

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Siloam *International Hospitals* Tbk, atau lebih dikenal sebagai Siloam *Hospitals*, merupakan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia yang berpusat di Lippo *Village*, Karawaci. Perusahaan ini didirikan pada 27 Agustus 1996 dengan nama PT Siloam *Gleneagles Health Care*, yang dimana merupakan hasil kerja sama antara Lippo *Group* dan *Parkway Hospitals* dari Singapura. Rumah sakit pertamanya dibuka di Lippo *Village* pada tahun yang sama, yaitu 1996. Pada tahun 1998, *Parkway* memutuskan untuk melepas sahamnya, yang dimana situasi saat itu membuat kepemilikan sepenuhnya beralih ke Lippo *Group*.



Gambar 2.1 Logo PT Siloam *International Hospitals* Tbk

Sumber : *Internal Document* Siloam

Pada tahun 2000, terjadi koalisi antara PT Baligraha Medikatama Tbk dan PT Siloam *Gleneagles Health Care* Tbk, yang kemudian menyebabkan adanya pergantian nama menjadi PT Siloam *Health Care* Tbk. Empat tahun setelahnya, perusahaan ini bergabung dengan PT Lippo Karawaci Tbk melalui proses merger yang berlangsung dari tahun 2010 hingga 2014. Dari sinilah nama PT Siloam *International Hospitals* Tbk resmi digunakan hingga saat ini.

Dalam perkembangannya, Siloam *Hospitals* juga menjalin kerja sama dengan Universitas Pelita Harapan (UPH) untuk mendukung dunia pendidikan

dan penelitian medis. Salah satu bentuk kolaborasinya adalah pengembangan *Institute of Nanotechnology*, yang berfokus pada riset dan inovasi di bidang kesehatan. Yang dimana menjadi lokasi *Head Office* PT Siloam *International Hospitals* Tbk yang berada pada Jl. *Boulevard* Sudirman No. 15 Lippo Karawaci. FK Univ. Pelita Harapan – Tangerang.

Ekspansi Siloam ini semakin meningkat dan meluas, yang dimana pada tahun 2011 Siloam meresmikan rumah sakit di berbagai daerah di Indonesia. Salah satu pencapaiannya adalah berdirinya *Siloam Hospitals* Jambi, yang menjadi rumah sakit pertama milik perusahaan di Pulau Sumatra. Pada bulan Maret di tahun yang sama, *Siloam Hospitals* Balikpapan mulai beroperasi, menjadikannya rumah sakit pertama Siloam di Kalimantan. Yang dimana semakin terlihat adanya perkembangan pesat dalam industri rumah sakit, terlebih rumah sakit milik Siloam. Selain itu, pada bulan Oktober 2011, Siloam meresmikan *Mochtar Riady Comprehensive Cancer Center (MRCCC)*, yang dihadiri langsung oleh Presiden Indonesia saat itu, Susilo Bambang Yudhoyono.



Gambar 2.2 Persebaran PT *Siloam International Hospitals* Tbk di Indonesia

Sumber : *Official Website* Siloam

Hingga akhir tahun 2021, Siloam telah mengoperasikan lebih dari 40 rumah sakit dan berbagai klinik kesehatan di seluruh Indonesia. Sekarang di tahun

2025, PT Siloam *International Hospitals* Tbk sudah memiliki 41 rumah sakit yang berkualitas di seluruh Indonesia. Kualitas layanan dan dedikasi perusahaan dalam dunia medis telah diakui dengan mendapatkan akreditasi sertifikasi *Joint-Commission International (JCI)* dan mendapatkan berbagai penghargaan, seperti *Frost & Sullivan Healthcare Services Provider of the Year* pada tahun 2010, *Corporate Image Award* di tahun 2013 dari *Bloomberg Indonesia Businessweek*, serta *Healthcare Most Reputable Brand 2013* dari Majalah SW, *Indonesia Hospital of the Year 2015*, *50 Best of the Best Companies Awards 2018*, *Indonesia Customer Satisfaction Champion in Healthcare Services 2023*, dan *PERSI Awards 2024*.

## **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.1.1.1 Visi Perusahaan**

PT Siloam *International Hospitals* Tbk memiliki sebuah visi yang menjadi tujuan dari perusahaan ini untuk menjadi pelayanan kesehatan yang terbaik. Untuk mencapai tujuan tersebut, terdapat beberapa nilai visi sebagai pendorong, yaitu :

1. *Scale* (Skala)

Skala merupakan visi dari PT Siloam *International Hospitals* Tbk yang dimana bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan yang dapat dijangkau dan terjangkau bagi seluruh golongan masyarakat yang ada di Indonesia.

