

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### 2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2. 1 Gambar Logo PT XYZ

PT XYZ adalah merupakan penyedia layanan kesehatan berbasis digital yang dikembangkan untuk memberikan solusi atas terbatasnya akses layanan medis yang cepat dan praktis bagi masyarakat. Perusahaan ini dikembangkan oleh para profesional di bidang kesehatan dan teknologi yang melihat peluang besar dalam pengembangan layanan medis berbasis digital. Dengan konsep *Location – Based Service (LBS)*, aplikasi layanan kesehatan ini menjadi pelopor layanan panggil dokter ke rumah pertama di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan tersebut, aplikasi ini adalah sebuah *platform online* yang memungkinkan pasien dapat memanggil tenaga medis ke lokasi mereka secara langsung melalui sistem berbasis aplikasi. Aplikasi ini menjadi penghubung pasien dengan tenaga medis yang berpengalaman seperti dokter, perawat, bidan dan fisioterapi secara cepat dan mudah.

Perusahaan ini resmi berdiri sejak 27 Agustus 2016 dan menjalin kolaborasi dengan PT K24 Indonesia. PT XYZ pertama kali meluncurkan layanannya di Bali. Bali dipilih karena tingginya permintaan layanan medis dari warga lokal maupun wisatawan. PT XYZ terus berkembang dan memperluas layanannya hingga menjangkau 20 lebih kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Yogyakarta, Bandung,

Makassar, dan Palembang. Semua layanan ini tersedia 24 jam melalui aplikasi seluler atau *website* resmi PT XYZ. Sehingga aplikasi ini sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan yang mudah di akses kapanpun saat dibutuhkan.

Kesuksesan pengembangan aplikasi menjadikan berbagai macam tawaran dan fitur yang memudahkan pasien, seperti pemilihan layanan, penjadwalan kunjungan, informasi profil tenaga medis dan pelacakan layanan secara *real-time*. Jenis layanan semakin dikembangkan seperti layanan vaksinasi, infus vitamin, perawat luka, layanan laboratorium hingga pengiriman obat secara langsung yang terhubung dengan jaringan Apotek K24, kegiatan tersebut dilakukan di rumah.

PT XYZ menerapkan sistem seleksi untuk menjamin tenaga medis yang tergabung memiliki kompetensi, etika kerja, serta profesionalisme yang tinggi. Aplikasi PT XYZ memiliki dua platform terpisah yaitu untuk pengguna layanan dan mitra tenaga medis yang memungkinkan integrasi pelayanan secara efisien dari permintaan hingga pelaksanaan di lapangan. Pada 24 Mei 2024, aplikasi ini sudah digunakan hampir 100.000 pengguna dan didukung oleh tenaga medis profesional, serta menjalin kemitraan dengan lebih dari 100 perusahaan dan 150 mitra strategis. PT XYZ secara konsisten berinovasi dengan mengandalkan layanan digital dan mengedepankan efisiensi operasional serta membangun kepercayaan konsumen. Pada masa pandemi COVID-19, PT XYZ berperan aktif melalui penyediaan layanan kesehatan sebagai solusi utama bagi pasien untuk menghindari paparan virus di fasilitas kesehatan umum.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan berbasis teknologi, perusahaan berkomitmen untuk terus berinovasi dan memperluas jangkauan layanan kesehatan ke seluruh wilayah Indonesia. Dengan visi sebagai pelopor dalam sektor layanan kesehatan digital, perusahaan terus memperkuat jaringan tenaga medis dan

membangun kemitraan demi menghadirkan sistem layanan kesehatan yang mudah diakses, cepat, aman, dan dapat diandalkan oleh seluruh masyarakat.

#### **2.1.1 Nilai – Nilai Perusahaan**

PT XYZ, yang dikenal dengan aplikasi layanan kesehatan, adalah perusahaan yang menyediakan layanan kesehatan berbasis teknologi digital yang akan terus berkembang dan berinovasi dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan akses layanan medis yang cepat, mudah dan terpercaya. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan memiliki prinsip RISE (*Responsive, Integrity, Service Excellent*) merupakan nilai – nilai inti yang diterapkan dalam seluruh aspek operasional dan hubungan dengan pasien, mitra, dan lainnya. Pada prinsip RISE tidak hanya mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas layanan, tetapi juga menjadi fokus dalam berinteraksi dengan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan.

