

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Perusahaan

theSmile Orthodontic & Aesthetic Dental Clinic BSD merupakan klinik dokter gigi yang dinaungi oleh PT Dentasense Mahardika Indonesia dan berfokus pada perawatan ortodontik serta estetika. Klinik utama theSmile berlokasi di Ruko Golden Madrid 2, Jl. Letnan Sutopo No.05 Blok F, RW. Mekar Jaya, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310, yang pertama kali didirikan pada 28 Juli 2022.



Gambar 2.1 Klinik Utama theSmile
Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Seiring dengan perkembangan perusahaan, PT Dentasense Mahardika Indonesia melakukan ekspansi pengembangan dengan membuka cabang kedua, yaitu theSmile Orthodontic & Aesthetic Dental Clinic Enchante yang berlokasi di Jalan Bumi Botanika Blok A No. 5, Lengkong Kulon, Pagedangan, Tangerang.



Gambar 2.2 Klinik theSmile Enchante
Sumber: bayufitri.com (2025)

Klinik kedua ini secara resmi dibuka melalui kegiatan grand opening pada 12 Desember 2025 sebagai bentuk upaya perusahaan dalam memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan operasionalnya, theSmile didukung oleh tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman, termasuk para founder dan co-founder yang merupakan dokter spesialis ortodonti serta Oral and Maxillofacial Surgeon, yang secara kolektif telah menangani lebih dari 5.000 pasien. Hal ini menunjukkan pengalaman serta kredibilitas tenaga medis dalam memberikan layanan kepada pasien.

Selain itu, PT Dentasense Mahardika melalui theSmile juga telah menjalin kerja sama dengan lebih dari 30 healthcare partnership, di antaranya BCA Life, BRI Life, Mega Insurance, Sequis Life, Prudential, AIA, AXA Mandiri, Avrist, dan BNI Life. Kerja sama ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari berbagai pihak terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh klinik.

Dari segi layanan, theSmile menyediakan berbagai jenis perawatan yang cukup lengkap, mulai dari perawatan dasar hingga tindakan yang bersifat spesialis. Layanan tersebut meliputi pemasangan behel (ortodonti), implan gigi, perawatan saluran akar, pencabutan gigi bungsu, bedah gusi, gum lifting, veneer, bleaching, scaling, tambal gigi, pemasangan gigi palsu, hingga

perawatan gigi anak. Dengan ragam layanan tersebut, klinik ini mampu memenuhi kebutuhan pasien dari berbagai kelompok usia dan kondisi.

Pendekatan pelayanan yang diterapkan juga bersifat personal, di mana setiap pasien mendapatkan penanganan yang disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhannya masing-masing. Selain itu, klinik ini juga menerapkan transparansi dalam penyampaian biaya perawatan, sehingga pasien dapat memahami layanan yang akan diterima dengan lebih jelas. Dengan dukungan tenaga profesional, fasilitas yang modern, serta layanan yang komprehensif, theSmile berupaya untuk menjadi salah satu klinik yang mampu memberikan solusi perawatan gigi secara menyeluruh.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

PT Dentasense Mahardika Indonesia sebagai perusahaan yang menaungi theSmile Orthodontic & Aesthetic Dental Clinic BSD memiliki visi untuk menjadi klinik gigi dan estetika terdepan yang mengedepankan kualitas pelayanan, inovasi, serta mampu meningkatkan kesehatan dan kepercayaan diri pasien. Visi tersebut menjadi landasan perusahaan dalam menghadirkan pelayanan kesehatan gigi yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Dalam mewujudkan visi tersebut, perusahaan memiliki misi untuk memberikan layanan perawatan gigi dan ortodonti yang berkualitas tinggi dengan mengutamakan aspek keamanan, kenyamanan, serta hasil yang optimal bagi pasien. Selain itu, perusahaan berupaya menyediakan berbagai pilihan perawatan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan individu melalui pendekatan pelayanan yang personal dan profesional. PT Dentasense Mahardika Indonesia juga berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi karyawan sehingga memberikan kesempatan bagi setiap individu untuk berkembang secara profesional. Di samping itu, perusahaan menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dengan berbagai healthcare partnership sebagai upaya meningkatkan kualitas

