Yayasan Menara Bhakti
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Pusat
Sumber : Sumbangan
Tanggal : 14 MAR 2018
No. Reg. : 1. S1718030 8
2. SK/42/187/039

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PEMANFAATAN BROSUR SEBAGAI MEDIA INFORMASI SILOAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE DALAM MENGEDUKASI PENGUNJUNG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

REALITA WIGUNA
44214010036

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018

https://lib.mercubuana.ac.id

MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Realita Wiguna
44214010036

Pemanfaatan Brosur Sebagai Media Informasi Siloam Hospital Lippo Village Dalam Mengedukasi Pengunjung
Jumlah Halaman : 103 Halaman + 19 Lampiran
Bibliografi : 22 Acuan

ABSTRAK

Keberadaan sebuah rumah sakit tidak hanya untuk mengobati namun juga untuk mengedukasi masyarakat. Siloam Hospital Lippo Village sadar bertul akan tanggung jawabnya untuk mengedukasi publiknya. Salah satu hal yang dilakukan untuk mengedukasi publik yaitu dengan menggunakan brosur edukasi yang ada di rumah sakit. Brosur edukasi Siloam Hospital Lippo Village dimanfaatkan untuk memberikan pesan-pesan edukasi yang tentunya dapat meningkatkan wawasan pengunjung dan menunjang citra baik bagi perusahaan itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui dan menjelaskan pemanfaatan brosur sebagai media informasi Siloam Hospital Lippo Village dalam mengedukasi pengunjung.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan landasan teori media komunikasi *Public Relations* dan penggunaan media pada kegiatan *Public Relations* yang ada di dalam buku Maria Assumpta Rumanti yaitu Dasar-dasar Public Relations. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas mengenai pemanfaatan brosur yang digunakan Siloam Hospital Lippo Village sebagai media informasi dalam mengedukasi pengunjung yaitu mulai dari alasan Siloam Hospital Lippo Village menggunakan brosur sebagai media informasi dalam mengedukasi pengunjung, proses pengelolaan brosur edukasi Siloam Hospital Lippo Village hingga manfaat yang diperoleh pengunjung dan Siloam Hospital Lippo Village sendiri dalam menggunakan media brosur edukasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan brosur yang dilakukan Siloam Hospital Lippo Village yaitu bertujuan sebagai media komunikasi organisasi serta sebagai media informasi yang dapat menunjang citra baik (*branding*) Siloam Hospital Lippo Village yang peduli kepada publiknya salah satunya pengunjung.

https://lib.mercubuana.ac.id

MERCU BUANA

Mercu Buana University
Faculty of Communication Science
Public Relations Program Study
Realita Wiguna
44214010036

Brochure Utilization As an Information Media of Siloam Hospital Lippo Village in Educating Visitors
Total of Pages: 103 Pages + 19 Attachments
Bibliography : 22 Books

ABSTRAK

The Existence of a hospital not only to cure but also to educate people. Siloam Hospital Lippo Village is aware of its responsibility to educate its public. One of the things done to educate its public is by using an educational brochure in the hospital. Educational brochure is used to give educational messages which is improve visitors insight and support good image of company. The purpose of this research is to understand and explain brochure utilization as an information media of Siloam Hospital Lippo Village in educating visitors.

This research used theory bases that is communication medium of public relations and medium uses on public relations activity from Maria Assumpta Rumanti's Dasar-dasar Public Relations book. This research used qualitative study with case study for the method which is doing a depth interview to the interviewees.

The result of this research is explain about brochure utilization used by Siloam Hospital Lippo Village as an information media in educating visitors such as the reason Siloam Hospital Lippo Village uses a brochure as an information media in educating visitors, the process of maintaining the educational brochure and the benefit visitors and Siloam Hospital Lippo Village got in utilizing educational brochure.

This research concludes that brochure utilization done by Siloam Hospital Lippo Village has a purpose as an organizational communication medium and also as an information media which support good image or branding of the Siloam Hospital Lippo Village which care to its public especially to visitors.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: **PEMANFAATAN BROSUR SEBAGAI MEDIA INFORMASI SILOAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE DALAM MENGEDUKASI PENGUNJUNG**
Nama	: Realita Wiguna
NIM	: 44214010036
Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Februari 2018

Mengetahui,

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom)

https://lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul	: **PEMANFAATAN BROSUR SEBAGAI MEDIA INFORMASI SILOAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE DALAM MENGEDUKASI PENGUNJUNG**
Nama	: Realita Wiguna
NIM	: 44214010036
Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Februari 2018

Ketua Sidang,
Dr. A. Rahman, M.Si
(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Heri Budianto, M.Si.
(.....)

Pembimbing I
Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom
(.....)

https://lib.mercubuana.ac.id

UPT Perpustakaan
Harap Dijaga Ketenangan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul	: **PEMANFAATAN BROSUR SEBAGAI MEDIA INFORMASI SILOAM HOSPITAL LIPPO VILLAGE DALAM MENGEDUKASI PENGUNJUNG**
Nama	: Realita Wiguna
NIM	: 44214010036
Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Februari 2018

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D)

https://lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pemanfaatan Brosur Sebagai Media Informasi Siloam Hospital Lippo Village Dalam Mengedukasi Pengunjung".

Pemanfaatan suatu media di dalam kegiatan *Public Relations* semakin hari semakin penting dan sering untuk digunakan. Pentingnya penggunaan media di dalam kegiatan komunikasi organisasi mendorong semakin banyaknya berbagai jenis media yang dimanfaatkan oleh organisasi demi menjangkau publik yang dituju serta melibatkan publik untuk berinteraksi dengan organisasi lewat media yang ada. Hal ini mendorong mahasiswa juga untuk semakin *aware* terhadap semakin beragamnya tujuan penggunaan media di organisasi yang tidak hanya sebagai penunjang citra suatu organisasi atau perusahaan. Skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana suatu pemanfaatan brosur di dalam kegiatan organisasi tidak hanya sebagai media informasi namun juga sebagai media edukasi bagi publik dari suatu perusahaan atau organisasi.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana komunikasi (S.Ikom) bidang studi *Public Relations*. Skripsi ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan dalam bidang komunikasi dan Public Relations bagi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Komunikasi terutama pengetahuan tentang media-media apa saja yang ada dalam kegiatan Public Relations (PR) dalam meningkatkan citra positif perusahaan.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

Pada kesempatan ini tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Bapak Enjang Pera Irawan, S.Sos, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmunya, dan sabar dalam memberikan arahan dan motivasinya untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ponco Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
6. Kedua orang tua saya, (Alm) Yohanes Tukimin dan Yohana Sukijem serta kakak yang saya banggakan Yunita Hapsari yang selalu memberikan dukungan tiada henti selama kuliah.
7. Bapak Alexander Mutak, selaku Head of Business Development Siloam Hospitals Lippo Village yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Siloam Hospital Lippo Village dan menjadi narasumber mulai dari awal hingga akhir proses penelitian

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

8. Mas Slamet, selaku Physician Relation di bagian Marketing Siloam Hospital Lippo Village yang telah membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian
9. Rico Valentino, yang memberikan dukungan tiada henti di setiap waktu yang peneliti lewati selama mengerjakan penelitian ini.
10. Ayu, Digna, Thalia, Intan yang selalu memberikan perhatian, canda, serta semangat tiada henti selama hampir 4 tahun ini.
11. Teman-teman PR 2014 di Mercu Buana yang terus memberikan semangat untuk selalu menyelesaikan proposal.
12. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam menyusun proposal ini peneliti berusaha untuk menghasilkan yang terbaik namun disebabkan berbagai faktor maka proposal ini mungkin masih terlihat kurang sempurna. Untuk itu peneliti berharap agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2018

Peneliti

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

ABSTRAK..... i
KATA PENGANTAR..... iii
DAFTAR ISI..... vi
DAFTAR GAMBAR..... ix
DAFTAR LAMPIRAN..... x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2 Fokus Penelitian..... 13
1.3 Identifikasi Masalah..... 13
1.4 Tujuan Penelitian..... 13
1.5 Manfaat Penelitian..... 14
1.5.1 Manfaat Akademis..... 14
1.5.2 Manfaat Praktis..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu..... 15
2.2 Komunikasi Organisasi..... 20
2.2.1 Komunikasi Organisasi Internal..... 22
2.2.2 Komunikasi Organisasi Eksternal..... 24
2.3 Public Relations..... 25
2.3.1 Pengertian Public Relations..... 25
2.3.2 Fungsi Public Relations..... 28
2.3.3 Peran Public Relations..... 29
2.3.4 Tujuan Utama Public Relations..... 31
2.4 Media Komunikasi Public Relations..... 33
2.4.1 Pemanfaatan Media..... 34
2.4.2 Pemenuhan Kebutuhan Informasi..... 35

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

2.5 Brosur..... 38

2.5.1 Tahap – Tahap Merancang Brosur..... 39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian..... 45

3.2 Tipe Penelitian..... 46

3.3 Metode Penelitian..... 47

3.4 Subjek Penelitian..... 47

3.5 Teknik Pengumpulan Data..... 49

3.5.1 Data Primer..... 49

3.5.2 Data Sekunder..... 50

3.6 Teknik Analisis Data..... 50

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... 52

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... 54

4.1.1 Sejarah Singkat Siloam Hospitals Lippo Village..... 54

4.1.2 Lokasi..... 55

4.1.3 Visi, Misi, Nilai-Nilai, dan Budaya Perusahaan..... 56

4.1.4 Logo Siloam Hospitals Lippo Village..... 57

4.1.5 Struktur Organisasi..... 58

4.2 Hasil Penelitian..... 60

4.2.1 Brosur Sebagai Media Informasi
Dalam Mengedukasi Pengunjung..... 60

4.2.2 Pengelolaan Brosur Sebagai Media Informasi
Dalam Mengedukasi Pengunjung..... 67

4.2.3 Manfaat Yang Diperoleh Pengunjung dan
Siloam Hospital Lippo Village..... 76

4.3 Pembahasan..... 83

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

4.3.1 Brosur Sebagai Media Informasi
Dalam Mengedukasi Pengunjung..... 84
4.3.2 Pengelolaan Brosur Sebagai Media Informasi
Dalam Mengedukasi Pengunjung..... 88
4.3.2 Manfaat Yang Diperoleh Pengunjung dan
Siloam Hospital Lippo Village..... 92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 96
5.2 Saran..... 99
5.2.1 Saran Akademis..... 99
5.2.1 Saran Praktis..... 100

DAFTAR PUSTAKA..... 101
DAFTAR JURNAL..... 103
LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Brosur Wash Your Hands..... 7

Gambar 1.2 Brosur TBC..... 7

Gambar 1.3 Bagian dalam brosur Wash Your Hands..... 8

Gambar 1.4 Bagian dalam brosur TBC..... 8

Gambar 4.1 Lokasi Siloam Hospitals Lippo Village..... 56

Gambar 4.2 Struktur Organisasi..... 59

Gambar 4.3 Brosur edukasi Pencegahan & Pengendalian Infeksi bagian luar..... 66

Gambar 4.4 Brosur edukasi Pencegahan & Pengendalian Infeksi bagian dalam..... 66

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

1. Draft Pertanyaan

2. Transkrip Wawancara dengan Bapak Alexander Mutak (*Head of Business Development* Siloam Hospital Lippo Village)

3. Transkrip Wawancara dengan Bapak Slamet Priyadi (*Physician Relation* di divisi *Marketing & Communication* Siloam Hospital Lippo Village)

4. Transkrip Wawancara dengan Ibu Mawati Sinurat (*Customer* Siloam Hospital Lippo Village)

5. Transkrip Wawancara dengan Ibu Imas Nurhidayah (*Customer* Siloam Hospital Lippo Village)

6. Surat Izin Penelitian di Siloam Hospital Lippo Village dari kampus

7. Surat Penerimaan Penelitian dari Siloam Hospital Lippo Village

8. Struktur Organisasi dan Lokasi Tempat Penelitian

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id