

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

*Human Relations* merupakan sebuah hubungan manusiawi baik itu antar individu, kelompok, hingga individu dengan kelompok yang membangun interaksi atau komunikasi guna mencapai tujuan yang ingin dicapai baik antara individu, kelompok dan individu dengan kelompok melalui interaksi formal atau non formal yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh atau timbal balik bagi individu maupun kelompok. *Human relations* bagi lembaga atau perusahaan sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Komunikasi ini yang nantinya akan berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan suatu lembaga atau perusahaan.

*Human relations* di dalam lembaga atau perusahaan berperan sebagai penggerak dinamika perusahaan. Tidak hanya interaksi internal, namun juga interaksi eksternal dengan klien atau pelanggan. Era digital ini memang serba cepat dan praktis sehingga memudahkan tugas manusia termasuk praktisi humas, namun faktanya di era yang serba cepat ini tidak selalu tentang keberhasilan lembaga atau perusahaan karena media *online* saja. Masih ada lembaga atau perusahaan yang menerapkan pelayanan dengan aspek *human relations* yang dapat menjadi faktor keberhasilan yang lebih kuat dari media *online* seperti Rumah Sehat Abiyyu yang merupakan klinik terapi tradisional yang berdomisili di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *Human Relations* perlu dijadikan perhatian utama dalam segi kualitas pelayanan.

Rumah Sehat Abiyyu beralamat di Jalan Puspa Kencana nomor 22, Komplek Bumi Panyawangan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Rumah Sehat Abiyyu merupakan klinik terapi tradisional yang berbasis keilmuan Holistik metode Kedokteran Timur yang juga menyediakan kebutuhan klien berupa berbagai macam nutrisi atau suplemen alami untuk memenuhi kebutuhan pengobatan atau terapi.

Terhitung pasca wabah Covid-19 di tahun 2020, banyak unit bisnis atau perusahaan mengalami penurunan pendapatan yang signifikan, namun bidang kesehatan merupakan salah satu bidang usaha yang tetap bertahan bahkan berkembang terutama pasca wabah Covid-19 termasuk Rumah Sehat Abiyyu. Berbeda dengan rumah sakit, puskesmas, atau klinik ternama khususnya sesama klinik terapi lainnya yang memiliki branding yang kuat melalui media *online*, Rumah Sehat Abiyyu masih kurang menonjol dalam hal tersebut.

Penelitian ini memiliki data pra penelitian yang telah dikumpulkan sebelum memulai penelitian. Berangkat dari data pra penelitian yang telah didapatkan, sejak berdirinya pada tahun 2009 hingga sekarang, Rumah Sehat Abiyyu dalam catatan rekam medisnya tercatat ada lebih kurang 20.000 klien yang telah berkunjung ke Rumah Sehat Abiyyu. Klien perempuan sebanyak 60% dan klien laki-laki sebanyak 40%. Para klien yang berkunjung mempunyai tujuan yang berbeda-beda, yaitu ada yang bertujuan untuk mengobati keluhan atau penyakit yang diderita (kuratif) dan ada yang bertujuan untuk sekedar terapi relaksasi untuk menjaga kesehatan sebagai upaya pencegahan penyakit (preventif), ada juga untuk merawat kecantikan dan kebugaran. Rumah Sehat Abiyyu mampu mendapatkan jumlah pasien yang cukup

banyak untuk sebuah klinik terapi yang tidak memiliki branding yang kuat melalui media *online*-nya.

Berangkat dari data pra penelitian berikutnya, klien atau pelanggan yang berkunjung pun tidak hanya dari Kota Bandung, namun ada juga klien-klien yang berasal dari luar kota. Meliputi daerah Jabodetabek, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur dan luar Pulau Jawa yaitu dari Pulau Sumatra dan Kalimantan, jumlah klien terbanyak kedua setelah Bandung berasal dari salah satu kota di Jawa Barat, yaitu Kota Garut. Klien yang berkunjung ke Rumah Sehat Abiyyu rata-rata mengetahui Klinik Rumah Sehat Abiyyu dari mulut ke mulut, siaran radio dan yang paling sedikit adalah dari media sosial. Banyak dari mereka biasanya direkomendasikan atau diberi informasi dari keluarga, kerabat, tetangga, dan teman, yang pernah berkunjung ke Rumah Sehat Abiyyu, hanya sebagian kecil yang mengetahui dari media sosial.

Menurut data berikutnya, klien yang mengetahui dari mulut ke mulut berawal dari relasi-relasi pemilik Rumah Sehat Abiyyu yaitu Ibu Wiwi Wiyatsih, SE., CAHTM. yang kemudian menyebarkan informasi kepada keluarga, kerabat, tetangga dan teman mereka. Klien yang merasa puas dengan pelayanan atau sembuh dari sakitnya akan merekomendasikan lagi kepada keluarga, kerabat, tetangga dan temannya, dan begitu seterusnya. Ada juga Klien yang mengetahui Rumah Sehat Abiyyu dari radio yaitu melalui radio MQ FM Bandung dengan gelombang radio 102,7 FM, dikarenakan pemilik Rumah Sehat Abiyyu Ibu Wiwi Wiyatsih, SE., CAHTM. merupakan salah satu narasumber pada segmen “Bincang Sehat” di Radio MQ FM Bandung. Klien yang mengetahui dari radio rata-rata merupakan pendengar

setia radio MQ FM Bandung. Para pendengar ini kemudian juga menginformasikan atau merekomendasikan kepada keluarga, kerabat, tetangga, dan teman mereka.