2. *Reach* (Jangkauan)

Jangkauan adalah visi PT Siloam *International Hospitals* Tbk yang bertujuan untuk menciptakan adanya aksesibilitas dan kesetaraan melalui kehadirannya secara nasional.

3. *Godly Compassion* (Berbelas Kasih Ilahi)

Berbelas Kasih Ilahi adalah visi *PT Siloam International Hospitals Tbk* yang bertujuan untuk menyebarkan dan memberikan pengalaman dari interaksi dan tindakan yang mereka dapatkan selama berada di *PT Siloam International Hospitals Tbk*.

#### 4. *International Quality* (Berkualitas Internasional)

Berkualitas Internasional adalah visi *PT Siloam International Hospitals Tbk* yang memiliki acuan terhadap kualitas dan standar keselamatan dan kesehatan di *PT Siloam International Hospitals Tbk* yang diakui secara Internasional dari *Joint Commission international (JCI)*.

#### **2.1.1.2 Misi Perusahaan**

Selain memiliki visi, *PT Siloam International Hospitals Tbk* juga memiliki misi yang dimana misi tersebut berbunyi "*The trusted destination for holistic world-class healthcare, health education, and research*" yang dimana memiliki makna bahwa *PT Siloam International Hospitals Tbk* memiliki komitmen untuk menjadi pilihan utama atau *top of mind* seluruh masyarakat Indonesia dalam pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas internasional yang menyeluruh, mencakup aspek pencegahan, perawatan, dan pemulihan. *PT Siloam International Hospitals Tbk* juga ingin dipercaya sebagai pilihan yang tepat sebagai rumah sakit yang berkualitas. *PT Siloam International Hospitals Tbk* juga memiliki value, yang dimana value tersebut yang selalu dijalankan menjadi asas kehidupan di *PT Siloam International Hospitals Tbk*. Value yang dimiliki oleh *PT Siloam International Hospitals Tbk*, yaitu *START* yang terdiri dari lima nilai yaitu *stewardship, integrity, compassion, respect, and innovation*.



Gambar 2.3 Visi, Misi dan *Value* PT Siloam *International Hospitals* Tbk

Sumber : *Internal Document* Siloam

Kelima nilai *Value* yang dimiliki oleh PT Siloam *International Hospitals* Tbk tersebut memiliki arti dan makna sebagai berikut :

1. ***Stewardship***

Nilai ini menekankan tanggung jawab dalam mengelola setiap sumber daya yang telah dipercayakan kepada kita dengan bijaksana, agar memberikan dampak positif bagi mereka yang kita layani.

2. ***Integrity***

Menjunjung tinggi kejujuran dan etika dalam setiap tindakan, nilai ini mengajarkan kita untuk tetap berpegang pada prinsip moral yang kuat, bahkan dalam situasi yang penuh tantangan.

3. ***Compassion***

Mewujudkan kepedulian dengan memahami dan membantu sesama, nilai ini mendorong kita untuk selalu menunjukkan empati dan memberikan kebaikan dalam setiap interaksi dengan sesama.

4. ***Respect***

Menghormati setiap orang dengan menghargai perbedaan dan latar belakang mereka, nilai ini memastikan bahwa setiap orang di Siloam mendapatkan perlakuan yang adil.

