



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Irsyad Safroni
44218110051

Impression Management Public Relations Officer Pada Aktivasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita

Bibliografi : 213 Hal+lampiran+13 Buku + 5 jurnal + 3 skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas para PRO di rumah sakit untuk menggambarkan *impression management* dengan pendekatan dramaturgi. Didalam penelitian ini peran seorang humas bisa dilihat dari sisi panggung depan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini dilakukan untuk memahami karakter pada object penelitian. Dalam jenis riset seperti ini bertujuan membuat untuk memahami individu lebih mendalam dengan dipraktekkan secara integratif dan komprehensif.

Di dalam *impression management* yang menyangkut dengan Pendekatan Dramaturgis Goffman khususnya berisikan pandangan bahwa ketika manusia berinteraksi dengan sesamanya, ia ingin mengelola kesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain terhadapnya. Untuk itu, setiap orang melakukan pertunjukan bagi orang lain. Dengan merujuk pada teori *Impression management*, *self presentation* dan juga *interaksionisme simbolik* peneliti ingin melihat bagaimana seorang PRO melakukan pengeloaan kesan kepada para pasien yang berada di RSAB Harapan Kita yang nantinya akan memberikan *self image* dan juga *corporate image* yang baik dimata publiknya. Kesimpulan dari penelitian ini diketahui bahwa para PRO yang berada di RSAB Harapan Kita sering kali melakukan pengelolaan kesan atau *impression management* dalam setiap aktivitas pada saat bertugas menjadi customer care. Mereka melakukan hal tersebut agar dapat mempengaruhi para pasien yang berkomunikasi dengannya dengan tujuan menciptakan image positif bagi dirinya sendiri dan juga perusahaanya yaitu RSAB Harapan Kita.

Kata Kunci: Public Relations, Impression Management, Dramaturgi, RSAB Harapan Kita



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Study Public Relations
Irsyad Safroni
44218110051

Impression Management Public Relations Officer Pada Aktivasnya Di Rumah Sakit RSAB Harapan Kita

Bibliografi : 213 Page+attachment+13 Book + 5 journal+ 3 thesis

ABSTRACT

This study aims to determine the activities of the PROs in the hospital to describe impression management with a dramatic approach. In this study, the role of a public relations officer can be seen from the front stage. In this study using a qualitative method with a case study approach, this research was conducted to understand the character of the research object. In this type of research, the aim is to understand individuals more deeply by being practiced in an integrative and comprehensive manner.

In impression management which is related to Goffman's Dramaturgical Approach, in particular, it contains the view that when humans interact with each other, they want to manage the impression that they expect to grow on other people towards them. To that end, everyone puts on a show for others. By referring to the theory of Impression management, self presentation and also symbolic interactionism, the researcher wants to see how a PRO manages impressions to patients at RSAB Harapan Kita which will later provide a good self image and corporate image in the eyes of the public. The conclusion of this study is that PROs at Harapan Kita Hospital often carry out impression management in every activity when they are on duty as customer care. They do this in order to influence the patients who communicate with them with the aim of creating a positive image for themselves and their company, namely RSAB Harapan Kita.

Keywords: Public Relations, Impression Management, Dramaturgy, RSAB Harapan Kita