- a. *Responsive* : Nilai ini menggambarkan kemampuan perusahaan untuk segera memberikan respons setiap permintaan dan kebutuhan pasien dengan cepat, tepat, dan efisien. Kemampuan dalam merespons secara cepat ini menjadi suatu hal penting dalam industri layanan kesehatan, di mana dengan kecepatan bisa berdampak langsung terhadap keselamatan dan kenyamanan pasien. Aplikasi layanan kesehatan ini hadir dengan menyediakan layanan yang siap sedia 24 jam, memungkinkan pasien untuk mendapatkan bantuan medis kapan saja saat diperlukan, termasuk dalam situasi darurat. Hal ini didukung oleh aplikasi digital yang terintegritas, mempermudah proses pemesanan layanan serta mempercepat tindak lanjut dari tim *Customer Service* yang tanggap. setiap permintaan pasien langsung di proses supaya memberikan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan bagi pengguna. Kemampuan tanggap ini bukan hanya menjadi standar operasional, tetapi juga menjadi budaya kerja yang ditanamkan pada perusahaan.

- b. *Integrity* : Nilai ini merupakan landasan utama dalam seluruh pelaksanaan layanan kesehatan secara profesional. Perusahaan mengedepankan prinsip kejujuran, transparansi, dan perlindungan informasi pribadi pasien maupun partner tenaga medis. Seluruh tindakan pelayanan yang disampaikan bersifat akurat, bertanggung jawab, dan dilakukan sesuai dengan standar medis yang berlaku. Perusahaan ini juga membangun relasi yang kuat dan terpercaya dengan para tenaga medis partner, yang dibangun pada dasar integritas dan profesionalisme. Sehingga dapat memastikan bahwa seluruh proses pelayanan, mulai dari konsultasi sampai tindakan medis dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, kejujuran, dan sesuai standar etika profesi kesehatan.
- c. *Service Excellent* : Komitmen perusahaan terhadap pelayanan unggul tercermin melalui upaya berkelanjutan dalam memberikan pengalaman terbaik bagi setiap pasien. Perusahaan tidak hanya menyediakan layanan kesehatan, tetapi juga memastikan setiap interaksi pasien dalam kemudahan akses layanan melalui aplikasi, fleksibilitas untuk memilih tenaga medis, sampai kenyamanan pada proses pelayanan di lokasi pasien yang dijalankan dengan kualitas terbaik. Hal ini, pentingnya adanya evaluasi dan peningkatan layanan dilakukan secara rutin untuk menjaga konsistensi dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, setiap masukan atau umpan balik pasien dijadikan dasar untuk perbaikan, karena perusahaan ini percaya bahwa pelayanan yang unggul merupakan hasil dari mendengarkan kebutuhan masyarakat dan menjadikan prioritas.

Dengan penerapan prinsip RISE (*Responsive, integrity, service excellent*) ini, PT XYZ berhasil memperkuat posisinya sebagai pelopor penyedia layanan kesehatan berbasis digital yang profesional, terpercaya, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Nilai-nilai ini menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik dan memperluas jangkauan pelayanan ke berbagai daerah di Indonesia.

### **2.1.2 Prestasi Perusahaan**

Sejak resmi berdiri pada 27 Agustus 2016, PT XYZ sudah menunjukkan pencapaian dalam bidang layanan kesehatan digital. Salah satu prestasi utamanya adalah berhasil menjadi pelopor layanan “panggil dokter ke rumah”, dengan memanfaatkan teknologi *Location Based Service* (LBS) untuk mempertemukan pasien dengan tenaga medis terdekat secara cepat. Sehingga aplikasi ini menjadi solusi kesehatan berbasis teknologi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan medis di manapun mereka berada.

