

**Aktivitas *Account Support* dalam Meningkatkan Efisiensi
Operasional dan *Customer Relationship* PT Siloam International**

Hospitals Tbk



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

Vanessa Vernadeth

00000068955

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI STRATEGIS

ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vanessa Vernadeth

Nomor Induk Mahasiswa : 00000068955

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Aktivitas *Account Support* dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan *Customer Relationship* PT Siloam International Hospitals Tbk

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, 8 Juli 2025



Vanessa Vernadeth

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

Aktivitas *Account Support* dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan *Customer Relationship* PT Siloam International Hospitals Tbk

Oleh

Nama : Vanessa Vernadeth
NIM : 00000068955
Program Studi : Komunikasi Strategis
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Kamis, 26 Juni 2025

Pembimbing



Helga Liliani Cakra Dewi, S. I.kom., M.Comm

0317089201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Irwan
Fakhruddin

2025.07.01

03:33:53 +07'00'

2025.001.20531

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

0304078404

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul

**Aktivitas *Account Support* dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan
Customer Relationship PT Siloam International Hospitals Tbk**

Oleh

Nama : Vanessa Vernadeth

NIM : 00000068955

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 8 Juli 2025

Pukul 08.00 s.d 09.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Helga Liliani Cakra Dewi, S. I.kom.,

M.Comm

NIDN 0317089201

Ikhsan Mustafa Nur, S.E., M.Si

NIDN 0305018604

Pembimbing

Helga Liliani Cakra Dewi, S. I.kom., M.Comm

NIDN 0317089201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Vanessa Vernadeth
NIM : 00000068955
Program Studi : Komunikasi Strategis
Fakultas : Ilmu Komunikasi
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:

Aktivitas *Account Support* dalam Meningkatkan Efisiensi

Operasional dan *Customer Relationship* PT Siloam International

Hospitals Tbk

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalty* 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, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



Vanessa Vernadeth

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “**Aktivitas Account Support dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Customer Relationship PT Siloam International Hospitals Tbk**” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Komunikasi Strategis Pada Ilmu Komunikasi 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. Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Helga Liliani Cakra Dewi, S. I.kom., M.Comm, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Kimberlynn, Aileen, Jeanitha, Irwandi, Reinard sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada PT Siloam *International Hospitals* Tbk, sebagai tempat magang yang telah banyak memberikan kesempatan kerja sehingga penulis dapat menyelesaikan kerja magang dan mendapatkan pengalaman.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
8. Teman-teman kampus yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung selama penyusunan laporan magang.

Semoga laporan magang ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi kedepannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 26 Juni 2025



Vanessa Vernadeth



Aktivitas *Account Support* dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional dan *Customer Relationship* PT Siloam International Hospitals Tbk

Vanessa Vernadeth

ABSTRAK

Di tengah meningkatnya kebutuhan layanan di industri kesehatan saat ini, Siloam *International Hospitals* Tbk tampil sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan terkemuka yang mengedepankan profesionalisme, sistem kerja terintegrasi, dan kualitas pelayanan bertaraf nasional. Penulis menjalankan program magang di Siloam dengan tujuan untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, memperdalam pemahaman tentang ilmu komunikasi, serta mengembangkan keterampilan baik dari sisi *soft skill* maupun *hard skill* dalam lingkungan kerja nyata. Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama mengikuti program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka (MBKM) di divisi *Corporate Sales* selama empat bulan. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas seperti pengelolaan *Customer Relationship Management* (CRM), melakukan review *Memorandum of Understanding* (MoU), menjaga *effective communication* antar divisi dan divisi internal, membuat *competitor analysis* layanan *Medical Check-Up* (MCU), serta mendukung kegiatan administratif melalui penyusunan *Minutes of Meeting* dan *MCU Request Form*. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan informasi awal dan kurangnya komunikasi antar divisi. Solusi yang dilakukan adalah dengan bersikap proaktif, berkoordinasi langsung dengan mentor dan tim, serta membuat sistem pencatatan untuk mendukung efektivitas kerja. Laporan ini memberikan gambaran nyata tentang penerapan ilmu komunikasi dalam praktik profesional.

Kata kunci: Siloam *International Hospitals* Tbk, *Customer Relationship Management* (CRM), *Memorandum of Understanding* (MoU), *effective communication*, *competitor analysis*

Account Support Activities in Improving Operational Efficiency and Customer Relationship of PT Siloam International Hospitals Tbk

Vanessa Vernadeth

ABSTRACT (English)

Amidst the increasing need for services in the healthcare industry today, Siloam International Hospitals Tbk has emerged as one of the leading healthcare service providers, prioritizing professionalism, integrated work systems, and national-level service quality. The author undertook an internship program at Siloam to apply the knowledge gained during lectures, deepening their understanding of communication science, and developing skills in both soft and hard skills in a real work environment. This report is based on the author's experience during the Merdeka Campus Certified Internship (MBKM) program in the Corporate Sales division for four months. During the internship, the author was involved in various activities such as managing Customer Relationship Management (CRM), reviewing Memorandums of Understanding (MoUs), maintaining effective communication between divisions and internal divisions, creating competitor analysis of Medical Check-Up (MCU) services, and supporting administrative activities through the preparation of Minutes of Meeting and MCU Request Form. The obstacles faced include limited initial information and a lack of communication between divisions. The solution is to be proactive, coordinate directly with mentors and teams, and create a recording system to support work effectiveness. This report provides a real-world overview of the application of communication science in professional practice.

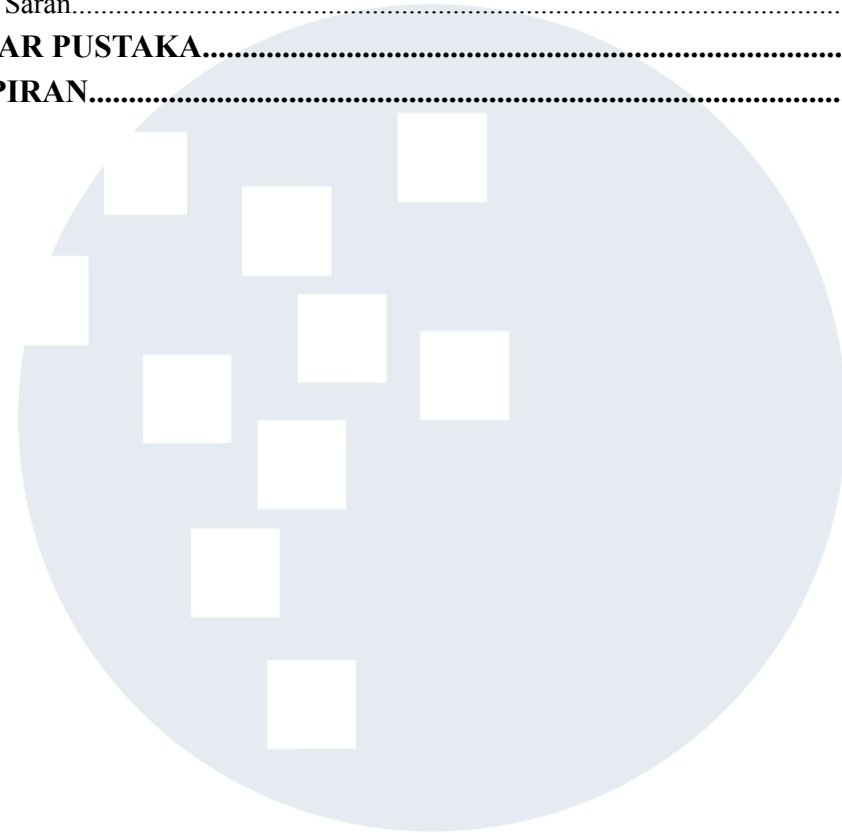
Keywords: *Siloam International Hospitals Tbk, Customer Relationship Management (CRM), Memorandum of Understanding (MoU), effective communication, competitor analysis*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	viv
<i>ABSTRACT (English).....</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
a. Proses Administrasi Kampus (UMN).....	6
b. Proses Pelaksanaan Praktek Kerja Magang.....	7
c. Proses Pembuatan Laporan Magang.....	7
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.1.1.1 Visi Perusahaan.....	10
2.1.1.2 Misi Perusahaan.....	11
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	18
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	18
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	20
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	21
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	21
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	35
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	35
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN.....	37

4.1 Simpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	43

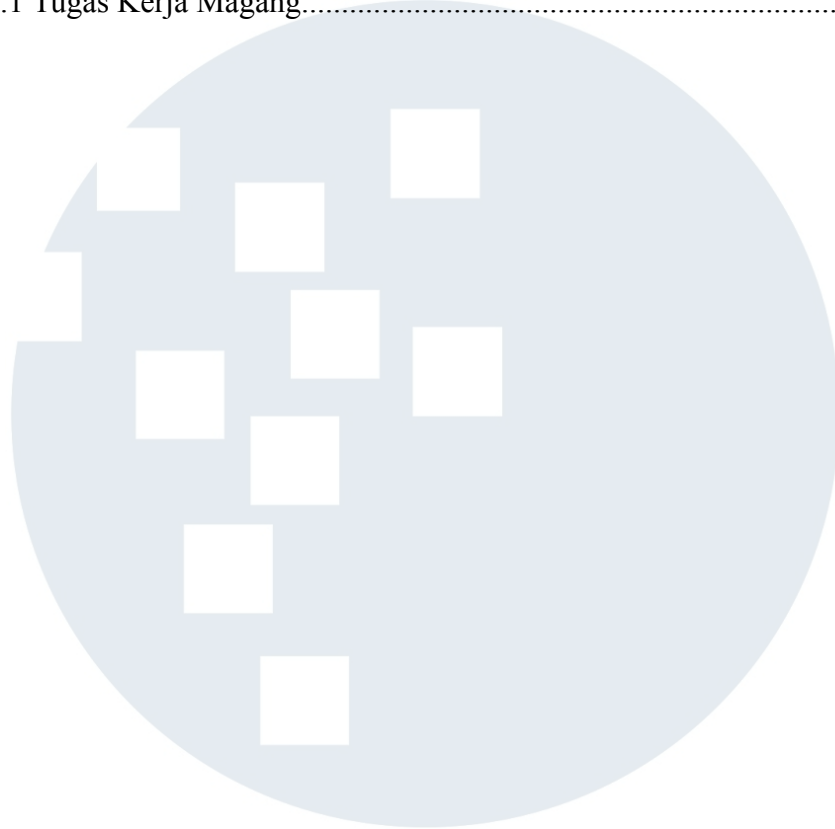


UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Kerja Magang.....	21
-----------------------------------	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Belanja Kesehatan Indonesia Tahun 2013-2022.....	2
Gambar 1.2 Persentase Rumah Sakit Terakreditasi di Indonesia Menurut Provinsi 2023.....	3
Gambar 2.1 Logo PT Siloam International Hospitals Tbk.....	8
Gambar 2.2 Persebaran PT Siloam International Hospitals Tbk di Indonesia.....	9
Gambar 2.3 Visi, Misi dan Value PT Siloam International Hospitals Tbk.....	12
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan PT Siloam International Hospitals Tbk.....	13
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing.....	14
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Corporate Sales.....	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Corporate Sales.....	19
Gambar 3.2 Follow Up Tracker Sheet Corporate.....	24
Gambar 3.3 Mailing client.....	25
Gambar 3.4 Mailing client.....	26
Gambar 3.5 Support Internal Team Corporate Sales.....	28
Gambar 3.6 Mailing other Division (Legal Division).....	28
Gambar 3.7 Competitors Analysis (MCU).....	33
Gambar 3.8 MoM Weekly Meeting Corporate Team.....	34
Gambar 3.9 Medical Check-Up (MCU) Request Form.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A - Surat Pengantar MBKM (MBKM 01).....	43
Lampiran B - Kartu MBKM (MBKM 02).....	44
Lampiran C - Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03).....	45
Lampiran D - Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04). 49	
Lampiran E - Internship Acceptance Letter Siloam Group Tbk.....	50
Lampiran F - Lampiran pengecekan hasil Turnitin.....	51
Lampiran G - Lampiran CV Penulis.....	52

