

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

PT Centrepoint Healthcare telah didirikan sejak 28 November 2011 setelah secara resmi terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Republik Indonesia. Pada awal pendiriannya, focus utama PT Centrepoint Healthcare ialah untuk memberikan layanan Kesehatan bagi masyarakat dengan membuka klinik De-Hair Laser & Aesthetic di tahun 2014 yang difokuskan untuk estetika dan perawatan kecantikan karena mengikuti permintaan tren pasar pada saat itu. Berbagai macam pelayanan pun ditawarkan oleh perusahaan ini dimulai dari Venus Freeze highlighting, Photofacial *treatment*, dan Laser Hair Removal. Setelah lebih dari 10 tahun berdiri, De-Hair memiliki 6 cabang dan terus memperluas jangkaunya dengan membuka cabang di Menteng, Jakarta Pusat dan Gading Serpong, Tangerang. Di bawah naungan PT Centrepoint Healthcare, De-Hair telah berhasil melebarkan sayapnya hingga tujuh lokasi yakni di Gading Serpong, Menteng, Gunawarman, Central Park Mall, Mall of Indonesia, Gandaria City Mall, dan Kemang.

Tidak hanya berfokus memberikan perawatan kecantikan dan Kesehatan untuk perempuan, PT Centrepoint Healthcare juga memberikan pelayanan untuk laki-laki dengan didirikannya The Men's Clinic. Layanan yang diberikan pada klinik ini dimulai dari perawatan rambut rontoh, terapi PRP, Hair Transplant, dan merawat kulit yang disesuaikan dengan spesifikasi pria modern. Posisi PT Centrepoint Healthcare menjadi lebih kuat dengan adanya klinik khusus laki-laki karena PT Centrepoint Healthcare tidak hanya menjangkau pasar umum, tetapi juga berhasil untuk menjawab kebutuhan pasar yang lebih sempit melalui pendekatan yang lebih personal dan relevan dengan gaya hidup pria saat ini. Di bawah naungan PT Centrepoint Healthcare, The Men's Clinic telah tersebar di dua lokasi yang berbeda yakni di Menteng, Jakarta Pusat dan Gunawarman, Jakarta Selatan.

Kedua klinik yang didirikan oleh PT Centrepoint Healthcare tersebut sangat menunjung tinggi keamanan, kenyamanan, dan efektivitas pasien di dalam system

operasionalnya. Oleh karena itu, setiap perawatan yang ditawarkan ditangani langsung oleh tenaga medis bersertifikat dan menggunakan teknologi berstandar internasional yang telah lulus tes Food and Drug Administration (FDA) salah satunya adalah ALMA Laser. Teknologi yang digunakan tersebut menjadi salah satu poin penting yang membuat reputasi kedua klinik di bawah naungan PT Centrepoint Healthcare memiliki reputasi yang baik sebagai klinik estetika medis yang andal.

2.1.1 Visi dan Misi

Visi

To be the premier destination where beauty meets medical aesthetics, setting the standard for excellence and innovation in the industry.

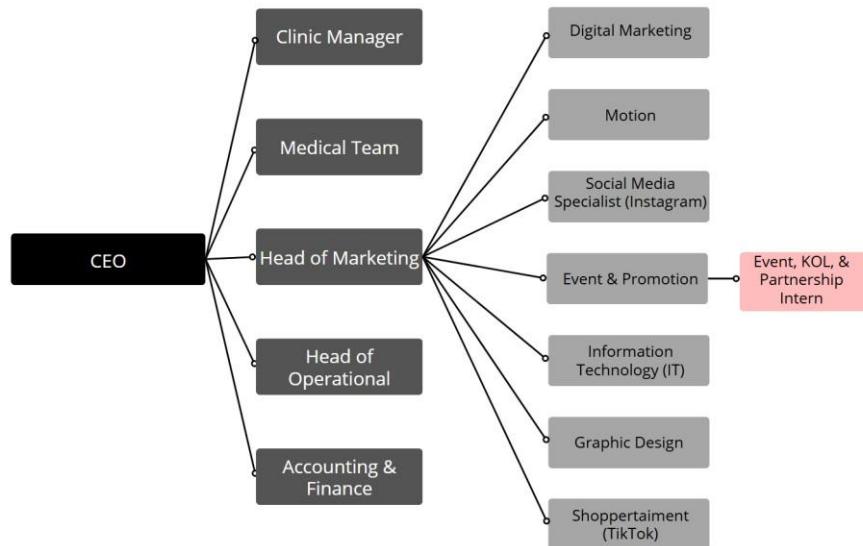
Misi

Elevating Beauty and Cultivating Excellence. Berikut ini adalah beberapa misi yang dimiliki oleh PT Centrepoint Healthcare:

1. *Committed:* Memiliki komitmen untuk menguamakan kebahagiaan, kenyamaan, keamanan pasien dengan menerapkan prosedur yang ketat, memberikan dukungan setelah perawatan selesai dilakukan secara penuh, dan meminta bantuan spesialis yang berkualitas.
2. *Transformative:* Layanan yang diberikan memiliki tujuan untuk membuat pasien menjadi lebih percaya diri yang tidak hanya berfokus pada estetika semata melainkan untuk mempu membuat kualitas hidup pasien berpotensi meningkat dalam jangka panjang.
3. *Personalized:* Perusahaan menyadari bahwa setiap pasien memiliki harapan, kebutuhan, dan kondisi kulit yang berbeda-beda sehingga setiap pasien akan mendapatkan konsultasi secara menyeluruh serta mendapatkan analisis kulit secara terperinci sehingga perencanaan perawatan yang didapatkan bersifat pribadi dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien.

4. *Collaboration*: Melakukan kolaborasi dengan perawat, dokter, serta pasien sehingga pasien mendapatkan informasi yang sesuai dengan perawatan yang dibutuhkan.
5. *Innovation*: Para dokter yang bekerja di perusahaan terbuka dengan kemajuan teknologi di bidang estetika medis sehingga perawatan tercanggih disediakan oleh perusahaan seperti teknologi *Skin Booster* terbaru, *Venus Freeze*, dan *Alma Laser*. Staf medis juga mengikuti pelatihan yang dapat meningkatkan pelayanan agar relevan dengan standar global.
6. *Quality*: Standar kualitas yang ditetapkan sangat ketat agar pasien mendapatkan pelayanan yang konsisten dimulai dari obat dan teknologi yang digunakan serta melakukan uji rutin pada peralatan medis hingga menerapkan praktik sanitasi. Evaluasi juga dilakukan oleh klinik secara berkala agar pasien mendapatkan pengalaman dan hasil terbaik sesuai dengan harapan mereka.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi De-Hair Laser & Aesthetics

Sumber : Dokumen Perusahaan Yang Diolah Penulis (2025)

Struktur organisasi pada gambar menunjukkan bagaimana alur koordinasi dan pembagian peran di PT Centrepoint Healthcare diatur secara hierarkis dan fungsional. Pada puncak organisasi terdapat CEO, yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan tertinggi dan mengawasi seluruh divisi yang ada. CEO berperan sebagai pengarah strategis perusahaan, memastikan setiap bagian bekerja sesuai visi, misi, dan tujuan bisnis perusahaan. Di bawah CEO terdapat beberapa divisi inti yang menjalankan operasional perusahaan, yaitu *Clinic Manager*, *Medical team*, *Head of Marketing*, *Head of Operational*, dan *Accounting & Finance*. Berikut ini adalah penjelasan beberapa divisi utama di bawah CEO, diantaranya:

1. Clinic Manager

Memiliki tugas untuk mengawasi operasi harian klinik dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan klinik baik medis maupun non-medis telah sesuai dengan pedoman yang perusahaan tetapkan.

2. *Medical team*

Medical team merupakan pekerja profesional yang memiliki peranan besar untuk memberikan pelayanan medis kepada klien. Tim ini terdiri dari dokter dan petugas Kesehatan yang memiliki sertifikat resmi yang menjamin efektivitas dan keamanan perawatan yang diberikan.

3. *Head of Marketing*

Head of Marketing memiliki tanggung jawab untuk membuat perencanaan, melaksanakan, dan melakukan pengawasan atas setiap inisiatif marketing yang akan dijalankan oleh persahaan. Posisi ini juga memiliki peran sebagai penghubung utama berbagai divisi dimulai dari *social media specialist*, *digital marketing*, *information technology*, dan *Event & promotion*. *Head of Marketing* membawahi berbagai macam divisi yang berkaitan dengan komunikasi digital dan pemasaran perusahaan. Berikut ini adalah masing-masing divisi yang berada di bawah naungan *Head of Marketing*, diantaranya:

a. *Digital Marketing*

Kontribusi yang diberikan oleh divisi ini adalah mengembangkan dan mengimplementasikan pemasaran digital dimulai dari *Search Engine Marketing* (SEM), *Search Engine Optimization* (SEO), serta menganalisis setiap kampanye pemasaran yang dijalankan dengan menggunakan alat-alat seperti Google Ads dan Analytic agar setiap kinerja kampanye dapat terdeteksi kinerjanya.

