

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS AUDY
DENTAL CLINIC (STUDI KASUS: CABANG
HARAPAN INDAH BEKASI)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SITI HOLILAH
NIM: 2411907626**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS AUDY
DENTAL CLINIC (STUDI KASUS: CABANG
HARAPAN INDAH BEKASI)**

Oleh:

Nama : Siti Holilah
NIM : 2411907626
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 7 Agustus 2023.

Dosen Pembimbing

Altatit Dianawati, S.Si, M.M

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, M.M

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS AUDY
DENTAL CLINIC (STUDI KASUS: CABANG
HARAPAN INDAH BEKASI)**

Oleh :

Nama : Siti Holilah
NIM : 2411907626
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan diHadapan Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 7 Agustus 2023
Waktu : 11.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman, S.Si, M.M ()

Anggota : Husen Sutisna, SP, M.Si ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si, M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Siti Holilah
NIM : 2411907626
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271014804970023
Alamat : Jl Cibeureum Mulyaharja No. 14, Bogor Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Audy Dental Clinic (Studi Kasus: Cabang Harapan Indah Bekasi) ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 7 Agustus 2023



SITI HOLILAH

ABSTRAK

SITI HOLILAH. NIM 2411907626. Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Audy Dental Harapan Indah.

Industri kesehatan gigi dan mulut setiap tahun semakin berkembang pesat sehingga munculnya pesaing baru dalam industri ini. Klinik yang semakin memberikan inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi terbaru, hal ini menjadi faktor utama untuk terus mengembangkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk seluruh pasien Audy Dental Harapan Indah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang dihadapi oleh Audy Dental Harapan Indah. Selain itu tujuan lainnya adalah untuk menentukan alternatif strategi dan prioritas strategi yang harus digunakan oleh Audy Dental Harapan Indah.

Audy Dental Harapan Indah terletak di tengah kawasan Harapan Indah Kota Bekasi, Jawa Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan *key people* Audy Dental Clinic bagian pusat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks IE, Matriks SWOT, dan Matriks QSP.

Hasil matriks IFE dengan skor bobot sebesar 2,501 dan matriks EFE skor terbobot sebesar 3,562. Dari hasil matriks SWOT terdapat 4 alternatif strategi. Strategi SO yaitu melakukan kombinasi antara dokter profesional dengan perkembangan teknologi seperti membuat promo khusus spesialis prosto menggunakan alat 3D *Scanner*, bekerjasama dengan fasilitas kesehatan lain sebagai tujuan rujukan klinik, meningkatkan pilihan perawatan dengan meningkatkan berbagai macam pilihan metode pembayaran. Strategi WO yaitu menjadikan *staff non* medis profesional agar mendapat *trust* atau kepercayaan dari masyarakat serta *training refreshment* perkembangan teknologi terbaru. Strategi ST yaitu mempersiapkan tenaga medis yang memiliki legalitas jelas sesuai dengan peraturan pemerintah, membuat formula yang tepat dalam penggunaan bahan untuk masing-masing perawatan dan memiliki beberapa pilihan bahan pengganti, menerapkan sistem prioritas penjadwalan untuk pasien yang *reschedule* karena cuaca yang tidak mendukung. Strategi WT yaitu menetapkan harga khusus sesuai dengan kemampuan pasar di sekitar lokasi, membantu persiapan karyawan dalam penguasaan pengetahuan dalam menghadapi pasien komplain, dan melindungi karyawan dari ancaman pasien komplain. Hasil dari matriks IE Audy Dental Harapan Indah terletak pada wilayah II yaitu *Grow and Build* dengan strategi intensif dan strategi integratif. Prioritas strategi yang dihasilkan oleh matriks QSP yaitu pada alternatif strategi penetrasi pasar dengan perolehan STAS sebesar 6,996.

Kata kunci: Strategi, pengembangan strategi, matriks IFE, matriks EFE, matriks IE, matriks SWOT, matriks QSP

ABSTRACT

SITI HOLILAH. NIM 2411907626. *Business Development Strategic Analysis of Audy Dental Harapan Indah.*

The dental and oral health industry is growing every year so that new competitors appear in this industry. Clinics are increasingly providing new innovations by utilizing the latest technology, this is a major factor to develop and provide the best service for all patient Audy Dental Harapan Indah. This reports aims to review and analyze strength and weakness as well as the opportunities and threats facing Audy Dental Harapan Indah. And then to determine alternative strategies and priority strategies should be used by Audy Dental Harapan Indah.

The research was conducted in center of Harapan Indah Bekasi City, west java. The kind of research was descriptive qualitative analysis, the data collection used in observations and interviews. Interviews were conducted with key people in the central section management of Audy Dental Clinic. To data analysis in the outer IFE matrix, EFE matrix, IE matrix, SWOT matrix, and QSP matrix.

The result of the matrix IFE score was obtained total weight 2,501 and matrix EFE score was 3,562. From the results of the SWOT matrix, there are 4 alternative strategies. The SO strategy is combine professional doctors with technological developments such as making special promos for prostho specialists using a 3D scanner, collaborating with other health facilities as clinical referral destinations, increasing treatment options by increasing a variety of payment method options. The WO strategy is to make non-medical staff professionals so that they can gain trust from the community as well as refreshment training on the latest technological developments. The ST strategy is to prepare medical personnel who have clear legality in accordance with government regulations, make the right formula in using materials for each treatment and have several choices of replacement materials, implement a priority scheduling system for patients who reschedule due to unfavorable weather. WT's strategy is to set special prices in accordance with market capabilities around the location, help prepare employees in mastering knowledge in dealing with complaining patients, and protect employees from the threat of complaining patients. The results of the IE Audy Dental Harapan Indah matrix lie in region II, namely Grow and Build with an intensive strategy and an integrative strategy. The strategic priority generated by the QSP matrix is the alternative strategy of market penetration with a STAS of 6.996.

Keywords: Strategy, development strategic, matrix IFE, matrix EFE, matrix IE, matrix SWOT, matrix QSP

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penelitian dengan judul Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Audy Dental Clinic (Studi Kasus: Cabang Harapan Indah Bekasi) tentunya tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Kedua orangtua saya tercinta Alm. Bapak Abdul Kholik dan Alm. Ibu Rohmah yang sangat mendukung dalam perkuliahan ini, serta menjadi penyemangat saya dalam meraih keberhasilan dalam bidang akademik.
7. Suami saya Ramlan Setiawan yang mendukung secara sabar dan memberikan motivasi.

8. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Pihak manajemen Audy Dental Clinic yang telah bersedia memberikan saya izin dan ruang dalam melaksanakan penelitian ini.
10. Ibu Septryda Sriani yang sangat mendukung dalam proses penelitian dan memberikan motivasi.
11. Seluruh keluarga, sahabat, teman-teman yang tidak dapat saya tuangkan satu per satu telah memberikan semangat sehingga menjadi dorongan dalam penulis menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menyadari sepenuhnya masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 7 Agustus 2023



SITI HOLILAH

NIM: 2411907626

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	2
PERNYATAAN	4
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
 BAB I. PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.1. Latar Belakang Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.2. Identifikasi Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3. Pembatasan Masalah.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4. Perumusan Masalah.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5. Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.6. Manfaat Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.7. Sistematika Penulisan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1. Landasan Teori	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1. Pengertian Strategi.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2. Pengertian Pengembangan Bisnis	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3. Pengertian Klinik Gigi.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.4. Alat Analisis	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.2. Penelitian Terdahulu	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3. Kerangka Konseptual.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3. Narasumber.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.1. Populasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.2. Sampel	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4. Teknik Pengumpulan Data .	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5. Teknik Analisis Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.1 <i>Internal Factor Evaluation Matrix</i> (IFE Matrix) ..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.2 <i>External Factor Evaluation Matrix</i> (EFE Matrix)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.3 <i>Internal External Matrix</i> (IE Matrix).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.4. SWOT	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.5. <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i> (QSPM)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.1. Profil Perusahaan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.2. Lokasi dan Letak Geografis Audy Dental Harapan Indah....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.3. Visi dan Misi Audy Dental Clinic.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.4. Struktur Organisasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2. Analisis Lingkungan Internal	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.1. Sumber Daya Manusia.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.2. Pemasaran.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.3. Keuangan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3. Analisis Lingkungan Eksternal.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3.1. Ekonomi.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3.2. Politik, Hukum dan Pemerintah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3.3. Sosial, Budaya, Demografi dan Lingkungan....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3.4. Analisis Lingkungan Industri	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3.5. Teknologi.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4. Identifikasi Faktor Internal dan Faktor Eksternal	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4.1. Kekuatan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4.2. Kelemahan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4.3. Peluang	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4.4. Ancaman	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.5. Tahap Input (Pemasukan data)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.5.1. Matriks IFE (<i>Internal Factor Evaluation</i>).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.5.2. Matriks EFE (<i>External Factor Evaluation</i>).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.6. Tahap Pencocokan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.6.1. Analisis Matriks IE (Internal-Eksternal)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.6.2. Analisis Matriks SWOT	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.7. Tahap Keputusan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.7.1. Analisis Matriks QSP	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1. Simpulan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.2. Saran	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LAMPIRAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan pasien Audy Dental dimasing-masing cabang	5
Tabel 1.2 Persentase Jumlah Pasien Tahun 2022	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3.3 <i>Internal Factor Evaluation Matrix</i> (IFE Matrix).....	29
Tabel 3.4 <i>External Factor Evaluation Matrix</i> (EFE Matrix)	30
Tabel 3.5 <i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i> (QSPM)	33
Tabel 4.1 Jenis Perawatan gigi	42
Tabel 4.2 Perbandingan Harga dengan Pesaing	43
Tabel 4.3 Persentase pendapatan dan pengeluaran umum	44
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Indonesia.....	48
Tabel 4.5 Jumlah kunjungan pasien.....	48
Tabel 4.6 Data Karyawan.....	52
Tabel 4.7 Perawatan Gigi Estetik.....	54
Tabel 4.8 Daftar klinik gigi sekitar.....	58
Tabel 4.9 Matriks IFE	60
Tabel 4.10 Matriks EFE	62
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Matriks QSP.....	76
Tabel 4.12 Analisis Prioritas Strategi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien di Kota Bekasi	4
Gambar 1.2 Persentase Pencapaian Target Omset 2022	6
Gambar 2.1 Kerangka Kerja Formulasi Strategi.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 SWOT	31
Gambar 3.1 Matriks Internal-Eksternal (IE)	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Audy Dental Harapan Indah.....	36
Gambar 4.2 Alur Karyawan.....	39
Gambar 4.3 Data Inflasi Jawa Barat.....	47
Gambar 4.4 Matriks IE	64
Gambar 4.5 Hasil Matriks SWOT.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 2 Kuesioner Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 3. Kuesioner Penetapan Rating**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 4. Kuesioner Penentuan Faktor Internal dan Eksternal..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 5. Penentuan Strategi **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 7. Dokumentasi Klinik **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 8. Dokumentasi Responden .. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 9. Kartu Bimbingan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Lampiran 10. Riwayat Hidup Peneliti ... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**