



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin banyaknya perusahaan dalam berbagai industri yang ada di Indonesia tentunya juga akan semakin menarik publik untuk memberikan perhatian kepada perusahaan tersebut. Terlebih ketika perusahaan tersebut menunjukkan kinerjanya dengan aktif kepada publiknya. Semakin cerdas perusahaan dalam membangun hubungan dengan publiknya, maka akan memberikan keuntungan juga bagi perusahaan tersebut. Salah satu publik yang harus diberikan perhatian khusus oleh perusahaan adalah media. Media menjadi pintu informasi mengenai perusahaan tersebut. Banyak informasi positif terkait suatu perusahaan yang dapat disebarkan melalui media, sehingga semakin banyak diketahui oleh khalayak ramainya. Namun terkadang pemberitaan di media juga dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Untuk itulah perusahaan harus dapat membangun hubungan dengan para media sebaik mungkin.

Pengelolaan hubungan dengan media atau disebut juga sebagai *media relations*. *Media relations* sendiri diyakini menjadi alat yang kuat untuk mempersuasi, media dapat digunakan untuk menginformasikan informasi relevan kepada publik. (Bland, dkk., 2005:1).

Dengan melakukan aktifitas untuk mendukung peningkatan hubungan positif antara perusahaan dengan media, diharapkan kedepannya akan memberikan keuntungan perusahaan untuk menunjukkan kinerjanya terhadap publik dan semakin meningkatkan kepercayaan di mata publik. Hal ini juga seperti yang dikutip dalam mediapublica.co bahwa tujuan dari *media relations* adalah agar terciptanya kepercayaan dalam diri masyarakat (*Stakeholder*) terhadap perusahaan atau organisasi tersebut. Perusahaan membutuhkan media massa agar dapat menjangkau *stakeholder*-nya yang

bersifat heterogen dan berada di tempat yang berbeda-beda. (sumber: <http://mediapublica.co/2013/06/18/pentingnya-media-relations-dalam-praktis/>).

Seluruh industri yang ada dapat melakukan aktivitas *media relations* ini ketika mengharapkan terbangunnya hubungan yang positif dengan media. Salah satu industri yang ada di Indonesia adalah Industri kesehatan. Salah satu industri kesehatan adalah rumah sakit, dimana rumah sakit memiliki peran dalam mendukung kemajuan kesehatan bangsa.

Selain itu juga dalam industri kesehatan juga memiliki banyak isu yang menarik bagi publik, seperti isu terkait kesehatan itu sendiri, bagaimana kualitas fasilitas dan dokterrumah sakit itu sendiri, kemudian apakah rumah sakit itu dapat dipercaya terlebih di rumah sakit ini juga menjadi sarana sebagai tempat untuk membantu penyembuhan dari penyakit yang artinya terkait dengan nyawa seseorang. Hal ini membutuhkan pengelolaan informasi yang baik, agar nantinya informasi yang diterima masyarakat tidak salah dan tidak merugikan rumah sakit itu sendiri.

Salah satu rumah sakit yang ada di Indonesia adalah rumah sakit Siloam yang tersebar di beberapa pulau di Indonesia dan menjadi satu kedalam sebuah anak perusahaan dari Lippo Group Karawaci, yaitu PT Siloam International Hospitals, Tbk.

Siloam merupakan rumah sakit terbesar di Indonesia menurut hasil evaluasi yang dilakukan oleh *Frost and Sullivan*. Selain itu juga Siloam memiliki keunggulan lainnya seperti telah mendapat akreditasi JCI sejak tahun 2010. Selain akreditasi yang sudah dimiliki, beberapa penghargaan telah dimiliki Siloam sejak tahun 2010 seperti penghargaan Best Practices Award 2010, dari Frost and Sullivan, Winner of Hospital Best Administration from Astra Insurances skala Regional dan Nasional. Kemudian penghargaan Indonesia's Most Admired Company Awards tahun 2011, penghargaan Indonesia Sustainable Bussiness Awards 2012 dari SBA id tahun 2012 dan 2013, pada tahun 2014 mendapatkan penghargaan Best Practices 2014 dari European Society for Quality Research, Belgia, dan

kembali mendapat penghargaan Indonesia Healthcare Services Provider of the Year 2014 dari Frost and Sullivan.

Keberhasilan yang diperoleh dari Siloam ini perlu dikomunikasikan kepada publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Siloam, salah satunya melalui media. Untuk itulah aktivitas Media Relations menjadi penting untuk dilakukan.

Selain keberhasilan yang diperoleh suatu perusahaan, isu-isu atau kejadian yang terjadi dari suatu perusahaan juga perlu dikomunikasikan kepada publik langsung dari pihak perusahaan salah satunya melalui media. Hal ini untuk memberikan kepastian dan informasi yang akurat. Hal ini juga berlaku untuk industri kesehatan seperti PT Siloam International Hospitals, Tbk. Isu-isu yang terjadi dalam rumah sakit seperti malpraktek, dan kualitas dokter perlu untuk diinformasikan agar masyarakat tidak kehilangan kepercayaan. Sebagai contoh kasus yang pernah terjadi di Siloam Februari 2015 lalu terkait kasus salahnya obat bius “Buvanest Spinal” yang mengakibatkan meninggalnya dua orang pasien. Pihak perusahaan sangat diperlukan untuk menjaga hubungan dengan media, kemudian selalu mengamati perkembangan pemberitaan yang ada, serta memberikan informasi yang selalu diperbarui melalui media terkait perkembangan kasus ini. Hal ini bertujuan untuk menjaga agar kasus ini tidak semakin melebar dan juga tetap menjaga akurasi informasi yang akan diberikan pada publik.

