

STRATEGI KEUNGGULAN KOMPETITIF RUMAH SAKIT MENANGKAP PELUANG BALI SEBAGAI *DESTINASI MEDICAL TOURISM*

I Made Panca Kusuma Wiarta¹, Oka Suryadinatha Gorda²
dokterpanca@gmail.com¹, okagorda@gmail.com²
Universitas Pendidikan Nasional

ABSTRAK

Pengembangan medical tourism di Bali telah menjadi fokus utama dalam beberapa tahun terakhir, dengan potensi besar untuk menjadi destinasi utama bagi wisatawan medis internasional. Studi ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan keunggulan kompetitif di Bali 911 Dental Clinic (BDC), dalam mendukung pertumbuhan medical tourism di pulau tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, data primer diperoleh melalui wawancara dengan pemangku kepentingan BDC, sementara data sekunder digunakan untuk mendukung analisis. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa Bali memiliki potensi besar sebagai destinasi medical tourism berkat keindahan alamnya dan fasilitas kesehatan yang berkualitas. Namun, tantangan seperti perubahan regulasi dan persaingan yang meningkat memerlukan strategi kompetitif yang cerdas. BDC membedakan dirinya dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi, tim medis yang terampil, fasilitas modern, dan strategi pemasaran yang efektif. Melalui strategi diferensiasi, BDC telah berhasil membangun keunggulan kompetitif sebagai pemimpin dalam industri medical tourism di Bali. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang peluang dan tantangan dalam pengembangan medical tourism di Bali serta pentingnya strategi kompetitif dalam menghadapi dinamika pasar yang kompleks.

Kata Kunci: Strategi Keunggulan, Peluang Bali, *Destinasi Medical Tourism*.

ABSTRACT

The development of medical tourism in Bali has been a primary focus in recent years, with significant potential to become a leading destination for international medical tourists. This study aims to analyze the strategies for developing competitive advantages in hospitals, particularly Bali 911 Dental Clinic (BDC), to support the growth of medical tourism on the island. Through a qualitative approach, primary data was obtained through interviews with stakeholders of BDC, while secondary data was used to support the analysis. The research findings reveal that Bali holds great potential as a medical tourism destination due to its natural beauty and quality healthcare facilities. However, challenges such as regulatory changes and increased competition require smart competitive strategies. BDC distinguishes itself by providing high-quality services, skilled medical teams, modern facilities, and effective marketing strategies. Through a differentiation strategy, BDC has successfully built a competitive advantage as a leader in the medical tourism industry in Bali. This research provides insights into the opportunities and challenges in developing medical tourism in Bali and the importance of competitive strategies in addressing the complex market dynamics.

Keywords: *Strategy of Excellence, Bali Opportunity, Destinasi Medical Tourism.*

PENDAHULUAN

Pengembangan medical tourism di Indonesia, terutama di Bali, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai destinasi pariwisata terkemuka di dunia, Bali memiliki potensi besar untuk menjadi magnet bagi pasien dari berbagai penjuru dunia. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, memegang peran penting dalam memajukan medical tourism. Oleh karena itu, peningkatan keunggulan kompetitif rumah sakit menjadi kunci untuk menghadapi persaingan di pasar ini.

Menurut data yang dilaporkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2022 mencapai 5.471.277 kunjungan, di mana 2.155.747 di antaranya berkunjung langsung ke pulau Bali (BPSPB et

al., 2023).

Medical tourism, yang merupakan praktik perjalanan ke luar negeri untuk mendapatkan perawatan kesehatan yang lebih terjangkau, berkualitas tinggi, atau lebih cepat tersedia daripada di negara asal, telah menjadi tren global yang meningkat pesat (Ediansyah et al., 2022). Fenomena ini terus mengalami popularitas di seluruh dunia, dengan jutaan orang melakukan perjalanan ke negara-negara seperti Thailand, India, dan Meksiko untuk mendapatkan perawatan kesehatan (BPSPB et al., 2023).

Dari data yang dijelaskan dalam diagram di atas, Indonesia menempati peringkat keempat sebagai negara dengan kunjungan wisatawan asing terbanyak di Asia Tenggara (BPSPB et al., 2023). Keberagaman budaya, keindahan alam, dan keramahan penduduknya menjadi faktor kunci yang menarik wisatawan. Prestasi ini memberikan dorongan positif bagi pengembangan medical tourism di Indonesia.

