



KOMUNIKASI INTERPERSONAL MEDICAL REPRESENTATIV  
DENGAN DOKTER DI UNIT RAWAT JALAN  
(Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)

**TESIS**

**Oleh:**

**Hidayati Artarini**  
**55212120085**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2015



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL MEDICAL REPRESENTATIV  
DENGAN DOKTER DI UNIT RAWAT JALAN  
(Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**Oleh:**

**Hidayati Artarini**  
**55212120085**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**JAKARTA**

**2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Hidayati Artarini
2. NIM : 55212120085
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
6. Judul : Komunikasi Interpersonal Medical Representativ Dengan Dokter Di Unit Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)

Jakarta, 14 Februari 2015

Pembimbing



Dr. Farid Hamid, M.Si.

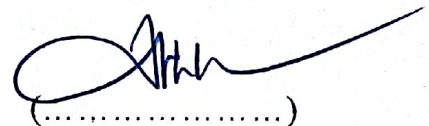
## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

1. Judul : Komunikasi Interpersonal Medical Representativ Dengan Dokter Di Unit Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)
2. Nama : Hidayati Artarini
3. NIM : 55212120085
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 20 April 2015

Jakarta, Mei 2015

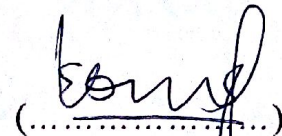
Mengetahui,

1. Ketua Sidang  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si



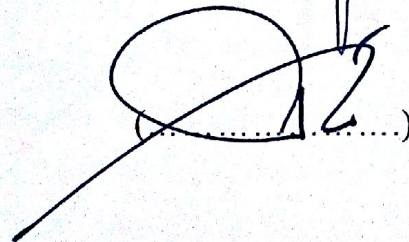
(.....)

2. Penguji Ahli  
Dr. Yoyoh Hereyah, MSi.



(.....)

3. Pembimbing  
Dr. Farid Hamid, M.Si.



(.....)



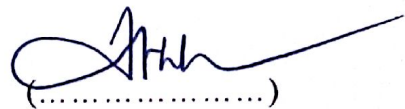
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Komunikasi Interpersonal Medical Representativ Dengan Dokter Di Unit Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)
2. Nama : Hidayati Artarini
3. NIM : 55212120085
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 20 April 2015

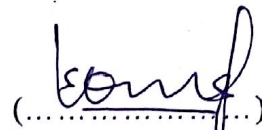
Jakarta, 11 Mei 2015

Mengetahui,

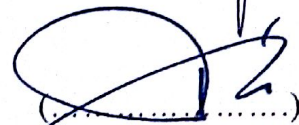
1. Ketua Sidang  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si
2. Penguji Ahli  
Dr. Yoyoh Hereyah, MSi.
3. Pembimbing  
Dr. Farid Hamid, M.Si.



(.....)



(.....)



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Komunikasi Interpersonal Medical Representativ Dengan Dokter Di Unit Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)
2. Nama : Hidayati Artarini
3. NIM : 55212120085
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 20 April 2015

Jakarta, Mei 2015

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



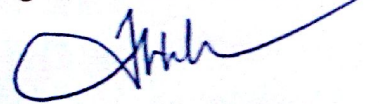
Dr. Farid Hamid, M.Si.

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Nur Kholisoh, M.Si





**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER  
ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERNYATAAN**

1. Judul : Komunikasi Interpersonal Medical Representativ Dengan Dokter Di Unit Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta)
2. Nama : Hidayati Artarini
3. NIM : 55212120085
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate & Marketing Communication
7. Tanggal : 20 April 2015

Merupakan hasil studi lapangan dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh komisi Dewan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya,

Jakarta, 20 April 2015



*Hidayati Artarini*  
Hidayati Artarini

## KATA PENGANTAR

*Deo Gracias*, sungguh karunia Tuhan yang begitu indah, telah mencapai tonggak pengalaman belajar sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Dengan berbagai suka duka dan dinamika selama mengenyam studi pada Universitas Mercu Buana Jakarta. Lika-liku pengalaman mewarnai perkuliahan, yang akhirnya sampailah pada moment bersejarah ini.

Mengalami pekerjaan pada dunia pelayanan kesehatan dalam kurun waktu yang tidak sebentar, menggiring keinginan untuk menanggapi majunya pengetahuan seiring dengan ilmu yang dienyam dari perkuliahan. Ilmu komunikasi, sungguh telah merangsang untuk meneliti fenomena tentang komunikasi interpersonal dan dinamika yang terjadi pada ruang medik. Ketika beberapa pandangan sempat menggelitik untuk ditelaah, maka muncullah niat baik yang membawa kepada penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan tentang komunikasi interpersonal.

Medical Representativ populer dengan sebutan Med Rep sebagai tenaga pemasar produk farmasi dari perusahaan farmasi adalah rekanan rumah sakit, melaksanakan interaksi dan relasi sosial dan secara personal dengan dokter (terutama di Pelayanan Kesehatan St. Carolus Jakarta). Dari dinamika komunikasi interpersonal mereka itulah ternyata membawa hasil ditemukan gaya komunikasi yang fenomenal, terjadi interaksi simbolik, dan dramaturgis yang menarik, semua itu tersaji dalam tesis ini.

Maka dengan telah selesainya penelitian sehingga berbentuk tesis ini, penulis bersyukur dan berterima kasih serta rasa hormat dan sayang yang sedalam-dalamnya kepada keluarga besar, teristimewa anak semata wayang dan suami serta semua teman-teman dan lain-lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu serta yang telah mengukir dengan indah mengisi pelangi pengalaman hidup hingga sekarang ini. Semua itu menjadi perbendaharaan dalam ilmu hidup yang peneliti syukuri.....terima kasih Tuhan.

Rasa hormat dan terima kasih pada segenap pihak yang telah turut menghantarkan penyelesaian studi, penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Dr. Nur Kholisoh, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Dr. Yoyoh Hereyah, MSi. selaku Dosen Penguji Ahli pada sidang tesis, Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta



5. Endri Listriani, S.IP., M.Si., selaku Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Dr. Inge Hutagalung, M.Si. selaku Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Dosen-Dosen pengajar kelas Minggu Menteng Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Ibu-ku dan Bapak-ku (alm), Mertua alm mama Maria dan Bapak Yohanes yang berbahagia di Surga.
9. Anak semata wayang-ku Deo Raka dan suami Rofinus Jon yang tercinta.
10. Adikku Dra. Tri Rochani (alm) dan Hanny Aulia Prajanasti, mbak-ku Titik Murwani dan mas-ku Suharjo beserta Annisa Rizka Rachmawati - Ayok Asmoro - Kauki dan Meida Nurrakhma.
11. Saudari- saudaraku dan keluarga di Flores, NTT dan di Jawa yang kusayangi dan tak dapat kusebutkan namanya satu persatu.
12. Teman-teman klas Minggu Menteng; Pak Imam, Pak Effi, Ibu Noor, Pak Isno, Pak Mustaqim, mbak Dio, Bang Sihol, Sapta, Roosy, Jersy, Rezi, Ario dan Winda, dan teman-teman klas Sabtu Menteng.

Puji Tuhan...

Penulis,

Hidayati Artarini



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER  
ILMU KOMUNIKASI**

*Name* : Hidayati Artarini  
*NIM* : 55212120085  
*Title* : *Interpersonal Communication Medical Representative  
With Doctors in Medical Room (Case Study in Services  
Health St. Carolus Jakarta)*

**A B S T R A C T**

*In Word health services, especially in hospitals, the most important elements of human interaction is interpersonal communication. The Health Care St. Carolus Communication between Medical representativ with Doctors have attract for studied communication dynamics. Interpersonal communication happens like to pretend, furtive, on medical space and public facilities. Communication problems are laden with behavior, attitute And symbolic interaction, and dramatic, so research lifted with Attitute Theory of Devito And Guffman Erving analysis.*

*Qualitative Research Methods Case Study approach, and technique involves observation (participant observation) and depth Interviews (in-depth interviews). Secondary data Supporting tools (tool Recorder) and Library. Data Analysis And After using field data reduction mode, the data presentation, conclution withdrawal and verification posted Miles & Huberman, whereas engineering inspection data source with triangulation.*

*Results of research concluded an understanding that turns on interpersonal communication between Medical Representative with Doctor at the medical room at the hospital; creating a unique phenomenon message hearts delivery information. In addition with construction that has done creating role attitute and behavior symbolic and dramatic; but the dominant platform rear more (behind the stage). Everything is for repertoire yielded new knowledge of science communication.*

**Keywords:**

*Interpersonal Communication, DeVito & Erving Goffman, Medical Representativ*



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER  
ILMU KOMUNIKASI**

Nama : Hidayati Artarini  
NIM : 55212120085  
Judul : Komunikasi Interpersonal Medical  
Representativ Dengan Dokter di Unit  
Rawat Jalan (Studi Kasus Pada Pelayanan  
Kesehatan St. Carolus Jakarta)

**A B S T R A K**

Dalam dunia pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit, salah satu unsur terpenting dari interaksi manusia adalah komunikasi interpersonal. Di Pelayanan Kesehatan St. Carolus komunikasi interpersonal antara Medical Representativ dengan Dokter juga menarik untuk diteliti karena dinamika komunikasinya. Komunikasi interpersonal yang terjadi seperti berpura-pura, sembunyi-sembunyi, pada ruang medik maupun sarana publik. Oleh karena masalah komunikasi tersebut sarat dengan tingkah laku, sikap dan interaksi simbolik, dan dramatik, maka penelitian ini diangkat dengan menggunakan teori sikap dari Devito dan analisis Erving Guffman.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan teknik observasi melibatkan (*participant observation*) dan wawancara mendalam (*in depth interview*). Data sekunder dengan alat pendukung (alat perekam) dan pustaka. Analisa data sebelum dan sesudah di lapangan dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi oleh Miles & Huberman, sedangkan teknik pemeriksaan data dengan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini disimpulkan dalam suatu pemahaman bahwa ternyata pada komunikasi interpersonal antara Medical Representatif dengan Dokter di ruang medik di rumah sakit; menciptakan fenomena unik dalam penyampaian pesan informasinya. Selain itu konstruksi yang telah dilakukan menciptakan peran dengan sikap dan perilaku yang simbolik dan dramatik; namun panggung belakang lebih dominan. Semuanya itu membuahkan pengetahuan baru untuk khasanah ilmu komunikasi.

**Kata Kunci:**

Komunikasi Interpersonal, Devito & Erving Goffman, Medical Representativ



# DAFTAR ISI

PENGESAHAN-PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
Bab I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Akademis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
Bab II Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran .....	10
2.1. Kajian Pustaka .....	12
2.1.1. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
2.1.2. Tabel 1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya..	14
2.2. Tinjauan Teoretis dan Definisi .....	18
2.2.1. Teori Komunikasi Interpersonal Devito .....	20
2.2.2. Kajian Interaksi Simbolik .....	27
2.2.3. Kajian Dramaturgis Erving Guffman .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran .....	32
2.4. Bagan Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Obyek Penelitian .....	34
3.2. Paradigma Penelitian .....	34
3.3. Metode Penelitian .....	35
3.4. Key Informan .....	40
3.5. Unit Analisis .....	40
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6.1. Data Primer .....	41
3.6.2. Data Sekunder .....	42
3.7. Teknik Analisa Data dan Bagan Analisis Data...	43
Bagan Komponen Analisa Data .....	45
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.1.1. Profile Perusahaan.....	51
4.1.2. Produk Layanan .....	69
4.1.3. Profile Informan Penelitian .....	61
4.2. Hasil Penelitian .....	64
4.2.1. Latar Belakang Menjadi Medical Representativ .....	66
4.2.1. Observasi Peristiwa Komunikasi .....	83
4.2.2. Pendekatan Loby Sandiwara Komunikasi Medical Representativ dengan Dokter .....	91
4.2.3. Panggung Depan Medical Representativ .....	94
4.2.2.1. Proses Penciptaan Paanggung Depan...	97
4.2.2.2. Setting dan Personal Front Medical Representativ .....	98
4.2.4. Panggung Belakang Medical Representativ.....	100
4.2.3.1. Kekaburan/Ketidakpastian Panggung Depan & Panggung Belakang Med Rep .....	102
4.2.3.2. Perilaku Medical Representatif di Panggung Depan & Belakang .....	103
4.2.5. Pengaturan Medical Representativ terhadap Janji Ketemu Dengan Dokter .....	107
4.2.6. Sistem Respon Dokter Terhadap Janji Ketemu Dengan Medical Representativ .....	112
4.2.6.1. Konsistensi Komitmen/Gratifikas .....	114
4.2.6.2. Manajemeen Komitmen/Gratifikasi yang Membangun Kepercayaan Dokter Kepada Medical Representatif .....	116
4.3. Pembahasan .....	117
4.3.1. Fokus Analisa Konstruksi Komunikasi Interpersonal Medical Representatif dan Dokter .....	117
4.3.2. Pendekatan Loby Sandiwara Komunikasi Medical Representativ .....	118
4.3.3. Panggung Depan Medical Representativ ... .....	120
4.3.4. Panggung Belakang Medical Representativ .....	124
4.3.5. Pengaturan Medical Representativ Terhadap Janji Ketemu dengan Dokter .....	126
4.3.6. Sistem Respon Dokter Terhadap Janji Ketemu Dengan Medical Representativ .....	128
4.4. Kekuatan dan Kelemahan Komunikasi Interpersonal ....	130
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 144

5.1. Kesimpulan.....	144
5.2. Saran .....	146
5.2.1. Saran Akademis .....	146
5.2.2. Masukan Praktis .....	147
DAFTAR PUSTAKA .....	148
TRANSKRIP WAWANCARA .....	152
LAMPIRAN .....	154
LAMPIRAN GAMBAR .....	176
BIODATA PENULIS.....	189



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran .....	33
2. Gambar 2. Bagan Key Informan .....	40
3. Gambar 3. Bagan Komponen-komponen Analisis Data .....	45
4. Gambar 4 Logo Pelayanan Kesehatan St. Carolus .....	60
5. Gambar 5 Flowchart Komunikasi Interpersonal Medical Representativ dengan Dokter .....	67
6. Gambar 6 Flowchart Latar Belakang Menjadi Medical Representiv..	73
7. Gambar 7 Flowchart Proses Pendekatan Dengan Dokter .....	78
8. Gambar 8 Flowchart Cara Penyampaian Pesan Informasi .....	84
9. Gambar 9 Flowchart Indikator Keberhasilan Med Rep .....	88
10. Gambar 10 Flowchart Hambatan / Kendala .....	91
11. Gambar 11 Flowchart Observasi Peristiwa Komunikasi Interpersonal..	100
Medical Representaiv dengan Dokter	
12. Gambar 12 Flowchart Pendekatan dengan Loby Sandiwara oleh MedRep.	101
13. Gambar 13 Flowchard Panggung Depan Medical Representativ.....	106
14. Gambar 14 Flowchart Proses Penciptaan Panggung Depan, .....	110
Setting dan Personal Front Medical Reprerentativ	
15. Gambar 15 Flowchart Panggung Belakang Med Rep; .....	114
Kekaburan panggung depan dan panggung belakang Med Rep; Perilaku Med Rep di panggung depan dan belakang	
16. Gambar 16 Flowchart Pengaturan Med Rep Terhadap Janji Ketemu... Dokter	117
17. Gambar 17 Flowchart Sistem Respon Dokter Terhadap Janji Ketemu.. dengan Medical Representativ	119
18. Gambar 18 Flowchart Konsistensi Komitmen/gratifikasi,.....	124
Manajemen Komitmen/gratifikasi membangun kepercayaan Dokter kepada Medical Representativ	
19. Gambar 19 Flowchart Komunikasi Interpersonal Medical Representaiv ..	125
kepada Dokter	

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Perbandingan Penelitian Sebelumnya .....	14
a. K, Sri Nenggih Wahyuni, Penerapan Komunikasi Kesehatan ..... Dokter – Pasien di RSUD Wirosaban Yogyakarta Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2011	14
b. Ara Auza, Efektifitas Komunikasi Nonverbal (Studi Kasus tentang.. peranan komunikasi yang efektif di kalangan agen dan konsumen PT Axa Financial Indonesia Cabang Medan) Universitas Sumatera Utara, 2011	15
c. Yogi Prima Muda, Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Perhotelan.. Bintang Empat Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis 2012, (Studi Kasus pada PT Tausia Hotel Manajemen Dalam Mengelola Harris Hotel Tebet), Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2012	16
d. Endah Fantini, Manajemen Komunikasi TRANS7 Pada Program..... Komedi Televivi, (Studi Kasus Peningkatan Rating Pada Program Acara Komedi OVJ di Trans7), Universitas Mecu Buana, Jakarta, 2013	17
2. Tabel 2. Daftar Nama Informan .....	64