Rumah Sehat Abiyyu memahami kepuasan para klien adalah yang paling utama, melayani dengan sepenuh hati sudah menjadi prinsip identitas Rumah Sehat Abiyyu. Aspek *human relations* sangat diperhatikan melalui pelayanan kepada para klien dengan tidak membedakan status dan memperlakukan klien secara kekeluargaan sehingga menciptakan timbal balik yang baik. Pengoptimalan pelayanan dengan memerhatikan aspek *human relations* menimbulkan kepuasan klien yang menjadikan banyak klien yang menjadi pelanggan Rumah Sehat Abiyyu. *Human relations* yang dibangun di Rumah Sehat Abiyyu berdasarkan asas kekeluargaan, baik antara karyawan maupun para klien yang senantiasa dipupuk demi kenyamanan bersama.

Berdasarkan data selanjutnya, bentuk pelayanan dengan penerapan *human relations* yang berhubungan dengan klien dimulai dari kedatangan klien yang langsung disambut hangat hingga pelayanan registrasi (bagi klien baru), kemudian dilanjutkan dengan pelayanan konsultasi kesehatan atau diagnosa. Diagnosa dan konsultasi ini bertujuan mencari akar masalah atau penyebab penyakit atau keluhan yang dirasakan klien agar mendapatkan solusi yang efektif. Rumah Sehat Abiyyu mempunyai tujuan untuk memberikan edukasi tentang kesehatan kepada para klien melalui pelayanan konsultasi kesehatan dengan pembawaan yang santai dan penuh empati agar klien tidak merasa digurui sehingga mampu menghadirkan suasana kekeluargaan yang hangat dan nyaman. Penjelasan pun mudah dipahami karena disertai contoh dan kebiasaan sehari-hari yang relevan dengan penyebab penyakit

atau keluhan klien seperti pola makan atau gaya hidup klien. Pelayanan konsultasi *online* pun diupayakan agar tetap dapat terhubung dengan klien.

Ilmu kesehatan Holistik Kedokteran Timur yang dipadukan dengan *human relations* selain membuat klien mudah memahami hasil diagnosa konsultasi juga membuat klien merasa seperti bukan sedang konsultasi melainkan seperti sedang berbincang santai, sehingga selain kepuasan muncul suasana kekeluargaan yang membuat klien nyaman dan kembali berkunjung ke Rumah Sehat Abiyyu. Tidak hanya sampai disitu, dalam pelayanan tindakan terapi fisik pun klien disambut dengan hangat oleh terapis di ruang terapi dan untuk terapi dipisah antara klien laki-laki dan perempuan. Klien laki-laki diterapi oleh terapis laki-laki dan klien perempuan diterapi oleh terapis perempuan. Proses terapi biasanya berlangsung dengan disertai percakapan ringan antara terapis dengan klien sehingga klien lebih nyaman. Terapis juga menanyakan apakah ada keluhan tambahan atau apakah ingin terapi tambahan. Klien pun merasa seperti bukan menjadi pasien karena suasana kekeluargaan selama berobat di Rumah Sehat Abiyyu. Hal tersebut membuat klien ingin berkunjung kembali ke Rumah sehat Abiyyu.

*Human relations* yang dibangun diantara sesama karyawan juga berdasarkan asas kekeluargaan seperti saling menyapa atau bercengkrama, makan siang bersama pada jam istirahat, dan pergi sholat dzuhur dan ashar ke Masjid bersama (bagi karyawan laki-laki) sudah menjadi kebiasaan antara sesama karyawan Rumah Sehat Abiyyu, sehingga menciptakan suasana kekeluargaan yang hangat yang mana hubungan seperti itu membuat klien yang melihatnya juga merasakan kenyamanan

selama di Rumah Sehat Abiyyu. Klien pun tidak ragu untuk memilih berkunjung kembali ke Rumah Sehat Abiyyu karena merasa puas dan nyaman dengan pelayanannya, bahkan sampai merekomendasikan pada keluarga, kerabat, tetangga dan teman yang memiliki keluhan kesehatan atau bagi yang ingin terapi relaksasi untuk berkunjung ke Rumah Sehat Abiyyu.

*Revisit intention* klien Rumah Sehat Abiyyu muncul karena kepuasan tersendiri melalui pelayanannya. Menarik untuk mengetahui lebih dalam terkait implementasi *human relations* Rumah Sehat Abiyyu dalam peningkatan *revisit intention* klien terlebih dengan kurangnya marketing via *online* baik lewat media sosial ataupun media *online* lainnya jika dibandingkan dengan klinik-klinik lain khususnya sesama klinik terapi pengobatan terlebih jika dibandingkan dengan Puskesmas atau Rumah Sakit ternama di wilayah Bandung khususnya Bandung Timur, namun tetap memiliki banyak pasien untuk sebuah klinik dengan branding melalui media *online* yang kurang kuat. Hubungan dengan klien yang dibangun oleh Rumah Sehat Abiyyu menjadikan klien itu sendiri yang mempromosikan atau merekomendasikan pada orang lain untuk berkunjung ke Rumah Sehat Abiyyu tanpa diminta, baik untuk berobat atau sekedar terapi.

