

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri kesehatan memiliki peran yang sangat krusial dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan medis yang optimal. Rumah sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan tersebut tidak hanya dituntut untuk menyediakan fasilitas medis yang unggul, tetapi juga memastikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif, khususnya dalam proses rekrutmen tenaga kerja. Hal ini menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas (Rahman et al, 2022). SDM yang kompeten merupakan salah satu kunci keberhasilan di 3layanan rumah sakit, mengingat pelayanan Kesehatan erat kaitannya dengan interaksi langsung antara para tenaga medis dan pasien.

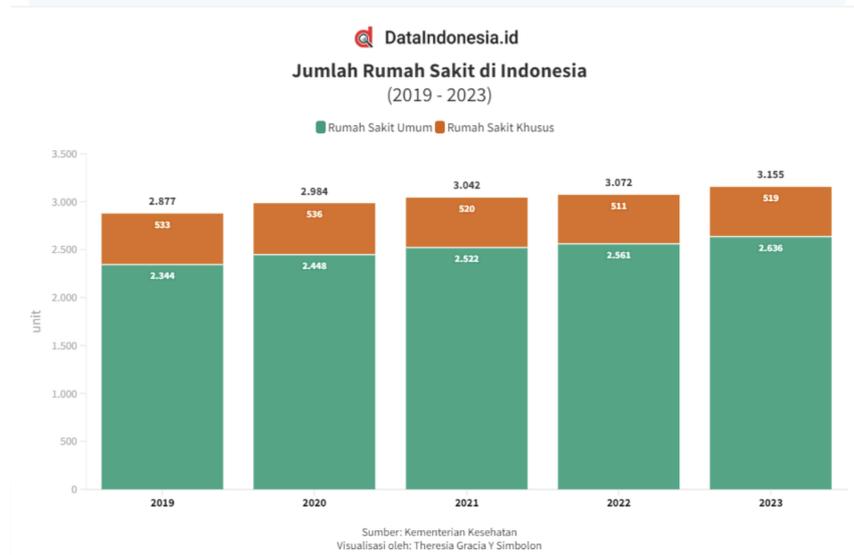
Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan, kebutuhan akan fasilitas kesehatan yang memadai juga semakin tinggi. Sektor rumah sakit berfungsi tidak hanya sebagai tempat perawatan medis, tetapi juga sebagai pilar utama dalam menjaga kesehatan masyarakat Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, industri ini menunjukkan perkembangan yang signifikan, baik dari segi jumlah rumah sakit maupun kualitas layanan yang ditawarkan.



Gambar 1. 1 Penyelenggaran RSU Tahun 2019-2023

Sumber: GoodStats, 2023

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit umum di Indonesia pada tahun 2023 meningkat sebanyak 12,46% dibandingkan tahun 2019. Terdapat total 2.636 rumah sakit umum pada tahun 2023, yang terdiri dari 242 rumah sakit pemerintah pusat, 849 rumah sakit pemerintah daerah, dan 1.545 rumah sakit swasta (Simbolon, 2023). Angka ini mencerminkan pertumbuhan yang pesat dalam sektor rumah sakit, yang menunjukkan tingginya permintaan terhadap layanan kesehatan di Indonesia. Peningkatan jumlah rumah sakit ini juga diiringi dengan upaya pemerintah dalam memperluas infrastruktur kesehatan guna memenuhi kebutuhan layanan medis yang terus berkembang (Gupta, 2023).

