BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Customer relations merupakan serangkaian upaya yang dilakukan institusi guna membangun dan mempertahankan hubungan yang harmonis dengan pelanggan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian dalam jurnal Nacita et al. (2026), *customer relations* merupakan upaya membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan melalui interaksi yang mampu menumbuhkan kepercayaan serta kedekatan emosional. Meskipun penerapannya dapat berlangsung secara informal dan belum sepenuhnya terstruktur, *customer relations* tetap berperan dalam menciptakan hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan pelanggan.

Customer relations saat ini tidak hanya berorientasi pada pelayanan, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang berkelanjutan melalui pemahaman kebutuhan dan interaksi dengan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dalam jurnal Badur (2025), menjelaskan bahwa bahwa strategi pengelolaan hubungan pelanggan mencakup identifikasi, interaksi, dan penyesuaian layanan untuk mendukung terbentuknya hubungan jangka panjang. Hubungan yang berkelanjutan menunjukkan bahwa *customer relations* perlu didukung oleh pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kualitas interaksi, dan respons yang sesuai.

Firdaus Hospital dikenal oleh masyarakat sebagai rumah sakit yang mengedepankan pelayanan humanis dengan menanamkan nilai kenyamanan, keramahan, dan kekeluargaan dalam setiap layanan. Firdaus Hospital berlokasi di

Jakarta Utara, rumah sakit ini berkembang dari Klinik Firdaus yang berdiri pada tahun 1998 hingga menjadi Rumah Sakit Umum Tipe C. Perkembangan tersebut menunjukkan komitmen institusi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Hubungan tersebut tidak hanya sebatas transaksi, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kemampuan merespons masukan dengan baik, serta dapat menciptakan pengalaman yang bernilai untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan dalam jangka panjang. Slogan "Melayani Kebahagiaanmu" mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga pada kenyamanan serta kepuasan pasien, khususnya masyarakat di wilayah Jakarta Utara.

Pelayanan yang responsif, informatif, dan humanis menjadi salah satu upaya Firdaus Hospital dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Kondisi tersebut turut didukung oleh peran aktif divisi humas dalam mengelola strategi komunikasi rumah sakit, khususnya melalui pemanfaatan media sosial dan platform digital sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik.

Penerapan *customer relations* menekankan pentingnya menjaga hubungan yang baik dan saling menguntungkan antara institusi dengan pelanggan. Komunikasi yang terjalin secara konsisten membantu institusi memahami kebutuhan, harapan, serta pengalaman pelanggan sehingga tercipta kedekatan secara emosional maupun kepercayaan dalam jangka panjang. Strategi ini dilakukan melalui pengelolaan informasi, komunikasi yang, dan penyesuaian

pelayanan berdasarkan masukan pelanggan agar layanan tetap relevan, responsif, serta mampu menjaga loyalitas masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan pada akun Instagram resmi Firdaus Hospital @firdaus.hospital, rumah sakit ini memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan tersebut terlihat dari tersedianya layanan pendaftaran online, informasi jadwal dokter, layanan *customer care* melalui telepon dan WhatsApp, serta tautan website yang menyediakan informasi terkait kegiatan dan layanan kesehatan rumah sakit. Penyediaan berbagai fasilitas tersebut menciptakan komunikasi dua arah yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan kesehatan. Aktivitas publikasi yang dilakukan secara berkala juga menunjukkan adanya implementasi *customer relations* sebagai upaya Firdaus Hospital dalam menjaga hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal, area pelayanan terlihat dipenuhi oleh aktivitas pasien dan pengunjung, dengan antrean yang berlangsung pada beberapa titik layanan. Kondisi tersebut tidak mengurangi upaya Firdaus Hospital dalam menjaga komunikasi dengan pasien melalui pemberian informasi dan arahan agar proses pelayanan berjalan lebih tertata serta menciptakan rasa nyaman bagi pasien. Upaya tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya berfokus pada terciptanya hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, tetapi juga berupaya menjaga kepercayaan serta memperkuat citra positif Firdaus Hospital di mata publik.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, keterangan dari Iin sebagai pendamping pasien yang telah beberapa kali berkunjung menunjukkan bahwa Firdaus Hospital dinilai layak direkomendasikan karena pelayanan yang ramah, proses pelayanan berlangsung tepat waktu, serta kemudahan pendaftaran secara online melalui aplikasi JKN. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan akses turut membentuk kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Berdasarkan observasi digital pra penelitian yang diperoleh dari website resmi Firdaus Hospital, rumah sakit ini dikenal mengedepankan kenyamanan, keramahan, serta pendekatan kekeluargaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, disertai komitmen terhadap mutu layanan dan keselamatan pasien (*patient safety*). Orientasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga pada kualitas interaksi antara rumah sakit dan pasien.

