

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Pada era globalisasi seperti sekarang ini industri *diagnostic*, farmasi dan perawatan kesehatan telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir, didorong oleh kemajuan teknologi, peningkatan kesadaran masyarakat akan kesehatan, serta meningkatnya kebutuhan akan inovasi medis. Dilansir oleh website Indonesia.go.id bahwa Perkembangan industri alat kesehatan (alkes) ini juga beriringan dengan meningkatnya penyerapan produk alat kesehatan dalam negeri (AKD), yang pada 2024 mencapai 48%, dibandingkan 12% pada 2019. Dan Industri Farmasi di Indonesia memiliki peluang yang besar untuk tumbuh, ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah industri farmasi di Indonesia, di mana dalam periode 5 tahun terakhir (2015 – 2019) (Kemenperin, 2021).

Kesehatan merupakan peran penting dalam membentuk kemampuan suatu negara untuk memperoleh basis energi orang yang bermutu guna menghasilkan ekonomi yang berkelanjutan (Aurelya et al., 2022), sektor kesehatan mencakup berbagai bidang yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, di antaranya adalah farmasi dan diagnostik. Sektor farmasi berfokus pada bidang kesehatan yang meliputi kegiatan-kegiatan di bidang penemuan, pengembangan, produksi, pengolahan, peracikan, informasi obat dan distribusi obat (Yamlean, 2020). Selain itu terdapat sektor diagnostik. Sektor diagnostik dalam bidang kesehatan berfokus pada pengembangan dan penggunaan alat serta teknik untuk mendeteksi penyakit atau kondisi medis secara akurat dan cepat. Diagnostik yang efektif memungkinkan tenaga medis untuk menentukan jenis penyakit, tingkat keparahan, dan pilihan pengobatan yang tepat bagi pasien. Peralatan diagnostik sangat dibutuhkan oleh tenaga kesehatan di instansi kesehatan untuk mendeteksi penyakit seseorang, sehingga selanjutnya dokter dapat melakukan tindakan lebih lanjut

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang farmasi, alat kesehatan, nutrisi, dan diagnostic adalah PT Abbott Products Indonesia. PT Abbott Products Indonesia merupakan bagian dari PT Abbott Indonesia. PT Abbott Indonesia perusahaan multinasional yang bergerak di bidang industri farmasi dan alat-alat Kesehatan Adapun beberapa pencapaian dan juga penghargaan yang didapatkan diantaranya PT Abbott Indonesia sudah menjalankan kegiatan usaha lebih dari 40 tahun dan induk perusahaan Abbott Indonesia sudah lebih dari 130 tahun. PT Abbott Indonesia berhasil menerima tiga penghargaan inovasi ces 2023 atas kemajuan dalam teknologi kesehatan, PT Abbott Indonesia meraih Perusahaan paling inovatif di dunia oleh Thomson Reuters dalam daftar “*Top 100 Global Innovators*” selama 3 tahun berturut-turut (2013-2015) dan berada di peringkat 158 pada daftar forbes 2000 yang terdiri atas berbagai Perusahaan terbesar di dunia.

Di PT Abbott Product Indonesia terdapat beberapa area bisnis diantaranya perawatan diabetes, diagnostik, nutrisi, obat farmasi dan perawatan *vascular* Setiap divisi Abbott berkontribusi dalam menghadirkan solusi kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat melalui inovasi, penelitian, dan pengembangan produk unggulan. Area bisnis yang saya tempati sebagai tempat magang yaitu di area Diagnostik atau biasa disebut *ADD (Abbott Diagnostic Division)*, Divisi diagnostik Abbott berfokus pada penyediaan alat dan sistem yang membantu rumah sakit, laboratorium, dan fasilitas kesehatan dalam melakukan pemeriksaan yang akurat dan efisien. Di area diagnostik ini terbagi ke dalam beberapa divisi utama yang masing-masing memiliki peran spesifik dalam mendukung proses diagnostik salah satunya yaitu *Technical Service Operation* yang bertugas untuk memberikan dukungan teknis kepada tim *internal* seperti tim pemasaran serta kepada pelanggan, membantu dalam proses instalasi pengaturan, dan kalibrasi peralatan diagnostik, memberikan pelatihan dan menangani masalah teknis yang terjadi pada peralatan diagnostik.

Di dalam divisi tersebut saya berposisi sebagai *Service and Commercial Administration Support Intern*, yang memiliki tugas Memastikan semua tugas administrasi *Ekatalog* yang diperlukan diselesaikan sesuai dengan yang ditentukan (misalnya surat dan permintaan distributor baru), melacak, meringkas dan melaporkan data penjualan *Ekatalog*, memperbaharui data penjualan

Ekatalog, membantu pelanggan dengan pertanyaan atau masalah layanan dengan memberikan informasi dan saran dan berkomunikasi dengan perwakilan penjualan dan distributor untuk memastikan pengiriman pembelian ekatalog tepat waktu juga membuat cadangan *e-purchasing*, memperbarui stok dan produk baru di situ *web*, *marketplace*, dan melakukan tugas di tahap *regulatory* yaitu memastikan kepatuhan produk terhadap regulasi dengan melakukan seleksi produk yang memerlukan pembaruan izin edar, menyusun listing produk secara sistematis, serta mengelola data menggunakan berbagai formula Excel untuk efisiensi pencocokan dan pemrosesan informasi serta melakukan pendaftaran produk-produk ke sistem KFA Kementerian.

