

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Siloam International adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang sudah berdiri sejak 3 Agustus 1996 dimana perusahaan ini adalah rumah sakit swasta terbesar dan terkenal di Indonesia. PT Siloam International Hospitals berdiri dibawah naungan Lippo Group yang didirikan oleh Mochtar Riady yang berlokasi di Karawaci, Lippo Village Tangerang. PT Siloam International Hospitals mengawali karirnya dengan nama PT Siloam Gleneagles Health Care yang terbuat dari hasil kerja sama dengan Lippo Group dan Parkway Hospitals yaitu rumah sakit Singapura.

Dua tahun sejak berdirinya PT Siloam International Hospitals, pada tahun 1998, perusahaan Parkway melepaskan perusahaannya kepada Lippo Group yang memulai ekspansi pertamanya dengan mengakuisisi rumah sakit Graha Medika Kebon Jeruk dan rumah sakit Budi Mulia Surabaya. Selain itu PT Siloam International Hospitals juga terus melakukan ekspansi dan memperluas cabang dari rumah sakitnya hingga membuka lagi rumah sakit baru yang berlokasi di Lippo Cikarang. Memasuki tahun 2000 terjadi sebuah konsolidasi antara PT Baligraha Medikatama Tbk dengan PT Siloam Gleneagles Health Care Tbk sehingga terjadilah perubahan nama yaitu menjadi PT Siloam Health Care Tbk.

Namun setelah berjalan empat tahun kemudian akhirnya PT Siloam Health Care Tbk diserahkan kepada PT Lippo Karawaci Tbk melalui proses penggabungan hingga saat ini yaitu menjadi PT Siloam International Hospitals Tbk pada tahun 2010 hingga 2014. Selain itu, Siloam juga melakukan kerja sama dengan Universitas Pelita Harapan (UPH) yaitu terhadap *Institute of Nanotechnology*. PT Siloam International Hospitals Tbk juga terus berkembang dan meningkatkan sistem bisnisnya yaitu dengan menjual sahamnya di Bursa Efek Indonesia sejak tahun 2013 sekitar 13,5% saham yang dilepas ke publik dengan harga Rp9.000 per lembarnya, sehingga melalui hal ini akan menjadi pertanda bahwa PT Siloam

International Hospitals Tbk menjadi perusahaan yang lebih transparan dan profesional.

Sejak tahun 2014 tersebut hingga saat ini, PT Siloam International Hospitals Tbk tetap meningkatkan sistem bisnisnya dan terus melakukan ekspansi ke seluruh daerah Indonesia hingga total memiliki 41 rumah sakit yang tersebar diseluruh Indonesia. PT Siloam International Hospitals Tbk juga mengembangkan bisnis yang berbeda namun tetap satu bidang yaitu dengan membuka beberapa klinik-klinik kesehatan yang berada di lokasi strategis seperti Siloam Klinik BUMC Ubud Bali, Siloam Clinic Surabaya, Siloam Clinic Kemayoran Jakarta, dan lainnya.

Selain dari rumah sakit yang didirikan sebagai bisnis yang dijalankan, PT Siloam International Hospitals Tbk juga telah mendapatkan berbagai prestasi serta penghargaan sebagai salah satu pelayanan kesehatan yang berkomitmen pada kualitas dengan menjadi rumah sakit pertama di Indonesia yang memiliki sertifikasi *Join-Commission International (JCI)* dan mendapatkan *Frost & Sullivan Healthcare Services Provider of the Year* tahun 2010, *Indonesia's Most Admired Company (IMAC) Award* tahun 2011, *Corporate Image Award* dari Bloomberg Indonesia Businessweek tahun 2013, dan dari Majalah SWA tahun 2013.