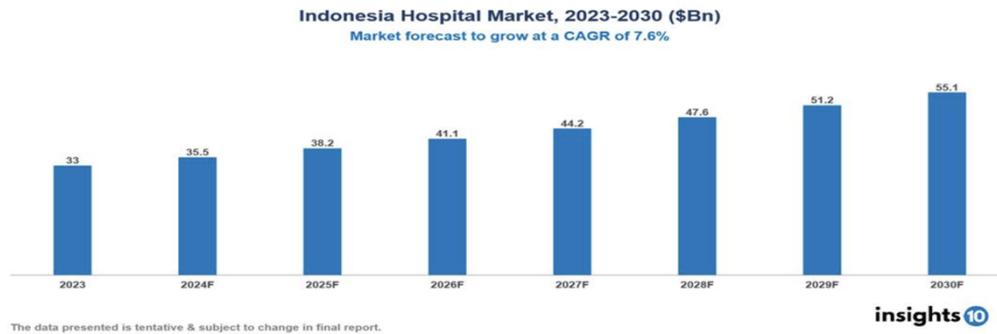


Gambar 1. 2 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia

Sumber: DataIndonesia.id, 2023

Selain itu, Gambar 1.2 memperlihatkan tren jumlah rumah sakit di Indonesia antara tahun 2019 hingga 2023, yang menunjukkan adanya kenaikan yang stabil pada jumlah rumah sakit umum, sementara rumah sakit khusus mengalami sedikit fluktuasi. Dalam lima tahun terakhir, jumlah rumah sakit umum terus mengalami peningkatan yang signifikan, mencerminkan ekspansi sektor kesehatan di Indonesia. Di sisi lain, rumah sakit khusus menunjukkan angka yang lebih fluktuatif, meskipun masih ada kenaikan pada tahun 2023 (Simbolon, 2023).

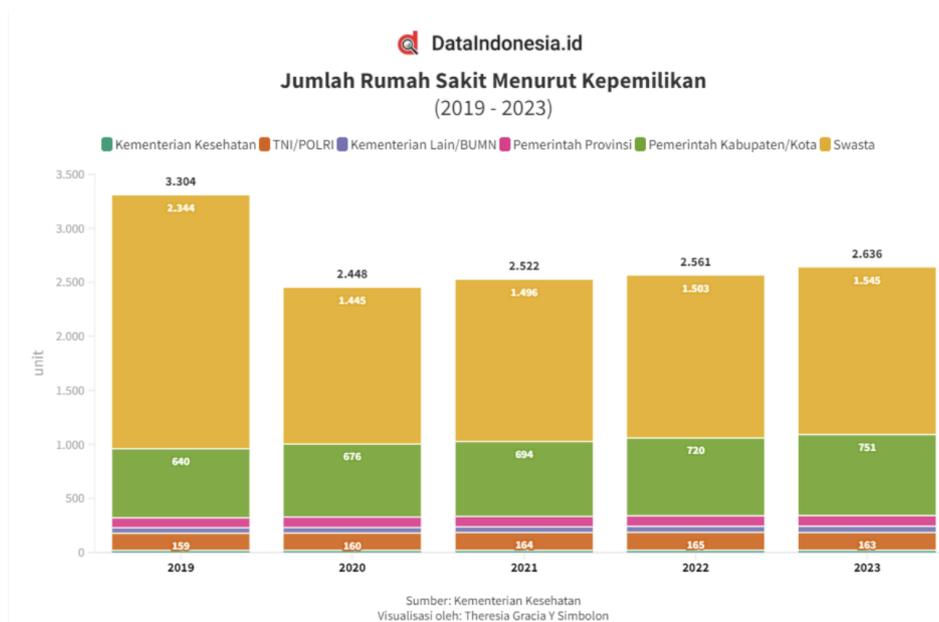
Pertumbuhan ini dapat dilihat sebagai respons terhadap tingginya permintaan terhadap layanan medis, serta peningkatan kebutuhan akan fasilitas rumah sakit yang dapat melayani populasi yang terus berkembang.



Gambar 1. 3 Pasar Rumah Sakit di Indonesia

Sumber: Insights10, 2023

Pada tahun 2023, pasar rumah sakit di Indonesia diperkirakan mencapai nilai sebesar US\$33 miliar, dan diprediksi akan terus tumbuh mencapai US\$55,10 miliar pada tahun 2030, dengan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan (CAGR) sebesar 7,6% (Insights10, 2023). Hal ini menunjukkan prospek yang sangat positif bagi industri rumah sakit, yang didorong oleh peningkatan kesadaran kesehatan masyarakat, transformasi digital dalam layanan medis, serta investasi yang semakin besar dalam pembangunan fasilitas kesehatan. Gambar 1.3 menggambarkan gambaran pasar rumah sakit di Indonesia yang tumbuh pesat, dengan sektor rumah sakit swasta menjadi pemain utama dalam menghadirkan layanan medis berkualitas dengan teknologi terkini (Gupta, 2023). Seiring dengan itu, rumah sakit swasta juga semakin berinovasi untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin meningkat, baik dalam hal kualitas layanan maupun dalam hal aksesibilitas bagi pasien



Gambar 1. 4 Jumlah Rumah Sakit Menurut Kepemilikan

Sumber: DataIndonesia.id, 2023

Seperti yang telah dibahas sebelumnya pada Gambar 1.1, sektor rumah sakit di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, dengan sektor swasta memainkan peran yang sangat dominan dalam penyediaan layanan medis. Gambar 1.4 menunjukkan jumlah rumah sakit berdasarkan kepemilikan, yang menunjukkan bahwa rumah sakit swasta terus berkembang secara signifikan. Pada tahun 2023, jumlah rumah sakit swasta mencapai 1.545 unit, meningkat dari 1.445 pada tahun 2019 (Simbolon, 2023). Hal ini mencerminkan tingginya permintaan terhadap layanan medis berkualitas, yang semakin didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan serta keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan personal.