Berdasarkan ulasan pada Google Review Firdaus Hospital, terdapat berbagai penilaian positif dari pasien dan pengunjung yang mencerminkan citra rumah sakit dalam konteks *customer relations*. Salah satu ulasan dari akun Anna Stasia Annisa menyampaikan bahwa pelayanan di Firdaus Hospital dinilai baik karena tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada aspek medis, tetapi juga mengedepankan komunikasi yang responsif dan humanis sehingga turut membangun rasa nyaman serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan keterangan pada website HelloSehat, Firdaus Hospital merupakan rumah sakit yang berupaya untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan kesehatan guna menjadi rumah sakit unggulan bagi masyarakat di wilayah Cilincing dan sekitarnya. Rumah sakit ini menghadirkan pelayanan yang berfokus pada pasien sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal. Firdaus Hospital juga memiliki berbagai layanan spesialis yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan medis masyarakat secara lebih luas, sehingga keberadaannya diharapkan dapat mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Jakarta Utara dan sekitarnya.

Firdaus Hospital menekankan prinsip seperti *integrity*, *agile*, dan *synergy* yang menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang beretika, adaptif terhadap perubahan, serta kolaboratif dalam memberikan layanan terbaik. Orientasi pada efektivitas dan efisiensi dalam tata kelola berbasis *good governance*, serta pemanfaatan teknologi dan inovasi, menjadi bagian penting dalam strategi pengembangan layanan yang berkelanjutan. Penerapan nilai-nilai institusi tersebut menjadi fondasi penting dalam memperkuat *customer relations*, karena mampu menciptakan kepercayaan melalui konsistensi pelayanan, kejelasan proses, serta kemampuan rumah sakit dalam menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan pasien.

Keberadaan rumah sakit tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan kesehatan, tetapi juga sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab dalam membangun pelayanan yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan keterangan pada website resmi Database Peraturan

(2023), tercantum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran dalam penyelenggaraan sistem kesehatan yang terintegrasi, termasuk penguatan sistem informasi kesehatan, pemanfaatan teknologi, serta partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya berperan dalam memberikan pelayanan medis, tetapi juga perlu menjaga komunikasi yang baik dan responsif agar masyarakat dapat memperoleh informasi kesehatan secara mudah dan tepat.

Firdaus Hospital sebagai institusi pelayanan kesehatan memerlukan pengelolaan komunikasi yang terencana serta peran aktif humas dalam membangun dan mempertahankan hubungan dengan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2024), meningkatnya persaingan di antara rumah sakit serta kemajuan teknologi informasi menuntut rumah sakit untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan. Rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan yang prima perlu mengutamakan keramahan, menunjukkan empati terhadap pasien, serta memberikan pelayanan secara optimal. Kepercayaan masyarakat terhadap Firdaus Hospital tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan medis, tetapi juga oleh konsistensi komunikasi dan interaksi pelayanan yang terjalin secara langsung maupun melalui media digital.

Penelitian mengenai *customer relations* dalam konteks pelayanan rumah sakit telah dilakukan dengan berbagai sudut pandang. Novianti dan Ekoputro (2024) mengkaji strategi *customer relations* dalam menangani keluhan pelanggan di Rumah Sakit Bunda Sidoarjo. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan

deskriptif kualitatif dan menunjukkan bahwa rumah sakit menerapkan berbagai strategi komunikasi melalui media sosial, *Google Business*, dan pesan langsung untuk merespons keluhan pelanggan serta menjaga hubungan yang baik dengan mereka. Kajian tersebut lebih menitikberatkan pada penanganan keluhan dan penggunaan media komunikasi sebagai sarana menjaga hubungan dengan pelanggan, sehingga belum menguraikan strategi *customer relations* sebagai rangkaian proses yang mencakup pengenalan kebutuhan pasien, pemahaman terhadap perbedaan kebutuhan, interaksi, hingga penyesuaian pelayanan.

Selain strategi penanganan keluhan melalui berbagai saluran komunikasi, *customer relations* pada rumah sakit juga dapat dikaji melalui proses komunikasi psuasif yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan. Penelitian lain dilakukan oleh Amborowati dan Nurdiarti (2024) yang membahas komunikasi persuasif pada RSUD Wates sebagai upaya memperkuat hubungan dengan pelanggan. Fokus penelitian tersebut berada pada strategi lobi dan negosiasi dalam menangani keluhan pelanggan, mulai dari tahap persiapan, pembinaan hubungan, pengumpulan informasi, hingga penerapan kesepakatan.

Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa *customer relations* menjadi bagian penting dalam membangun hubungan antara rumah sakit dan pelanggan melalui komunikasi serta pengelolaan keluhan. Fokus kajian yang digunakan masih diarahkan pada aktivitas tertentu, seperti pemanfaatan media *customer care*, penanganan keluhan, lobi, dan negosiasi. Kondisi tersebut membuka ruang untuk mengkaji *customer relations* dari perspektif yang lebih luas, khususnya mengenai bagaimana hubungan antara rumah sakit dengan pasien dan masyarakat dibangun

melalui interaksi yang mengedepankan keterbukaan, keramahan, serta pemahaman terhadap kebutuhan mereka.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah ditelusuri, belum ditemukan kajian yang secara khusus menganalisis strategi *customer relations* pada rumah sakit melalui model IDIC (*Identify, Differentiate, Interact,* dan *Customize*) sekaligus mengkaji penerapan pendekatan humanis pada setiap proses hubungan tersebut. Penelitian terdahulu lebih banyak memusatkan perhatian pada aktivitas tertentu, seperti penggunaan media *customer care* dalam penanganan keluhan serta komunikasi persuasif melalui lobi dan negosiasi.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini hadir untuk mengkaji *customer relations* secara lebih menyeluruh dengan melihat bagaimana Firdaus Hospital mengenali dan memahami pasien, membangun interaksi, serta menyesuaikan pelayanan melalui pendekatan humanis sebagai upaya mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan ruang kajian tersebut, penelitian ini memfokuskan perhatian pada strategi *customer relations* Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Penelitian tidak hanya melihat penggunaan media komunikasi maupun proses penanganan keluhan, tetapi juga menggali bagaimana rumah sakit membangun hubungan melalui sikap responsif dan ramah dalam berinteraksi dengan pasien maupun masyarakat. Fokus tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan pendekatan humanis dalam strategi *customer relations* serta bagaimana pendekatan tersebut

digunakan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap Firdaus Hospital.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Firdaus Hospital perlu terus dipertahankan melalui pengelolaan hubungan yang baik antara rumah sakit dan pasien. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberlangsungan layanan kesehatan, terutama karena masyarakat menilai tidak hanya kualitas medis, tetapi juga pengalaman pelayanan dan komunikasi yang diberikan.

Firdaus Hospital yang dikenal mengedepankan kenyamanan, keramahan, serta pendekatan kekeluargaan dalam pelayanan menunjukkan adanya upaya dalam memperkuat hubungan baik yang berkelanjutan dengan pasien. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai "Strategi *Customer Relations* Firdaus Hospital dalam Mempertahankan Kepercayaan Masyarakat melalui Pelayanan Humanis" sebagai fokus penelitian.

1.2 Fokus Penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini berfokus pada strategi *customer relations* Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis dengan menggunakan model IDIC dari Peppers & Rogers. Berdasarkan fokus tersebut, dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1) Bagaimana cara Firdaus Hospital melakukan *Identify Customers* (Identifikasi) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis?

2) Bagaimana cara Firdaus Hospital melakukan *Differentiate Customers* (Diferensiasi Pelanggan) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis?
3) Bagaimana cara Firdaus Hospital melakukan *Interact with Customers* (Interaksi dengan Pelanggan) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis?
4) Bagaimana cara Firdaus Hospital melakukan *Customize* (Penyesuaian**)** dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari fokus penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1) Mengetahui Firdaus Hospital *Identifiy Customers* (Identifikasi pelanggan) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis.
2) Mengetahui Firdaus Hospital melakukan *Differentiate Customers* (Diferensiasi Pelanggan) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis.
3) Mengetahui Firdaus Hospital melakukan *Interact with Customers* (Interaksi dengan Pelangga) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis.
4) Mengetahui Firdaus Hospital melakukan *Customize* (Penyesuaian) dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperluas pemahaman mengenai *customer relations* sebagai proses relasional yang berlangsung antara institusi dengan publiknya. Penelitian ini tidak hanya melihat *customer relations* dari sisi pemberian pelayanan tetapi juga dari bagaimana institusi membangun komunikasi, membaca kebutuhan pelanggan, dan mempertahankan kepercayaan.

Penelitian ini juga memberikan perspektif yang dapat memperkaya pemahaman mengenai *relationship quality* dalam membentuk hubungan yang berkelanjutan. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi yang responsif dan humanis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti dalam mengembangkan penelitian mengenai *customer relations* terutama pada institusi yang memiliki hubungan langsung dan berkelanjutan dengan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi praktisi komunikasi dan hubungan masyarakat dalam mengembangkan pengelolaan *customer relations* yang lebih terarah dan relevan dengan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi untuk menilai sejauh mana komunikasi institusi mampu memberikan informasi yang jelas sekaligus merespons kebutuhan dan persoalan yang dihadapi pelanggan. Temuan penelitian juga dapat menjadi pertimbangan

