



**PENGALAMAN TINDAKAN KOMUNIKATIF PENGELOLA PUBLIC
RELATIONS KLINIK MULYA SKINCARE DALAM MEMBANGUN
RELASI DI MASA PANDEMI
PERIODE AGUSTUS-SEPTEMBER 2022**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Bidang Studi Hubungan Masyarakat**

Disusun Oleh:

CALISTA

44219210053

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Calista

NIM : 44219210053

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : **Pengalaman Tindakan Komunikatif Pengelola Public Relations Klinik Mulya Skincare Dalam Membangun Relasi Di Masa Pandemi Periode Agustus – September 2022**

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 22 Februari 2023



Calista

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Calista

NIM : 44219210053

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : **PENGALAMAN TINDAKAN KOMUNIKATIF
PENGELOLA PUBLIC RELATIONS KLINIK MULYA SKINCARE
DALAM MEMBANGUN RELASI DI MASA PANDEMI PERIODE
AGUSTUS-SEPTEMBER 2022**

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/ Bidang Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh :

Pembimbing 1 : Dr. A Rahman, H.I,M.Si
NIDN : 0330126403

Ketua Penguji : Feni Fasta M,Si
NIDN : 0306047601

Penguji Ahli : Ponco Budi Sulistyoy , M. Comn, Ph.D
NIDN : 0329057401

Jakarta , 22 Februari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu



(Dr. Ahmad Mulyana , M Si)



(Dr. Farid Hamid Umarela, M Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Calista

NIM : 44219210053

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : **PENGALAMAN TINDAKAN KOMUNIKATIF
PENGELOLA PUBLIC RELATIONS KLINIK MULYA SKINCARE DALAM MEMBANGUN RELASI DI
MASA PANDEMI PERIODE AGUSTUS – SEPTEMBER 2023**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Februari 2023

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Calista

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, peneliti diberikan kesempatan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. A. Rahman HI,M.Si selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Tri Dyah Cahyowati Dra. M. Si. Selaku Sekprodi Public Relations dan yang menentukan atau memberikan arahan bimbingan skripsi saya.
3. Suryaning Haryati M. Ikom. Selaku Ketua bidang studi Public Relation
4. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua saya Bapak Irvan dan Ibu Lita serta adik saya Sarah, Alicia, Adhila dan Reynand yang memberi semangat dan motivasi selama mengerjakan proposal skripsi ini dengan baik.
5. Rafi Nugraha sebagai kekasih saya yang memberi semangat,memberi support , dan selalu menemani saya kapan pun.
6. Nabilah, Radinka, Marsha, Stivia dan Alfin sahabat saya yang turut membantu dalam mengarahkan tentang proposal skripsi ini, memberi semangat, motivasi serta mendengarkan keluh kesah saya selama ini

Jakarta, 22 Februari 2023



(Calista)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
ABSTRAK	ivv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Akademik	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Komunikasi Interpersonal	18
2.2.3 Public Relations	21

2.2.4	Teori Tindakan Komunikatif.....	23
2.2.5	Media Sosial.....	28
2.2.6	Instagram.....	30
2.2.7	Fenomenologi.....	31
2.2.8	Pelanggan.....	33
2.3	Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III Metodologi Penelitian.....		36
3.1	Paradigma Penelitian.....	36
3.2	Metodologi Penelitian.....	37
3.3	Subyek Penelitian.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1	Observasi.....	39
3.4.2	Wawancara.....	39
3.4.3	Dokumentasi.....	40
3.5	Teknik Analisis Data.....	40
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
BAB IV Pembahasan.....		42
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.1.	Tentang Klinik Mulya Skincare.....	42
4.1.2.	Visi dan Misi Klinik Mulya Skin Care.....	42
4.1.3.	Logo Klinik Mulya Skincare.....	44
4.1.4.	Kontak Klinik Mulya Skincare.....	44
4.1.5.	Media sosial Klinik Mulya Skincare.....	44
4.2.	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Hasil Wawancara dengan Pihak Klinik Mulya Skincare.....	47

4.2.2.	Tindakan Normatif PR dalam Mempertahankan Konsumen	53
4.3.	Pembahasan	58
4.3.1.	Tindakan Teleologis PR dalam Mempertahankan Konsumen	58
4.3.2.	Tindakan Normatif PR dalam Mempertahankan Konsumen	60
4.3.3.	Tindakan Dramaturgis PR dalam Mempertahankan Konsumen	61
4.3.4.	Tindakan Komunikatif PR Dalam Mempertahankan Konsumen....	61
BAB V Kesimpulan dan Saran.....		65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran	66
5.2.1	Sarana Akademis	66
5.2.2	Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Program event di Klinik Mulya Skincare	2
Tabel 2.1 Hasil-hasil penelitian terdahulu	12
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	36
Tabel 3.1 Alasan pemilihan informan.....	40
Tabel 4.1 Noema dan Noesis.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Logo Klinik Mulya Skincare	45
Gambar 4.2. Tampilan Instagram Klinik Mulya Skincare	46
Gambar 4.3. Tampilan Isi Feeds Klinik Mulya Skincare	46
Gambar 4.4. Papan Toko Mulya Skincare yang Menampilkan SIK	48
Gambar 4.5 Jadwal Buka Klinik.....	50
Gambar 4.6. Halaman Akun Shopee Klinik Mulya Skincare	51
Gambar 4.7. Promo Terkait Hari Besar	52
Gambar 4.8. Syarat Untuk Mengikuti Promo Hari besar.....	52
Gambar 4.9. Promo Hari Besar	53
Gambar 4.10. Pricelist Treatment.....	55
Gambar 4.11. Testimoni Pasien yang Melakukan Treatment	57
Gambar 4.12. Testimoni Pasien yang Melakukan Treatment	57
Gambar 4.13. Before dan After Setelah Melakukan Treatment.....	58

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Curriculum Vitae.....	73
Lampiran II Transkrip Wawancara.....	74
Lampiran III Dokumentasi.....	84

