

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kesehatan di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan kesehatan yang berkualitas serta kemajuan dalam inovasi teknologi medis. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan RI (2023), pengeluaran belanja kesehatan di Indonesia mengalami peningkatan hampir dua kali lipat, dari Rp287,5 triliun pada 2013 menjadi Rp 569,4 triliun pada 2022. Meskipun proporsi belanja kesehatan terhadap PDB relatif stabil di sekitar 3%, belanja per kapita meningkat dari Rp1,1 juta menjadi Rp2,1 juta.

Peningkatan yang terjadi ini mencerminkan adanya komitmen pemerintah dalam menjamin kesehatan masyarakat, yang dimana terlihat melalui asuransi kesehatan sosial, yang porsinya meningkat. Meskipun secara nominal belanja kesehatan rumah tangga naik dari Rp 139,4 triliun menjadi Rp173,9 triliun, proporsinya terhadap total belanja kesehatan turun dari 48,5% pada 2013 menjadi 30,5% pada 2022. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan sektor kesehatan dan meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih terjangkau di Indonesia.

TOTAL BELANJA KESEHATAN INDONESIA TAHUN 2013-2022

Tahun	Total Belanja Kesehatan (Triliun Rp)	Belanja Kesehatan per Kapita (Rp)	Belanja Kesehatan per Kapita (US \$)	% THE terhadap Produk Domestik Bruto (PDB)
2013	287,5	1.155.370	94,7	3%
2014	324,6	1.287.311	103,5	3,1%
2015	358,3	1.402.743	101,7	3,1%
2016	399,3	1.553.258	115,6	3,2%
2017	421,7	1.610.217	118,9	3,1%
2018	447,9	1.690.385	116,7	3%
2019	488,3	1.821.579	131,0	3,1%
2020	563,0	2.076.987	147,3	3,6%
2021	677,9	2.474.591	173,4	4,00%
2022	569,4	2.056.770	130,8	2,90%

Sumber: Pusat Kebijakan Pembiayaan dan Desentralisasi Kesehatan, Kemenkes RI, 2024

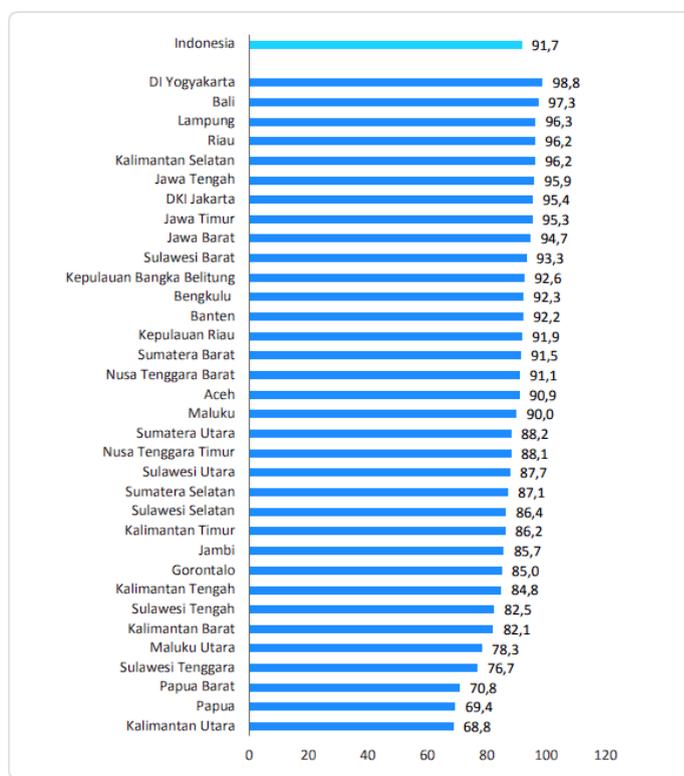
Gambar 1.1 Total Belanja Kesehatan Indonesia Tahun 2013-2022

Sumber : Kemenkes RI, 2024

Selain itu, data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan dari 2.813 unit pada tahun 2016 menjadi lebih dari 3.100 unit pada tahun 2023. Pertumbuhan ini tidak hanya mencerminkan bertambahnya infrastruktur kesehatan, tetapi juga menegaskan perlunya optimalisasi layanan dan manajemen hubungan dengan pasien serta mitra yang strategis di sektor kesehatan.