Berdasarkan penjabaran di atas maka fokus penelitian ini adalah aktivitas *human relations* sebagai upaya menarik *revisit intention* klien atau pelanggan Rumah Sehat Abiyyu. Menarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana pelayanan dapat menjadi faktor keberhasilan lembaga atau perusahaan yang lebih kuat dari marketing humas secara *online* di era digital ini. Mengingat di era digital ini

sebagian besar lembaga atau perusahaan mengandalkan marketing atau branding via *online* dan berkembang atau lebih maju melalui media *online*.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, fokus penelitian mengenai “**Aktivitas *Human Relations* sebagai Upaya Menarik *Revisit Intention* Klien**” adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan dengan aspek *human relations* yang diberikan Rumah Sehat Abiyyu kepada klien?
2. Bagaimana Pengelolaan *human relations* Rumah Sehat Abiyyu dengan klien?
3. Bagaimana *Revisit intention* klien Rumah Sehat Abiyyu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah disampaikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pelayanan dengan aspek *human relations* yang diberikan Rumah Sehat Abiyyu kepada klien.
2. Mengetahui pengelolaan *human relations* Rumah Sehat Abiyyu dengan klien.
3. Mengetahui *revisit intention* klien Rumah Sehat Abiyyu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik manfaat secara praktis maupun secara akademis sebagaimana uraian berikut ini:

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan referensi praktisi kehumasan khususnya dalam bidang *human relations* yang bermanfaat dalam membangun relasi yang lebih baik dengan sesama karyawan atau atasan dengan bawahan dan dengan konsumen atau klien yang dapat memengaruhi dinamika perusahaan atau lembaga sehingga lebih maju, khususnya bagi Rumah Sehat Abiyyu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi bagi praktisi kehumasan khususnya dalam bidang *human relations* dalam meningkatkan kualitas dan efektifitas *human relations* dalam lembaga atau perusahaan khususnya bagi Rumah Sehat Abiyyu.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan referensi melalui temuan penelitian dalam bidang *human relations* yang bermanfaat bagi peneliti dan program studi Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat. Terutama terhadap penelitian mengenai aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu sebagai upaya menarik *revisit intention* klien menggunakan teori Mayo.

## **1.5 Landasan Pemikiran**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Riansyah Hengky Hidayat pada tahun 2019 yang berjudul “*Human Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Bagian Humas Pemerintah Daerah

Kabupaten Kerinci”. Penelitian tersebut memiliki persamaan pada paradigma yang digunakan yaitu paradigma konstruktivisme. Perbedaan dengan penelitian tersebut terletak pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai.

Kedua, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Hendi Efendi pada tahun 2021 dengan judul “Manajemen *Human Relations* pada Publik Internal Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat”. Penelitian tersebut memiliki persamaan pada tema yang diangkat yaitu *human relations*. Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan yaitu teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).

Ketiga, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Umar Hidayat pada tahun 2021 yang berjudul “Aktifitas *Human Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Pondok Pesantren Bina Insan Mulia Kabupaten Cirebon”. Penelitian tersebut memiliki persamaan pada teori yang digunakan yaitu teori hubungan antar manusia yang dipopulerkan oleh Mayo. Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu kinerja karyawan.

Keempat, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Mita Puspitha pada tahun 2023 dengan judul “Penerapan *Human Relations* PT Manajemen Qolbu Equestrian dalam Membina Hubungan Kerja yang Harmonis”. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan teori yang digunakan yaitu teori hubungan antar manusia yang dipopulerkan oleh Mayo. Perbedaan terletak pada objek penelitian yaitu hubungan kerja.

Kelima, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ikmal Kurnia Rizki pada tahun 2023 dengan judul “Implementasi *Human Relations* dalam mewujudkan keselarasan kerja karyawan”. Penelitian tersebut memiliki persamaan pada paradigma yang digunakan yaitu paradigma konstruktivistik. Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan yaitu teori *4 Steps PR*.

Keenam, penelitian skripsi yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Aktivitas *Human Relations* sebagai Upaya Menarik *Revisit Intention* Klien”. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik dengan teori Mayo.

NO	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Riansyah Hengky Hidayat (2019)	<i>Human Relations</i> dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kerinci	Human Relations adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam tiga hal: pertama, komunikasi yang efektif; kedua, lingkungan kerja yang nyaman; dan ketiga, penghargaan dari rekan kerja.	Penelitian tersebut memiliki persamaan pada paradigma yang digunakan yaitu paradigma konstruktivistik.	Perbedaan dengan penelitian tersebut terletak pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai.
2	Hendi Efendi (2021)	Manajemen <i>Human Relations</i> pada Publik Internal	Human Relations yang tercipta di Dinas Perhubungan	Penelitian tersebut memiliki persamaan pada tema	Perbedaan penelitian terletak pada teori yang

		Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat	Provinsi Jawa Barat dapat menciptakan kenyamanan, merasa dihargai dalam melaksanakan setiap pekerjaan, sehingga meningkatkan produktivitas dalam bekerja.	yang diangkat yaitu <i>human relations</i> .	digunakan yaitu teori POAC ( <i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i> )
3	Umar Hidayat (2021)	Aktifitas <i>Human Relations</i> dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Pondok Pesantren Bina Insan Mulia Kabupaten Cirebon	Kendala yang terjadi yakni adanya miss komunikasi antara Asatid dan pimpinan Pesantren. Kemudian kendalaselanjutnya ada pada kendala personal antara Asatid yang tidak mendapatkan reward dengan pimpinan Pesantren. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut yaitu menggunakan pendekatan dari hati ke hati, komunikasi yang baik dan sehat sesuai dengan etika, serta pendekatan	Penelitian tersebut memiliki persamaan pada teori yang digunakan yaitu teori hubungan antar manusia yang dipopulerkan oleh Mayo.	Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu kinerja karyawan.

