

## EXECUTIVE SUMMARY

Di dalam penelitian ini kami akan membahas mengenai perjalanan pasien dalam menjalani program bayi tabung (IVF - In vitro fertilization) di Morula Indonesia. Dalam menggali permasalahan yang dihadapi tersebut kami berkunjung serta melakukan wawancara kepada pihak internal Morula IVF Indonesia. Hasil yang didapatkan terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh Morula salah satunya adalah kendala operasional dikarenakan adanya dependensi dengan perusahaan lain yang masih satu induk ke Bundamedik. Analisa dilakukan menggunakan data dari internal pasien *feedback*.

Dari analisis tersebut terdapat lebih dari 20% responden memberikan input kepada Morula seperti masalah administrasi dan fasilitas yang ada di Morula IVF Indonesia. Hal-hal tersebut berhubungan dengan pengalaman pasien selama menerima servis dari Morula Indonesia, dan hal-hal tersebut bisa berpengaruh terhadap perusahaan dan mempunyai potensi penurunan kepuasan pasien (*Customer Satisfaction*) serta potensi kehilangan revenue dan jika tidak diatasi.

Dengan data-data yang ada, kami mencoba menggambarannya melalui *incremental value proposition canvas*, dan melihat potensi solusi yang bisa menjadi nilai tambah bagi Morula dalam memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien melalui peningkatan atau pengembangan bisnis proses melalui integrasi aplikasi yang dimiliki oleh perusahaan induk yaitu PT Bundamedik Tbk. Dengan adanya integrasi aplikasi tersebut, diharapkan Morula IVF Indonesia dapat memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan menyenangkan kepada pasien sehingga juga mengurangi potensi kerugian dari kehilangan pasien.