Berdasarkan Permenkes Nomor 13 Tahun 2022 peningkatan kualitas dan daya saing pelayanan rujukan dilakukan melalui akreditasi rumah sakit dan pengembangan sistem jejaring rujukan serta kemitraan. Dari data tersebut, persentase RS dengan akreditasi tertinggi di Indonesia adalah Provinsi D.I. Yogyakarta. Yang dimana D.I Yogyakarta memiliki rumah sakit dengan akreditasi sebesar 98,8% dan yang terendah ada di Provinsi Kalimantan Utara sebesar 68,8%. Capaian rumah sakit yang terakreditasi di Indonesia pada tahun 2023, memiliki persentase yang cukup tinggi dengan rata-rata di 91,7% yang dimana pada tahun 2024 memiliki target, yaitu rumah sakit di Indonesia terakreditasi hingga 100%.

PERSENTASE RUMAH SAKIT TERAKREDITASI DI INDONESIA MENURUT PROVINSI
TAHUN 2023



Sumber: Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI, 2024

Gambar 1.2 Persentase Rumah Sakit Terakreditasi di Indonesia Menurut Provinsi 2023

Sumber : Kemenkes RI, 2024

Di tengah dinamika industri layanan kesehatan yang terus berkembang, PT *Siloam International Hospitals Tbk* berperan sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia yang senantiasa berinovasi dalam meningkatkan mutu pelayanan. Dengan lebih dari 40 rumah sakit yang tersebar di berbagai kota, PT *Siloam International Hospitals Tbk* menawarkan layanan kesehatan yang bervariasi, mulai dari *medical check up*, rawat jalan, rawat inap, layanan spesialis, hingga pemanfaatan teknologi medis terkini. Sebagai salah satu industri yang terus berkembang, PT *Siloam International Hospitals Tbk* tidak hanya berfokus pada peningkatan fasilitas medis, tetapi juga memperkuat strategi pemasaran dan kemitraan dengan berbagai pihak seperti *Insurance* dan *Corporate* agar dapat memperluas akses layanan kesehatan bagi masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan dan hubungan dengan mitra bisnis, *Siloam International Hospitals Group* menerapkan strategi berbasis *Customer Relationship Management (CRM)*. Menurut Kotler (2003), *CRM* merupakan sebuah cara untuk mendukung perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa berupa pelayanan kepada pelanggan secara langsung atau *real time*. Dari penelitian yang dilakukan tahun 2021 untuk nasabah *Bank BNI*, hasil penelitian menunjukkan bahwa *CRM* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, namun, kepuasan pelanggan tidak signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

CRM memungkinkan perusahaan untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan mitra, baik dari segi *corporate* maupun individu yang berdiskusi secara langsung, melalui komunikasi yang lebih terstruktur dan responsif. Menurut *VanWellis* : (2004), *CRM* didefinisikan sebagai sebagai suatu rangkaian aktivitas sistematis yang terkelola sebagai usaha untuk semakin memahami, menarik perhatian, dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang menguntungkan (*Most Profitable Customer*) demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat. Dalam ekosistem ini, *Sales & Marketing Department*, yang menjadi department penulis memegang peran kunci dalam mengelola kerjasama strategis dengan berbagai institusi atau perusahaan melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) atau *Memorandum of Understanding (MoU)*.

Sebagai bagian internal dari departemen ini, posisi penulis sebagai *Account Support* memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam memastikan kelancaran operasional antara *Siloam* dan mitra bisnisnya. Tugas utama yang dilakukan meliputi pengelolaan kebutuhan administratif, komunikasi, serta dokumentasi hukum yang terkait dengan PKS. Maka dari itu, peran penulis sebagai *Account Support* sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang ingin menjaga hubungan dengan para mitra, memastikan kelancaran komunikasi, serta mengelola berbagai aspek kerja sama bisnis secara efektif.