			komunikasi yang bersifat persuasif. Hal ini bertujuan untuk mencari solusi terbaik atas permasalahan yang sedang dihadapi tanpa mengambil keputusan secara sepihak yang dapat merugikan salah satu pihak.		
4	Mita Puspitha (2023)	Penerapan <i>Human Relations</i> PT Manajemen Qolbu Equestrian dalam Membina Hubungan Kerja yang Harmonis	Penelitian ini menghasilkan kategorisasi tahap input, proses dan output human relations PT Manajemen Qolbu Equestrian yang mengindikasikan harmonisasi hubungan berdasarkan nilai spiritual.	Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan teori yang digunakan yaitu teori hubungan antar manusia yang dipopulerkan oleh Mayo.	Perbedaan terletak pada objek penelitian yaitu hubungan kerja.
5	Ikmal Kurnia Rizki (2023)	Implementasi <i>Human Relations</i> dalam mewujudkan keselarasan kerja karyawan	Perum Perhutani KPH Bandung Utara dalam implementasi Human Relations dalam mewujudkan keselarasan kerja karyawan dengan melalui pencarian fakta	Penelitian tersebut memiliki persamaan pada paradigma yang digunakan yaitu paradigma konstruktivistik.	Perbedaan penelitian terletak pada teori yang digunakan yaitu teori 4 <i>Steps PR</i> .

			<p>dengan melakukan survey dan <i>meeting</i> internal, perencanaan dengan menentukan tujuan dan menentukan target, aksi dan komunikasi dengan memberikan informasi dan melaksanakan kegiatan, evaluasi dengan bentuk laporan bulanan dan tahunan dan evaluasi sebagai tolak ukur keberhasilan.</p>		
6	Zidhan Abiyyu Arfianto (2024)	Aktivitas <i>Human Relations</i> sebagai Upaya Menarik <i>Revisit Intention</i> Klien			

***Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu***

### **1.5.2 Landasan Teoritis**

Landasan teoritis dalam sebuah penelitian menjadi pedoman atau acuan dalam kegiatan penelitian agar dapat memudahkan proses penelitian meliputi pengumpulan data, penyusunan data dan analisis data sehingga

menghasilkan temuan penelitian. Landasan teoritis berdasarkan teori-teori *human relations* dari para ahli sebagai pembangun kerangka suatu penelitian.

Landasan teoritis berfungsi untuk menjelaskan pembahasan dan data yang ada dalam penelitian. Landasan teoritis dalam penelitian harus mendukung penjelasan terkait dengan pembahasan dan data yang dimaksud berdasarkan teori yang relevan. Landasan teoritis tidak hanya sekadar menyediakan dasar untuk menjelaskan fenomena yang diteliti, tetapi juga memberikan kerangka kerja yang diperlukan untuk memahami hubungan antar data yang dikumpulkan.

Menurut Sugiyono (2017:81) landasan teoritis adalah logika atau penalaran yang terdiri dari konsep-konsep, definisi-definisi, dan proposisi-proposisi yang disusun secara sistematis. Landasan teoritis merupakan rujukan atau pedoman yang disertai definisi dari beberapa referensi yang akan digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan penjelasan tersebut landasan teoritis merupakan fondasi dalam penelitian yang meliputi konsep-konsep, definisi-definisi, dan proposisi-proposisi yang disusun secara sistematis untuk membantu menjelaskan fenomena yang diteliti. Landasan teoritis tidak hanya menjadi rujukan atau pedoman dalam penelitian, tetapi juga mengintegrasikan definisi-definisi dari berbagai referensi yang relevan. Landasan teoritis membantu peneliti dalam merancang, melaksanakan dan

menginterpretasikan penelitian mereka dengan cara yang terinformasi dan terstruktur.

Berangkat dari fokus penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada bagaimana Rumah Sehat Abiyyu membangun hubungan dengan kliennya menggunakan teori Elton Mayo yang dimana elemen-elemen pada teori tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini terkait dengan pengaruh suatu hubungan antar manusia yang terjalin.

Menurut Mayo dalam Liliweri (2014:142) produktivitas karyawan lebih terdorong oleh faktor-faktor relasional seperti perhatian dan persahabatan dibandingkan dengan imbalan uang atau faktor lingkungan lainnya. Komunikasi interpersonal dapat mengubah perilaku individu melalui interaksi untuk menciptakan lingkungan kerja sama yang dapat memberikan motivasi dalam bekerja dengan perasaan puas.

Teori tersebut membahas mengenai produktivitas karyawan dalam hubungan internal lembaga atau perusahaan yang terjalin. Penelitian ini mengadaptasi teori tersebut dengan hubungan eksternal dengan *customer* atau klien. Penelitian ini lebih menekankan kepada hubungan antar manusia yang terjalin dengan *customer* atau klien terkait dengan hubungan rohaniah yang mencakup kebahagiaan atau kepuasan batin berdasarkan karakter, sifat, hingga kepribadian. Relevansi dengan teori Mayo yaitu melalui elemen-elemen yang dapat mempengaruhi suatu hubungan interpersonal berdasarkan penjelasan tersebut seperti hubungan persahabatan, perhatian

atau empati, dan berbagai hal terkait dengan hubungan interpersonal lainnya.

Individu baik dalam lingkungan kerja profesional maupun dalam kehidupannya di lingkungan masyarakat atau keluarga tentu akan merasa nyaman apabila merasakan empati dari individu lainnya. Termasuk seorang klien dari suatu lembaga atau perusahaan yang apabila diperlakukan atau dilayani dengan penuh empati tentu akan merasa nyaman.

Menurut Kuntoro dan Istono (2017:144) empati menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan mereka.

Berangkat dari penjelasan tersebut klien yang dilayani dengan empati berarti mendapatkan pelayanan yang tulus serta diperhatikan kebutuhan dari klien tersebut. Pelayanan dengan penuh empati bersifat personal menyesuaikan dengan setiap karakteristik klien dan kebutuhan klien tersebut.

