



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1045/Menkes/Per/IX/2006 mendefinisikan rumah sakit sebagai suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cidera, dan melahirkan. Adapun definisi lain dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 582/Menkes/SK/VI/1997 menyebutkan rumah sakit sebagai sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian.

Dewasa ini, tren pasar menunjukkan potensi sangat menjanjikan di bidang kesehatan. Frost & Sullivan optimis dengan pertumbuhan pasar kesehatan Indonesia, hal ini didorong oleh berbagai faktor seperti investasi bisnis di Indonesia semakin tinggi dan semakin banyak tersedia layanan kesehatan di Indonesia serta akses masuk ke Indonesia yang semakin baik.¹

Perkembangan dunia kesehatan menjadikan persaingan rumah sakit semakin ketat. Pada dasarnya setiap penduduk dalam semua kelompok usia membutuhkan jasa layanan kesehatan meskipun jenis jasa layanan kesehatan yang digunakan berbeda untuk setiap kelompok usia. Persaingan yang terjadi seiring dengan pertumbuhan rumah sakit swasta yang kian pesat dengan rata-rata 2,91 persen per tahun.² Rumah sakit yang dikelola oleh pihak swasta berkembang pesat dalam kurun waktu tahun 2008-2013 terbukti dari data yang menunjukkan bahwa terdapat 700 rumah sakit swasta di Indonesia per tahun 2013.

1 <http://www.frost.com/prod/servlet/press-release.pag?docid=291244156> diakses pada 21 September 2014

2 <http://kesehatan.kompas.com/read/2009/06/03/20524345/rs.dalam.bentuk.pt.terus.bertambah> diakses pada 10 September 2014

Tabel 1.1. Rumah Sakit Berdasarkan Kepemilikan
Rumah Sakit Berdasarkan Kepemilikan

KATEGORI	KEPEMILIKAN	RS UMUM	RS KHUSUS	TOTAL
RS PUBLIK	Pemerintah	764	96	860
	- Kemkes	14	20	34
	- Pemda Propinsi	53	44	97
	- Pemda Kabupaten	450	10	460
	- Pemda Kota	79	13	92
	- Kementerian Lain	4	3	7
	- TNI	121	6	127
	- POLRI	43	0	43
	Swasta Non Profit	531	202	733
RS PRIVAT	SWASTA	455	245	700
	BUMN	59	7	66
TOTAL :		1,809	550	2,359

Sumber Online: Rumah Sakit Berdasarkan Kepemilikan dalam http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/report_by_catrs.php diakses pada 10 September 2014

Dalam menghadapi persaingan rumah sakit yang semakin ketat, sebagian besar rumah sakit swasta telah melakukan aktivitas *marketing communication* (komunikasi pemasaran) untuk merebut pangsa pasar mengingat potensi pasar bagi pengguna jasa layanan kesehatan di Indonesia sangat besar.

Salah satu rumah sakit swasta yang telah melakukan aktivitas *marketing communication* untuk menarik pasien baru maupun mempertahankan kelompok pasien yang sudah ada adalah Siloam Hospitals Group. Siloam Hospitals Group berhasil menduduki urutan pertama rumah sakit swasta terbaik di Jakarta dan di Indonesia menurut hasil riset *Indonesia Healthcare 2014* yang dilakukan oleh On Bee Marketing Research dan Majalah SWA di tujuh kota besar di Indonesia (Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan, Makassar, Denpasar, Semarang).³

³ <http://www.beritasatu.com/kesehatan/185450-siloam-hospitals-mendapat-penghargaan-rumah-sakit-terbaik-di-indonesia.html>

Tabel 1.2. *Indonesia Healthcare Most Reputable Brand 2014*

Peringkat	Merek	Brand Equity Index	Customer Experience Index	Loyalti Index	Total Index
1	Siloam Hospital	7,87	7,15	7,73	22,75
2	Omni Hospitals	7,86	6,88	7,90	22,64
3	RSPP	8,19	6,59	7,60	22,38
4	Medistra	7,93	6,80	6,47	21,20
5	Mitra Keluarga	7,52	6,56	7,07	21,15
6	RS Pondok Indah	7,99	6,27	6,77	21,02
7	MMC	7,49	6,37	6,57	20,42
8	Premier	7,43	6,64	5,47	19,54
9	St Carolus	6,67	4,90	7,00	18,57