Selain penting melakukan aktivitas media relations, sebagai suatu perusahaan Siloam juga tentunya memiliki banyak aktivitas untuk mendukung terus citra positifnya di tengah banyaknya rumah sakit yang ada di Indonesia. Salah satu aktivitas yang banyak dilakukan adalah mengadakan suatu acara atau *event*. Dalam menyelenggarakan suatu acara tentunya memerlukan perencanaan matang atau pengelolaan yang dapat disebut *Event Management*.

Siloam sebagai industri kesehatan yang selalu aktif dalam berinovasi dan mendukung kesehatan Indonesia, tentunya perlu melakukan kegiatan-kegiatan yang mendukung. Salah satu kegiatan yang sering dilakukan adalah pembukaan rumah sakit baru. Ketika melakukan pembukaan rumah

sakit tersebut, tentunya pihak Siloam akan mempersiapkan kegiatan atau acara mulai dari acara *ground-breaking* hingga nanti sampai pada *launching*. Tentunya kegiatan ini membutuhkan proses perencanaan agar acara yang dipersiapkan berjalan dengan baik. Selain pembukaan rumah sakit baru, Siloam juga melakukan beberapa kegiatan, seperti terbaru adalah Parkinson's Day yang diselenggarakan oleh Siloam Hospital Kebon Jeruk. Sebagai *Head Office* PT Siloam International Hospitals yang terletak di daerah Lippo Village ini juga ikut berkontribusi untuk memastikan kelancaran acara tersebut.

1.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk mengetahui:

1.2.1 Aktivitas *media relations* dari *Head Office* PT Siloam international Hospitals, Tbk.

1.2.2 Aktivitas *event management* dari *Head Office* PT Siloam international Hospitals, Tbk.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Periode pelaksanaan kerja magang berlangsung selama tiga bulan yaitu dimulai pada tanggal 2 Maret 2015 dan berakhir pada tanggal 11 Mei 2015 di *Head Office* PT Siloam International Hospitals, Tbk. yang berlokasi di Jalan Siloam No. 6, Lippo Village Tangerang 15811 sebagai alamat kantor sebelumnya. Kini, *Head Office* PT Siloam International Hospitals, Tbk telah berpindah di Jalan Boulevard Sudirman, No. 15, Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Waktu efektif bekerja magang adalah Senin-Jumat, mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Total waktu kerja magang dalam satu hari adalah minimal sembilan jam kerja.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara, ada beberapa tahapan proses yang harus dilalui untuk memulai kerja magang. Tahapan tersebut adalah Pengajuan kerja magang, perolehan ijin magang, pelaksanaan kerja magang, dan penyelesaian kerja magang.

Pada tahap pengajuan kerja magang penulis menghubungi PT Siloam International Hospitals, Tbk terlebih dahulu melalui email yang ditujukan kepada divisi *Human Resources Department* (HRD) untuk menanyakan kesempatan penerimaan peserta magang sekaligus mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV), surat lamaran kerja, dan surat pengantar kerja magang yang diberikan oleh kampus. Pada tanggal 18 Februari 2015, Lourina Susilani bagian dari divisi *Human Resources Department* menjawab email dengan menyatakan bahwa permohonan kerja magang penulis sudah disetujui oleh divisi *Corporate Communications*. Setelah mendapat surat resmi dari PT Siloam international Hospitals, Tbk., penulis menyerahkan surat resmi penerimaan kerja magang kepada pihak program studi dan kepada Biro Akademik dan Administrasi Keuangan (BAAK) Universitas Multimedia Nusantara untuk menerima kelengkapan formulir magang lainnya.

Selanjutnya untuk tahap pelaksanaan kerja magang, penulis berada di bawah bimbingan Naomi Tiurma Siregar, sebagai bagian dari divisi *Corporate Communication* yang terfokus pada *Media relations* dan pengelolaan Event. Dalam pelaksanaan kerja magang, penulis dituntut untuk selalu proaktif, disiplin, bekerja sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, dan melakukan kerjasama dalam kegiatan perusahaan baik internal maupun eksternal.

Pada tahap penyelesaian kerja magang, penulis menyusun laporan kerja magang sebagai salah satu syarat kelulusan mata kuliah *Internship*. Dalam penyusunan laporan kerja magang, penulis dibimbing oleh salah satu dosen Universitas Multimedia Nusantara, Kartika Aryani Harijono, S.Sos., M.I.Kom., untuk mendapat pengarahan dalam penyusunan laporan kerja magang. Penulis juga melakukan kontak dengan pihak perusahaan guna memperoleh data-data tambahan yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan kerja magang. Laporan kerja magang yang sudah selesai selanjutnya dikumpulkan kepada pihak Universitas dan disidangkan dengan jadwal yang sudah ditentukan



UMN