Pelayanan yang memerhatikan aspek *human relations* berarti memperlakukan klien dengan cara memanusiakan manusia atau hubungan manusiawi yang terikat dengan moral dan kepuasan batin atau rohaniah yang meliputi berbagai aspek kejiwaan setiap individu.

Menurut Effendy (1993:41) *human relations* menitikberatkan pada proses rohaniah yang dimaksudkan untuk menuju kepada kebahagiaan yang dilandasi oleh watak, sifat, perangai, kepriadian, sikap, tingkah laku, dan

berbagai aspek kejiwaan manusia. *Human relations* mengacu pada hubungan manusiawi atau hubungan insani.

Berdasarkan penjelasan tersebut *human relations* fokus pada aspek rohaniah dalam hubungan antar manusia yang bertujuan untuk mencapai kebahagiaan. Hal ini melibatkan berbagai elemen kepribadian, seperti watak, sifat, perangai, sikap, tingkah laku, dan aspek kejiwaan lainnya dalam berinteraksi dengan sesama manusia. Hubungan dengan melibatkan aspek-aspek tersebut dapat digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau dapat menjadi pendorong individu maupun kelompok dalam berperilaku atau bertindak.

### **1.5.3 Landasan Konseptual**

#### **1.5.3.1 *Human Relations***

*Human relations* dalam sebuah organisasi atau bisnis beroperasi sebagai alat penggerak perusahaan. Tidak hanya ada komunikasi internal, tetapi juga komunikasi eksternal dengan klien atau pelanggan. Era *digital* yang sangat cepat dan praktis, membuat tugas manusia, termasuk dalam *human relations*, menjadi lebih mudah. Era *digital* yang serba cepat ini, tidak selalu tentang keberhasilan lembaga atau perusahaan karena media online. Masih ada lembaga atau perusahaan yang memiliki faktor yang dapat berkontribusi pada tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dari faktor media *online* yaitu melalui pelayanan.

*Human relations* adalah hubungan antar manusia yang selalu dibutuhkan baik oleh karyawan maupun klien karena hubungan ini mengakui bahwa manusia adalah makhluk pribadi dan sosial. Hubungan yang harmonis dapat menciptakan lingkungan kerja dan hubungan dengan klien atau pelanggan yang positif, dan hal ini dapat meningkatkan etika kerja karyawan serta loyalitas klien atau pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan produktivitas karyawan karena mereka akan lebih termotivasi untuk menyelesaikan tugas dan juga loyalitas konsumen sehingga mereka akan termotivasi untuk menjadi pelanggan.

Menurut Effendy (2009:48) *Human relations* menjadi faktor penting dalam keberhasilan interaksi komunikasi, baik dengan individu maupun dengan kelompok atau institusi. *Human relations* adalah pengintegrasian orang-orang dalam lingkungan yang mendorong mereka untuk bekerja sama disertai dengan kepuasan baik kepuasan ekonomis, psikologis dan sosial.

Berangkat dari konsep tersebut maka *human relations* merupakan interaksi yang bertujuan membangun hubungan positif dalam mencapai timbal balik yang diinginkan sehingga tercapai tujuan-tujuan yang menguntungkan baik dalam hubungan internal ataupun hubungan eksternal. *Human relations* dapat mengubah sikap atau perilaku seseorang yang termasuk di dalamnya

mendorong seseorang untuk bersikap atau berperilaku sesuai dengan yang diinginkan, dalam hal ini contohnya *revisit intention* klien.

### 1.5.3.2 Pelayanan

Pelayanan dapat menjadi modal sebagai pendorong keberhasilan untuk mencapai *goodwill* yang diinginkan. Klien memiliki ketertarikan untuk membeli atau berkunjung kembali tidak hanya melalui bonus atau potongan harga dan berbagai bentuk promosi lainnya. Pelayanan apabila dioptimalkan dengan memerhatikan aspek *human relations* dapat menjadi faktor kuat untuk menciptakan *revisit intention* klien.

Pelayanan selalu menjadi bagian penting dalam membangun interaksi yang baik dengan klien sehingga menciptakan hubungan timbal balik positif yang merupakan tujuan utama dengan klien. *Human relations* melalui pelayanan menjadikan pelayanan mendapat perhatian lebih dari klien sehingga pelayanan mampu menjadi daya tarik bagi klien.

Menurut Rangkuti (2017:83) pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang diucapkan atau dilakukan untuk membahagiakan orang, mencari peluang perbaikan, atau memberikan manfaat kepada pembeli dengan maksud untuk menumbuhkan *goodwill* atau nama baik, serta untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan.

Mengacu pada konsep tersebut maka pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau ucapan yang bertujuan memberi kebahagiaan atau rasa senang dan keuntungan kepada pembeli atau pelanggan dengan tujuan menciptakan hubungan timbal balik yang positif antara penjual dan pembeli.

### **1.5.3.3 *Revisit Intention***

Seseorang yang merupakan pelanggan baik dalam hal membeli produk atau jasa tentu tidak dapat dipisahkan dari *repeat order* atau *revisit intention*. Lembaga atau perusahaan yang menjual produk atau jasa tentu perlu memerhatikan dalam merawat hubungan dengan klien atau pelanggan sehingga menumbuhkan *revisit intention* klien atau pelanggan yaitu kecenderungan untuk datang kembali hingga sampai menyebarkan dan merekomendasikan tentang produk atau jasa pada orang lain.