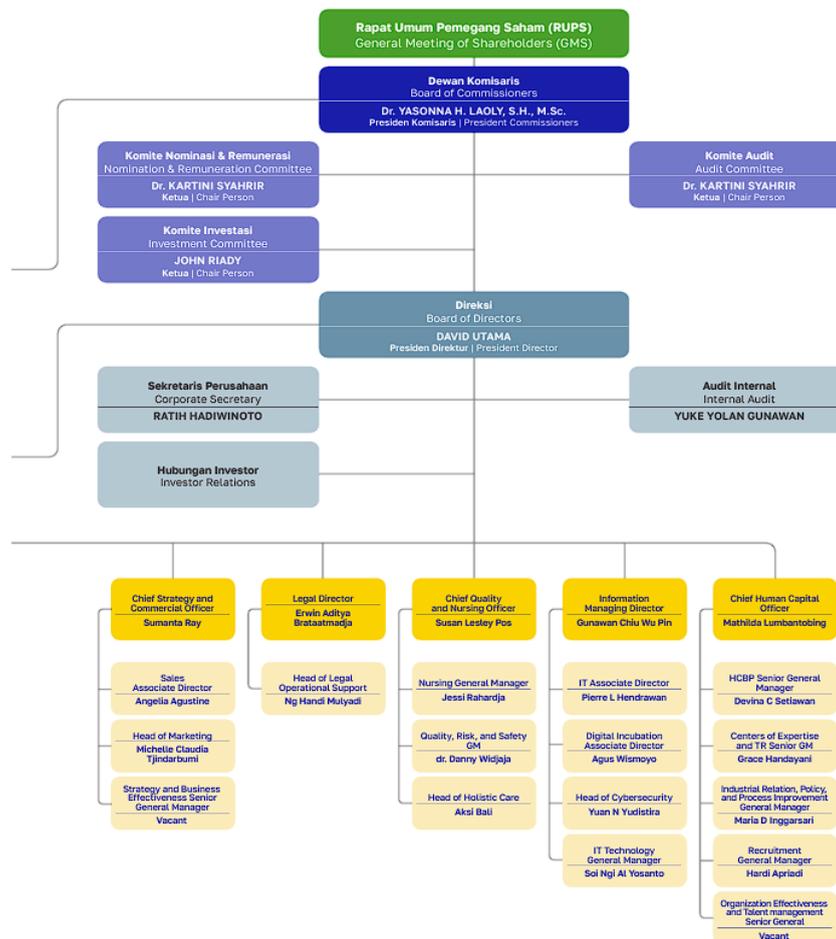
5. ***Innovation***

Mendorong kreativitas dan penerimaan terhadap ide dan terobosan baru,

nilai ini berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien serta mengembangkan inovasi di berbagai aspek pelayanan.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

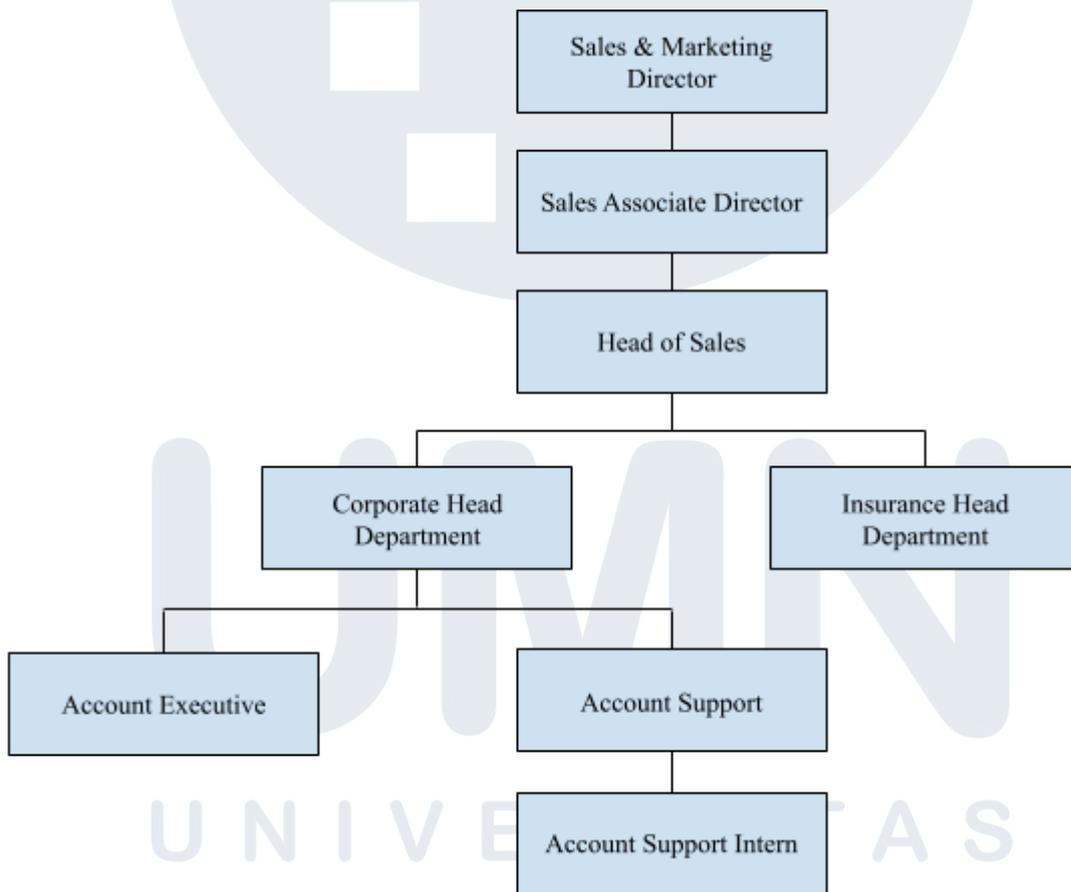
Dalam gambar 2.4 merupakan gambar struktur organisasi perusahaan dari PT Siloam *International Hospitals* Tbk yang dimana program kerja magang dilaksanakan sebagai *account support intern* di PT Siloam *International Hospitals* Tbk yang berada di divisi *Sales & Marketing* yang dipimpin oleh *Sales Associate Director*, Angela Agustine.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan PT Siloam *International Hospitals* Tbk