Sebagai *Service and Commercial Administration Support Intern*, praktikan terlibat langsung dalam berbagai aspek administratif dan operasional yang mendukung kelancaran proses bisnis di divisi Diagnostik Abbott, dalam menjalankan tugasnya, praktikan juga berinteraksi dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal Keterlibatan lainnya mencakup pemantauan stok dan pengelolaan produk agar selalu tersedia di pasar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan tugas-tugas ini, praktikan tidak hanya mendukung kelancaran proses administrasi dan operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap efisiensi bisnis serta peningkatan kepuasan pelanggan. Dalam kegiatan magang ini praktikan mendapatkan wawasan bagaimana pengelolaan e-katalog menjadi bagian penting dalam sistem penjualan digital Perusahaan dan praktikan juga belajar tentang dinamika bisnis B2B (*Business-to-Business*), di mana interaksi dengan distributor dan pelanggan korporat memerlukan koordinasi yang baik agar pengiriman produk berjalan lancar. Semua pengalaman dan pembelajaran ini akan dirangkum dalam laporan kerja profesi dengan judul “AKTIVITAS KERJA PROFESI SEBAGAI *SERVICE* DAN *SUPPORT COMMERCIAL ADMINISTRATION SUPPORT* PADA PT. ABBOTT PRODUCTS INDONESIA”

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

1. Melalui Kerja Profesi, praktikan memiliki kesempatan untuk merasakan secara langsung lingkungan dan atmosfer kerja

2. Kerja profesi memberikan kesempatan bagi praktikan untuk mengaplikasikan pengetahuan manajemen operasi, hukum dan regulasi bisnis, analisis data, dan layanan pelanggan.
3. Pelaksanaan Kerja Profesi memungkinkan praktikan untuk memperkuat dan meningkatkan keterampilan interpersonal
4. Dengan bantuan Kerja Profesi, praktikan dapat menjelajahi peluang karier yang sesuai dengan bakat dan keahlian mereka.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

1. Praktikan dapat meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan dan pelaporan data administrasi serta dokumentasi proses bisnis untuk mendukung akurasi dan efisiensi operasional perusahaan.
2. Praktikan dapat memperluas pengetahuan teknis dalam penggunaan perangkat digital dan software pendukung seperti Microsoft Excel dan SAP untuk pengelolaan data stok, pemesanan produk, dan inventaris.
3. Praktikan juga mampu membangun dan mengembangkan keterampilan komunikasi profesional dalam menjalin koordinasi dengan mitra eksternal seperti distributor dan perwakilan penjualan, guna memastikan kelancaran operasional dan pelayanan yang optimal.
4. Praktikan dapat memahami alur kerja bisnis B2B serta proses bisnis secara end to end

1.3 Manfaat Kerja Profesi

Kerja Profesi memberikan keuntungan yang luas termasuk keuntungan bagi mahasiswa, Perusahaan, dan universitas yang menyelenggarakan program ini.

Berikut adalah beberapa manfaat dari kegiatan Kerja Profesi :

1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja yang relevan dengan bidang studi, sehingga mampu mengembangkan keterampilan teknis dan administratif secara praktis.

2. Meningkatkan pemahaman terhadap proses bisnis, khususnya dalam hal pengelolaan inventaris, regulasi, dan sistem pemesanan melalui platform digital seperti e-Katalog dan proses administrasi lainnya
3. Mengasah kemampuan soft skills seperti komunikasi profesional, manajemen waktu, dan penyelesaian masalah secara langsung dalam lingkungan kerja.
4. Menjadi bekal penting dalam mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja secara profesional setelah lulus.

1.3.2 Manfaat Bagi Universitas Pembangunan Jaya

1. Meningkatkan kredibilitas dan reputasi institusi melalui kontribusi nyata mahasiswa dalam dunia industri.
2. Menjadi sarana evaluasi efektivitas kurikulum yang telah diberikan, apakah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja saat ini.
3. Membangun relasi dan kerja sama yang lebih erat antara universitas dan dunia industri, membuka peluang kolaborasi di masa depan.

1.3.3 Manfaat Bagi PT Abbott Products Indonesia

1. Mendapatkan dukungan tenaga kerja tambahan yang dapat membantu kegiatan operasional, khususnya dalam tugas administratif, pengelolaan data, proses regulasi dan pengelolaan ecommerce yaitu E-katalog.
2. Memberikan perspektif baru dari mahasiswa yang mungkin memiliki ide atau pendekatan berbeda dalam penyelesaian tugas.
3. Meningkatkan citra perusahaan sebagai institusi yang peduli terhadap pengembangan pendidikan dan generasi muda melalui pemberian kesempatan magang yang bermakna dan terarah.