Atensi yang lebih tinggi terkait dengan suatu tempat baik tempat rekreasi, kesehatan, kuliner dan lainnya tentu dapat menumbuhkan *revisit intention* klien atau pelanggan melalui berbagai faktor seperti promosi, produk, bonus hingga pelayanan. Loyalitas klien yang muncul karena ketertarikan yang tinggi terhadap tempat yang dikunjungi baik karena faktor produk yang dibeli di tempat tersebut hingga pelayanan yang dirasakan dapat menciptakan *revisit intention* klien.

Menurut Wulanjani & Derriawan (2017:123) *revisit intention* atau minat kunjung ulang merupakan salah satu jenis *behavior intention*, atau keinginan partisipan untuk kembali, menyebarkan *word of mouth* yang positif, tinggal lebih lama dari perkiraan, dan melakukan pembelian lebih banyak dari perkiraan.

Berdasarkan konsep tersebut, maka *revisit intention* atau minat kunjung ulang merupakan perilaku atau kecenderungan klien berkunjung kembali untuk membeli produk atau jasa tertentu hingga menyebarkan atau merekomendasikan kepada orang lain tanpa diminta, yang ditimbulkan oleh loyalitas yang tumbuh melalui pengalaman yang dialami selama berbelanja atau melakukan pembelian di tempat tersebut. Baik dalam hal produk, jasa, hingga pelayanan sehingga muncul ketertarikan.

## **1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sehat Abiyyu yang berlokasi di Bumi Panyawangan Jalan Puspa Kencana Nomor 22, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat 40623. Rumah Sehat Abiyyu dipilih sebagai lokasi penelitian melihat dari data yang sudah dijabarkan sebelumnya yang dimana Rumah Sehat Abiyyu merupakan pelaku kegiatan *human relations* dengan klien sehingga peneliti membutuhkan data yang berkaitan dengan *human relation* yang dilakukan oleh Rumah Sehat Abiyyu.

### 1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik melihat dari fakta lapangan yang ada sehingga peneliti perlu mengonstruksikan fakta dari para informan yang ada terkait dengan *revisit intention* klien Rumah Sehat Abiyyu yang diraih melalui penerapan *human relations* dalam segi pelayanan.

Realitas menurut paradigma konstruktivistik terbentuk melalui proses konstruksi sosial karena analisis dengan paradigma konstruktivistik berfokus pada pemahaman terkait proses konstruksi dari sebuah realitas atau peristiwa. Pandangan pihak-pihak yang terkait dengan pembahasan suatu realitas dapat dikonstruksikan menjadi sebuah kebenaran.

Menurut Ardianto (2011:161) paradigma konstruktivistik adalah paradigma tertentu yang hanya mempertimbangkan aspek-aspek positif dari fenomena sosial dan mendefinisikan konstruksi sosial. Paradigma konstruktivistik menjelaskan bagaimana masyarakat atau seorang individu menjadi terjerat berdasarkan konstruksi sebuah komunitas atau dampak dari sebuah komunitas terhadap diri sendiri.

Berangkat dari penjelasan tersebut maka paradigma konstruktivistik menjelaskan perilaku masyarakat atau seseorang terbentuk berdasarkan konstruksi sosial lingkungan atau komunitas yang dapat memengaruhi sebuah masyarakat atau seseorang. Masyarakat atau seseorang mengonstruksikan suatu realitas atau peristiwa di sekitarnya yang berujung pada sebuah pandangan tertentu terkait dengan realitas di sekitarnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui penafsiran deskriptif terkait aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu sebagai upaya menarik *revisit intention* klien melalui data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan terkait yang dapat memberikan data-data yang diperlukan serta mengamati langsung bagaimana fakta lapangan yang ada.

Pendekatan kualitatif memandang realitas sosial sebagai sebuah entitas yang dinamis, digerakkan oleh proses, dan subjektif. Realitas sosial hanya merupakan sebuah konstruksi sosial. Mengenai sifat dasar manusia, pendekatan interpretatif menganggap manusia sebagai makhluk yang memiliki kesadaran dalam mengambil tindakan.

Menurut Creswell (2016:4), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami isu-isu yang muncul dari masalah sosial atau masalah manusia dan dialami oleh sejumlah besar individu atau kelompok orang.

Pendekatan kualitatif adalah sistem sosial yang menganalisis tindakan secara rinci dengan observasi langsung. Metode ini berfokus pada pemahaman tentang bagaimana individu mendefinisikan lingkungan di sekitar mereka serta bagaimana interaksi sosial mereka membentuk persepsi mereka tentang realitas. Peneliti berupaya memahami sudut pandang subjektif partisipan dalam situasi sosial tertentu, yang mengarah pada pemahaman mengenai dinamika sosial yang ada.

### 1.6.3 Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian analisis deskriptif agar dapat menganalisis melalui susunan data yang telah dikumpulkan dan kemudian dapat memberi gambaran atau penjabaran mengenai seperti apa aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu sebagai upaya menarik *revisit intention* klien. Berdasarkan data hasil wawancara dengan para informan yang memahami kondisi di lapangan dan observasi secara langsung.

Analisis deskriptif menggunakan penjabaran yang berdasarkan analisis data yang telah terkumpul sehingga didapatkan hasil analisis yang dapat menggambarkan realitas di lapangan. Pengumpulan data yang bersumber dari informan disusun dan di analisis sehingga tercipta gambaran mengenai pembahasan terkait aktivitas *human relations*.