b. *Motion*

Divisi ini memiliki tugas untuk merancang dan membuat infografis bergerak yang bertujuan untuk menyampaikan pesan dan *branding* perusahaan dalam bentuk infografis interaktif, *video bumper*, animasi, dan transisi dinamis. Di dalam pemasaran, peran ini sangat dibutuhkan untuk mengubah rancangan kreatif menjadi konten yang menarik secara visual yang tepat untuk diunggah dalam *platform* media social seperti TikTok, Instagram, dan Iklan lainnya. *Motion* tidak hanya bekerja secara individu, tetapi juga harus menjalankan kolaborasi dengan *content creator*, *graphic designer*, dan *social media*

specialist agar identitas visual dapat tetap konsisten dan *storytelling brand* dapat disampaikan dengan baik.

c. *Social Media Specialist*

Social Media Specialist memiliki tugas utama yakni melakukan pengawasan dan memaksimalkan visibilitas bisnis di berbagai media sosial. Tugas-tugas yang dimiliki *social media specialist* mencakup banyak hal dimulai dari membuat jadwal publikasi, membuat strategi konten yang sesuai dengan target audiens, membuat kalender mengunggah konten, dan melakukan komunikasi dua arah dengan pengikut di social media baik melalui komentar maupun pesan langsung. *Social media specialist* juga perlu melakukan pengawasan pada setiap konten yang diunggah dengan melihat algoritma media social agar tetap sesuai dengan tren yang sedang berkembang dan dapat mencapai audiens yang lebih besar. *Social Media Specialist* juga diharuskan membuat laporan evaluasi terkait konten-konten yang telah dibuat untuk mengukur sefektivitasnya dan dapat dijadikan sebagai landasan untuk membuat suatu keputusan dalam pemasaran di masa depan sehingga *social media specialist* harus memiliki pengetahuan analisis mendalam media social.

d. *Event & promotion*

Tujuan utama divisi ini ialah untuk mengembangkan konsep yang diadakan oleh perusahaan agar lebih menarik dan sejalan dengan rencana pemasaran yang telah perusahaan tetapkan. Tugas yang dimiliki oleh divisi ini ialah untuk membentuk aliansi dengan para KOL, *influencer*, dan mitra bisnis lainnya agar audiens dapat diperluas dan persepsi publik dapat ditingkatkan.

e. *Information Technology (IT)*

Departemen ini memiliki tugas untuk membangun infrasruktur digital yang dimiliki perusahaan dimulai dari pengembangan *software*, *website* dan perangkat lunak, CMS, dan CRM yang secara langsung dikeola oleh tim ini. Divisi ini juga

secara rutin memelihara dan melakukan *back-up* data untuk menjamin stabilitas system dan keamanan data.

f. *Graphic Design*

Divisi ini memiliki tugas untuk membuat desain visual yang sesuai dengan perencanaan pemasaran perusahaan melalui berbagai aplikasi. Berbagai macam desain dibuat oleh divisi ini seperti desain *feed Instagram*, sampul konten, dan selebaran kampanye.

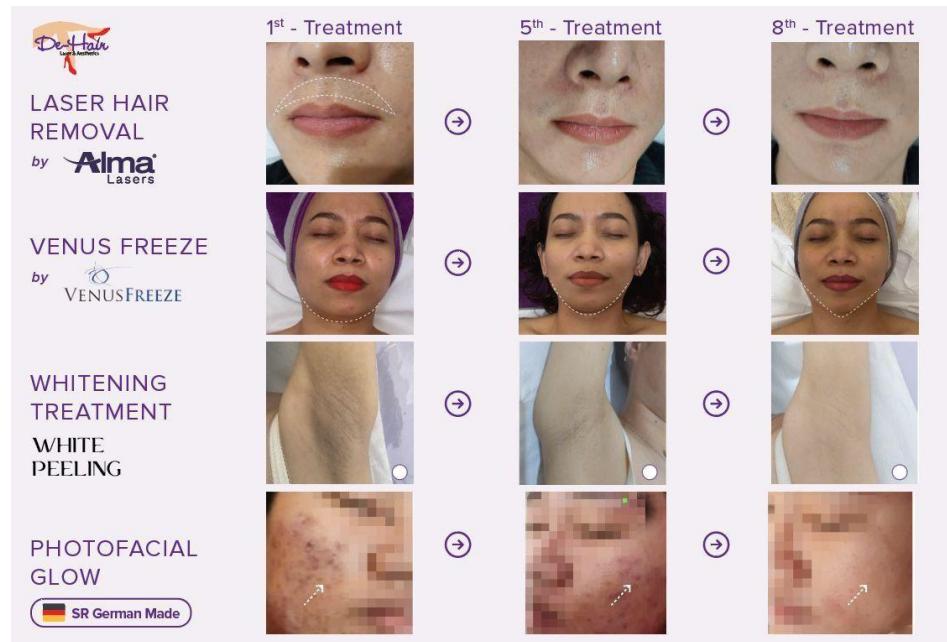
g. *Shoppertainment (TikTok)*

Divisi ini memiliki tugas untuk membuat konten video pendek yang cocok untuk diunggah di *media social* TikTok. Secara khusus, divisi ini bertanggung jawab untuk memenuhi tujuan pemasaran perusahaan dan mempromosikan penjualan secara tidak langsung. Divisi ini perlu untuk memahami secara mendalam algoritma TikTok agar mengetahui setiap tren yang muncul di laman *For Your Page* (FYP) dan konten yang diproduksi dapat menjangkau audiens lebih luas.

2.3 Portfolio Perusahaan

2.3.1 De-Hair Laser & Aesthetics

De-Hair Laser & Aesthetics merupakan klinik yang secara khusus memberikan perawatan untuk menghilangkan bulu halus maupun rambut di area tertentu dengan menggunakan teknologi medis terbaru serta prosedur estetika lainnya. Klien yang sedang mencari perawatan berkualitas dan mendapatkan hasil yang diinginkan dapat mengunjungi De-Hair Laser & Aesthetics karena terdapat beberapa layanan lainnya yang ditawarkan.



Gambar 2. 2 Portfolio De-Hair Laser & Aesthetics

Berikut ini adalah layanan-layanan yang dimiliki oleh De-Hair Laser & Aesthetics:

1. *Laser Hair Removal*

Layanan pertama yang disediakan oleh De-Hair Laser & Aesthetics adalah laser hair removal dimana klien dapat menghilangkan rambut dan bulu-bulu halus di berbagai area tubuh dimulai dari *legs/feet, private areas, arms/hands*, dan *face*. Alat yang digunakan untuk menjalani perawatan ini ialah dengan teknologi laser *diode* dan *ALMA* yang telah memiliki *FDA Approved*. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal, klien biasanya membutuhkan 4 hingga 8 kali perawatan.

2. *Venus Freeze*

Perawatan ini memiliki manfaat untuk dapat mengencangkan kulit pada area yang diinginkan, merangsang kolagen, membuat bentuk tubuh menjadi lebih bagus, dan dapat mengurangi lemak. Perawatan ini dilakukan pada berbagai area tubuh dimulai dari paha, perut, punggung, lengan, leher, wajah, dan lain sebagainya.

3. *Whitening Treatment*

Manfaat yang didapatkan klien setelah menjalani perawatan ini ialah meringankan bintik-bintik gelap yang tidak rata yang disebabkan oleh hiperpigmentasi dan mencerahkan kulit. Perawatan ini dilakukan dengan Teknik *peels* pada area yang kasar dan gelap seperti di lutut dan siku dimana obat-obatan yang digunakan aman dan dipantau oleh dokter yang telah memiliki sertifikat.

4. *Photofacial Glow*

Ini menjadi perawatan yang paling banyak diincar oleh klien De-Hair Laser & Aesthetics karena perawatan ini memiliki fungsi untuk merangsang produksi kolagen sehingga klien bisa mendapatkan kulit yang *glowing*, kenyal, mengurangi kemerahan akibat pembuluh darah yang pecah, mengurangi noda hitam, dan memperbaiki tekstur kulit yang tidak rata dimana prosesnya minim dari rasa sakit.

2.3.2 The Men's Clinic

Sesuai dengan namanya, The Men's Clinic merupakan klinik yang berfokus pada perawatan pria terutama pada area rambut yaitu *Hair Transplant*. Meskipun berfokus untuk laki-laki, tetapi di The Men's Clinic juga menyediakan beberapa perawatan yang sama seperti yang disediakan di De-Hair Laser & Aesthetic.



Gambar 2. 3 Portfolio The Men's Clinic

Perawatan *Hair Transplant* yang disediakan oleh The Men's Clinic dilakukan oleh dokter yang memiliki perangalaman menanam bakal rambut dan *graft* di bagian yang diinginkan. Perawatan ini biasanya dijalankan dengan perawatan lainnya yakni *PRP for Hair* yang memiliki efek untuk menguatkan akar dan batang rambut.