

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA

2.1 Sejarah PT Abbott Products Indonesia

PT Abbott Products Indonesia adalah bagian dari Abbott, perusahaan perawatan kesehatan global yang berfokus pada riset inovatif dan produksi berbagai produk Kesehatan. PT Abbott Indonesia merupakan anak perusahaan dari *Abbott Laboratories*, sebuah perusahaan perawatan kesehatan global yang didirikan oleh Dr. Wallace C. Abbott pada tahun 1888 di Chicago, Amerika Serikat. Abbott Indonesia merupakan inisiasi dari seorang dokter bernama Dr. Abbott sebagai penemu praktik farmasi yang ilmiah hingga memperluas bisnisnya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan global yang terus meningkat dengan riset kedokteran. Abbott Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang produksi alat kedokteran hingga obat-obatan farmasi. Abbott Indonesia menjadi bagian dari perusahaan asal Chicago yang sudah berdiri sejak tahun 1888. Itu artinya induk perusahaan Abbott Indonesia sudah beroperasi lebih dari 130 tahun dan Abbott Indonesia sudah beroperasi lebih dari 40 tahun.

Melansir dari situs website resminya, Abbott Indonesia berkomitmen membantu pelanggannya menjalani kehidupan yang lebih sehat, penuh dengan kemungkinan yang tak terbatas. Saat ini, Abbott Indonesia menciptakan berbagai produk terobosan – dalam bidang diagnostik, peralatan kedokteran, nutrisi, dan obat farmasi generik bermerek – yang membantu Anda, keluarga Anda, dan komunitas Anda menjalani kehidupan yang lebih sehat, penuh dengan kemungkinan yang tak terbatas. Saat ini, 115.000 staf yang bekerja untuk membuat dampak yang berkelanjutan pada kesehatan di lebih dari 160 negara yang dilayani.

Perusahaan Abbott Indonesia merupakan inisiasi dari seorang dokter bernama Dr. Abbott sebagai penemu praktik farmasi yang ilmiah hingga memperluas bisnisnya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan global yang terus meningkat dengan riset kedokteran, Abbott mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 1971 sebagai cabang ke-163 dari Abbott Laboratories. Awalnya, perusahaan ini berfungsi sebagai penyalur produk-produk Abbott. Pada tahun

1973, PT Abbott Indonesia mulai memproduksi berbagai produk farmasi, termasuk antibiotik, vitamin, obat luar, dan cairan oral.

Melansir dari situs website resminya, adapun sejarah berdirinya induk perusahaan Abbott Indonesia dari tahun ke tahun yang dimaksudkan yaitu Abbott Tahun 188 Produksi obat granul "*alkaloid*" oleh Dr. Wallace C. Abbott, seorang dokter praktik berusia 30 tahun, memulai penemuan ini di belakang apotek miliknya yang bernama *People's Drug Store* di Chicago. Obat-obat yang ia temukan mengandung bahan aktif dari tumbuh-tumbuhan dan rumput-rumputan. Penjualan tahun pertama mencapai \$2.000. Setelah itu Abbott Tahun 1894 menjadi perusahaan berbadan hukum yang bernama "*Abbott Alkaloidal Company*". Abbott adalah sebuah penerbit buku-buku kedokteran sekaligus pabrik, pada Tahun 1922 adanya pengembangan Butyn oleh dua ilmuwan, Dr. Ernest Volwiler dan Dr. Roger Adams, obat pertama dari rentetan terobosan dalam temuan obat anestesi yang diproduksi oleh perusahaan Abbott.

2.1.1 Visi Misi Perusahaan

Visi PT Abbott Products Indonesia

Visi Perusahaan ini adalah membantu individu menjalani kehidupan yang lebih sehat dan penuh kemungkinan. PT. Abbott Products Indonesia percaya bahwa individu yang sehat membentuk masyarakat yang lebih kuat dan produktif. Setiap hari, Abbott berupaya mendukung kesejahteraan ekonomi, lingkungan, dan sosial melalui bisnis serta kolaborasi dengan berbagai pihak.

Misi PT Abbott Products Indonesia

1. Membantu Anda menjalani kehidupan sebaik mungkin melalui kesehatan yang baik
2. Menjaga jantung Anda tetap sehat hingga menutrisi tubuh Anda di setiap tahap kehidupan; dari membantu Anda melihat lebih jelas hingga memberi informasi dan obat-obatan untuk mengelola kesehatan Anda
3. Menemukan berbagai cara baru untuk membuat hidup lebih baik setiap hari dan di seluruh dunia