Gambar 2.1 Logo Siloam International Hospitals

Sumber: PT Siloam International Hospitals Tbk

Gambar 2.1 merupakan logo dari PT Siloam International Hospitals Tbk sejak tahun 2014 hingga saat ini setelah berevolusi beberapa kali dengan berbagai perubahan nama dan kerja sama dengan beberapa perusahaan lainnya. Dari bentuk dan warna dari logo tersebut memiliki arti dan tujuan untuk menjadi pelopor akan pelayanan kesehatan di Indonesia berjangkauan luas dan memberikan layanan

berkualitas, komitmen serta dampak positif yang terus mengikuti tren dan inovasi yang ada di Indonesia dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Dengan tujuan dan target yang telah ditentukan oleh PT Siloam International Hospitals Tbk, maka dengan ingin menjadi pelopor dan pelayanan kesehatan terbaik di Indonesia bahkan hingga se-asia tentu dibutuhkan jumlah dan kualitas ketenagakerjaan yang sesuai. *Man Power Planning* (MPP) adalah proses perancangan atau perencanaan dari tenaga kerja yang dilakukan oleh perusahaan dalam menentukan kebutuhan jumlah karyawan di setiap tim maupun setiap divisi yang ada untuk bekerja dalam mencapai tujuan bisnisnya.

Dalam menentukan jumlah MPP tersebut baik sekarang maupun kedepannya, tentu hal ini dilihat dari jumlah karyawan saat ini dan data-data kandidat yang dinilai melalui matrix *group wide index* (GWI) dan *siloam service indicator* (SSI). Hal ini tentu menjadi tantangan dan permasalahan dari tim *recruitment human capital* untuk bisa mengetahui status yang akurat dari data yang dimiliki dimana hal ini masih belum bisa diketahui nilai dan statusnya secara akurat dan pasti. Status serta nilai tersebut belum bisa memberikan informasi yang akurat karena belumnya penggunaan sistem yang efisien dan pengolahan data yang akurat sejak.

Sehingga mulai dari agustus 2024, tim *recruitment human capital* siloam akhirnya memutuskan untuk investasi dan menggunakan sistem ATS *SmartRecruiters* yang memiliki fungsi utama untuk bisa melacak status kandidat dan memberikan informasi data yang akurat terbaru. Ketika tim *recruitment* telah memiliki data yang akurat tentu membutuhkan waktu yang lama untuk bisa mengetahui informasi secara keseluruhan terkait data kandidat yang ada sehingga dengan terus berjalannya sistem dan kandidat yang hadir dapat membuat terlambatnya pengambilan keputusan terkait dengan proses rekrutmen kandidat. Maka dari itu salah satu solusi yang dapat membantu mempercepat mengetahui informasi dan makna yang dimiliki dari suatu data adalah dengan merancang dan membuat visualisasi *dashboard* dari data-data *recruitment* sehingga bisa menghasilkan laporan data secara *real time* setiap harinya, hingga pada akhirnya dapat membuat divisi *human capital* mengontrol proses rekrutmen, penentuan

jumlah MPP ketenagakerjaan, menentukan keputusan yang lebih efisien, dan percepatan informasi dari data yang ada melalui sistem ATS dan *dashboard* visualisasi data [6].

PT Siloam International Hospitals Tbk membagi juga menjadi empat kategori berdasarkan tingkat kualitas rumah sakit yang ada baik dari segi fasilitas, pelayanan, dokter, dan sebagainya untuk menunjang percepatan bisnis yang dijalankan serta memberikan pilihan bentuk pelayanan sesuai dengan golongan masyarakat yang diantaranya sebagai berikut :

1. Golongan 1

Golongan 1 adalah rumah sakit golongan pertama dari PT Siloam International Hospitals Tbk yang rumah sakitnya sangat diakui di Indonesia dalam proses penanganan maupun pelayanan yang terdiri dari ASRI, MRCCC, SHCN, SHLV, dan SHMA. Rumah sakit tersebut menjadi golongan pertama dan diakui di Indonesia karena akan lengkapnya fasilitas serta spesialis dalam proses penanganan masyarakat Indonesia, maka dari itu rumah sakit tersebut juga hanya menerima proses pembayaran berupa *cash* dan *insurance* saja sehingga bagi masyarakat Indonesia yang memiliki kedua proses pembayaran tersebut dan ingin mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik tentu sangat baik untuk berobat ke rumah sakit yang tergolong golongan 1.

2. Golongan 2

Golongan 2 adalah rumah sakit golongan ketiga dari PT Siloam International Hospitals Tbk dimana rumah sakit ini sama-sama memiliki pelayanan dan penanganan yang baik namun sedikit kurang lengkap pada bagian spesialis tertentu dalam proses penanganan. Rumah sakit ini terdiri dari beberapa unit yaitu BIMC Kuta, BIMC Nusa Dua, SHDP, SHKJ, SHMD, SHMK, SHPL, SHSB, dan SHTB. Rumah sakit ini juga hanya menerima proses pembayaran berupa *cash* dan *insurance* saja sehingga bagi masyarakat Indonesia yang memiliki kedua proses pembayaran tersebut dan ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang lumayan

baik dan dekat dengan lokasi tempat tinggal maka sangat disarankan untuk datang ke rumah sakit golongan 2 jika terdapat kebutuhan.

3. Golongan 3

Golongan 3 adalah rumah sakit golongan ketiga dari PT Siloam International Hospitals Tbk yaitu rumah sakit menengah kebawah sehingga dari biaya rumah sakit ini sendiri juga lebih murah dibandingkan dengan yang golongan pertama dan kedua. Rumah sakit ini terdiri dari beberapa unit yaitu SHAG, SHBB, SHBG, SHBJ, SHBP, SHBT, SHJB, SHLC, SHMN, SHMT, SHMT, SHPR, SHSR, dan SHYG. Rumah sakit ini tidak hanya menerima proses pembayaran berupa *cash* dan *insurance* saja melainkan juga menerima proses pembayaran menggunakan BPJS Kesehatan dari pemerintah sehingga bagi target dari golongan ini sendiri juga sama yaitu masyarakat dengan golongan ekonomi menengah kebawah, maka bagi yang ingin berobat juga menggunakan BPJS Kesehatan sangat disarankan untuk datang ke rumah sakit golongan 3.

4. Golongan 4

Golongan 4 adalah rumah sakit golongan keempat dari PT Siloam International Hospitals Tbk yaitu rumah sakit yang berada di level paling rendah sehingga dari biaya rumah sakit ini tentu sudah yang paling murah dibandingkan dengan yang golongan lainnya. Rumah sakit ini terdiri dari RSUD SW, SHAB, SHBN, SHBS, SHCB, SHJR, SHKD, SHKP, SHLB, SHLL, SHPD, SHPW, dan SHST. Rumah sakit ini tidak hanya menerima proses pembayaran berupa *cash* dan *insurance* saja melainkan juga menerima proses pembayaran menggunakan BPJS Kesehatan dari pemerintah sehingga bagi target dari golongan ini sendiri juga sama yaitu masyarakat dengan golongan ekonomi menengah kebawah, maka bagi yang ingin berobat juga menggunakan BPJS Kesehatan sangat disarankan untuk datang ke rumah sakit golongan 4. Rumah sakit yang termasuk ke dalam golongan 4 merupakan rumah sakit yang jumlahnya terbanyak diantara golongan lainnya yang tersebar di beberapa kota besar Indonesia dimana lokasi yang ada disesuaikan dengan golongan dan status masyarakat yang ada di lingkungan tersebut.

PT Siloam International Hospitals Tbk tentunya terus meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi dan akan *go international* menjadi pelayanan kesehatan terbaik di Asia Tenggara dengan terus menekankan budaya kerja yang baik dan melakukan ekspansi ke seluruh Indonesia. PT Siloam International Hospitals Tbk saat ini telah memiliki 10.000 lebih karyawan yang bekerja di *head office* dan di unit rumah sakit dan juga dengan adanya pelatihan, training, serta sertifikasi, PT Siloam International Hospitals Tbk percaya bahwa dapat menjadi perusahaan unggulan di bidang pelayanan kesehatan untuk melayani masyarakat sesuai dengan kriteria dan golongan yang sudah tersedia.

