

SKRIPSI
STRATEGI KOMUNIKASI PERSUASIF SEBAGAI BENTUK PENGUATAN
RELASI PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES
KABUPATEN KULON PROGO DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
(Periode 1 Oktober – 30 November 2018)

Lely Amborowati, Rosalia Prismarini, S.Sos. M.A.

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Multimedia,
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

E-mail: lely.amboro@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan jasa sangat berkembang pesat ditengah masyarakat, khususnya pada bidang kesehatan salah satunya rumah sakit. Strategi Komunikasi Persuasif sebagai Bentuk Penguatan Relasi Pelanggan pada rumah sakit sangat diperlukan hal ini merupakan salah satu ketugasan dari seorang *public relation*, dalam membentuk maupun mempertahankan citra rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh petugas saat melakukan lobi dan negosiasi dalam penanganan keluhan pelanggan pada rumah sakit umum daerah wates untuk mencapai kesepakatan.

Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan langkah-langkah sebagai berikut (1) mengumpulkan data melalui wawancara, (2) observasi dilapangan terkhususnya dalam aktivitas lobi dan negosiasi, (3) Dokumentasi catatan peristiwa yang sudah berlalu untuk melengkapi data penelitian. (4) Analisis Data dengan cara membandingkan antara teori, temuan dan analisis dari hasil temuan dilapangan, dan yang terakhir yaitu (5) menarik kesimpulan dari analisis kemudian memberikan saran atau rekomendasi.

Setelah dilakukan tahapan demi tahapan dalam penelitian, maka diperoleh hasil bahwa Strategi lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh RSUD Wates melalui beberapa tahapan yaitu Persiapan, Pembinaan Hubungan, Pengumpulan informasi, Penggunaan Informasi, Penawaran (*bidding*), Menutup Penawaran, Menerapkan Kesepakatan. Pentingnya kehadiran dan peran *public relation* dalam penanganan keluhan juga berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*), terlihat jajaran / TOP manajemen berperan juga sebagai *public relation*, yang mendukung dan membantu proses pemecahan masalah serta dalam menangani berbagai keluhan pelanggan di level berat, sehingga citra dan reputasi rumah sakit dapat terjaga dengan baik.

Kata Kunci : Strategi, Lobi dan Negosiasi, RSUD Wates.

**PERSUASIVE COMMUNICATION STRATEGY AS A FORM OF
CUSTOMER RELATION STRENGTHENING IN WATES REGIONAL
GENERAL HOSPITAL, KULON PROGO REGENCY,
YEAR PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL, YOGYAKARTA
(Period 1 October - 30 November 2018)**

Lely Amborowati, Rosalia Prismarini, S.Sos. M.A.

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Dan Multimedia,
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

E-mail: lely.amboro@gmail.com

ABSTRACT

Service companies are very rapidly developing in the community, especially in the health sector, one of them is a hospital. The lobbying and negotiation strategy in handling customer complaints at the hospital is very much needed, this is one of the assignments of a public relation, in shaping and maintaining the image of the hospital. This study aims to examine and find out how the strategies used by officers when lobbying and negotiating in handling customer complaints at the Wates regional general hospital to reach an agreement.

This type of research is a qualitative descriptive study. Data obtained by conducting interviews and documentation. The data analysis technique used is descriptive analysis technique with the following steps (1) collecting data through interviews, (2) observations in the field especially in lobbying and negotiation activities, (3) Documentation of past events to complete the research data. (4) Data Analysis by comparing the theories, findings and analysis of the findings in the field, and finally, (5) drawing conclusions from the analysis and then giving suggestions or recommendations.

After doing step by step in the research, the results obtained that the lobbying and negotiation strategies carried out by Wates Hospital through several stages, namely Preparation, Relationship Development, Collection of information, Use of Information, Bidding, Closing Deals, Implementing Agreements. The importance of attendance and the role of public relations in handling complaints also play a role as facilitators of problem solving processes (problem solving process facilitators), it seems that the ranks / TOP management play a role as public relations, which supports and assists in problem solving processes and in handling various customer complaints at a heavy level so that the image and reputation of the hospital can be maintained properly.

Keywords: Strategy, Lobby and Negotiation, Wates Hospital.