2.1.2 Logo PT Abbott Products Indonesia

Berikut ini merupakan logo dari PT Abbott Products Indonesia



Gambar 2. 1 Logo PT.Abbott Products Indonesia

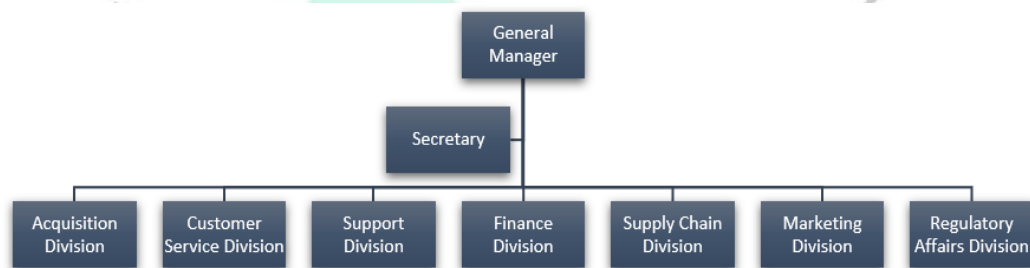
Sumber : Website Liblogo.com (2022)

Logo dari PT. Abbott Products Indonesia ini digunakan untuk keperluan perusahaan diantaranya logo perusahaan memiliki peran penting dalam identitas merek (brand identity), logo membedakan produk Abbott dari produk pesaing di media iklan, maupun digital, dan Karena Abbott adalah perusahaan global, penggunaan logo secara konsisten memperkuat kehadiran merek di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Penggunaan logo PT Abbott Indonesia mencerminkan identitas perusahaan dan digunakan secara luas dalam berbagai aspek operasional dan pemasaran. Logo ini dicantumkan pada kemasan semua produk nutrisi seperti *Ensure* dan *Similac*, alat kesehatan seperti *FreeStyle Libre*, serta pada kemasan obat-obatan, untuk menunjukkan keaslian dan kualitas produk. Dalam materi promosi dan edukasi, logo digunakan pada brosur, banner, poster, dan presentasi sebagai sarana komunikasi visual yang memperkuat citra perusahaan kepada tenaga kesehatan maupun konsumen. Di ranah digital, logo Abbott juga hadir di situs web resmi, akun media sosial seperti Instagram dan LinkedIn, serta pada aplikasi digital perusahaan, memperkuat kehadiran merek secara online.

Dalam dokumen resmi perusahaan, logo tercantum pada kop surat, laporan tahunan, faktur, dan proposal bisnis sebagai identitas korporat yang sah.

Logo ini juga digunakan pada pakaian dan seragam kerja, termasuk pada badge dan perlengkapan kerja, terutama untuk tim sales dan dalam berbagai acara perusahaan. Saat mengikuti pameran atau event kesehatan, logo Abbott tampil pada *booth*, spanduk, *backdrop*, dan *merchandise* sebagai bagian dari aktivitas promosi. Selain itu, logo juga dipasang secara permanen di papan nama gedung kantor, ruang rapat, dan alat promosi visual lainnya di kantor pusat maupun pabrik, menunjukkan profesionalisme dan kehadiran resmi perusahaan.

2.2 Struktur Organisasi PT Abbott Products Indonesia



Gambar 2. 2 Struktur Perusahaan Abbott Arena ADD

Sumber : Dokumentasi Pribadi, (2025)

Di PT Abbott, terdapat beberapa unit atau arena kerja, salah satunya adalah Arena ADD (*Abbott Diagnostics Division*) yang berfokus pada produk dan layanan diagnostik. Arena ADD memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa divisi, yang masing-masing memiliki peran penting dalam mendukung operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Seluruh divisi ini berada di bawah koordinasi dan kepemimpinan seorang *General Manager*. Adapun tugas-tugas utama dari setiap divisi antara lain sebagai berikut:

General Manager : bertugas untuk mengelola keseluruhan operasional dan kinerja bisnis di arena ADD dan mencakup perumusan dan pelaksanaan strategi bisnis untuk mencapai target pertumbuhan dan profitabilitas, sekaligus memastikan semua aktivitas berjalan sejalan dengan visi global Abbott serta kebutuhan pasar lokal

Secretary : mengelola kegiatan administratif dan mendukung kelancaran pekerjaan manajer atau pimpinan Perusahaan dan sekretaris juga sering berkoordinasi dengan berbagai departemen dan pihak eksternal, termasuk mitra bisnis, distributor, atau regulator, sehingga keterampilan komunikasi profesional sangat dibutuhkan

Acquisition : bertanggung jawab untuk mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan dengan cara mengidentifikasi dan mengeksekusi peluang akuisisi, kemitraan strategis, atau ekspansi pasar. Tugas utama divisi ini meliputi analisis pasar dan kompetitor untuk menemukan potensi perusahaan atau produk yang bisa diakuisisi serta untuk mendapatkan *customer* baru.

Customer Experience : memiliki peran strategis dalam memastikan setiap interaksi pelanggan dengan perusahaan berjalan secara positif dan berkesan, dengan tujuan utama untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada sekaligus memperluas uji coba pelanggan baru

Support : *Divisi Support* berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan setelah pembelian alat. Tugas utamanya meliputi penanganan keluhan, pemberian informasi mengenai cara kerja dan instalasi alat, serta pelatihan pengguna. Tim ini juga bertanggung jawab atas instalasi alat di lokasi dan perbaikan jika terjadi kerusakan, baik secara langsung maupun jarak jauh. Selain itu, mereka membangun hubungan baik dengan pelanggan, menyampaikan feedback ke tim internal, serta menyusun laporan *after-sales service* sebagai dasar peningkatan layanan. Dengan peran ini, divisi support memastikan pengalaman pelanggan tetap positif dan loyalitas terhadap brand terjaga.

Finance : memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan kinerja penjualan aktual sesuai dengan target perusahaan. Tugas ini meliputi pemantauan dan analisis data penjualan, penyusunan laporan keuangan, serta evaluasi pencapaian berdasarkan indikator finansial. Selain itu, tim *Finance* juga berperan penting dalam menentukan strategi harga dan pemberian diskon kepada pelanggan dengan mempertimbangkan margin keuntungan, volume penjualan, dan kondisi pasar. Tim ini bekerja sama dengan divisi terkait untuk memastikan kebijakan harga tetap kompetitif namun tetap mendukung profitabilitas perusahaan. Dengan demikian, divisi *Finance* tidak hanya mengawasi keuangan,

tetapi juga berkontribusi langsung dalam strategi penjualan dan pertumbuhan bisnis.

Supply Chain : bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan produk yang tepat waktu dan proses pengiriman yang efisien kepada pelanggan. Tim ini mengelola seluruh rantai pasok mulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan, manajemen inventaris, hingga distribusi produk ke berbagai lokasi. *Supply Chain* juga memastikan bahwa stok produk selalu mencukupi untuk mendukung aktivitas penjualan dan pelayanan pelanggan tanpa terjadi kekosongan barang

Marketing : Tugas ini mencakup pengembangan strategi komunikasi yang efektif untuk memperkenalkan inovasi pengujian, baik kepada pelanggan lama maupun calon pelanggan baru. Tim marketing bertanggung jawab untuk menyusun materi promosi, mengadakan edukasi produk, serta menyelenggarakan seminar, *workshop*, atau kampanye digital yang menyoroti manfaat klinis dan keunggulan alat diagnostik Abbott.

Regulatory : Tugas ini memastikan bahwa seluruh produk, proses operasional, dan aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan ketentuan hukum, standar industri, serta peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dan lembaga internasional yang berwenang

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Abbott Products Indonesia merupakan bagian dari Abbott Laboratories, perusahaan global yang berfokus pada pengembangan dan penyediaan produk-produk kesehatan inovatif. Di Indonesia, perusahaan ini telah beroperasi selama lebih dari 40 tahun, menyediakan berbagai solusi kesehatan melalui beberapa lini bisnis. Abbot memiliki 5 area bisnis diantaranya :

1. Perawatan Diabetes

Abbott menawarkan solusi inovatif untuk membantu penderita diabetes mengelola kondisi mereka dengan lebih baik. Salah satu produk unggulannya adalah sistem pemantauan glukosa yang memungkinkan pengguna memantau kadar gula darah secara real-time tanpa perlu tusukan jari. Sistem ini memberikan data akurat untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan diabetes.

2. Nutrisi

Abbott memiliki lini produk nutrisi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan gizi individu di berbagai tahap kehidupan:

Nutrisi Anak: Produk seperti *PediaSure* dan *PediaComplete* membantu mendukung pertumbuhan dan perkembangan anak-anak.

Nutrisi Dewasa: Produk seperti *Ensure Gold* dan *GoldSure* dirancang untuk mendukung kesehatan dan kekuatan otot pada orang dewasa dan lansia.

Nutrisi Medis Khusus: Produk nutrisi medis khusus membantu penderita penyakit kronis, seperti diabetes, kanker, dan penyakit ginjal, mendapatkan nutrisi penting yang mereka perlukan.

3. Obat Farmasi

Abbott menawarkan berbagai obat farmasi generik bermerek yang disesuaikan dengan kebutuhan kesehatan spesifik masyarakat Indonesia. Produk-produk ini diformulasikan ulang, dikemas, atau disajikan dengan metode pemberian yang inovatif agar lebih relevan dan bermanfaat di dalam negeri.

4. Perawatan Vaskular

Dalam bidang perawatan vaskular, Abbott menyediakan teknologi dan peralatan medis terkini untuk perawatan penyakit jantung dan pembuluh darah. Produk-produk ini termasuk stent bersalut obat, stent metal tanpa salut, kateter dilatasi balon, dan peralatan invasif minimal lainnya yang dirancang untuk menjaga kesehatan jantung dan pembuluh darah pasien.

5. Diagnostik

Dalam bidang diagnostik, Abbott menyediakan berbagai alat dan tes diagnostik yang membantu dalam mendeteksi dan memantau berbagai kondisi kesehatan. Produk-produk ini dirancang untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, sehingga memungkinkan tenaga medis membuat keputusan yang lebih cerdas dan cepat dalam perawatan pasien.

Arena ADD (Abbott Diagnostic Division) adalah tempat praktikan melakukan kerja profesi, di arena tersebut kegiatan umum yang dilakukan

Perusahaan diantaranya sebagai penyalur atau mendistribusi produk dari vendor-vendor dan disalurkan lagi kepada distributor yang telah bekerja sama, tetapi untuk tempat produksi bukanlah di Abbott Indonesia tetapi di Abbott pusat yaitu di Amerika juga di German dan Singapura. untuk PT Abbott Products Indonesia melakukan pengadaan barang dari beberapa vendor terpercaya dan juga melakukan kegiatan impor terkait produk (alat Kesehatan). Adapun kegiatan umum Perusahaan di mulai dari tim pemasaran atau marketing disetiap daerah di Indonesia terdapat beberapa *Ambassador Abbott* yang bertugas untuk memperkenalkan produk kepada *customer* yang telah ditentukan, kegiatan yang dilakukan oleh para tim marketing untuk memperkenalkan produk-produk Abbott yaitu dengan kegiatan webinar dan seminar. Selain itu cara tim marketing untuk melakukan pendekatan terhadap *customer* atau *audience* yang telah ditentukan dengan cara mengidentifikasi customer dengan membuat kategori atau kelompok. Produk yang dijual oleh Abbott di arena ADD yaitu alat laboratorium seperti *Alinity c*, *Alinity I*, *Architect C4000*, *Architect i1000*, *Celldyn Emerald 18*, *Celldyn Emerald 22* dan *Celldyn Ruby*.



Gambar 2. 3 Alat Kesehatan Alinity Hq

Sumber : Website Core laboratory.com (2025)

Adapun produk-produk yang tersedia di Divisi ADD yaitu *Alinity I*, *Alinity c* dan *Alinity Hq*. *Alinity Hq* berfungsi untuk Menganalisis sel darah merah, sel darah putih trombosit.



Gambar 2. 4 Alat Kesehatan Alinity i

Sumber : Website Core laboratory.com (2025)

Alinity I berfungsi untuk Mendeteksi dan mengukur hormon, penanda tumor, infeksi (seperti HIV, Hepatitis), dan parameter imunologi lainnya dalam serum/plasma/darah.



Gambar 2. 5 Alat Kesehatan Alinity c

Sumber : Website Core laboratory.com (2025)

Alinity c berfungsi untuk Menganalisis berbagai parameter biokimia dari darah dan cairan tubuh. Selain Alinity PT.Abbott juga menjual alat lainnya yaitu *Architect c4000* dan *i1000*, *Architect c4000* berfungsi untuk untuk menganalisis berbagai parameter biokimia dalam darah atau cairan tubuh lainnya dan *Architect i1000* berfungsi untuk alat yang digunakan untuk pemeriksaan imunologi, khususnya berbasis *chemiluminescence immunoassay* (CLIA). Selain alat itu PT.Abbott Products Indonesia juga menyediakan *sparepart* untuk alat-alat laboratorium seperti diatas.

Alat-alat Kesehatan tersebut biasa disebut juga dengan instrument sistem pembelian bisa melalui online ataupun offline tetapi untuk online itu diharuskan instansi pemerintah atau rumah sakit pemerintah seperti RSUD dan RSUP melalui Ecommerce yang telah diawasi oleh LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah). Setiap ambassador yang memiliki tanggung jawab masing-masing di setiap daerah customer yang telah dikelompokkan akan membuat forecasting atau perkiraan kebutuhan produk yang dibutuhkan oleh customer, forecasting tersebut akan diteruskan kepada divisi *Supply Chain* untuk melakukan pemesanan alat ke vendor dan memastikan alat datang sesuai dengan tanggal yang telah diperkirakan.

Di PT Abbott Product Indonesia menawarkan pembelian langsung atau menyewa atau rental alat dengan durasi 5 tahun. Selain itu di arena ADD terdapat divisi seperti *Service Support* bertugas untuk memberikan dukungan teknis kepada tim internal seperti tim pemasaran serta kepada pelanggan, membantu dalam proses instalasi pengaturan, dan kalibrasi peralatan diagnostic, memberikan pelatihan dan menangani masalah teknis yang terjadi pada peralatan diagnostic