2.1.1 Visi Misi

2.1.1.1 Visi Perusahaan

PT Siloam International Hospitals Tbk mempunyai sebuah visi yang mejadi tujuan perusahaan untuk menjadi pelayanan kesehatan terbaik se-asia sehingga terdapat beberapa visi yang dibutuhkan agar dapat menggapai tujuan yang diinginkan :

1. Scale (Skala)

Skala merupakan visi dari PT Siloam International Hospitals Tbk yang bertujuan untuk membentarkan layanan yang terjangkau bagi seluruh lapisan, status, dan golongan masyarakat Indonesia.

2. Reach (Jangkauan)

Jangkauan adalah visi PT Siloam International Hospitals Tbk yang bertujuan untuk menciptakan aksesibilitas dan kesetaraan melalui kehadirannya secara nasional.

3. Godly Compassion (Berbelas Kasih Ilahi)

Berbelas Kasih Ilahi adalah visi PT Siloam International Hospitals Tbk yang memberikan pengalaman kepada masyarakat Indonesia mengenai kasih Tuhan dalam setiap interaksi yang dilakukan.

4. *International Quality* (Berkualitas Internasional)

Berkualitas Internasional adalah visi PT Siloam International Hospitals Tbk yang mengacu terhadap standar keselamatan pasien secara Internasional dari *joint commission international* (JCI).



Gambar 2. 2 Visi Siloam

Sumber : PT Siloam International Hospitals

Gambar 2.2 adalah gambar mengenai logo dari setiap visi yang dimiliki oleh PT Siloam International Hospitals Tbk dimana masing-masing dari setiap visinya memiliki logo yang bermakna yang sesuai sehingga diharapkan semua orang yang ada di Siloam bisa bekerja dan bertindak sesuai dengan logo dari visinya.

2.1.1.2 Misi Perusahaan

Melalui visi yang telah ditentukan, PT Siloam International Hospitals Tbk memiliki misi yang digunakan untuk mencapai visi yang diinginkan, sehingga misi tersebut adalah “The trusted destination of choice for holistic world class healthcare, health education and research” yaitu untuk menjadi bagian pelayanan kesehatan yang dapat dipercaya dan memiliki kualitas dunia baik dalam pendidikan, kesehatan, dan penelitian. Melalui misi tersebut, PT Siloam International Hospitals Tbk tidak hanya menggunakan misi sebagai alat untuk mencapai visi dan integritas yang telah ditentukan. PT

Siloam International Hospitals Tbk juga memiliki beberapa nilai-nilai kebudayaan untuk diterapkan sebagai budaya dalam bekerja sehingga diharapkan dapat terciptanya kondisi, lingkungan, hubungan satu sama lain baik dan damai, berikut nilai-nilai budaya kerja PT Siloam International Hospitals Tbk yang disebut dengan *START* yang terdiri dari lima nilai yaitu *stewardship*, *integrity*, *compassion*, *respect*, dan *innovation*. Kelima nilai tersebut tentu memiliki arti dan makna sebagai berikut :

1. *Stewardship*

Stewardship adalah nilai pertama yang memiliki tujuan untuk mengelola sumber daya yang Tuhan percayakan kepada kita dengan bijak untuk menciptakan dampak positif bagi orang-orang yang kita layani.

2. *Integrity*

Integrity adalah nilai untuk bertindak dengan jujur dan sesuai dengan etika yang baik dalam setiap hal yang dilakukan termasuk saat berhadapan dengan situasi yang sulit sekalipun.

3. *Compassion*

Compassion adalah nilai untuk selalu berusaha memahami dan membantu orang lain yang sedang membutuhkan, serta memberikan kebaikan dan empati dalam setiap interaksi yang dilakukan.