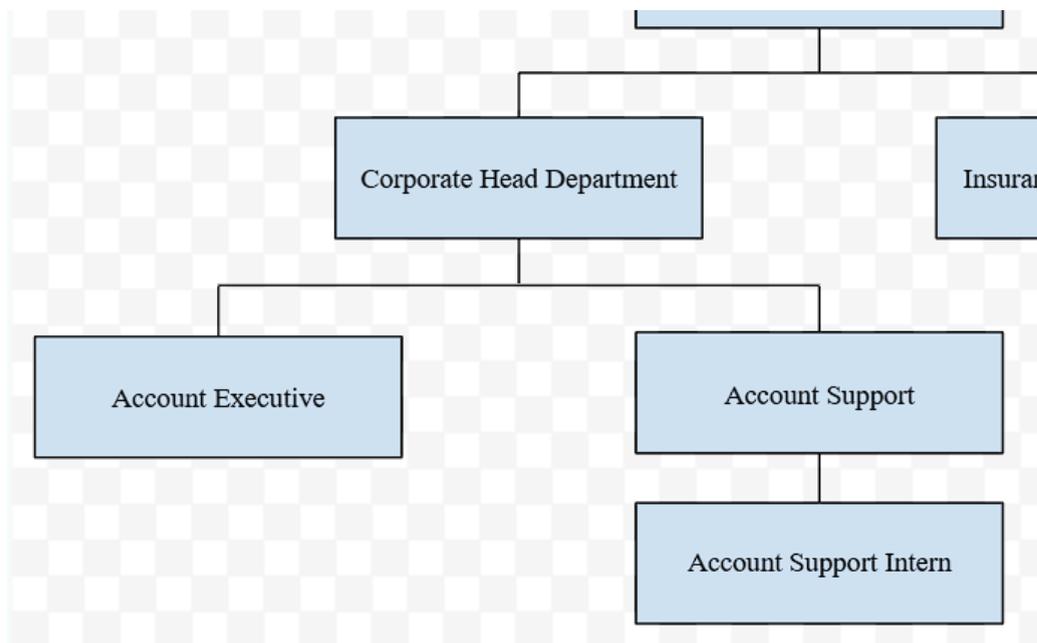
Sumber : *Internal Document* Siloam

Penulis menjalankan pekerjaan di PT Siloam *International Hospitals Tbk* sebagai *account support intern*. Menjadi seorang *account support intern* yang berada pada *Corporate Team* adalah melakukan *support* dalam membantu pekerjaan *account support* utama. Tidak hanya membantu *account support* utama, penulis juga membantu *account executive* dan *corporate head dept.* juga apabila diperlukan. Penulis membantu di bagian mengirimkan *email* berupa *update*, *follow up* dan *monitoring email clients* dan *internal team* Siloam, membuat *competitor analysis*, *review agreements*, dan yang lainnya.



Gambar 2.5 Struktur Organisasi Divisi *Sales & Marketing*

Sumber : *Internal Document* Siloam



Gambar 2.6 Struktur Organisasi *Corporate Sales*

Sumber : *Internal Document Siloam*

Berdasarkan struktur organisasi perusahaan yang tertera pada Gambar 2.4, masing-masing peran memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sebagai berikut :

1. *Corporate Head Department* :

*Corporate Head Department* bertanggung jawab atas kepemimpinan, pembinaan, dan pengawasan seluruh kegiatan *Account Executive* serta *Account Support*. Selain memastikan tim mencapai target yang telah ditetapkan, peran ini juga menjaga agar pencapaian tetap sesuai dengan rencana yang telah disusun. Selain itu, *Corporate Head Department* berperan dalam membangun serta mempertahankan hubungan baik antara Siloam dan berbagai perusahaan di seluruh Indonesia agar kemitraan tetap terjalin dengan kuat. Tanggung jawab lainnya mencakup penyusunan laporan mingguan dan bulanan mengenai kinerja tim sales serta mengidentifikasi peluang bisnis baru, termasuk menentukan perusahaan yang perlu didekati oleh *Account Executive*.