dalam mengelola interaksi berupa pertanyaan, permintaan informasi, dan umpan balik agar setiap respons yang diberikan dapat menjadi bagian dari upaya memperbaiki kualitas hubungan dan pelayanan. Penelitian ini dapat membantu praktisi memahami pentingnya keselarasan antara komunikasi yang disampaikan dengan pengalaman yang dirasakan pelanggan. *Customer relations* melalui pemahaman tersebut dapat ditempatkan bukan sekadar sebagai fungsi pelayanan tetapi sebagai bagian dari strategi untuk membangun kepercayaan dan menjaga keberlanjutan hubungan dengan pelanggan.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan model IDIC yang dikembangkan oleh Peppers dan Rogers serta dijelaskan kembali oleh Rizky (2024) sebagai landasan untuk menganalisis strategi *customer relations* Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Pemilihan model tersebut didasarkan pada kesesuaiannya dengan fokus penelitian yang menempatkan hubungan antara rumah sakit dan pasien sebagai proses yang membutuhkan pemahaman terhadap kebutuhan, karakteristik, serta pengalaman pasien. Model IDIC memberikan kerangka yang dapat membantu penelitian melihat bagaimana upaya membangun hubungan tersebut dilakukan secara berkelanjutan melalui proses pengenalan, pemahaman, interaksi, hingga penyesuaian pelayanan.

Model ini terdiri atas empat elemen utama, yaitu *identify, differentiate, interact, dan customize* yang digunakan untuk memahami bagaimana institusi membangun hubungan, mengenali kebutuhan, serta menyesuaikan pelayanan

kepada masyarakat. Keempat elemen tersebut memiliki keterkaitan dengan pendekatan humanis yang menjadi fokus penelitian karena memungkinkan strategi *customer relations* dipahami tidak hanya dari sisi pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari cara rumah sakit membangun hubungan yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien.

Penerapan IDIC dapat membantu mengidentifikasi bagaimana perhatian terhadap pasien diwujudkan melalui komunikasi, respons terhadap kebutuhan, serta penyesuaian pelayanan yang mencerminkan kenyamanan, keramahan, dan kekeluargaan. Berdasarkan konteks tersebut model IDIC relevan digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengkaji strategi *customer relations* Firdaus Hospital dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan masyarakat.

1) *Identify Customers* (Identifikasi Pelanggan*)*

Identify of Customers merupakan tahap awal dalam model IDIC yang berfokus pada proses mengenali dan memahami pelanggan secara menyeluruh. Tahap ini dilakukan melalui pengumpulan serta pengelolaan informasi pasien, seperti identitas, data kontak, riwayat penggunaan layanan, serta informasi lain yang dapat membantu institusi memahami kebutuhan, harapan, dan karakteristik pasien. Ketersediaan data yang lengkap memungkinkan Firdaus Hospital membangun hubungan yang lebih tepat sasaran serta memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien.

2) *Differentiate Customers* (Diferensiasi Pelanggan)

Differentiate Customers merupakan tahapan dalam model IDIC yang berfokus pada proses mengelompokkan pasien berdasarkan karakteristik,

kebutuhan, serta tingkat nilai yang dimiliki bagi Firdaus Hospital. Proses ini dilakukan agar Firdaus Hospital dapat memahami perbedaan kebutuhan setiap pasien dan menentukan prioritas pelayanan secara lebih tepat. Layanan yang diberikan dapat menjadi lebih relevan dan sesuai dengan harapan pelanggan dengan adanya diferensiasi.

3) *Interact with Customers* (Interaksi dengan Pelanggan)

Interact with Customers merupakan proses membangun komunikasi yang berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan antara Firdaus Hospital dengan pasien. Interaksi dilakukan untuk memahami kebutuhan, memperoleh umpan balik, serta menciptakan hubungan yang lebih dekat. Penggunaan berbagai saluran komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang mendukung terciptanya kepuasan dan hubungan jangka panjang.

4) *Customize* (Penyesuaian)

Customize merupakan tahapan penyesuaian pelayanan berdasarkan hasil identifikasi dan diferensiasi pasien. Firdaus Hospital pada tahap ini berupaya menyesuaikan bentuk layanan, pengalaman, maupun pendekatan komunikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masing-masing pasien sehingga tercipta pengalaman pelayanan yang lebih personal dan bermakna.

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 Strategi

Strategi merupakan bagian penting dalam pengelolaan hubungan Firdaus Hospital dengan pasien karena membantu menentukan arah dan cara dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Strategi tidak hanya berupa penyusunan

rencana, tetapi juga diwujudkan melalui keputusan dan tindakan yang dilakukan secara terarah agar setiap kegiatan dapat berjalan efektif dan memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan Firdaus Hospital.

Pemahaman mengenai strategi menjadi penting untuk melihat bagaimana suatu organisasi menentukan langkah yang terarah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Nahak dan Ellitan (2023:3987) menjelaskan bahwa strategi pada dasarnya merupakan proses perencanaan dan pengelolaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman yang menunjukkan arah, tetapi juga menjadi dasar dalam menentukan langkah dan pelaksanaan kegiatan agar tujuan dapat tercapai secara efektif.

Strategi dalam praktiknya tidak hanya berfokus pada tindakan yang dilakukan Firdaus Hospital, tetapi juga pada bagaimana institusi mengelola komunikasi, membangun pengalaman yang positif, serta menciptakan hubungan yang baik dengan pasien. Strategi yang dirancang secara terencana membantu Firdaus Hospital menjalankan aktivitas secara lebih terarah, konsisten, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Strategi pada penelitian ini dipahami sebagai upaya yang dilakukan Firdaus Hospital dalam merancang dan menjalankan *customer relations* untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis. Strategi tersebut diwujudkan melalui pengelolaan komunikasi, penyampaian informasi, serta pelayanan yang mengedepankan kenyamanan, keramahan, dan kekeluargaan agar tercipta hubungan yang baik antara rumah sakit dengan masyarakat.

1.5.2.2 *Customer Relations*

Customer relations merupakan upaya yang dilakukan Firdaus Hospita untuk membangun, menjaga, dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pasien melalui komunikasi yang konsisten dan pelayanan yang berkualitas. Hubungan ini bersifat dua arah, di mana organisasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menerima masukan dari pelanggan sebagai dasar perbaikan layanan.

Hubungan antara Firdaus Hospital dan pasien menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan karena pengalaman pasien tidak hanya terbentuk melalui pelayanan yang diterima, tetapi juga melalui kualitas hubungan yang terjalin. Menurut Fitriani dan Utari (2024:223) menjelaskan bahwa *customer relations* menempatkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan sebagai kebutuhan yang penting. Firdaus Hospital tidak hanya berorientasi pada penjualan jasa, tetapi juga berusaha menciptakan hubungan jangka panjang yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Customer relations pada Firdaus Hospital diwujudkan melalui pelayanan yang humanis, yaitu pendekatan pelayanan yang mengedepankan keramahan, empati, kenyamanan, dan kekeluargaan. Pendekatan ini menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman positif pasien sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi rumah sakit.

1.5.2.3 Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat merupakan keyakinan atau penilaian yang dimiliki masyarakat terhadap suatu institusi berdasarkan pengalaman, kualitas pelayanan, komunikasi, serta konsistensi tindakan yang diberikan. Kepercayaan terbentuk

ketika masyarakat merasa bahwa institusi mampu memenuhi harapan, memberikan rasa aman, serta menunjukkan komitmen dalam menjalankan perannya.

Kepercayaan masyarakat tidak muncul secara langsung, tetapi terbentuk melalui pengalaman dan interaksi yang berlangsung secara terus-menerus antara masyarakat dan institusi. Menurut Agustina et al. (2023:182), kepercayaan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, transparansi, integritas, dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan publik.. Institusi yang mampu menjaga kualitas komunikasi dan pelayanan cenderung memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat.

Kepercayaan masyarakat pada penelitian ini dipahami sebagai bentuk keyakinan pasien dan masyarakat terhadap Firdaus Hospital yang terbentuk melalui pengalaman menerima pelayanan, kualitas komunikasi, serta penerapan pelayanan humanis. Kepercayaan tersebut tercermin dari rasa nyaman, keyakinan terhadap kualitas layanan, serta kesediaan masyarakat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Firdaus Hospital Jakarta Utara yang berlokasi di Jl. Siak Blok J5/14, Kelurahan Sukapura, Kecamatan Cilincing, Jakarta Utara. Rumah sakit ini dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan institusi pelayanan kesehatan yang terus berkembang serta berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain menyediakan pelayanan medis, Firdaus Hospital juga aktif membangun hubungan dengan pasien melalui berbagai strategi

customer relations. Kondisi ini menunjukkan bahwa Firdaus Hospital memiliki tantangan dalam menjaga kepercayaan serta mempertahankan citra positif di mata publik melalui penerapan strategi *customer relations* yang efektif.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan cara pandang atau pola pikir yang digunakan untuk memaknai dan memahami suatu fenomena. Menurut Pratama dan Mutia (2020:56), paradigma merupakan cara pandang penelitian yang menjadi dasar peneliti dalam menginterpretasikan temuan selama proses penelitian. Paradigma menjadi unsur penting dalam penelitian karena memengaruhi cara peneliti memahami masalah dan menarik kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik sebagai landasan dalam memahami fenomena yang diteliti. Paradigma konstruktivistik memandang bahwa realitas dan pengetahuan terbentuk melalui pengalaman, interaksi, serta pemaknaan individu terhadap suatu peristiwa. Menurut Creswell & Poth (2018), paradigma konstruktivistik memandang setiap individu memiliki pemahaman yang berbeda terhadap realitas karena dipengaruhi oleh pengalaman dan interaksi sosial yang dialami.

Paradigma konstruktivistik digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana strategi *customer relations* yang diterapkan Firdaus Hospital Jakarta Utara dalam membangun hubungan serta mempertahankan kepercayaan pasien dan masyarakat. Paradigma ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman makna, pengalaman, dan pandangan informan terhadap pelayanan serta interaksi yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman dan interaksi sosial yang dialami individu. Pendekatan kualitatif lebih menekankan penggunaan data non-numerik, seperti hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan catatan lapangan. Fokus penelitian ini tidak hanya untuk mengetahui apa yang terjadi, tetapi juga memahami bagaimana strategi *customer relations* dijalankan serta mengapa strategi tersebut diterapkan oleh Firdaus Hospital dalam menjaga hubungan dengan pasien dan masyarakat.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan memahami suatu fenomena agar tujuan penelitian dapat tercapai secara sistematis dan terarah. Metode penelitian digunakan sebagai serangkaian prosedur yang membantu peneliti mengumpulkan data terkait objek yang dikaji. Data yang diperoleh kemudian diuraikan secara terstruktur dan sistematis sehingga menghasilkan kesimpulan yang mampu memberikan pemahaman serta pengetahuan baru.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Yuliani (2018:83), metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam melalui penggambaran yang rinci berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi terhadap suatu peristiwa sehingga data yang diperoleh bersifat deskriptif dan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang

diteliti. Pemilihan metode tersebut bertujuan untuk memperoleh data secara mendalam sehingga fenomena yang berkaitan dengan strategi *customer relations* dapat dipahami, dijelaskan, dan diinterpretasikan secara rinci sesuai dengan fokus penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang bersifat mendalam dan kontekstual sehingga mampu menggambarkan realitas yang terjadi di lapangan.

Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada fenomena yang ditemukan pada latar belakang penelitian, yaitu bagaimana strategi *customer relations* yang diterapkan oleh Firdaus Hospital berperan dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Peneliti dapat menggambarkan proses interaksi, pelayanan, serta upaya membangun hubungan dengan masyarakat secara lebih mendalam melalui metode ini berdasarkan pengalaman dan perspektif informan yang terlibat.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang disajikan dalam bentuk uraian kalimat untuk menggambarkan fenomena yang ditemukan selama proses penelitian di Firdaus Hospital Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, observasi digital, dan dokumentasi.

Penelitian ini memperoleh data primer dari pihak *customer care*, humas, staf rumah sakit, maupun pasien yang berkaitan dengan penerapan strategi *customer relations* di Firdaus Hospital. Data tersebut digunakan untuk memahami bagaimana rumah sakit membangun hubungan dengan pasien melalui pelayanan yang nyaman, ramah, dan humanis. Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber utama. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumentasi, arsip rumah sakit, website resmi Firdaus Hospital, media sosial Instagram, Google Review pasien, serta berbagai referensi jurnal dan literatur yang berkaitan dengan *customer relations* dan pelayanan kesehatan. Data tersebut berfungsi sebagai pelengkap dan penguat terhadap data primer yang telah diperoleh selama penelitian.

1.6.4.2 Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Menurut Mardatillah dan Murhayati (2025), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa perantara melalui observasi, wawancara, dan survei. Data primer menjadi salah satu sumber penting dalam penelitian karena mampu memberikan informasi yang lebih aktual, mendalam, dan relevan terhadap fenomena yang sedang dikaji. Proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipasi pasif, observasi digital serta dokumentasi kepada pihak yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai

strategi *customer relations* yang diterapkan Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder digunakan dalam penelitian sebagai data pendukung yang berfungsi untuk memperkuat hasil temuan yang diperoleh dari data primer serta membantu peneliti memahami objek penelitian secara lebih menyeluruh. Menurut Hafizah et al. (2025:592), data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh melalui sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, arsip, laporan, literatur, maupun publikasi yang relevan untuk memperkuat dan melengkapi kebutuhan data penelitian. Pemanfaatan data sekunder dalam penelitian ini membantu peneliti memperoleh informasi tambahan yang berkaitan dengan objek penelitian serta mendukung proses analisis.

Data sekunder pada penelitian ini dimanfaatkan untuk mendukung kebutuhan penelitian mengenai strategi *customer relations* di Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Data tersebut diperoleh melalui dokumen pendukung rumah sakit, website resmi, media sosial, serta berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Penentuan informan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan penelitian karena peneliti perlu menetapkan secara jelas pihak yang menjadi sumber data serta asal data yang akan dikumpulkan selama proses penelitian. Menurut Creswell dan Poth (2018:178), penentuan partisipasi dalam penelitian kualitatif dilakukan

dengan memilih individu yang dinilai dapat memberikan informasi yang sesuai dengan permasalahan dan fenomena yang diteliti. Pemilihan tersebut bertujuan memperoleh data yang mendalam dari pihak yang memiliki keterlibatan dan pengetahuan terhadap fokus penelitian. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti menetapkan informan yang terlibat dalam proses komunikasi, pemasaran, dan pengelolaan hubungan dengan masyarakat di Firdaus Hospital. Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang dipilih sebagai sumber informasi melalui wawancara, yaitu:

1) Informan merupakan *Head of Sales Marketing* Firdaus Hospital yang memiliki tanggung jawab dalam mengarahkan kegiatan pemasaran serta membangun hubungan dengan pelanggan dan masyarakat.
2) Informan merupakan pihak Marketing Firdaus Hospital yang terlibat secara langsung dalam komunikasi dan interaksi dengan pelanggan serta memahami pelaksanaan *customer relations*.
3) Informan merupakan *Graphic Designer* Firdaus Hospital yang terlibat dalam penyampaian pesan institusi melalui media visual serta memahami bagaimana informasi dan komunikasi rumah sakit disampaikan kepada masyarakat.
4) Informan merupakan *Front Office* Firdaus Hospital yang bertugas melayani pendaftaran pasien, memberikan informasi jadwal dokter dan alur pelayanan, serta berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga pasien.

Penelitian ini menetapkan tiga orang informan sebagai sumber data utama yang dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam pelaksanaan *customer relations* di lingkungan rumah sakit. Menurut Creswell dan Poth

(2018:213), pemilihan partisipasi dalam penelitian kualitatif dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa individu tersebut dapat membantu peneliti memahami permasalahan dan menjawab pertanyaan penelitian.

Penentuan informan juga disesuaikan dengan desain penelitian serta kebutuhan informasi yang ditemukan selama proses pengumpulan data. Berdasarkan pertimbangan tersebut, informan penelitian dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan mereka dalam kegiatan komunikasi, pemasaran, serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Keempat informan tersebut terdiri atas *Head of Sales Marketing*, Tim Marketing, *Graphic Designer*, *dan Front Office*. Pemilihan informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam mengenai strategi *customer relations* dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan humanis.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berfokus pada strategi *customer relations* di Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Untuk memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, proses pengumpulan data dilakukan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1.6.6.1 Observasi Partisipasi Pasif

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan pengamatan secara langsung terhadap objek maupun fenomena yang menjadi fokus penelitian. Proses observasi dapat dilakukan sejak tahap awal penelitian hingga seluruh rangkaian penelitian selesai untuk memperoleh data yang

sesuai dengan kondisi di lapangan. Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi partisipasi pasif. Menurut Creswell dan Poth (2018:233), observasi partisipasi pasif menempatkan peneliti sebagai pengamat dari luar kelompok yang diteliti, dengan mencatat aktivitas yang berlangsung tanpa terlibat secara langsung di dalamnya.

Peneliti melalui teknik ini berperan sebagai pengamat untuk memperoleh data berdasarkan situasi dan kondisi yang terjadi secara alami di lapangan. Observasi partisipasi pasif pada penelitian ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan strategi *customer relations* di Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Proses observasi dilakukan dengan memperhatikan interaksi, bentuk pelayanan, serta aktivitas yang berkaitan dengan hubungan rumah sakit dan masyarakat tanpa keterlibatan langsung dalam kegiatan yang diamati sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi secara lebih objektif.

1.6.6.2 Wawancara Mendalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti. Menurut Roesadhi et al. (2025:14336), wawancara mendalam merupakan proses interaksi komunikasi secara langsung antara peneliti dan informan yang bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam, rinci, dan komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, perasaan, serta pemahaman informan terhadap suatu fenomena atau permasalahan yang diteliti. Teknik ini digunakan karena diperlukan data yang komprehensif mengenai

strategi *customer relations* di Firdaus Hospital. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara sistematis serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap kondisi dan permasalahan yang ditemukan selama proses penelitian.

1.6.4.3 Observasi Digital

Observasi digital merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap aktivitas, interaksi, dan konten yang berlangsung pada ruang digital. Menurut Pratiwi et al. (2023:103), observasi digital dilakukan dengan mengamati aktivitas objek penelitian pada ruang digital untuk memperoleh data yang relevan dengan fenomena yang dikaji dan melengkapi hasil wawancara. Pengamatan dapat dilakukan secara non-intrusif untuk melihat pola komunikasi, jenis informasi, bentuk interaksi, serta respons yang ditampilkan melalui platform digital tanpa keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas tersebut. Penggunaan observasi digital dapat melengkapi informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi yang berlangsung secara daring. Sejumlah penelitian kualitatif di Indonesia telah menggunakan observasi digital untuk mengamati aktivitas dan interaksi pada media sosial sebagai bagian dari proses pengumpulan data.