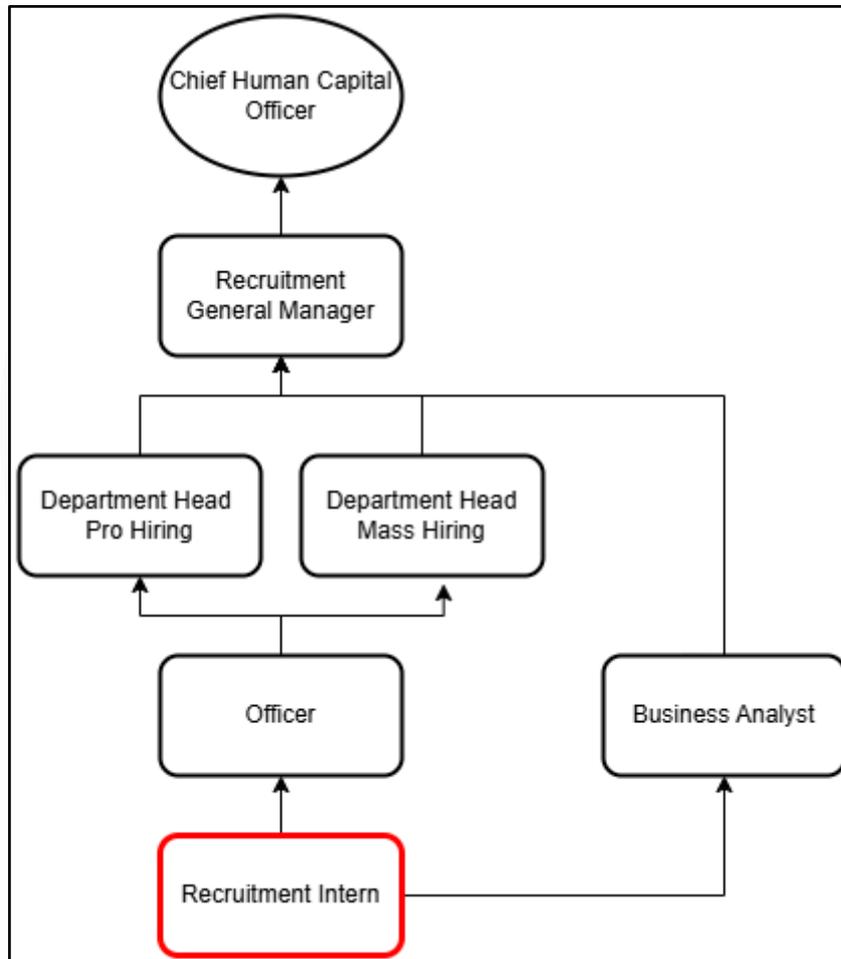
4. *Respect*

Respect adalah nilai untuk bisa menghargai berbagai perspektif dan latar belakang yang dimiliki oleh setiap orang yang ada karena di Siloam adalah tempat semua orang harus dihormati dan diperlakukan dengan baik.

5. *Innovation*

Innovation adalah nilai untuk mendorong orang dalam berkeaktivitas dan menyambut ide-ide baru untuk meningkatkan pelayanan pasien dan mengembangkan layanan kita.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Siloam International Hospitals

Sumber: PT Siloam International Hospitals Tbk

Gambar 2.3 merupakan gambar struktur organisasi dari PT Siloam International Hospitals dimana program kerja magang dilaksanakan sebagai *big data analytics intern* di salah satu perusahaan dari Lippo group yaitu PT Siloam International Hospitals Tbk yang berada di divisi IT dipimpin oleh seorang *supervisor* sebagai *Recruitment Department Head*.

Pelaksanaan program magang yang dilakukan di perusahaan PT Siloam International Hospitals Tbk sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan adalah dengan menjadi *big data analytics* di divisi Human Capital. Menjadi *big data analytics intern* yang berada di sub-divisi *recruitment* adalah

untuk membantu proses perekrutan calon karyawan baik untuk bekerja di *head office (pro hiring)* maupun untuk bekerja di unit-unit rumah sakit yang ada (*mass hiring*).

