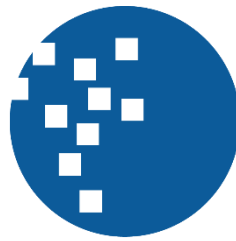


**OPTIMALISASI *DIGITAL MARKETING* DALAM
MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM
HOSPITALS LIPPO VILLAGE**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA we

LAPORAN MBKM

Carlos Deniel Winata

00000067804

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

**OPTIMALISASI DIGITAL MARKETING DALAM
MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM
HOSPITALS LIPPO VILLAGE**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Carlos Deniel Winata

00000067804

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Carlos Deniel Winata

Nomor Induk Mahasiswa : 00000067804

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

OPTIMALISASI DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Juni 2025



Carlos Deniel Winata

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

“OPTIMALISASI DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE”

Oleh

Nama : Carlos Deniel Winata

NIM : 00000067804

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk disajikan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Dosen Pembimbing



Dr. Rajesh Preetypal Singh, S.S., M.M.

NIDN : 0430107605

Kepala Program Studi



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

OPTIMALISASI DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE

Oleh

Nama : Carlos Deniel Winata
NIM : 00000067804
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 4 Juni 2025

Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

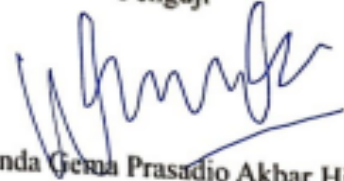
Pembimbing



Dr. Rajesh Preetpal Singh, S.S., M.M.
0430107605

Ketua Program Studi Manajemen

Penguji



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat,
S.M.B., M.M.
0705069193



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Carlos Deniel Winata

NIM : 00000067804

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peran Digital Marketing dalam Meningkatkan Visibilitas Layanan Rumah
Sakit Siloam Lippo Village

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 27 Mei 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by several loops and a final horizontal stroke.

(Carlos Deniel Winata)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “Peran Digital Marketing dalam Meningkatkan Visibilitas Layanan Rumah Sakit Siloam Lippo Village” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Jane Santika, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. dr. Jeffry Oeswadi, MARS., Selaku Hospital Director, Siloam Hospital Lippo Village Periode 2018 - 2024 yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat melaksanakan magang di PT Siloam Hospitals International TBK

7. dr. Erick Prawira Suhardhi, MARS, Selaku Hospital Director, Siloam Hospital Lippo Village Periode yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat melaksanakan magang di PT Siloam Hospitals International TBK
8. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dan menjadi sumber referensi yang informatif bagi para mahasiswa dan mahasiswi yang akan melaksanakan program magang. Dengan berbagi pengalaman dalam laporan ini, penulis berharap pembaca dapat memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai dunia kerja serta mengetahui berbagai persiapan yang diperlukan sebelum memulai kegiatan magang.

Tangerang, 27 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Carlos Deniel Winata)

OPTIMALISASI DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE

(Carlos Deniel Winata)

ABSTRAK

Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman magang penulis di bagian Digital Marketing Siloam Hospitals Lippo Village yang berlangsung selama Februari hingga Juli 2025. Tujuan utama dari kegiatan magang ini adalah untuk memahami secara langsung proses kerja pemasaran digital di sektor layanan kesehatan, khususnya rumah sakit swasta. Dalam pelaksanaannya, penulis terlibat dalam berbagai tugas, mulai dari penjadwalan dan persetujuan konten media sosial, komunikasi dengan audiens melalui Direct Message Instagram, pengelolaan event seperti Health Talk dan Pop-up Booth, hingga penginputan data pasien dan pembuatan materi promosi digital. Selama menjalani magang, penulis menghadapi beberapa kendala seperti revisi konten yang berulang, keterlambatan approval dari dokter, perubahan jadwal mendadak, serta keterbatasan sumber daya manusia. Penulis merespons kendala tersebut dengan pendekatan seperti penyusunan draft awal, follow-up rutin, penjadwalan cadangan, serta kolaborasi antar tim. Hasil dari magang ini memberikan wawasan yang luas mengenai pentingnya digital marketing dalam meningkatkan visibilitas layanan rumah sakit dan memperkuat hubungan dengan pasien. Magang ini juga menjadi sarana pengembangan keterampilan profesional penulis di bidang komunikasi, desain, serta koordinasi tim.