Observasi digital dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan *customer relations* Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis. Pengamatan dilakukan terhadap website resmi, akun media sosial, Google Reviews, serta bentuk komunikasi digital lainnya yang berkaitan dengan pelayanan dan hubungan rumah

sakit dengan masyarakat. Aspek yang diamati meliputi penyampaian informasi, bentuk respons terhadap masyarakat, pola interaksi, serta konten yang menunjukkan sikap responsif, informatif, ramah, dan empatik. Data dari observasi digital selanjutnya digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi langsung sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai strategi customer relations Firdaus Hospital.

1.6.4.4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dan pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Menurut Sari et al. (2025:539), dokumentasi dimanfaatkan untuk mengumpulkan data dari arsip, catatan, atau dokumen tertulis yang relevan dengan fokus penelitian serta dapat melengkapi teknik pengumpulan data lainnya. Teknik ini digunakan karena penelitian memerlukan data pendukung yang dapat memperkuat informasi mengenai strategi *customer relations* di Firdaus Hospital.

Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan foto kegiatan, materi komunikasi, informasi pada media digital, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan dengan pasien dan masyarakat. Data dokumentasi tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi serta memperkuat temuan penelitian.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data dimulai hingga penelitian selesai dilaksanakan. Teknik analisis data merupakan tahapan sistematis yang dilakukan peneliti untuk

mengolah dan memahami data yang telah diperoleh selama penelitian. Menurut Creswell dan Poth (2018:183-186), analisis data kualitatif dilakukan melalui tahapan pengorganisasian data, membaca keseluruhan data, pengodean, pengembangan tema, interpretasi, serta penyajian hasil analisis. Analisis data kualitatif tidak hanya berfokus pada informasi yang disampaikan partisipasi, tetapi juga pada makna yang terbentuk dari pengalaman dan perspektif mereka.

1) Mengolah dan mempersiapkan data

   Tahap awal dilakukan dengan mengolah dan mempersiapkan data hasil wawancara, observasi partisipasi pasif, observasi digital, dan dokumentasi. Data ditranskripsikan, ditelaah, serta dikelompokkan sesuai fokus penelitian mengenai strategi *customer relations* Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis.

2) Membaca dan meninjau data secara keseluruhan

   Tahap kedua dilakukan dengan membaca dan meninjau seluruh data hasil wawancara, observasi partisipasi pasif, observasi digital, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman awal mengenai strategi *customer relations* Firdaus Hospital. Data ditelaah untuk mengenali informasi terkait hubungan dengan pasien, interaksi, pelayanan, dan pendekatan humanis sebagai dasar analisis tahap berikutnya.

3) Melakukan analisis dan pengkodean data

   Tahap ketiga dilakukan dengan mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian memberikan kode atau label pada data. Kode dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna dan diarahkan pada

strategi *customer relations* melalui *identify, differentiate, interact,* dan *customize*. Hasil pengelompokan tersebut menjadi dasar untuk menemukan pola dan tema penelitian.

4) Membentuk tema dan deskripsi

Tahap keempat dilakukan dengan mengelompokkan kode yang telah diperoleh ke dalam tema atau kategori sesuai fokus penelitian. Tema tersebut kemudian disusun menjadi uraian deskriptif berdasarkan hasil wawancara, observasi partisipasi pasif, observasi digital, dan dokumentasi. Pembentukan tema diarahkan untuk menggambarkan penerapan *identify, differentiate, interact,* dan *customize* serta pendekatan humanis dalam hubungan Firdaus Hospital dengan pasien.

5) Membentuk makna dan interpretasi

Tahap terakhir dilakukan dengan memberikan makna terhadap tema dan temuan yang telah terbentuk melalui proses analisis. Interpretasi diarahkan pada strategi *customer relations* Firdaus Hospital dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pendekatan humanis dengan mengaitkan temuan pada model IDIC, yaitu *Identify, Differentiate, Interact,* Dan *Customize*. Tahap ini digunakan untuk menjawab fokus penelitian serta memahami bagaimana hubungan Firdaus Hospital dengan pasien dibangun dan dipertahankan melalui strategi *customer relations* yang humanis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar kegiatan	Juni 2026	Juli 2026	Agst 2026	Sept 2026	Okt 2026
1.	**Tahap Awal: Observasi Lapangan dan Penghimpunan Informasi**					
	Pengumpulan data proposal penelitian					
	Penyusunan proposal penelitian					
	Bimbingan penyusunan proposal penelitian					
	Revisi proposal penelitian					
2.	**Tahap kedua: Pengajuan rencana penelitian**					
	Sidang pengajuan penelitian					
	Revisi pengajuan penelitian					
3.	**Tahap ketiga: Penyusunan Skripsi**					
	Pelaksanaan penelitian					
	Melakukan wawancara mendalam					
	Analisis pengolahan data					
	Laporan penelitian					
	Bimbingan skripsi					
4.	**Tahap keempat: sidang skripsi**					
	Sidang skripsi					

Tabel 1. 1 Rencana Jadwal Penelitian