Berikut penjelasan lebih detail mengenai setiap divisi yang ada di PT Siloam International Hospitals Tbk sebagai berikut :

1. Chief Human Capital Officer

Chief Human Capital Officer adalah jabatan tertinggi yang ada di divisi *human capital* pada PT Siloam International Hospitals Tbk dimana posisi tersebut ditempati oleh Ibu Mathilda Lumban Tobing sebagai pemimpin atau direktur akan divisi *human capital* tersebut. Sebagai direktur, tentunya memiliki tanggung jawab yang besar untuk bisa memegang, mengatur, dan mengambil keputusan kedepannya dari seluruh tim-tim atau sub-divisi yang ada sehingga kedepannya dapat menyusun strategi agar menjadi lebih baik.

2. Recruitment General Manager

Recruitment General Manager adalah manager yang memegang beberapa sub-divisi dimana salah satunya adalah tim *recruitment*. Posisi ini ditempati oleh Bapak Hardi sebagai *general manager* yaitu posisi yang memimpin dan pemegang keputusan dari beberapa sub-divisi yang salah satunya adalah *human capital* sehingga seluruh keputusan akhir dalam menentukan keputusan bisnis berada di tangan *general manager*.

3. Department Head

Department Head adalah posisi yang berada di setiap sub-divisi *human capital* untuk memimpin sub-divisi tersebut sehingga seluruh kinerja yang ada di sub-divisi tersebut dipantau dan dipimpin oleh seorang *department head* yang ditempati oleh Marcellina Clarissa untuk bagian *pro-hire (head office)* dan Theresia Avila Citra Ananda *mass-hire (unit rumah sakit)*. Sebagai seorang *department head* tentunya memiliki tanggung jawab akan kinerja dari sub-divisinya serta memastikan setiap orang bisa bekerja sama untuk mencapai target yang telah ditentukan.

4. Officer

Officer adalah posisi yang berada di PT Siloam International Hospitals Tbk terutama pada divisi *human capital* yang berfungsi sebagai anggota setiap tim yang ada untuk bekerja membantu timnya dalam mencapai target yang diinginkan. Setiap *officer* yang berada di *head officer* tentunya memiliki tanggung jawab untuk memegang divisi-divisi atau timnya dalam mengontrol proses rekrutment baik *officer head office* maupun *officer hospital unit*. Selain mengontrol, seorang *officer* juga memiliki tugas untuk memberikan laporan kepada masing-masing *dept head* yang nantinya akan menjadi laporan tim mereka kepada *chief human capital officer*.

5. Business Analyst

Business Analyst adalah salah satu posisi yang berada dibawah naungan *general manager* tim *recruitment* yang memiliki tugas untuk membantu kinerja tim *recruitment* dari segi pengolahan data serta memastikan sistem ATS yang digunakan oleh tim *recruitment* bisa digunakan dan dapat berjalan dengan baik. Tidak hanya itu, seorang *business analyst* yang berada di tim *recruitment* memiliki tugas untuk bisa mendukung segala kebutuhan terkait data dan sistem yang dibutuhkan oleh tim *pro hiring* dan *mass hiring*.

Selain itu seorang *business analyst* ini juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan sistem ATS yang digunakan dalam merekrut kandidat bagi di *head office* maupun *hospital unit* bisa dipahami dan digunakan dengan baik dan lancar oleh seluruh tim *recruitment* termasuk yang berada di setiap *hospital unit*.

6. Recruitment Intern (big data analytics)

Recruitment intern adalah salah satu kandidat yang berada di tim *recruitment human capital* dengan posisi sebagai pekerja di bidang *big data* yang mendukung tim *recruitment* dari pengumpulan data, pengolahan data, visualisasi data, mendukung analisis sistem ATS yang digunakan, hingga membantu hal administratif lainnya yang berkaitan dengan sistem bisnis yang dilakukan seperti membuat poster *hiring*, melakukan sosialisasi, dan memastikan penggunaan flow sistem tersebut bisa berjalan dengan seharusnya.