1.4 Tempat Kerja Profesi

- Nama Perusahaan : PT. Abbott Products Indonesia
- Alamat : Wisma Pondok Indah 2, Suite 1000. Jalan Sultan Iskandar Muda Kav.V – TA, Pondok Indah, Jakarta 12310.
- Nomor Telepon : +622127587888



Gambar 1. 1 Pondok Indah Tower 2

Sumber : Website setiap Gedung.id (2025)



Gambar 1. 2 PT. Abbott Products Indonesia – Pondok Indah Jakarta

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Gambar 1.1 dan gambar 1.2 dapat disimpulkan bahwa lokasi tempat pelaksanaan Kerja Profesi bagi praktikan adalah PT Abbott Products Indonesia sebuah perusahaan yang bergerak di bidang di bidang farmasi dan kesehatan. Kantor perusahaan tersebut berlokasi di Wisma Pondok Indah Tower 2, Suite 1000. Jalan Sultan Iskandar Muda Kav.V – TA, Pondok Indah, Jakarta 12310.

Lokasi kantor PT Abbott Products Indonesia yang terletak di Wisma Pondok Indah 2 atau Pondok Indah Tower 2, Memiliki keunggulan yaitu terintegrasi dengan Pondok Indah Mall (PIM), memudahkan akses ke restoran, perbankan, dan hiburan serta memiliki keunggulan strategis karena mudah

diakses menggunakan kendaraan umum seperti Transjakarta, Jalur MRT dan KRL (*Commuter Line*) serta memiliki akses mudah ke jalan tol hal ini secara signifikan memudahkan praktikan untuk berangkat kerja dengan lebih mudah dan efisien. memberikan aksesibilitas yang optimal bagi pratikan untuk berangkat kerja

Dengan bergabung di PT Abbott Products Indonesia, praktikan berharap untuk tidak hanya mengaplikasikan berbagai teori manajemen, tetapi juga memperluas pengetahuan tentang peningkatan kepuasan pelanggan mendapatkan wawasan bagaimana pengelolaan e-katalog menjadi bagian penting dalam sistem penjualan digital Perusahaan dan praktikan juga belajar tentang dinamika bisnis B2B (*Business-to-Business*), di mana interaksi dengan distributor dan pelanggan memerlukan koordinasi yang baik agar pengiriman produk berjalan lancar. Serta praktikan dapat memperdalam alur administrasi dalam Perusahaan. Pengalaman ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dan keterampilan praktis yang dapat diterapkan dalam situasi nyata.

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Tabel 1 Tahapan Kerja 1

No.	Kegiatan	September	Oktober	November	Desember	Januari
1.	Proses pembuatan surat rekomendasi universitas					
2.	Pencarian tempat Kerja Profesi dan pengiriman CV kepada Perusahaan					
3.	Proses interview dengan HR perusahaan					
4.	Proses interview dengan User					
5.	Proses menunggu panggilan perusahaan					
6.	Pelaksanaan Kerja Profesi					

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2025)

Sebelum mendaftar untuk Program Kerja Profesi di PT Abbott Products Indonesia, praktikan telah meminta surat pengantar untuk melaksanakan Kerja Profesi dari Program Studi sebagai langkah awal dalam proses pendaftaran.

Setelahnya, pada akhir bulan September 2024, praktikan mengirimkan lamaran dan melalui tahap seleksi berdasarkan CV dan portofolio yang meliputi pengalaman organisasi dan transkrip nilai. Dan pada bulan November praktikan mendapat panggilan untuk *interview* dan *test secara offline* di PT Abbott Indonesia, dan dinyatakan lolos pada bulan November 2024

Pada bulan Januari, praktikan mulai melaksanakan Kerja Profesi pada tanggal 20 Januari 2025. Pada tanggal 20 Januari 2025 praktikan mendapatkan arahan langsung terkait jobdesk yang akan dikerjakan selama magang selain itu praktikan dijelaskan terkait budaya Perusahaan dan Sejarah Perusahaan kegiatan perkenalan ini berlangsung dalam satu hari. Praktikan dikenalkan dengan salah satu *ecommerce* yang digunakan dalam PT.Abbott Products Indonesia di area ADD yaitu E-katalog serta beberapa website yang lain seperti KFA (Kamus Farmasi dan Alat Kesehatan), sebuah sistem pengkodean standar yang dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui *Digital Transformation Office* (DTO) dan website E-suka (E-Sistem Surat Keterangan Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT)). Platform ini merupakan layanan daring yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Direktorat Produksi dan Distribusi Alat Kesehatan serta website SAP untuk melihat stok barang, posisi barang serta pembuatan PO barang kepada vendor. Selanjutnya, praktikan menjalankan kegiatan Kerja Profesi mengikuti jadwal yang sudah ditentukan yaitu :

- Hari Kerja : Senin – Jumat (*Work From Office*)
- Jam Kerja : 09:00 – 17:00
- Periode Kerja : 20 Januari 2025 – 30 Juni 2025
- Tempat : Wisma Pondok Indah 2, Suite 1000. Jalan Sultan Iskandar Muda Kav.V – TA, Pondok Indah, Jakarta 12310