Indonesia, dengan kekayaan alamnya yang melimpah, infrastruktur kesehatan yang semakin baik, dan layanan medis yang berkualitas, memiliki potensi besar untuk memanfaatkan kunjungan wisatawan untuk memajukan sektor medical tourism.

Penelitian ini memiliki signifikansi penting dalam mendukung pengembangan medical tourism di Bali serta kontribusi terhadap pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) di Bali.

Meskipun memiliki implikasi yang signifikan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk keterbatasan dalam menggambarkan semua kemungkinan strategi keunggulan kompetitif dalam satu studi.

METODOLOGI

Dalam desain penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang strategi pengembangan keunggulan kompetitif rumah sakit dalam menangkap peluang pengembangan Bali sebagai destinasi medical tourism (Mahardhani et al., 2022). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menjelajahi aspek-aspek kompleks dan kontekstual dari fenomena yang diteliti, serta memperoleh pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keunggulan kompetitif rumah sakit.

Pada tahap pengumpulan data, penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder (Mahardhani et al., 2022). Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan, sementara data sekunder diperoleh dari website untuk mendapatkan profil penyedia layanan kesehatan guna mendukung interpretasi kualitatif penelitian ini.

Dalam pemilihan narasumber, peneliti menggunakan metode purposive untuk memilih informan kunci yang memiliki pengetahuan khusus dan pengalaman mendalam terkait fenomena yang diteliti (Mahardhani et al., 2022). Informan kunci tersebut terdiri dari Penanggung Jawab Klinik, Kepala Personalia, dan Kepala Unit Pelayanan dari Bali 911 Dental Care (BDC), sebuah klinik gigi di Bali yang telah aktif dalam layanan medis dan dental tourism.

Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan tema-tema yang muncul dari transkrip wawancara (Mahardhani et al., 2022). Proses pengkodean dilakukan secara manual dengan menggunakan Microsoft Excel untuk memfasilitasi identifikasi dan pengelompokan temuan-temuan yang muncul dari data kualitatif.

Dalam verifikasi keabsahan hasil analisis, peneliti menggunakan berbagai pendekatan, termasuk triangulasi, member check, dan reflexivitas (Mahardhani et al., 2022). Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumen, untuk mengonfirmasi temuan

penelitian. Member check dilakukan dengan melibatkan informan kunci dalam memverifikasi temuan yang ditemukan, sementara reflexivitas melibatkan refleksi peneliti terhadap pengaruh pribadi dan perspektif mereka terhadap data dan interpretasi.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang holistik dan memperhatikan verifikasi keabsahan data melalui berbagai pendekatan, penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang valid dan relevan terkait strategi pengembangan keunggulan kompetitif rumah sakit dalam mendukung pengembangan Bali sebagai destinasi medical tourism.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bali 911 Dental Clinic (BDC) adalah sebuah klinik gigi yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia dan wisatawan asing di Bali. Berdiri sejak 9 November 1996, BDC awalnya berlokasi di Jl. Pattimura No. 9-11, Denpasar, sebelum kemudian pindah ke Jalan Gatot Subroto barat No.367, Pemecutan Kaja Denpasar Utara pada 1 Agustus 2021. Dengan kepemimpinan seorang dokter gigi dan didukung oleh tim profesional yang terdiri dari 35 karyawan, BDC menawarkan layanan kesehatan gigi yang meliputi pencegahan, perawatan, dan rehabilitasi.

Klinik ini memiliki fasilitas modern termasuk sepuluh ruang pemeriksaan dan perawatan, ruang radiologi, sterilisasi, apotek, serta laboratorium gigi. Dengan rata-rata 70-80 pasien per bulan, sekitar 80% dari mereka adalah warga negara asing, terutama dari Australia.

BDC dikenal karena keunggulannya dalam layanan rehabilitasi mulut, seperti paket implan gigi, jembatan tetap penuh, veneer gigi, dan lainnya. Mereka menawarkan solusi efektif dan efisien dengan penerapan metode terbaru dan peralatan canggih. Dengan lebih dari 30 tahun pengalaman, BDC telah membuktikan komitmennya dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan hasil yang memuaskan bagi pasien.