2. *Account Executive* :

*Account Executive* berperan dalam mencapai target pendapatan yang telah ditentukan serta memastikan implementasi layanan berjalan sesuai kesepakatan di seluruh *unit* Siloam yang terlibat. Selain itu, mereka bertugas menjalin dan memelihara hubungan dengan *client* serta unit Siloam di berbagai wilayah, memberikan layanan terbaik, serta memastikan kerja sama dengan *client* tetap berjalan lancar. Tanggung jawab lainnya meliputi negosiasi proyek dan perjanjian *base case*, analisis data terkait proyek dan pendapatan termasuk perhitungan *Gross Generated Revenue (GGR)* serta koordinasi dengan berbagai *unit* Siloam di seluruh Indonesia.

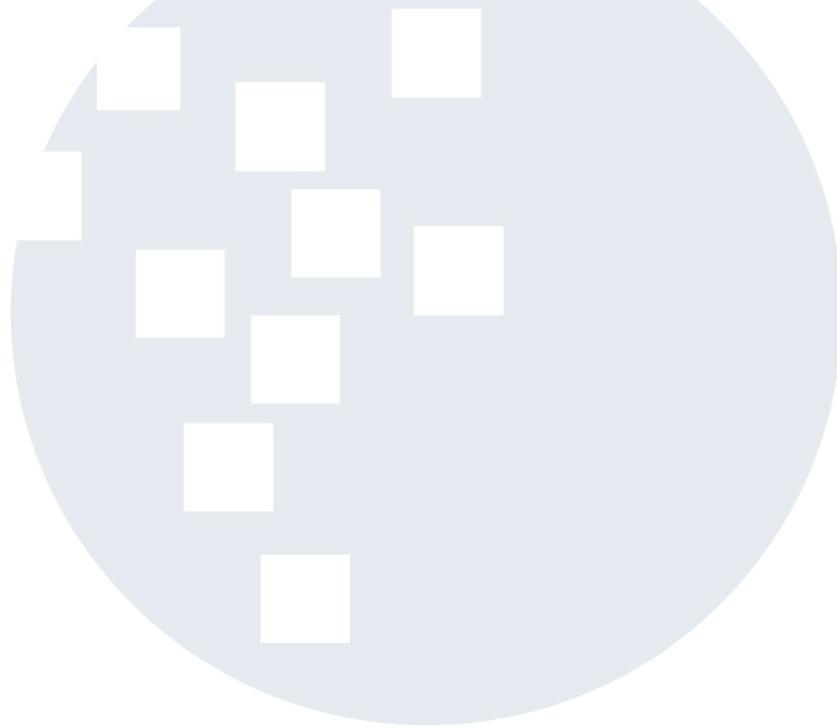
3. *Account Support* :

*Account Support* berperan sebagai pendukung utama dalam operasional komunikasi dan administrasi tim *sales corporate*. Tugasnya mencakup menindaklanjuti, memantau, serta meninjau perkembangan perjanjian baik *internal* maupun *eksternal* dengan *client* yang dikelola oleh *Account Executive*. Selain itu, *Account Support* juga bertanggung jawab dalam menyediakan dokumen *legal* yang diperlukan, menyusun laporan mingguan dan bulanan, serta mengelola komunikasi *email* tim *Corporate Sales* agar semua permintaan dari *client* dapat ditangani secara profesional dan tepat waktu.

4. *Account Support Intern* :

*Account Support Intern* bertugas membantu *Account Support* utama dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Peran ini mencakup pengelolaan serta tindak lanjut *email client* yang berkaitan dengan pembaruan informasi mengenai Siloam, pemantauan komunikasi antara *client* dan tim internal. *Account Support Intern* juga membuat analisis kompetitor mengenai pelayanan *MCU (Medical Check Up)* yang terbaru dari rumah sakit di Indonesia yang setipe dengan Siloam. Selain itu, *Account Support Intern* juga membantu dalam peninjauan perjanjian kerja sama seperti *MoU* serta

mendukung *Account Executive* ketika diperlukan seperti membuat Medical Check-Up (MCU) *Request Form* dan pembuatan *Minutes of Meeting (MoM)* ketika *meeting* dengan *client* maupun *internal meeting*.



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA