

**SKRIPSI**  
**CUSTOMER RELATIONS BALAI PENGOBATAN AT-TUROTS**  
**AL-ISLAMY YOGYAKARTA**



**Disusun oleh:**  
**Akhmad Hujaji**  
**2000 053 0143**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Komunkasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

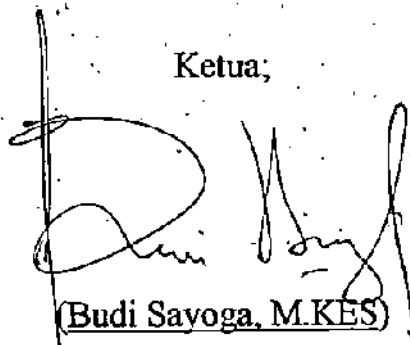
Pada :

Hari / Tanggal : Senin / 1 Agustus 2005

Tempat : Ruang Refrensi

Tim Penguji

Ketua;




(Budi Sayoga, M.KES)

Penguji I



(Agung Cahyo S ID)

Penguji II



(Rahmawati H SS M CP)

## *Persembahan*

*Gue Persembahkan karya kecil Gue Buat orang-orang berikut;*

1. Abah Marjuk (Alm) dan Emak Satun, yang telah mendukung Gue baik secara material dan Spiritual.
2. Kakak2 dan Adik Gue (Kamaludin, Jalaludin (Alm), Uswatun Khasanah), yang selalu mensupport Gue setiap saat, dan terimakasih atas do'anya.
3. Sang Inspirasi Hidup Gue (*Wijayanti*), terimakasih banyak *I'am noting without you.*
4. Bapak dan Ibu Supriyadi, yang telah meberikan tempat bagi gue,

# MOTTO

**Dimana ada kemauan di situ ada jalan**

**(Orang Bijak)**

**Setiap kita terjatuh jangan pernah kita menoleh kebelakang, karena masa yang telah lalu adalah lubang dan kerikil dimasa sekarang dan yang akan datang, jika kita terus mengingatnya disaat kita terjatuh**

**(NN)**

**"Dan Barang siapa yang menghendaki kehidupan akhirat dan berusaha kearah itu dengan sungguh - sungguh sedang ia adalah mu'min, maka manaka itu semua - semua yang usahanya di balasi dengan kebaikan"**

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan baik.

Penulisan skripsi yang berjudul **Customer Relations Balai Pengobatan At-Turots Al-Islamy Yogyakarta** diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Ilmu Politik.

Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Khaeruddin Bashori, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Tri Hastuti R, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
3. Budi Sayoga, M.KES, selaku Dosen Pembimbing Utama dan., Aswad Ishak, S.IP selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Rahmawati. H, SS, M.CP, selaku penguji yang bersedia meluangkan waktu dan

5. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang dengan penuh pengabdian telah mendidik penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama di bangku kuliah.
6. Ayahanda dan Ibunda serta adik-adikku yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama penulis menjalani studi di bangku kuliah.

Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua yang telah memberikan bantuan dan bimbingan yang tidak ternilai kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari sempurna, namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan berguna bagi semua

## *Thank's To:*

Rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya tak lupa penulis ucapkan kepada:

1. **Gusti Allah S.W.T**, yang telah memberikan napas hidup, nikmat iman dan nikmat taqwa sampai terselesaikannya karya kecil ini.
2. Junjungan kita Nabi besar **Muhammad S.A.W**, yang telah membawa umatnya dari jaman kegelapan hingga jaman yang terang benderang.
3. **XDLCO** silvernya **Mas Coendroe** yang telah nganter aku kemana-mana, (meski juragan mu poek tapi kamu tetap yang terbaik bagi ku).
4. **Komputernya Adil dan Yoto** yang telah sudi menyimpan semua data-data skripsi, serta tempat dimana aku mencurahkan segala inspirasi hidupku.
5. Teman-teman kos Pak Narwan (**Suuu**; ayo Nu kita tuju September yang ceriah, **Yatno**; Yat...!! Akhirnya kita bisa bersama dalam menuju September yang ceria meski dengan keluh kesah yang kita alami bersama, he..he..he...!!!, **Mas Coendroe**; tank's atas pinjaman motornya mas...!!!, **Joko**; Jek... jangan gonta ganti cewek terus yang tetapnya kapan..?, **Adil**; ayo... Dil...!!! kapan kita main bola lagi..?!!, **Mas Anang**; Mas...jangan buat hura-hura aja uangnya and tankh's about anyting...!!!, **Sigit Curug**; Wah git..!! gue ga

6. **Pak Narwan dan Bu Narwan**, terimakasih atas tumpangan hidupnya semoga Allah S.W.T membalas segala amal dan ibadah bapak dan ibu sebagai bekal dihari kelak.
7. **Tetangga Kos Mas Supri Wonosari Club (Mas Supri, Yoto, Yanto, Tanto, Agus, Supreh)** terimakasih atas dukungan kalian semua.
8. **Secsi collection Club (Tini, Fitri, Yati, Miyati)** kalian adalah kenangan indah yang takan terlupakan.
9. **Teman-teman KKN (Wawan; wan teman mu yang satu ni juga ikut wisuda lho...!!!, Ucup; Cup kalo ada kerjaan di bengkulu jangan lupakan teman mu yang satu ni...!!!, La Ode Maulana; De..semangat lho memacu gue tuk lebih giat lagi ngegarap skripsi gue...!!!, Adil; ayo Dil gue tunggu lho di pintu Wisuda, Wahyudi; ayo Yud semangat lagi, Dien; Dien jangan lupakan adik kecil mu yang ganteng dan manis ini...!!!, Atien; Tin akhirnya kita bisa menuju gerbang wisuda bersama-sama, Yani; mana Yan...!!! Ma pak budi nya?, Fera; Fer...kegagalan adalah sukses yang tertunda buktinya lho uda duluan dibanding gue, Avid; Vied.... kapan nyusul ague...!!!)**
10. **Dosen-dosen FISIPOL, Ilmu Komunikasi UMY** yang telah sudi memberikan sebagian ilmunya kepada Aku yang tak tahu apa-apa ini.
11. **Pak Husein**, pak makasih atas ssaran, nasehat, dan masukan-masukannya moga bisa membantu saya dikemudian hari....!!!
12. Dan semua pihak yang tak dapat penulis ucapkan satu persatu dalam halaman



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
I. BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Strategi.....	7
2. Humas .....	15
3. Customer Relations.....	19
4. Proses Pembentukan Citra.....	28
E. Metode Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Subjek Penelitian.....	35
3. Teknik Pengumpulan Data.....	
4. Analisis Data.....	

II.	<b>BAB II DESKRIPSI UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>38</b>
A.	Sejarah Perkembangan BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	38
B.	Misi Motto dan Tujuan BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	40
C.	Bentuk Kegiatan BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	42
D.	Struktur Organisasi BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	48
E.	Tugas dan Wewenang Staf BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	49
III.	<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
A.	Humas BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	77
B.	Tugas atau Peran Humas BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	80
C.	Customer Relations BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	85
D.	Kegiatan dan Pelaksanaan <i>Customer Relations</i> di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	88
E.	Pebentukan Citra di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	98
F.	Faktor Pendukung Kegiatan <i>Customer Relations</i> di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	102
G.	Kendala dan Hambatan dalam <i>Public Relations</i> di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	106
H.	Analisis.....	107
1.	Tugas dan Peran Humas BPRb At-Turots Al-Islamy Yogyakarta...	107
2.	Kegiatan dan Pelaksanaan <i>Customer Relations</i> di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	

di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	115
IV. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran.....	122