Pertumbuhan rumah sakit swasta ini juga sejalan dengan proyeksi pasar rumah sakit yang diperkirakan akan tumbuh pesat, dengan pendapatan sektor ini diproyeksikan mencapai US\$22,42 miliar pada tahun 2025 (Digital Strategy, 2024). Peningkatan kesadaran kesehatan masyarakat, transformasi digital dalam layanan kesehatan, serta investasi dalam infrastruktur rumah sakit menjadi faktor-faktor pendorong utama bagi pertumbuhan ini. Rumah sakit swasta semakin banyak

menawarkan fasilitas kesehatan yang dilengkapi dengan teknologi terkini, serta memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien dengan fasilitas yang lebih modern dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah (Gupta, 2023). Selain itu, adopsi teknologi digital seperti *telemedicine* juga semakin mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan medis, yang turut meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit swasta.

Faktor lain yang turut mendukung perkembangan rumah sakit swasta adalah peningkatan investasi dari sektor swasta. Investor semakin tertarik untuk berinvestasi dalam pengembangan rumah sakit premium dan klinik spesialis, yang memberikan layanan kesehatan lebih terfokus dan berkualitas tinggi. Kebijakan pemerintah yang mendukung investasi di sektor kesehatan, serta mendorong kolaborasi antara sektor publik dan swasta, turut mempercepat pertumbuhan sektor ini. Dengan demikian, rumah sakit swasta berperan sebagai pemain utama dalam menyediakan layanan kesehatan yang lebih personal dan berkualitas, menjadikannya pilihan utama bagi masyarakat yang mencari solusi medis yang lebih cepat dan efisien (Digital Strategy, 2024).

Berhubung dengan perkembangan rumah sakit swasta, Siloam International Hospitals Group merupakan salah satu pemain utama dalam pasar rumah sakit di Indonesia. Menurut Gupta (2023), Siloam termasuk dalam kelompok rumah sakit terkemuka diantara Pondok Indah Hospital Group dan Mitra Keluarga Karyasehat. Didirikan pada tahun 2008, Siloam Hospitals kini menjadi jaringan rumah sakit terbesar di Indonesia, dengan 41 rumah sakit yang tersebar di 23 provinsi dan 30 klinik. Siloam dikenal dengan komitmennya terhadap kualitas layanan kesehatan, tercermin dari prestasinya sebagai rumah sakit pertama di Indonesia yang mendapatkan akreditasi dari *Joint Commission International* (JCI) dan berbagai penghargaan internasional di bidang medis.

*Human Capital* atau sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam pengelolaan rumah sakit, karena tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas menjadi kunci utama dalam keberhasilan operasional rumah sakit. Menurut Avadhani et al. (2022), pengelolaan HR yang efektif di rumah sakit sangat

mempengaruhi kualitas layanan medis yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, divisi HR tidak hanya bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tenaga medis seperti dokter dan perawat, tetapi juga untuk memastikan bahwa staf non-medis, termasuk administratif dan teknisi, memiliki keterampilan yang tepat untuk mendukung operasional rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, Kumari (2021) menekankan pentingnya peran HR dalam menciptakan budaya kerja yang baik, yang dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan pasien, serta mendukung stabilitas dan keberlanjutan organisasi rumah sakit.