Menurut Sugiyono (2019:206) analisis deskriptif melibatkan analisis data dengan cara meringkas atau mengilustrasikan data yang telah dikumpulkan sebelumnya untuk menarik kesimpulan yang berlaku untuk keseluruhan atau secara umum. Menganalisis data dengan analisis deskriptif adalah dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebelumnya untuk membuat kesimpulan.

Melihat dari penjelasan tersebut maka metode penelitian analisis deskriptif dibuat dengan mengilustrasikan realitas yang diteliti bersumber dari data-data yang terkumpul melalui informan yang disusun kemudian dari

hasil analisis dapat diambil kesimpulan berupa gambaran atau ilustrasi yang berlaku untuk keseluruhan atau secara umum.

#### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Penelitian ini membutuhkan data yang berhubungan dengan aktivitas *human relations* yang dilakukan oleh Rumah Sehat Abiyyu dimulai pada pelayanan yang diberikan Rumah Sehat Abiyyu kepada klien, pengelolaan *human relations* Rumah Sehat Abiyyu dan *revisit intention* klien Rumah Sehat Abiyyu.

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang pada dasarnya adalah jenis data yang disajikan dalam bentuk naratif. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil observasi dan wawancara mendalam. Data kualitatif bukan berupa data yang disajikan dengan angka dan simbol.

Penelitian ini membutuhkan sumber data primer dan sumber data sekunder seperti yang akan disajikan berikut ini:

##### **a. Sumber Data Primer**

Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari narasumber (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Sumber data tersebut yaitu Rumah Sehat Abiyyu sebagai pelaku aktivitas *human relations*.

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung melalui pencarian data yang bersumber langsung dari informan utama

melalui hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatori pasif yang relevan dengan fenomena yang terjadi.

Menurut Sugiyono (2013:308), data primer adalah sejumlah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini, peneliti secara khusus menggunakan data primer untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Sumber data primer merupakan data yang langsung bersumber dari sumber asli atau bersumber langsung dari pusat melalui informan utama dengan cara wawancara dan observasi langsung yang dapat memberikan data yang relevan dengan penelitian.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder bertujuan sebagai pelengkap sumber data primer yang berfungsi sebagai penguat jawaban dari sumber data primer yang bersumber dari arsip, data rekam medis dan lainnya.

Sumber data yang relevan dengan sumber data primer.

Sumber data sekunder memiliki jawaban yang relevan dengan sumber data primer dan merupakan penguat atas jawaban yang didapatkan dari sumber data primer. Sumber data sekunder didapatkan bukan dari informan utama melainkan dari sumber seperti arsip ataupun data rekam medis Rumah Sehat Abiyyu.

Menurut Sugiyono (2019:93), sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpulan data. Data sekunder diperoleh dari sumber yang dapat mendukung penelitian dari literatur dan sumber lainnya.

Sumber data sekunder bukan sumber data yang didapat dari informan utama, melainkan dari pendukung atau penguat data yang didapat dari sumber primer seperti melalui arsip-arsip atau data literatur lainnya yang bertujuan sebagai penguat atau pelengkap.

### **1.6.5 Penentuan Informan**

Informan yang akan dipertimbangkan untuk dijadikan narasumber adalah informan yang memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang, atau terlibat langsung dengan aktivitas *human relations* di Rumah Sehat Abiyyu, dengan harapan dapat memberikan data untuk analisis aktivitas *human relations*. Salah satu aspek penting untuk menjadi narasumber adalah mampu memberikan informasi yang tepat dan kooperatif.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah para informan yang terlibat langsung dalam aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu. Kriteria informan yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan kunci, merupakan informan yang memiliki peran khusus dalam pelaksanaan aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu yang dapat memberikan ilustrasi mendalam terkait pelayanan yang diberikan kepada klien, pengelolaan *human relations* Rumah Sehat Abiyyu dan *revisit intention* klien Rumah

Sehat Abiyyu. Informan tersebut merupakan *owner* dari Rumah Sehat Abiyyu.

2. Informan utama, merupakan informan yang memberikan informasi mengenai pelaksanaan aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu. Informan tersebut merupakan terapist Rumah Sehat Abiyyu.
3. Informan pendukung, merupakan informan yang dapat memberikan ilustrasi yang dapat melengkapi data yang sudah didapatkan melalui informan sebelumnya. Informan tersebut merupakan staf/karyawan Rumah Sehat Abiyyu.

## **1.6.6 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.6.6.1 Wawancara Mendalam**

Kegiatan wawancara ini dilaksanakan dengan narasumber yang telah dipilih sebagai informan dalam penelitian ini, wawancara dilaksanakan dengan pihak Rumah Sehat Abiyyu sebagai pelaku aktivitas *human relations* pada penelitian ini. Wawancara dilakukan secara langsung untuk mendapatkan informasi dan data terkait aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu.

Wawancara mendalam merupakan metode untuk menggali informasi secara komprehensif tentang suatu topik tertentu dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan pandangan dan pendapat informan mengenai suatu masalah berdasarkan sikap mereka terhadap permasalahan tersebut.

Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, menggali pemahaman yang lebih dalam tentang perspektif dan pengalaman individu terkait dengan suatu topik yang ada.

Penggunaan wawancara untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang perspektif dan pengalaman individu menekankan kekuatan wawancara dalam mengungkapkan sudut pandang subjektif sehingga memberikan dimensi tambahan dalam analisis kualitatif, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas dan variasi dalam cara individu merespon atau menghadapi fenomena yang sedang diteliti.

#### **1.6.6.2 Observasi Partisipatori Pasif**

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatori pasif, yaitu observasi yang dilakukan secara langsung untuk mengamati kegiatan *human relations* yang dilakukan oleh Rumah Sehat Abiyyu dengan tujuan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data-data yang diperlukan.