Pulau Dewata

Bali, atau yang dikenal sebagai Pulau Dewata, mempesona sebagai destinasi pariwisata dengan warisan budaya yang kaya dan unik. Dari pengaruh Hindu-Buddha hingga kehadiran agama Hindu pada abad ke-8 M, Bali telah menyimpan jejak sejarah yang tak ternilai. Budaya Bali tercermin dalam seni pertunjukan, upacara adat, dan keindahan seni rupa seperti ukiran kayu dan seni tekstil.

Pesona alamnya, seperti pantai-pantai indah dan sawah hijau, dipadukan dengan seni budayanya, menjadikan Bali sebagai tempat di mana tradisi dan modernitas berpadu harmonis. Dari pantai Kuta yang terkenal hingga pusat seni dan pertunjukan di Ubud, Bali terus memukau hati para pelancong dari seluruh dunia.

Peluang *Medical Tourism* di Bali

Dengan keunikan budaya dan pesona alamnya, Bali tidak hanya menjadi destinasi wisata, tetapi juga menjadi tempat di mana setiap kunjungan menjadi pengalaman yang tak terlupakan.

Hasil wawancara dengan pemangku kepentingan, termasuk pimpinan klinik, dokter, dan staf administrasi, memberikan wawasan mendalam tentang peluang dan tantangan dalam pengembangan medical tourism di Bali. Responden secara konsisten menggarisbawahi permintaan yang meningkat dari turis internasional untuk layanan kesehatan di Bali, yang didorong oleh kombinasi perawatan medis berkualitas tinggi dan pengalaman wisata yang unik. Faktor-faktor seperti keindahan alam, warisan budaya, dan atmosfer pulau tropis diakui sebagai daya tarik utama yang membedakan Bali dari destinasi medical tourism lainnya.

Namun, ada beberapa hambatan yang perlu diatasi dalam mengembangkan medical tourism di Bali. Perubahan regulasi kesehatan baik di tingkat nasional maupun internasional,

serta persaingan yang meningkat dari destinasi lain, menjadi tantangan utama. Selain itu, penyediaan tenaga kerja yang berkualitas, terutama dalam bidang keahlian medis, juga menjadi hambatan yang harus diatasi.

Strategi Kompetitif

Strategi kompetitif menjadi kunci dalam menghadapi tantangan ini. Beberapa strategi yang diusulkan meliputi strategi biaya rendah, diferensiasi, fokus, inovasi, pertumbuhan, dan aliansi. Strategi biaya rendah fokus pada penawaran harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan kompetitor, sementara diferensiasi bertujuan untuk menonjolkan keunikan produk dan layanan. Strategi fokus mempertimbangkan segmen pasar tertentu, sementara strategi inovasi berfokus pada pengembangan produk dan layanan baru. Strategi pertumbuhan bertujuan untuk memperluas portofolio layanan, sedangkan aliansi strategis dengan pihak industri pariwisata dan kesehatan diharapkan dapat meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas layanan medical tourism di Bali.

Tinjauan temuan ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang peluang dan tantangan dalam pengembangan medical tourism di Bali, serta menyoroti pentingnya strategi kompetitif dalam menghadapi dinamika pasar yang kompleks.

Cost Leadership

Strategi *cost leadership* diterapkan oleh Bali 911 *Dental Clinic* (BDC) dengan mempertimbangkan perbandingan harga perawatan medis di dalam negeri dengan di luar negeri, khususnya di Australia. Meskipun harga layanan kesehatan di dalam negeri hampir sebanding dengan pesaing lokal, namun dibandingkan dengan harga di luar negeri, terutama di Australia, harga di Indonesia jauh lebih terjangkau. Banyak pasien asing menyatakan bahwa selisih biaya perawatan di negara asal mereka dengan biaya perawatan di Indonesia dapat digunakan untuk liburan di Bali. Hal ini menunjukkan bahwa harga layanan kesehatan di Indonesia relatif lebih murah dibandingkan dengan negara-negara lain, sehingga menarik bagi pasien asing. BDC memperhatikan kualitas produk dan layanan mereka serta mempertahankan harga yang kompetitif, bahkan dalam konteks pasar dental di Bali. Strategi ini memungkinkan BDC menawarkan harga yang lebih terjangkau bahkan di pasar yang lebih maju seperti Australia.

Diferensiasi

Bali 911 *Dental Clinic* (BDC) menerapkan strategi diferensiasi dengan fokus pada inovasi, produk khusus, keberadaan laboratorium internal, aksesibilitas layanan, dan fleksibilitas penjadwalan. Mereka berkomitmen untuk menghasilkan produk dan layanan yang memberikan nilai tambah unik bagi pelanggan mereka, seperti teknik implan All on X yang efisien dan berkualitas tinggi. Keberadaan laboratorium internal memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas tinggi tanpa harus mengandalkan pihak ketiga. BDC juga memperhatikan aksesibilitas layanan dengan menyediakan layanan penjemputan bagi pelanggan yang membutuhkan, serta memastikan fleksibilitas dalam penjadwalan dengan jumlah dokter yang cukup dan sistem administrasi yang efisien. Ini semua mencerminkan komitmen BDC untuk memberikan pengalaman yang unik dan berkualitas kepada pelanggan mereka.

Fokus

Bali 911 *Dental Clinic* (BDC) memilih strategi fokus dengan memperhatikan potensi Bali sebagai destinasi wisata dan tempat tinggal bagi masyarakat lokal serta ekspatriat. Mereka mengidentifikasi permintaan akan layanan kesehatan gigi yang tetap ada di Bali, baik dari penduduk lokal, wisatawan, maupun komunitas ekspatriat, dan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan tersebut. BDC juga fokus pada layanan kesehatan gigi untuk turis dengan mengembangkan program penjadwalan khusus yang memungkinkan mereka mendapatkan perawatan secara efisien selama liburan di Bali. Selain itu, BDC menawarkan

layanan yang sesuai dengan standar internasional, terutama untuk turis mancanegara, khususnya dari Australia, dan aktif membangun kemitraan dengan agen perjalanan dan asosiasi kesehatan untuk meningkatkan visibilitas mereka di kalangan wisatawan. Hal ini mencerminkan komitmen BDC untuk menjadi pilihan utama bagi wisatawan asing yang membutuhkan perawatan kesehatan gigi selama kunjungan mereka di Bali.

Inovasi

BDC memprioritaskan inovasi dalam pengembangan strategi kompetitif mereka, dengan fokus pada pengembangan produk dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Mereka sadar akan pentingnya melibatkan pasien dan tim medis dalam proses inovasi, dengan mengadakan sesi diskusi rutin dan mendengarkan umpan balik dari pasien. Selain itu, BDC terus memantau tren terkini dalam industri kesehatan gigi dan mencari peluang untuk memperkenalkan produk atau layanan baru yang dapat menjadi terobosan di pasaran. Melalui komitmen terhadap inovasi, BDC bertujuan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan menjawab kebutuhan pasien yang terus berkembang.

Aliansi

BDC mengadopsi strategi aliansi dengan berbagai pihak, termasuk pemasok peralatan medis terkemuka dan asosiasi kesehatan, untuk memperkuat posisinya dalam industri kesehatan dan pariwisata di Bali. Melalui kemitraan ini, mereka memastikan penggunaan teknologi terkini, pelatihan terbaru untuk staf medis, dan dukungan teknis yang diperlukan untuk peralatan medis. Selain itu, kemitraan dengan pelaku pariwisata lokal dan keanggotaan dalam organisasi seperti BMTA membantu meningkatkan visibilitas mereka di kalangan wisatawan dan memperluas jaringan profesional. BDC sangat selektif dalam memilih mitra strategis, mempertimbangkan keahlian, reputasi, nilai-nilai perusahaan, dan kemampuan untuk berinovasi. Dengan pendekatan ini, mereka memastikan bahwa setiap kemitraan memberikan nilai tambah yang signifikan kepada layanan kesehatan gigi mereka.

KESIMPULAN

Analisis Peluang Bali Sebagai Destinasi *Medical Tourism*

Berdasarkan analisis peluang Bali sebagai destinasi *medical tourism*, dapat disimpulkan bahwa pulau ini memiliki potensi besar untuk menjadi tujuan utama dalam industri tersebut. Dengan keindahan alamnya yang memukau, Bali menawarkan lingkungan yang unik bagi pasien internasional yang mencari pengalaman penyembuhan yang holistik. Dukungan infrastruktur kesehatan modern dan adanya klinik serta rumah sakit internasional menambah kepercayaan terhadap sistem perawatan kesehatan di Bali. Strategi yang cerdas adalah memanfaatkan keindahan alam Bali sebagai daya tarik bagi pasien medis. Integrasi pengalaman penyembuhan dengan kecantikan alam pulau ini dapat menciptakan suasana penyembuhan yang unik dan menyenangkan (Dewi, 2023).

Kemitraan dengan industri pariwisata juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya tarik Bali sebagai destinasi *medical tourism*. Kerja sama yang erat dengan penyelenggara wisata lokal memungkinkan penyusunan paket-paket *medical tourism* yang terintegrasi dengan pengalaman pariwisata Bali (Astawa, 2022). Dengan demikian, tidak hanya pasien medis yang mendapat manfaat, tetapi juga industri pariwisata setempat dapat meningkatkan pendapatan melalui peningkatan kunjungan wisatawan. Memanfaatkan keindahan alam Bali sebagai elemen utama dalam pemasaran *medical tourism* juga dapat meningkatkan daya tarik global (Dewi, 2023).

Langkah selanjutnya adalah mengembangkan program promosi bersama dengan industri pariwisata setempat. Dengan menonjolkan pengalaman perawatan medis yang terkoneksi dengan alam sekitar, klinik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung

pemulihan pasien (O-01). Kerja sama dengan asosiasi seperti BMTA dapat memperluas jangkauan promosi dan membuka pintu untuk partisipasi dalam event pariwisata terkait kesehatan (O-02). Dengan demikian, Bali 911 Dental Clinic (BDC) dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pihak-pihak terkait dalam industri pariwisata lokal dan meningkatkan dampak positifnya sebagai destinasi unggulan untuk perawatan medis.

Identifikasi Faktor Keunggulan Kompetitif

BDC berhasil menerapkan strategi *cost leadership* dengan menawarkan harga perawatan gigi yang lebih rendah dibandingkan pesaingnya, terutama di pasar internasional seperti Australia, tanpa mengorbankan kualitas layanan. Mereka juga memberikan nilai tambah yang unggul, menunjukkan pemahaman akan pentingnya mempertahankan standar kualitas tinggi. Penelitian menyoroti pentingnya memahami perbedaan ekonomi antar negara dalam menerapkan strategi ini. Secara keseluruhan, strategi *cost leadership* telah membantu BDC menciptakan keunggulan kompetitif dalam industri layanan kesehatan, menjadikannya pilihan yang efektif dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

BDC menerapkan strategi diferensiasi dengan layanan spesifik seperti All on X, laboratorium internal, dan layanan antar jemput pasien. Mereka fokus pada inovasi produk dan pengalaman pelanggan untuk membedakan diri dari pesaing. Fitur-fitur khusus seperti All on X dan laboratorium internal mencerminkan keahlian khusus BDC dalam menyediakan perawatan gigi canggih. Layanan antar jemput pasien menambah nilai bagi pelanggan dengan memudahkan aksesibilitas. Selain itu, memiliki gedung khusus dengan banyak ruang pemeriksaan meningkatkan kapasitas dan efisiensi layanan. Namun, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak sebenarnya dari strategi diferensiasi ini terhadap kepuasan pasien dan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Meskipun BDC berhasil membedakan diri dari pesaing, tantangan seperti biaya tambahan dan respons cepat dari pesaing tetap menjadi perhatian.

BDC berhasil menerapkan strategi fokus dengan memilih segmen pasar spesifik, terutama wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Mereka mengembangkan program penjadwalan khusus dan menawarkan layanan sesuai standar internasional. BDC juga memperhatikan pasar lokal dan komunitas ekspatriat, serta membangun kemitraan dengan agen perjalanan untuk meningkatkan visibilitas mereka. Investasi dalam peralatan dan teknologi terkini, serta kualifikasi staf medis sesuai standar internasional, menegaskan komitmen BDC pada kualitas layanan. Ini membuat BDC menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang membutuhkan perawatan kesehatan gigi di Bali, sambil tetap melayani pasar lokal dengan baik.

Teori inovasi adalah kunci penting dalam strategi keunggulan kompetitif, menekankan terus-menerusnya berinovasi dalam produk, layanan, proses, dan model bisnis untuk mempertahankan posisi pasar. BDC menerapkan teori ini dengan terus mengembangkan produk dan layanan baru, melibatkan aktif pasien dan tim medis, serta memantau tren industri untuk tetap relevan. Inovasi BDC tidak hanya dalam aspek klinis, tetapi juga dalam praktik berkelanjutan dan ramah lingkungan. Pentingnya keterlibatan pasien, tim medis, dan pemantauan tren industri ditekankan sebagai langkah penting dalam mengadopsi teori inovasi dalam strategi kompetitif.

Aliansi strategis penting dalam strategi keunggulan kompetitif, memungkinkan akses sumber daya dan pasar baru. BDC telah berhasil membangun aliansi dengan pemasok peralatan medis, asosiasi kesehatan, dan keanggotaan dalam BMTA. Namun, evaluasi dan diversifikasi kemitraan perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas. BDC juga harus aktif dalam menjaga kemitraan yang ada dan berkontribusi dalam aliansi yang mereka ikuti. Dengan langkah-langkah ini, BDC dapat memperkuat posisi mereka dalam industri kesehatan dan pariwisata di Bali.

Dalam studi ini, telah diidentifikasi sejumlah faktor yang memberikan keunggulan kompetitif bagi Bali 911 Dental Clinic (BDC) sebagai tujuan utama medical tourism di Bali. Fasilitas modern dan nyaman yang disertai dengan teknologi medis terkini menempatkan BDC di garis depan dalam menyediakan perawatan kesehatan gigi yang berkualitas tinggi. Keberhasilan mereka juga diperkuat oleh kehadiran tim medis yang terampil dan berpengalaman, yang didukung oleh fasilitas diagnostik dan laboratorium yang lengkap dengan teknologi tinggi. Semua ini menciptakan lingkungan yang mendukung pemulihan pasien dengan pengawasan yang cermat terhadap kondisi kesehatan mereka (O-02) (O-07) (O-06).

Selain itu, BDC membedakan dirinya dengan menawarkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien, dengan penekanan pada pendekatan holistik dan kenyamanan pasien. Dari konsultasi mendalam hingga solusi perawatan yang spesifik, klinik ini berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Faktor ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara BDC dan pasien mereka (I-01).

Strategi pemasaran dan promosi yang terarah juga menjadi pilar penting dalam keunggulan kompetitif BDC. Dengan kehadiran aktif di berbagai platform media sosial dan penggunaan program promosi yang cerdas, BDC berhasil menciptakan citra merek yang kuat dan menarik bagi calon pasien. Dengan demikian, mereka tidak hanya mempertahankan basis pasien yang ada tetapi juga menarik perhatian pasien baru dari berbagai belahan dunia (O-08) (I-01) (I-03).

Melalui kombinasi dari semua faktor ini, BDC telah berhasil menjelma sebagai destinasi unggulan untuk perawatan kesehatan gigi di Bali. Keunggulan dalam fasilitas, tenaga medis, layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien, dan strategi pemasaran yang efektif telah memperkuat posisi mereka sebagai pemimpin dalam industri medical tourism di wilayah tersebut.

Analisis Keunggulan Kompetitif

Dalam analisis keunggulan kompetitif, BDC (Bali 911 Dental Clinic) menunjukkan beberapa aspek yang penting untuk dipertimbangkan. Pertama-tama, dalam konteks Porter Five Forces, persaingan antar industri kesehatan, terutama dalam medical tourism di Bali, menjadi semakin ketat. Namun, BDC mengadopsi pendekatan yang berbeda dengan menekankan kerjasama antarindustri untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Ini tercermin dalam strategi mereka untuk tidak terlibat dalam perang harga, tetapi lebih memusatkan perhatian pada inovasi produk, kemitraan dengan unit usaha lain, dan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Dalam konteks strategi generik, BDC mengadopsi strategi diferensiasi. Mereka menonjol dengan menyediakan layanan kesehatan gigi yang modern dan inovatif, serta memberikan perhatian khusus pada kualitas pelayanan. BDC juga memahami pentingnya untuk bersaing dengan cara yang sehat dan memprioritaskan kualitas dalam menyikapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Ini tercermin dalam pendekatan mereka yang terus berinovasi dalam metode perawatan gigi, menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan klinik, serta memberikan pelayanan yang ramah dan personal kepada pasien.

Selain itu, BDC berhasil mengidentifikasi beberapa keunggulan produk yang menjadi daya tarik bagi pelanggan. Ini termasuk metode perawatan gigi yang modern dan mutakhir, harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan fasilitas serupa di luar negeri, lingkungan klinik yang bersih, nyaman, dan berstandar internasional, serta pelayanan yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Penerapan teknologi terbaru juga membantu meningkatkan kualitas perawatan dan memastikan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, pendekatan yang holistik dan berorientasi pada kualitas telah membantu BDC membangun keunggulan kompetitif di pasar medical tourism Bali. Dengan terus mengembangkan inovasi, menjaga kualitas layanan, dan memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pasien, BDC dapat tetap menjadi pilihan utama bagi mereka yang mencari perawatan kesehatan gigi yang berkualitas di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Baymenova, A. S., Zhakenova, S. R., & Kuanyshbayeva, B. (2020). Analysis of the Competitive Advantages of Kazakhstan Medical Services in Terms of Attracting Foreign Patients. *Kuban Scientific Medical Bulletin*, 27(3). <https://doi.org/10.25207/1608-6228-2020-27-3-45-55>
- Boguszewicz-Kreft, M., Kuczamer-Kłopotowska, S., & Kozłowski, A. (2022). The role and importance of perceived risk in medical tourism. Applying the theory of planned behaviour. *PLoS ONE*, 17(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262137>
- BPSPB, D. P. I., Singaraja, D., Januari, B., Nilai, P., Petani, T., Ekspor, P., Impor, D., Desember, B., Transportasi, P., Bulan Desember, U., & Pariwisata, P. (2023). *BERITA RESMI STATISTIK BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI BALI*.
- Camisa, V., Gilardi, F., Di Brino, E., Santoro, A., Vinci, M. R., Sannino, S., Bianchi, N., Mesolella, V., Macina, N., Focarelli, M., Brugaletta, R., Raponi, M., Ferri, L., Cicchetti, A., Magnavita, N., & Zaffina, S. (2020). Return on investment (ROI) and development of a workplace disability management program in a hospital—a pilot evaluation study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph17218084>
- Ediansyah, Arief, M., Hamsal, M., & Abdinagoro, S. B. (2022). A decade of medical tourism research: looking back to moving forward. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2022-0250>
- Febriawati, H., Yandrizal, Y., & Angraini, W. (2022). Service Quality, Satisfaction and Patient Loyalty in Public Health Center of Bengkulu. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1). <https://doi.org/10.30604/jika.v7i1.757>
- Labonté, R., Crooks, V. A., Valdés, A. C., Runnels, V., & Snyder, J. (2018). Government roles in regulating medical tourism: Evidence from Guatemala. *International Journal for Equity in Health*, 17(1). <https://doi.org/10.1186/s12939-018-0866-1>
- Mahardhani, A. J., Pahleviannur, M. R., Anita De, G., Dani Nur, S., Dedi, M., Ns. Debby, S., Lis, H., Vidriana Oktoviana, B., Eko Edy, S., Amirudin, Alam, M. D. S., Lisyia, M., & Ahyar, D. B. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif Penulis. In Pradina Pustaka.
- Mahmud, M. S., Rahman, M. M., Lima, R. P., & Annie, E. J. (2021). Outbound medical tourism experience, satisfaction and loyalty: lesson from a developing country. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(5). <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2020-0094>
- Novi v. (2021). *Formulasi Strategi: Pengertian, Tahapan, dan Tips Melakukan Formulasi Strategi Bisnis*. 2021.
- Rachman, Y. T., Kartadjumena, E., Asikin, B., Novatiani, R. A., Christine, D., Prayitno, Y. H., & Rachmat, R. A. H. (2022). ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN USAHA MIKRO DALAM UPAYA MENJAGA KEBERLANJUTAN USAHA (STUDI KASUS PADA USAHA MIKRO GENKI YOGHURT). *JURNAL ABDIKARYASAKTI*, 2(2). <https://doi.org/10.25105/ja.v2i2.12483>
- Tribe, J., & Paddison, B. (2023). Critical tourism strategy. *Annals of Tourism Research*, 98. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103511>
- Widyanti, R., Basuki, & Susiladewi. (2020). Do Leadership Style and Organizational Communication Increase to Organizational Commitment? Study Among Hospital Staff. *HOLISTICA – Journal of Business and Public Administration*, 11(2). <https://doi.org/10.2478/hjbpa-2020-0016>