Dengan jumlah karyawan yang banyak, PT Siloam International Hospitals Tbk, sebagai salah satu jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia skala besar. Proses rekrutmen menjadi aspek krusial dalam memastikan tenaga medis maupun non-medis yang kompeten secara tepat waktu. Hal ini diperlukan guna menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Nuraini et al, 2020). Ketidakefektifan atau keterlambatan dalam proses rekrutmen dalam berdampak buruk terhadap kelancaran operasional rumah sakit serta menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Seiring dengan perkembangan teknologi, automasi dalam pengelolaan HR semakin penting, terutama dalam proses rekrutmen. Chaudhary et al. (2018) menyebutkan bahwa sistem manajemen sumber daya manusia yang otomatis, menggunakan teknologi seperti *machine learning* dan *natural language processing*, dapat membantu mencocokkan posting pekerjaan dengan profil kandidat, yang mempercepat dan mempermudah proses rekrutmen. Penggunaan teknologi seperti *Applicant Tracking Systems (ATS)* dan platform seperti *SmartRecruiters* telah terbukti meningkatkan efisiensi rekrutmen dengan mengotomatiskan tugas-tugas administratif yang memakan waktu, seperti pemrosesan resume dan manajemen kandidat (Chavan et al., 2024). Teknologi ini juga memungkinkan tim HR untuk lebih fokus pada keputusan strategis yang dapat meningkatkan kualitas tim kerja rumah sakit secara keseluruhan

Menurut Trisca (2025), pasar teknologi HR diperkirakan akan berkembang pesat, dengan proyeksi nilai pasar mencapai \$39,90 miliar pada tahun 2029,

mencerminkan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan (CAGR) sebesar 7,5%. Salah satu keuntungan terbesar dari penerapan teknologi HR otomatis adalah penghematan waktu dalam proses rekrutmen, dengan banyak organisasi yang melaporkan pengurangan waktu onboarding hingga 80%, yang secara signifikan meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya yang terkait dengan perekrutan. Selain itu, otomatisasi membantu mengurangi beban administrasi yang dihadapi oleh profesional HR, yang menghabiskan hingga 57% dari waktu mereka untuk tugas administratif (Trisca, 2025).

*Smart Recruiters*, yang digunakan oleh Siloam Hospitals untuk mengotomatisasi proses ATS, telah membantu banyak organisasi dalam mengelola rekrutmen secara lebih efisien. Sejak didirikan, *Smart Recruiters* telah berhasil menarik lebih dari 50.000 pelanggan dan menciptakan lebih dari 250.000 pekerjaan di berbagai sektor (SmartRecruiters, 2020). Platform ini mengotomatisasi berbagai aspek dari rekrutmen, termasuk memposting pekerjaan di berbagai papan lowongan kerja, mengelola interaksi dengan kandidat, serta memfasilitasi komunikasi melalui email otomatis. Dengan memanfaatkan teknologi ini, tim HR di rumah sakit seperti Siloam dapat meningkatkan kolaborasi antar tim perekrutan dan memperoleh data analitik yang membantu dalam perbaikan strategi rekrutmen (Trisca, 2025).

Sebagai *Human Capital Intern* yang membantu di bagian *Recruitment* di Siloam International Hospitals Tbk, penulis memiliki tanggung jawab atas operasional rekrutmen, termasuk membantu dalam proses penyaringan kandidat, mengelola aplikasi pelamar, serta mendukung tim HR dalam mengatur jadwal wawancara dan mengoptimalkan penggunaan sistem ATS. Laporan magang ini akan menjelaskan peran penulis selama berada di divisi rekrutmen intern, serta bagaimana penggunaan *SmartRecruiters* mendukung efisiensi dan efektivitas proses rekrutmen. Penulis juga akan menguraikan bagaimana platform ini membantu dalam mempermudah manajemen kandidat, mempercepat seleksi, dan memberikan wawasan yang lebih baik dalam perencanaan strategis rekrutmen. Fokus utama laporan ini adalah pada kontribusi penulis dalam mendukung operasional divisi HR,

serta dampak penggunaan *SmartRecruiters* dalam meningkatkan kualitas rekrutmen dan efisiensi kerja tim HR di Siloam International Hospitals Tbk.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dibuat oleh penulis sesuai dengan maksud yang dilakukan pada saat kerja magang, maka penulis memberikan tujuan kerja magang di RS Siloam Hospitals Lippo Village, sebagai berikut:

- 1) Memperoleh pengalaman secara nyata dan memperkenalkan terhadap dunia kerja yang sesungguhnya terutama pada bagian *Human Capital* RS Siloam Hospitals Lippo Village
- 2) Menambah wawasan praktis terkait pengelolaan sumber daya manusia di industri kesehatan, khususnya dalam mendukung proses rekrutmen, pengembangan karyawan, hingga pengelolaan administrasi SDM di salah satu jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia.
- 3) Menerapkan secara langsung terkait teori yang telah diterapkan selama perkuliahan berlangsung, khususnya pada mata kuliah *Organizational Design Behavior*, dan *Industrial and Organizational Psychology*.
- 4) Mengasah kemampuan soft skills yang dibutuhkan dalam pengelolaan *Human Capital*, seperti penggunaan *Google Workspace (Drive, Spreadsheet, Docs)*, sistem pengelolaan rekrutmen digital seperti *SmartRecruiters*, serta komunikasi profesional dalam lingkungan kerja.
- 5) Meningkatkan keterampilan dalam mendukung proses rekrutmen, pengolahan data kandidat, hingga optimalisasi sistem untuk memastikan efektivitas dan efisiensi proses kerja Divisi *Human Capital*.
- 6) Memenuhi salah satu persyaratan akademik guna menyelesaikan studi pada program Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara

## **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

### **1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang yang dilakukan penulis dilaksanakan kurang lebih dalam kurun waktu 4 bulan lebih tepatnya minimal selama 640 jam kerja. Pelaksanaan kerja magang dilakukan dengan work from office pada hari Senin hingga Jumat. Berikut merupakan rincian dari waktu pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan : Siloam International Hospitals, Tbk  
Alamat : Jalan Siloam No.6 Lippo Village, Karawaci.  
Periode pelaksanaan : 20 Januari – 17 April 2025  
Waktu Kerja : Senin hingga Jumat, pukul 08.00 – 17.00  
Posisi Magang : *Human Capital Intern*

### 1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Sebelum melaksanakan kerja magang yang dilakukan di Siloam Hospitals, terdapat beberapa tahapan atau prosedur kerja magang yang harus dijalankan oleh penulis sebelum dapat melakukan kerja magang yaitu sebagai berikut:

1. Tahap persiapan sebelum memulai magang
  - a. Penulis mengambil peminatan *Human Capital* di semester 5 sebagai tahapan awal untuk mempelajari dasar-dasar ilmu *Human Capital* yang akan dipersiapkan untuk pelaksanaan magang
  - b. Penulis mempelajari bidang-bidang yang sesuai dengan peminatan *Human Capital* antara lain, *Industrial and Organization Psychology, Industrial and Digital Network, Transformational Management, HR Information System.*

- c. Dalam rangka mempersiapkan kegiatan magang, penulis telah menyiapkan *Curriculum Vitae (CV)* sebagai dokumen pendukung.
- d. Selain itu, penulis juga memanfaatkan platform *LinkedIn* untuk melamar ke sejumlah perusahaan yang menjadi target. Penulis mengembangkan profil *LinkedIn* semenarik mungkin guna meningkatkan peluang untuk dapat direkrut oleh perusahaan terkait.

## 2. Tahap pengajuan magang

- a. Penulis mengajukan lamaran magang ke beberapa perusahaan yang sesuai dengan peminatan yang diambil, yaitu di bidang *Human Capital* atau pengelolaan sumber daya manusia.
- b. Penulis mendapatkan rekomendasi dari rekan yang sebelumnya telah lebih dulu bekerja di perusahaan tujuan, yaitu pada bagian *Human Capital* RS Siloam Hospitals Lippo Village.
- c. Selanjutnya, penulis mengirimkan *Curriculum Vitae (CV)* kepada tim *Recruiter* sebagai bagian dari proses administrasi dan seleksi magang.

## 3. Tahap *Recruitment*

- a. Penulis diundang untuk melakukan *interview* terkait pelaksanaan kerja magang Bersama dengan *recruiter* dari Siloam yaitu Kak Selin
- b. Setelah melakukan *interview* dan dinyatakan diterima, penulis dapat melaksanakan program magang pada akhir Bulan Januari

## 4. Tahap Praktik Kerja Magang

- a. Penulis melangsungkan magang selama 3 bulan yang dimulai pada tanggal 20 Januari 2025 hingga 17 April

2025 dan sudah memenuhi 640 jam sesuai dengan ketentuan

- b. Penulis melaksanakan praktik kerja magang sesuai dengan *job description* yang telah diberikan oleh *supervisor recruitment* yaitu Kak Selin
- c. Penulis melakukan bimbingan magang rutin untuk proses asistensi dan juga pengecekan laporan magang dengan dosen pembimbing yaitu Dr. Mohammad Annas, S. Tr. Par., M. M., CSCP yang telah ditentukan oleh pihak Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara
- d. Penulis menyelesaikan laporan magang dengan judul “Peranan *SmartRecruiters* Dalam Keefektivan Divisi *Human Capital* Pada Siloam International Hospitals Tbk”
- e. Penulis mengikuti sidang magang sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Prodi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara

