



**IMPRESSION MANAGEMENT PUBLIC RELATIONS OFFICER PADA
AKTIVITASNYA DI RUMAH SAKIT RSAB HARAPAN KITA**

SKRIPSI

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

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

IRSYAD SAFRONI

44218110051

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irsyad Safroni

NIM : 44218110051

Bidang Studi : Public Relations

Alamat : Jl. Shinta RT 002/002 No.66 Larangan Utara Tangerang

No. HP : 085782889551

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **Impression Management Public Relations Officer Pada Aktivasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 02 September 2022

MERCU BUANA



(Irsyad Safroni)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Nindyta Aisyah Dwityas, S.Ikom., M.Si) (Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Impression Management Public Relations Officer Pada
Aktivitasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita
Nama : Irsyad Safroni
NIM : 44218110051
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 02 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing


Ketua Bidang Studi Public Relations



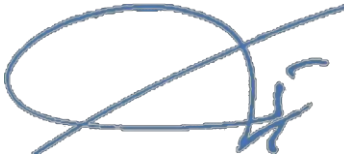
(Nindyta Aisyah Dwityas, S.Ikom., M.Si) (Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang mana dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Impression Management Public Relations Officer Pada Aktivasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita”**. Makalah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas dari mata kuliah riset komunikasi. Shalawat serta salam selalu penulisan sampaikan kepada junjungan Baginda Besar Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafa’at-Nya kepada seluruh umatnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan ibu Nindyta Aisyah Dwityas, S.Ikom., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasihat nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Ibu Nindyta Aisyah Dwityas, S.Ikom., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kepada Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Kepada Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Kepada Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom selaku ketua bidang studi *Public Relations*.
5. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Kepada ibu Kurniati SKM, MARS selaku, Sub. Koordinator Sub. Substansi Humas

7. Kepada rekan rekan customer care yang telah membantu dalam penelitian ini untuk menjadi informan yaitu Fitri Budi Astuti, Gery Shamantha, Salahudin Bintoro dan Rayni Hapsari
8. Terimakasih juga kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan doanya dan semangat kepada saya hingga sampai saat ini
9. Kepada Istri saya Ida Zahara Harahap yang telah mensupport saya dari awal hingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya ini
10. Kepada teman teman yang banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung yaitu Ratih Sarah Dilah, Fitri Angraeni, Arliani Puspitasari, Ahlam Nuraeni, Devi rindia, Laura Wulandari, Nuraini Maulidya Fajrin dan seluruh Mahasiswa angkatan tahun 2018
11. Terimakasih kepada teman-teman Mahasiswa Public Relations 2018 yang selalu memberikan dukungan.
12. Yang terakhir untuk sahabat seangkatan, teman diskusi dan juga panutan saya yaitu Andriawan

Jakarta, 02 September 2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis



Irsyad Safroni



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Irsyad Safroni
NIM : 44218110051
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Impression Management Public Relations Officer Pada
Aktivitasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita
Jakarta, 02 September 2022

Mengetahui,
Pembimbing


(Nindyta Aisyah Dwityas, S.Ikom., M.Si)

MERCU BUANA



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : Impression Management Public Relations Officer Pada
Aktivitasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita

Nama : Irsyad Safroni

NIM 44218110051


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 02 September 2022

Ketua Sidang :

Dr. Irmulansati Tomoharjo, M.Si


(.....)

Penguji Ahli :

Rika Yessica Rahma, M.Ikom


(.....)

Pembimbing I :

Nindyta Aisyah Dwityas, S.Ikom., M.Si


(.....)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Public Relations	20
2.3 Kajian Teoritis.....	22
2.3.1 Impression Management Theory	22
2.3.2 Self Presentation Theory.....	26
2.3.3 Teori Interaksionisme Simbolik.....	28
2.3.4 Teori Dramaturgi Erving Goffman	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Subyek Penelitian.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44

3.4.1 Data Primer	45
3.4.2 Data Sekunder	46
3.5 Teknik Analisa Data.....	46
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Profil Perusahaan	51
4.1.2 Logo Perusahaan.....	53
4.1.3 Visi, Misi Dan Tujuan Perusahaan.....	53
4.1.4 Struktur organisasi	54
4.1.5 Job description Public Relations Officer.....	55
4.1.6 Identifikasi para Informan.....	55
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1. Strategi Impression Management PRO di RSAB Harapan Kita	57
4.2.2. Strategi Yang Dilakukan Oleh PRO RSAB Harapan Kita.....	59
4.2.3. Tujuan Strategi Yang Telah Dilakukan Oleh PRO Dalam Impression Management.....	104
4.2.4. Aktivitas Public Relations.....	132
4.3 Pembahasan.....	142
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....	152
5.1 Kesimpulan	152
5.2 Saran	153
5.2.1 Saran Akademis.....	153
5.2.2 Saran Praktis.....	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN.....	158