Melalui program magang di *PT Siloam International Hospitals Tbk*, yang telah berdiri selama kurang lebih 28 tahun sejak tahun 1996, terdapat kesempatan

untuk mendapatkan pembelajaran dan pengalaman baru mengenai dunia kerja di bidang kesehatan. Selain itu, peran penulis di PT *Siloam International Hospitals* Tbk ini juga memungkinkan kontribusi langsung dalam operasional perusahaan dengan menerapkan ilmu komunikasi serta strategi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam posisi *Account Support*. Dengan demikian, pengalaman ini menjadi peluang yang berharga untuk memahami lebih dalam bagaimana industri kesehatan beroperasi serta bagaimana pengelolaan hubungan bisnis yang efektif dapat mendukung pertumbuhan perusahaan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Aktivitas pelaksanaan kerja magang ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran sekaligus pengalaman tentang aktivitas *Account Support* di sebuah perusahaan. Selain itu, aktivitas pelaksanaan magang juga memiliki tujuan sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan melalui internship track 1. Adapun tujuan dari program magang yang dilakukan terutama sebagai seorang *Account Support*, adalah :

1. Mengimplementasikan ilmu dan keterampilan komunikasi yang telah dipelajari di jurusan Ilmu Komunikasi dalam praktik kerja magang di PT *Siloam International Hospitals* Tbk.
2. Mengembangkan Hard Skill dan Soft Skill dalam *Customer Relationship Management (CRM)*, dengan memahami bagaimana teknologi mendukung manajemen hubungan *client* dan koordinasi interaksi *internal* melalui legal dokumen untuk mendukung operasional *Sales & Marketing* di Siloam.
3. Menjadi lebih terorganisir dalam pengelolaan komunikasi dan administrasi, dengan memastikan kelancaran komunikasi serta mengelola administrasi yang mendukung kerja sama strategis secara efisien dan terstruktur.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Aktivitas pelaksanaan kerja magang berlangsung dalam jangka waktu 4 bulan, dimulai dari 30 Januari 2025 hingga 29 Mei 2025. Adapun jadwal kerja magang adalah sebagai berikut:

Hari Kerja : Senin - Jumat

Jam Kerja : Pukul 08.00 – 17.00 WIB

Pelaksanaan jam kerja dilakukan minimal selama 640 jam sesuai dengan persetujuan Universitas Multimedia Nusantara (UMN). Pelaksanaan aktivitas kerja magang ini dilakukan secara *onsite* di *Head Office* PT *Siloam International Hospitals* Tbk. : Jl. *Boulevard* Sudirman No. 15 Lippo Karawaci. FK Univ. Pelita Harapan – Lt.30 Tangerang.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

a. Proses Administrasi Kampus (UMN)

1. Mengikuti pembekalan magang di kampus yang diselenggarakan secara onsite oleh Prodi Ilmu Komunikasi.
2. Mengisi KRS di myumn.ac.id dengan syarat-syarat yang telah terpenuhi.
3. Mengirimkan *curriculum vitae (CV)* ke PT *Siloam International Hospitals* Tbk melalui *JobStreet*.
4. Melakukan 2 tahapan, yaitu *interview HRD* dan *interview user* dan *supervisor*.
5. Mengajukan KM-01 melalui *link Microsoft* yang disediakan oleh Prodi Ilmu Komunikasi.
6. Menerima KM-02 dari pihak prodi kampus dan menyelesaikan tahapan registrasi yang lainnya di *website* merdeka.umn.ac.id

7. Menandatangani kontrak magang dan mulai aktivitas kerja magang pada 30 Januari 2025.

b. Proses Pelaksanaan Praktek Kerja Magang

1. Menjalani aktivitas kerja magang sebagai *Account Support* pada PT *Siloam International Hospitals Tbk*, yang difokuskan pada *Commercial & Strategy department* dan *Sales & Marketing Division*. Penugasan saat magang serta kebutuhan informasi didampingi langsung oleh *Head of Sales*, Lina Carolina Sihombing selaku *supervisor* magang.
2. Pengisian dan penandatanganan KM-03 hingga KM-07 dilakukan saat proses praktek kerja magang berlangsung, serta melakukan pengajuan lembar penilaian kerja magang (KM-06) kepada *supervisor* pada akhir periode magang.

c. Proses Pembuatan Laporan Magang

1. Pembuatan laporan kerja magang dibimbing oleh Ibu Helga Liliani Cakra Dewi, S. I.kom., M.Comm.
2. Laporan praktek kerja magang diserahkan untuk meminta persetujuan oleh Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Laporan praktek kerja magang yang telah disetujui diajukan untuk selanjutnya melalui proses sidang magang.