Kata kunci: Digital Marketing, Rumah Sakit, Siloam Hospitals, Media Sosial, Visibilitas Layanan

OPTIMALISASI DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN VISIBILITAS LAYANAN SILOAM HOSPITALS LIPPO VILLAGE

(Carlos Deniel Winata)

ABSTRACT (English)

This report is based on the author's internship experience in the Digital Marketing division at Siloam Hospitals Lippo Village, conducted from February to July 2025. The primary objective of the internship was to gain firsthand insight into the implementation of digital marketing strategies within the healthcare sector, particularly in a private hospital setting. During the internship, the author was actively involved in various tasks, including scheduling and requesting content approvals for social media, handling inquiries via Instagram Direct Messages, assisting in event coordination such as Health Talks and Pop-up Booths, as well as managing data entry and designing promotional materials. Several challenges emerged throughout the internship, including repeated content revisions due to miscommunication, delayed content approval from doctors, sudden changes in shooting schedules, and limited human resources during events. To overcome these issues, the author adopted strategies such as preparing initial drafts, conducting regular follow-ups, arranging backup schedules, and enhancing cross-functional collaboration. This internship provided valuable insights into the role of digital marketing in increasing the visibility of hospital services and fostering stronger relationships with patients. Moreover, it contributed to the author's professional development in communication, design, and team coordination within a real-world healthcare environment.

Keywords: *Digital Marketing, Hospital Services, Siloam Hospitals, Social Media, Healthcare Communication*

DAFTAR ISI

LAPORAN MBKM	0
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR	7
ABSTRAK	9
ABSTRACT (English)	10
DAFTAR ISI	13
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
BAB I	
PENDAHULUAN	18
1.1. Latar Belakang	18
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	23
1.2.1. Maksud Kerja Magang	23
1.2.2. Tujuan Kerja Magang	23
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	24
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	24
1.3.2 Prosedur Kerja Magang	25
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28

2.2 Visi Misi Perusahaan	29
2.2.1 Visi Perusahaan	29
2.2.2 Misi Perusahaan	30
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	30
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	31
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	31
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	32
3.2.1 Tugas Utama	36
3.2.2 Tugas Tambahan	52
3.3 Kendala yang Ditemukan	57
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	58
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	61
4.1 Simpulan	61
4.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama yang Dilakukan Penulis	34
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Tren Pengguna Internet Dan Media Sosial	22
Gambar 2.1 Logo Siloam Hospital	29
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Siloam International Hospital Tbk,LippoVillage	30
Gambar 3.1 Struktur Laporan Kerja Selama Magang	33
Gambar 3.2 Permintaan Approval Konten Plan	39
Gambar 3.4 Contoh Desain Konten Plan	39
Gambar 3.5 DM Instagram	41
Gambar 3.6 Flyer Jadwal Dokter Pada Hari Raya Nyepi yang Dibuat Penulis	42
Gambar 3.7 Flyer Jadwal Dokter Pada Hari Buruh yang Dibuat Penulis	42
Gambar 3.8 Flyer Dokter Baru yang Dibuat Penulis	43
Gambar 3.9 Payment Request Form yang Dibuat Penulis	44
Gambar 3.10 Invoice yang Dikumpulkan Pihak Graphic Designer	45
Gambar 3.11 Scheduling Konten Reels Instagram dengan Dokter	46
Gambar 3.12 Shooting Konten Reels dengan Supervisor	47
Gambar 3.13 Penjadwalan shooting dengan dokter spesialis	49
Gambar 3.14 Proses Shooting bersama Dokter Spesialis dengan HeadOffice Siloam Hospitals	49
Gambar 3.15 Google Form Event Health Talk	51
Gambar 3.16 PPT yang Dibuat Penulis	52
Gambar 3.17 Operator PPT Health Talk	53
Gambar 3.18 Pop-up Booth Siloam Hospital di ICE BSD	53
Gambar 3.19 Data yang diberikan head of sales	54

Gambar 3.20 Penginputan Data Pasien Rujukan Asuransi	55
Gambar 3.21 Data Spreadsheet List Dokter	56
Gambar 3.22 Caption broadcast yang Dibuat Lalu Dikirim Ke SPV	57
Gambar 3.23 Mekari Qontak	58

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	68
Kartu MBKM - MBKM 02	69
Daily Task MBKM - MBKM 03	70
Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	78
Surat Penerimaan MBKM (LoA)	79
Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	80