layanan kepada pasien. Perusahaan juga senantiasa menjaga kualitas pelayanan dan melakukan inovasi agar mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pasien di tengah persaingan industri yang semakin berkembang.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Dentsense Mahardika Indonesia menjunjung sejumlah nilai perusahaan yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan. Nilai tersebut meliputi profesionalisme yang diwujudkan melalui dukungan tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman, kenyamanan yang tercermin dari upaya perusahaan menciptakan pengalaman perawatan yang aman dan nyaman bagi pasien, serta aspek estetika yang tidak hanya berfokus pada fungsi kesehatan gigi, tetapi juga mendukung penampilan dan meningkatkan rasa percaya diri pasien. Selain itu, perusahaan mengedepankan pelayanan personal melalui pendekatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien serta menjunjung prinsip transparansi dengan memberikan informasi yang jelas dan terbuka mengenai proses maupun biaya perawatan guna membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pasien.

2.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 2.3 Logo Perusahaan
Sumber: Dokumen Perusahaan (2022)

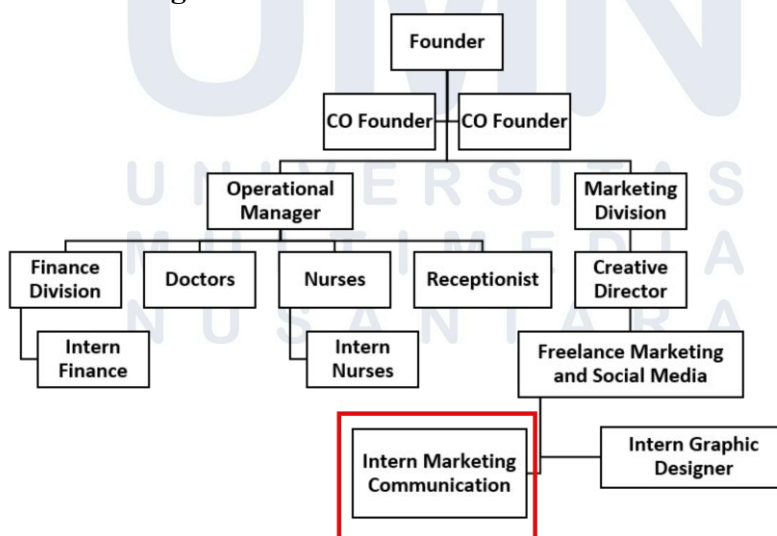
Logo The Smile dirancang dengan elemen visual yang sederhana namun penuh makna. Terdapat bentuk gigi yang dilengkapi dengan behel, yang secara langsung merepresentasikan layanan utama klinik dalam bidang orthodontic. Pada bagian behel, terdapat dua *Damon braces* yang juga dimaknai sebagai representasi mata, sehingga keseluruhan bentuk gigi tersebut membentuk karakter visual yang menyerupai wajah.

Di bagian bawah gigi, terdapat lengkungan menyerupai senyuman yang dianalogikan sebagai bibir tersenyum (*smile*). Elemen ini memperkuat pesan utama *brand*, yaitu menghadirkan senyum yang indah dan penuh percaya diri bagi setiap pasien.

Secara keseluruhan, elemen-elemen ini selaras dengan visi dan misi theSmile, yaitu mengutamakan estetika dalam setiap perawatan. Klinik ini berfokus untuk membantu pasien mendapatkan senyum yang lebih rapi, sehat, dan menarik, sehingga mampu meningkatkan rasa percaya diri dalam kehidupan sehari-hari.

Perpaduan warna gold dan biru pada logo juga memiliki makna tersendiri. Warna gold melambangkan kemewahan, kualitas tinggi, dan pelayanan premium yang diberikan kepada setiap pasien. Sementara itu, warna biru mencerminkan kepercayaan, profesionalisme, serta rasa aman dan nyaman yang ingin dibangun antara klinik dan pasien. Kombinasi kedua warna ini menggambarkan komitmen theSmile dalam memberikan layanan terbaik yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga dapat dipercaya.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.4 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan
Sumber: Olahan Penulis (2026)

Struktur perusahaan di theSmile dimulai dari Founder sebagai pimpinan tertinggi yang memegang kendali utama dan menerima seluruh laporan terkait jalannya perusahaan. Dalam menjalankan perannya, Founder didukung oleh dua Co-Founder yang berada pada posisi sejajar dan turut berkontribusi dalam pengambilan keputusan strategis serta pengembangan perusahaan.

Selanjutnya, di bawah jajaran tersebut terdapat *Operational Manager* yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional harian. Di bawah *Operational Manager*, terdapat beberapa bagian penting yang mendukung jalannya operasional, yaitu HRD, *Finance Division* (termasuk *Intern Finance*), *Doctors*, *Nurses* (termasuk *Intern Nurses*), serta *Receptionist*.

Sejajar dengan *Operational Manager*, terdapat *Marketing Division* yang berfokus pada pengelolaan strategi pemasaran dan komunikasi perusahaan. Di dalam divisi ini terdapat *Creative Director* yang memimpin arah kreatif, kemudian didukung oleh *Freelance Social Media and Marketing*, *Intern Graphic Designer*, serta *Intern Marketing Communication*.

Posisi pekerja magang berada pada masing-masing divisi, seperti *Intern Finance*, *Intern Nurses*, *Intern Graphic Designer*, dan *Intern Marketing Communication*, yang berperan dalam membantu pelaksanaan tugas dari atasan maupun tim di divisi terkait, sehingga mendukung kelancaran operasional dan aktivitas pemasaran perusahaan secara keseluruhan.

2.3 Portfolio Perusahaan

Sejak didirikan pada tahun 2022, PT Dentasense Mahardika Indonesia melalui theSmile Orthodontic & Aesthetic Dental Clinic BSD terus menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam industri layanan kesehatan gigi dan estetika. Perusahaan tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas

layanan, tetapi juga aktif dalam memperluas jaringan serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak.



Gambar 2.5 Partner Asuransi
Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Dalam perjalanannya, The Smile telah berhasil menjalin kerja sama dengan lebih dari 30 healthcare partnership, di antaranya BCA Life, BRI Life, Mega Insurance, Sequis Life, Prudential, AIA, AXA Mandiri, Avrist, dan BNI Life.

Selain itu, perusahaan juga menjalin kolaborasi dengan berbagai brand dalam mendukung kegiatan pemasaran dan operasional. Pada kegiatan grand opening The Smile Enchante, perusahaan bekerja sama dengan beberapa brand, seperti Starlite Hotel, Pepsodent, Oxyfresh, Phapros, One Smile, dan berbagai mitra lainnya.

Sponsor & Vendor



Gambar 2.6 Sponsor dan Vendor
Sumber: Dokumen Perusahaan (2025)

Di masa pandemi COVID-19, The Smile juga menunjukkan komitmennya dalam menjaga standar kebersihan dan keamanan dengan menjalin kerja sama bersama Clinicare sebagai penyedia hospital-grade *disinfectant*.



Gambar 2.7 Kerja sama dengan Clinicare *Disinfectant*
Sumber: Dokumen Perusahaan (2022)

Selain itu, perusahaan juga bekerja sama dengan brand ortodonti ternama seperti Invisalign dan *Damon Braces* dalam menyediakan pilihan perawatan yang lebih variatif dan berkualitas bagi pasien.



Gambar 2.8 Kerja sama dengan Invisalign
Sumber: Dokumen Perusahaan (2022)

Sebagai penyedia jasa layanan kesehatan gigi, theSmile telah melayani lebih dari 5.000 pasien dengan berbagai kebutuhan perawatan, mulai dari perawatan dasar hingga tindakan spesialis. Layanan yang diberikan meliputi perawatan ortodonti (behel), implan gigi, *veneers*, *bleaching*, *scaling*, tambal gigi, perawatan saluran akar, pencabutan gigi bungsu, bedah gusi, *gum lifting*, pemasangan gigi palsu, serta perawatan gigi anak.

Dalam upaya meningkatkan hubungan dengan pasien sekaligus memperkuat *brand engagement*, theSmile juga secara aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan, seperti *workshop*, *event* komunitas, serta program loyalitas melalui “theSmile Club”. Kegiatan-kegiatan ini menjadi bagian dari strategi perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pasien serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Melalui berbagai kerja sama, layanan yang komprehensif, serta pengalaman dalam melayani ribuan pasien, PT Dentasense Mahardika Indonesia melalui theSmile terus berupaya memperkuat posisinya sebagai salah satu klinik gigi yang berkembang di bidang ortodontik dan estetika.