Observasi lapangan dapat digunakan dalam studi penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi faktual berdasarkan apa yang sedang terjadi di lapangan. Observasi dapat didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan

terhadap suatu kejadian tertentu atau pengamatan terhadap objek yang sedang diteliti.

Menurut Sugiyono (2020:109), observasi adalah suatu keadaan di mana peneliti melakukan wawancara mendalam agar dapat lebih memahami konteks data pada semua situasi sosial sehingga dapat memperoleh pandangan secara holistik (menyeluruh).

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan tujuan untuk menggali informasi yang dapat digunakan sebagai data penelitian dan sebagai pelengkap data yang ada dalam penelitian.

#### **1.6.7 Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang bersifat komprehensif dan subjektif dengan menganalisis setiap kumpulan data yang telah dikumpulkan. Tujuan ini dicapai dengan teknik analisis data Creswell sebagai acuan yang digunakan dalam penelitian ini.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis untuk mengidentifikasi struktur data pada bagian setelah penelitian mengenai aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyu berdasarkan teori Mayo.

Analisis data adalah proses sistematis untuk menemukan dan mengekstrak informasi dari hasil observasi dan survei, mengklasifikasikan hasil ke dalam kategori, mengorganisasikan data menggunakan format, mengidentifikasi informasi yang paling penting untuk dipelajari, dan pada akhirnya memberikan panduan agar informasi tersebut mudah dipahami.

Analisis data yang dijelaskan oleh Creswell (2019:264-268) adalah sebagai berikut :

a. Mengolah dan Mempersiapkan Data untuk Dianalisis

Proses ini meliputi transkrip data wawancara, pemindaian materi, analisis data lapangan, atau mengklasifikasikan data ke dalam beberapa kategori berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya. Data primer dan data sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti dari Rumah Sehat Abiyyu terkait dengan proses kegiatan *human relations* melalui observasi partisipatori pasif dan wawancara mendalam, kemudian menganalisis hasil dari data yang telah didapatkan.

b. Membaca Keseluruhan Data

Mengembangkan pemahaman yang mendalam terkait informasi yang diperoleh dan menganalisisnya secara menyeluruh. Pada tahap ini, peneliti kualitatif biasanya membuat daftar temuan atau analisis khusus dari data yang diperoleh. Data yang diperoleh dari subjek penelitian, yaitu Rumah Sehat Abiyyu, akan ditelaah kembali untuk mendapatkan pemahaman terhadap

data tersebut dengan cara membuat daftar temuan untuk memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data.

c. Memulai *Coding* Semua Data

Metode ini melibatkan analisis data tekstual atau visual yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mengklasifikasikan teks, gambar, atau grafik yang masuk ke dalam kategori tertentu, dan kemudian memberi tanda pada kategori tersebut dengan kode yang sering kali berasal dari teks yang dapat dikaitkan dengan partisipan. Tahap ini dilakukan untuk mengkategorikan bagaimana Rumah Sehat Abiyyu terlibat dalam aktivitas *human relations*.

d. Menerapkan Proses *Coding* untuk Membuat Deskripsi

Pembuatan kode untuk menguraikan data diikuti dengan analisis untuk memungkinkan analisis yang lebih komprehensif. Proses *coding* untuk membuat beberapa topik yang berfungsi sebagai hasil yang digunakan untuk membuat judul di bagian hasil penelitian. Target yang teridentifikasi akan dianalisis. Penelitian ini akan menguraikan kegiatan *human relations* yang akan dimasukkan ke dalam kesimpulan penelitian.

e. Menyajikan Deskripsi dan Tema

Pendekatan yang paling umum digunakan adalah dengan menerapkan pendekatan naratif ketika menganalisis hasil analisis. Bagian ini merangkum kronologi historis, pembahasan

terkini, atau hubungan antar pembahasan. Proses analisis data ini dibantu dengan penggunaan tabel atau bagan. Langkah ini melibatkan pembuatan deskripsi dan pembahasan yang berasal dari aktivitas human relations yang berkaitan dengan topik saat ini atau hubungan timbal balik antar topik.

f. Pembuatan Interpretasi dalam Penelitian Kualitatif

Tahap ini akan membantu peneliti dalam menentukan pokok pikiran atau gagasan. Interpretasi adalah metode yang didasarkan pada perbandingan hasil temuan dengan informasi yang berasal dari teori atau literatur. Interpretasi atau analisis ini mungkin juga merupakan pertanyaan baru yang ditanyakan kemudian; pertanyaan baru ini muncul dari fakta dan analisis.

### 1.6.8 Rencana Penelitian

NO.	Daftar Kegiatan	Agustus 2024	September 2024	Oktober 2024	November 2024	Desember 2024
<b>1</b>	<b>Tahap Pertama : Observasi dan Pengumpulan data</b>					
	Pengumpulan data proposal Penelitian					
	Penyusunan Proposal Penelitian					
	Bimbingan Proposal Penelitian					
	Revisi Proposal Penelitian					
<b>2</b>	<b>Tahap Kedua : Usulan Penelitian</b>					
	Sidang Usulan Penelitian					
	Revisi Usulan Penelitian					
<b>3</b>	<b>Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi</b>					
	Pelaksanaan Penelitian					
	Analisis dan Pengolahan Data					
	Penulisan Dan Penyusunan					
	Bimbingan Skripsi					
<b>4</b>	<b>Tahap Keempat : Sidang Skripsi</b>					
	Sidang Skripsi					
	Revisi skripsi					

*Tabel 1.2 Rencana Penelitian*