO yang memberikan arahan strategis dan mengawasi seluruh jalannya perusahaan. Di bawah CEO terdapat dua direktur, yaitu Direktur Utama yang menangani aspek internal seperti operasional, keuangan, dan sumber daya manusia, serta Direktur Media yang bertanggung jawab pada aspek eksternal seperti layanan medis, pemasaran, dan edukasi produk. Masing-masing departemen dipimpin oleh manajer yang mengatur jalannya tugas sesuai bidangnya. Struktur ini mencerminkan pembagian tanggung jawab yang jelas dan terkoordinasi untuk mendukung efisiensi serta pencapaian visi dan misi perusahaan.



Gambar 2.3 Struktur Departemen Manager Marketing

Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Berikut masing-masing *job description* posisi pada Departemen *Marketing Manager* serta hubungannya dalam proses kerja magang:

A. Manager Marketing

Sebagai pemimpin utama dalam divisi pemasaran, *Manager Marketing* bertugas merancang dan mengarahkan strategi promosi yang berfokus pada peningkatan visibilitas merek serta pertumbuhan penjualan. Posisi ini memiliki tanggung jawab penuh terhadap perencanaan dan evaluasi seluruh kegiatan pemasaran, termasuk kampanye digital dan komunikasi merek secara keseluruhan.

B. Asisten Marketing Manager

Asisten Marketing Manager berperan penting dalam mendampingi *Manager Marketing* dalam pengelolaan kegiatan operasional harian. Selain

menjadi penghubung antara manajer dengan tim pelaksana, posisi ini juga memastikan bahwa setiap arahan strategis dapat dieksekusi secara tepat waktu dan sesuai target oleh semua anggota tim.

C. Social Media Specialist

Posisi ini bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aktivitas media sosial perusahaan, termasuk membuat rencana konten, menjadwalkan unggahan, hingga merespons interaksi dari audiens. *Social Media Specialist* juga menganalisis performa konten guna meningkatkan engagement dan memperkuat citra positif brand Leny Skincare di platform digital.

D. Graphic Designer

Sebagai tim kreatif, *Graphic Designer* memiliki tanggung jawab untuk menciptakan elemen visual yang menarik dan sesuai dengan identitas merek. Desain yang dihasilkan mendukung berbagai materi pemasaran, baik dalam bentuk digital maupun cetak, serta berperan penting dalam memperkuat daya tarik kampanye promosi.

E. Marketing Internship

Marketing Internship berfungsi sebagai pendukung dalam berbagai aktivitas pemasaran, dengan fokus utama bekerja sama secara langsung dengan tim *Social Media*. Posisi *internship* turut membantu dalam proses operasional harian, termasuk pembuatan konten dan pelaksanaan kampanye digital. Selain itu, salah satu tugas penting yang diemban adalah merekap data leads yang berasal dari pesan masuk melalui platform WhatsApp. Data tersebut menjadi bahan evaluasi untuk mengukur efektivitas kampanye yang sedang berjalan.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A