Sumber *Online*: Survei Majalah SWA edisi 8-21 Mei 2014 dalam <http://swa.co.id/headline/penghargaan-indonesia-healthcare-most-reputable-brand-pertama-digelar> diakses pada 21 September 2014

Menurut Tjiptono (2007:33), konsep pemasaran menegaskan bahwa kesuksesan sebuah organisasi dalam mewujudkan tujuannya sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan targetnya dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien daripada pesaingnya. Sedangkan Shimp (2003:4) mendefinisikan komunikasi pemasaran adalah aspek penting dalam keseluruhan misi pemasaran serta penentu suksesnya pemasaran. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keterkaitan antara pemasaran dan komunikasi pemasaran adalah cara perusahaan memasarkan produk atau jasa dengan menentukan segmen pasar dan strategi komunikasi untuk mencapai tujuan pemasaran.

Melihat kesuksesan yang telah diraih oleh Siloam Hospitals Group, penulis tertarik untuk mengetahui aktivitas *marketing communication* dengan melakukan kerja magang pada Divisi *Marketing Communication* Siloam Hospitals Group tepatnya pada Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

1.2. Tujuan Kerja Magang

- 1.2.1. Mengetahui aktivitas *marketing communication* Siloam Hospitals Kebon Jeruk.
- 1.2.2. Mengaplikasikan konsep teoritis peran dan fungsi *Public Relations* ke dalam aktivitas *marketing communication* Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Periode pelaksanaan kerja magang berlangsung selama tiga bulan yaitu dimulai pada 30 Juni 2014 dan berakhir pada tanggal 30 September 2014 di Siloam Hospitals Kebon Jeruk yang berlokasi di Jalan Raya Perjuangan Kavling 8, Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

Waktu efektif bekerja magang adalah Senin-Jumat, mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Total waktu kerja magang dalam satu hari adalah minimal 9 (sembilan) jam kerja.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku dari kampus, terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui yaitu pengajuan kerja magang, pelaksanaan kerja magang, dan penyelesaian kerja magang.

Pada tahap pengajuan kerja magang, penulis menghubungi Siloam Hospitals Kebon Jeruk (SHKJ) terlebih dahulu untuk menanyakan kesempatan penerimaan peserta magang. Kemudian, setelah diketahui terbukanya kesempatan magang di SHKJ, penulis mengirimkan *Curriculum Vitae*, *Application Letter*, dan Surat Pengantar Kerja Magang kepada SHKJ. Pada 4 Juni 2014, Ng Grace Imelda selaku *Head of Department Resources* menghubungi penulis untuk memberikan kesempatan magang pada Divisi *Marketing Communication* Siloam Hospitals Kebon Jeruk. Setelah mendapatkan surat resmi dari SHKJ, penulis segera menyerahkan surat resmi SHKJ kepada Biro Akademik dan Administrasi Keuangan (BAAK) Universitas Multimedia Nusantara untuk menerima kelengkapan formulir magang lainnya.

Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan kerja magang, penulis berada di bawah bimbingan *Assistant Manager of Product*, Jonathan Radityo Sumolang untuk periode 30 Juni 2014 hingga 31 Agustus 2014. Namun, pada 1 September 2014, beliau memutuskan untuk melanjutkan studi ke luar negeri sehingga pelaksanaan kerja magang periode 1 September 2014 hingga 30 September 2014 berada di bawah bimbingan Devitha Yosiana Linaryd selaku *Marketing Communication Staff*. Dalam pelaksanaan kerja

magang, penulis dituntut untuk proaktif, kreatif, dan inisiatif dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi, dan melakukan kerjasama dalam kegiatan perusahaan baik internal maupun eksternal

Pada tahap penyelesaian kerja magang, penulis menyusun laporan kerja magang sebagai salah satu syarat kelulusan mata kuliah *Internship*. Dalam penyusunan laporan kerja magang, penulis dibimbing oleh salah satu dosen Universitas Multimedia Nusantara, Kartika Aryani Harijono, S.Sos., M.I.Kom. untuk mendapatkan pengarahan dalam penyusunan laporan kerja magang. Penulis juga melakukan kontak dengan pihak perusahaan guna memperoleh data-data tambahan yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan kerja magang. Laporan kerja magang yang sudah selesai selanjutnya dikumpulkan kepada pihak universitas dan disidangkan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

UMMN