



LOBBY DAN DUKUNG TERHADAP KOMUNIKASI PEMASARAN

(Studi Kasus : Divisi Sales PT. Fresenius Medical Care Indonesia

periode 2015-2016)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relation

Disusun oleh:

Rosa Indah

44214110188

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018

i



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **LOBBY DAN DUKUNGAN TERHADAP KOMUNIKASI
PEMASARAN**

Nama : Rosa Indah

NIM : 4421 4110 188

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2018

Mengetahui
Pembimbing

(Radityo Muhammad, M.A)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **LOBBY DAN DUKUNGAN TERHADAP KOMUNIKASI
PEMASARAN**

Nama : Rosa Indah

NIM : 4421 4110 188

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2018

Ketua Sidang

Yuni Tresnawati, M.I.Kom

(*Yuni Tresnawati*)

Penguji Ahli,

Rika Yessica Rahma, M.I.Kom

(*Rika Yessica Rahma*)

Pembimbing I

Radityo Muhammad, SH, M.A.

(*Radityo Muhammad*)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **LOBBY DAN DUKUNGAN TERHADAP KOMUNIKASI
PEMASARAN**

Nama : Rosa Indah

NIM : 4421 4110 188

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Januari 2018

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

Radityo Muhammad, M.A

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dr. Agustina Zubair, M.Si

Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Lobby dan Dukungan Terhadap Komunikasi Pemasaran studi kasus Divisi Sales PT. Fresenius Medical Care Indonesia ”

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Radityo Muhammad, SH, MA yang bersedia meluangkan waktu dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliaty, M.Si selaku ketua Program Studi Public Relations yang telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Bapak, Mama, kakak dan adik, terima kasih atas doa dan perhatiannya, dukungan serta semangat kalian kepada penulis.
5. Stephi Mellisa Marpaung, teman yang mendukung peneliti untuk membuat skripsi ini
6. Stefanus Wangsit El-Sapura, sahabat, teman, pacar yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Jajaran karyawan Program Studi Public Relations UMB, atas bantuan teknis yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa Fikom UMB.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungannya.

Semoga apa yang telah kalian berikan baik dalam bentuk material maupun non-material tidak terputus begitu saja. Melainkan dapat penulis teruskan rantai kasih ini kepada yang lainnya. Penulis juga menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu perlu kiranya saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 11 Januari 2018

(Rosa Indah Nadapdap)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Identifikasi Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.2 Unsur Komunikasi.....	12
2.1.3 Tujuan Komunikasi	18
2.1.4 Fungsi Komunikasi	19

2.1.5 Proses Komunikasi.....	21
2.1.6 Efek Komunikasi.....	23
2.1.7 Hambatan Komunikasi.....	23
2.2 Komunikasi Interpersonal	25
2.3 Komunikasi Pemasaran	34
2.4 Reputasi Perusahaan.....	38
2.5 Public Relations.....	42
2.5.1 Pengertian Public Relations	42
2.5.2 Fungsi dan Peran Public Relations.....	43
2.6 <i>Lobby</i>	46
2.6.1 Pengertian <i>Lobby</i>	47
2.6.2 Fungsi <i>Lobby</i>	50
2.6.3 Persiapan <i>MeLobby</i>	51
2.6.4 Menetapkan Strategi <i>Lobby</i>	53
2.5. Teknik <i>Lobby</i>	55
2.7 Relasi Business.....	59
2.7.1 Berkomunikasi dengan Relasi Business.....	59
2.7.2 Customer Relationship Management	60
2.7.2.1 Manfaat Customer Relationship Management.....	62
III. METODOLOGI PENELITIAN	68
3.1 Paradigma Penelitian	68

LAMPIRAN.....	110
---------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pasien baru dan aktif di Indonesia	1
Gambar 1.2. Jumlah Renal Di Indonesia thn 2015	2
Gambar 2.1. Visualisasi Proses Komunikasi antar Pribadi	25
Gambar 2.2 Empat P Bauran Pemasaran	35
Gambar 4.1. Sejarah Fresenius Medical Care	77
Gambar 4.2. Kantor Fresenius Medical Care di dunia	79
Gambar 4.3. Creed Report Hemodialysis Machine 2009.....	80
Gambar 4.4. Jenis Fasilitas Pelayanan unit Renal di Indonesia.....	81
Gambar 4.5. Logo PT. Fresenius Medical Care.....	83
Gambar 4.6. Visi dan Misi	86
Gambar 4.7. Struktur Organisasi Fresenius Medical Care Indonesia	87
Gambar 4.8. Paket Bahan Habis Pakai.....	89

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

3.2 Tipe Penelitian	68
3.3 Metode Penelitian	69
3.4 Subjek Penelitian	71
3.5 Definisi Konsep	72
3.6 Teknik Pengumpulan Data	73
3.6.1 Data Primer	73
3.6.2 Data Sekunder	74
3.7 Teknik Analisis Data	74
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	75
BAB IV SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI	77
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	77
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	77
4.1.2 Profile Perusahaan.....	82
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	84
4.1.4 Struktur Organisasi.....	86
4.2 Hasil Penelitian	87
4.3 Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106