Aplikasi layanan kesehatan ini telah menyediakan layanan kepada jutaan pasien setiap tahunnya, jangkauan layanan yang meliputi 33 provinsi di Indonesia, hal ini membuktikan kapasitas dan keberhasilan perusahaan dalam menjangkau wilayah luas. Perusahaan ini juga sudah membangun kerja sama dengan lebih dari 5.000 tenaga medis yang mencakup (Perawat, Dokter, Bidan, dan tenaga medis lainnya). Aplikasi ini juga dipercaya oleh lebih dari 150 mitra penyedia layanan kesehatan serta 100 lebih klien perusahaan, yang menandakan memiliki reputasi baik dan layanan terbaik. Sedangkan pada bidang teknologi, aplikasi layanan kesehatan dari PT XYZ sudah digunakan oleh puluhan ribu pengguna, memperlihatkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan kesehatan berbasis aplikasi. Dari pencapaian tersebut menunjukkan komitmen perusahaan untuk menghadirkan inovasi, memperluas akses layanan kesehatan.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

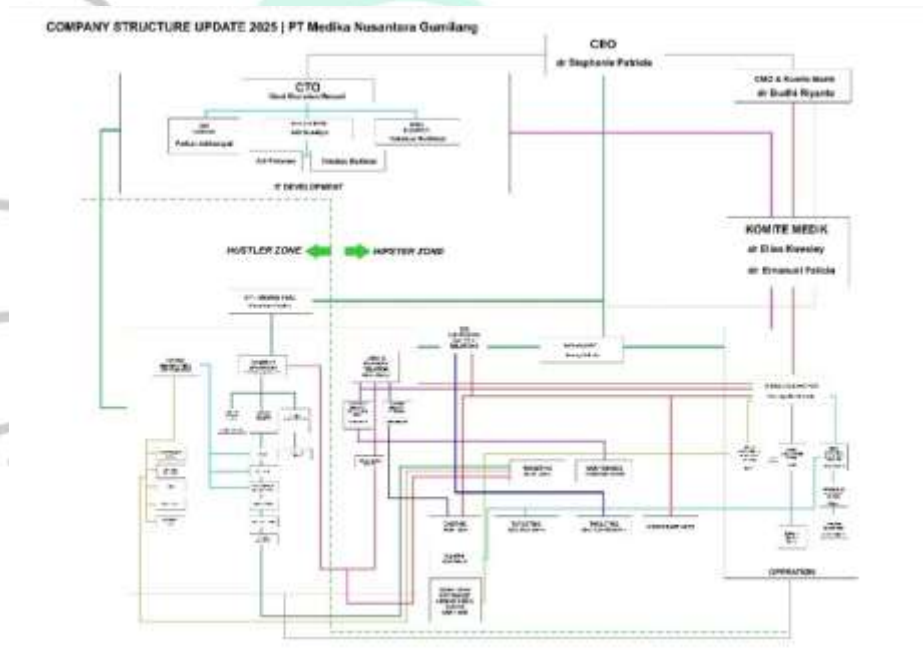
### **2.2.1 Visi**

Sebagai media *Online* yang berbasis lokasi serta menghubungkan penyedia layanan kesehatan dengan pasien atas pelayanan paripurna, holistik, komprehensif, *real-time* dan menjadi yang terdepan di Asia Tenggara pada tahun 2025.

### 2.2.2 Misi

- a. Menghubungkan layanan dokter, perawat, bidan, dan fisioterapi ke rumah pasien secara cepat, terpercaya, dan harga terjangkau.
- b. Menghubungkan layanan ambulans di rumah sakit/klinik dengan pasien berdasarkan lokasi terdekat dan fasilitas yang terstandarisasi
- c. Menghubungkan layanan laboratorium dan apotek ke rumah pasien secara mudah, transparan dan terpercaya.

### 2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT XYZ

Struktur organisasi merupakan susunan dari berbagai posisi pada suatu perusahaan yang menggambarkan pembagian tugas, tanggung jawab dan hubungan koordinasi antar bagian ataupun individu. PT XYZ, struktur ini menjadi peran penting untuk mengatur operasional perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan berbasis digital. Berikut deskripsi dari masing-masing bagian:



- a. *Chief Executive Officer* (CEO) : CEO merupakan posisi tertinggi dalam struktur perusahaan yang mempunyai tanggung jawab utama untuk kelancaran operasional dan perumusan strategi bisnis. Dalam perannya, CEO menetapkan visi dan arah strategis perusahaan agar sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, mengawasi setiap jalannya kinerja dari seluruh divisi untuk memastikan bahwa setiap unit bekerja secara efektif dan terintegrasi. CEO juga turut mengambil keputusan penting yang berkaitan dengan pengelolaan operasional dan pengembangan usaha.
- b. *Chief Marketing Officer* (CMO) : CMO merupakan eksekutif yang mempunyai tanggung jawab utama untuk mengelola seluruh kegiatan pemasaran dan komunikasi perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, CMO merancang strategi pemasaran digital agar tepat sasaran serta sesuai dengan kebutuhan pasar. Selain itu, bertugas untuk memantau dan membina tim yang terdiri dari *Digital Marketing*, *Content Writer*, dan pengelolaan media sosial supaya seluruh kegiatan promosi berjalan secara optimal.
- c. *Chief Technology Officer* (CTO) : CTO merupakan eksekutif yang bertugas pada aspek teknologi serta sistem informasi perusahaan. Dalam pelaksanaannya, CTO memiliki tanggung jawab pada pengembangan aplikasi dan situs web yang mendukung aktivitas bisnis berbasis digital. Selain itu, memantau kerja Tim Infrastruktur IT dan pengelolaan server untuk memastikan bahwa sistem berfungsi secara optimal. Serta mempunyai peran penting untuk menjaga keamanan dan kestabilan sistem digital agar tetap terlindungi keamanannya dari berbagai risiko.
- d. Komite Medik : Komite medik memiliki peran penting pada perusahaan untuk memastikan standar kualitas dan etika layanan kesehatan agar tetap terjaga. Dalam tugasnya, pemberian panduan medis sebagai acuan dalam penyediaan layanan, serta menjalin komunikasi antara aspek medis dan manajerial untuk kebijakan dan praktik berjalan sejalan. Selain itu, bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah atau pelanggaran berkaitan dengan standar

layanan medis, supaya memastikan kualitas layanan tetap sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

- e. *Operation & Partner* : *Operation & Partner* memiliki peran untuk mengelola kelancaran operasional layanan serta menjaga hubungan baik dengan mitra aktif. Dalam tugasnya, divisi ini meliputi pengaturan mitra yang sedang menjalankan layanan, mengatasi masalah yang dihadapi mitra di lapangan, dan memberikan dukungan administrasi serta operasional kepada mitra yang sudah bergabung agar kerja sama dapat berjalan dengan lancar dan efektif.
- f. *Divisi Call Center (24 Jam)* : Divisi ini memiliki peran sebagai pusat informasi dan pelayanan bagi pelanggan serta mitra medis yang tersedia selama 24 jam. Dalam tugasnya, divisi ini menerima dan menanggapi panggilan masuk dari pengguna serta mitra, memberikan informasi mengenai layanan, prosedur pemesanan, dan penanganan awal pada masalah yang dihadapi. Selain itu, divisi ini juga bertanggung jawab untuk mengalihkan laporan ataupun kendala ke divisi lain yang sesuai pada penanganan lebih lanjut.
- g. *Divisi Partner Recruitment (Office Hour)* : Divisi ini memiliki peran tanggung jawab pada proses perekrutan serta pengelolaan administrasi untuk mitra baru. Dalam menjalankan tugasnya, divisi ini menyebarluaskan informasi lowongan pekerjaan bagi Dokter, Perawat, dan tenaga medis lainnya, dengan melakukan pengecekan dan validasi dokumen dari calon mitra, serta memastikan bahwa mitra yang direkrut telah memenuhi kualifikasi serta standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- h. *Divisi Caregiver & Supply* : Divisi ini memiliki peran tanggung jawab dalam penjadwalan tenaga medis dan pengelolaan ketersediaan alat-alat kesehatan yang diperlukan. Dalam tugasnya yaitu merencanakan pengiriman tenaga medis dan perlengkapan medis, memastikan kebutuhan logistik layanan sudah terpenuhi tepat waktu, serta menangani proses distribusi berbagai sarana medis seperti infus, kontainer, dan perlengkapan lainnya yang menunjang kelancaran pelaksanaan layanan kesehatan.



- i. *Partner Relation & Training* : Divisi ini memiliki peran tanggung jawab untuk memberikan bimbingan dan dukungan kepada mitra baru agar dapat bekerja sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dalam tugasnya mencakup pelatihan kepada mitra agar memahami prosedur operasional standar dan alur kerja yang berlaku, mendampingi mitra selama proses adaptasi, dan menjembatani komunikasi antara mitra dan sistem internal perusahaan agar memastikan kelancaran kerja sama.
- j. *Customer Relation Management (CRM)* : Divisi ini memiliki peran untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan mitra. Dalam tugasnya, divisi ini menangani berbagai keluhan dan loyalitas pelanggan tetap terjaga, dan melakukan tindak lanjut setelah layanan selesai untuk memastikan kualitas pengalaman pengguna tetap optimal.
- k. *Digital Marketing* : Divisi ini memiliki peran untuk merancang strategi promosi digital yang nantinya dapat mendorong pertumbuhan perusahaan. Dalam tugasnya, divisi ini melakukan pelaksanaan iklan melalui Google Ads dan media sosial seperti Instagram maupun Facebook, mengoptimalkan SEO untuk meningkatkan peringkat pencarian layanan, serta menjangkau target pengguna dan mitra baru guna memperluas pasar.
- l. *Divisi Content* : divisi ini berperan untuk menciptakan juga mengelola berbagai jenis konten, baik dalam bentuk tulisan maupun visual, untuk mendukung kegiatan branding dan memperkuat komunikasi publik perusahaan di berbagai Platform digital. Dalam tugasnya, divisi ini mencakup perencanaan strategi konten dengan menetapkan tema, format, dan media publikasi yang sesuai. Hal ini, menghasilkan konten tulisan seperti artikel blog, media sosial, dan konten visual.
- m. *Divisi B2B Sales & Corporate Relations* : Divisi ini berperan untuk membangun kemitraan dan memasarkan layanan perusahaan kepada klien korporat. Dalam tugasnya, divisi ini bertugas mempromosikan layanan kesehatan kepada berbagai perusahaan,

menyusun perjanjian kerja sama serta melakukan proses negosiasi, dan mengelola relasi baik dari target dari pengguna layanan di sektor korporat untuk menciptakan hubungan bisnis yang lebih kuat.

Berdasarkan struktur organisasi PT XYZ, saya menjalani kegiatan magang pada divisi *Partner Recruitment*. Divisi ini mempunyai peran penting pada proses rekrutmen dan administrasi mitra medis baru. Pada magang ini saya sebagai *Admin Partner Recruitment*, melalui posisi ini saya turut terlibat dalam proses kelancaran administrasi agar berjalan efektif dan sesuai prosedur.

## **2.4 Kegiatan Umum Perusahaan**

PT XYZ, yang lebih dikenal dengan perusahaan pengembang aplikasi layanan kesehatan, merupakan perusahaan yang bergerak dalam penyediaan layanan kesehatan berbasis teknologi. Perusahaan ini memanfaatkan aplikasi digital dan sistem berbasis lokasi (*Location - Based Service*) untuk menghubungkan pasien dengan tenaga medis terdekat. Dengan layanan tersebut memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan medis secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung.

Salah satu kegiatan utama yang dijalankan perusahaan yaitu layanan kunjungan tenaga kesehatan ke rumah pasien (*Home Visit*), baik oleh Dokter, Perawat, Bidan, maupun tenaga medis lainnya. Pada layanan ini mencakup beberapa kebutuhan medis, seperti pemeriksaan umum, tindakan kesehatan dasar, pemeriksaan laboratorium, pemberian vaksin, infus vitamin, perawatan luka, telekonsultasi, layanan konseling psikologis yang bekerja sama dengan KALM, serta layanan katering makanan sehat melalui kolaborasi dengan Yellow Fit..

Dalam hal operasional, perusahaan mengelola sistem rekrutmen tenaga medis melalui platform digital. Proses pendaftaran yang dilakukan secara *Online* melalui situs web resmi, dimana calon tenaga medis perlu mengunggah dokumen, mengikuti tahapan validasi, wawancara, sampai training. Selain itu, perusahaan mengelola jadwal

pelayanan, proses verifikasi administrasi, dan pengawasan pelayanan melalui sistem yang mendukung efektivitas dan konsistensi kualitas layanan.

Sebagai penyedia layanan berbasis teknologi, perusahaan akan terus mengembangkan aplikasi *Mobile*. Perusahaan juga menjalin kemitraan dengan berbagai pihak untuk memperluas jangkauan layanan. Hal ini, kegiatan utama XYZ mencerminkan pelayanan kesehatan dan kemajuan teknologi. Dengan adanya aplikasi layanan kesehatan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan medis secara fleksibel dan responsif, serta mendukung layanan kesehatan di Indonesia yang lebih modern, digital dan fokus pada kebutuhan pasien.