

**ANALISIS KOMUNIKASI DUA ARAH ASIMETRIS DAN SIMETRIS
DALAM PENANGANAN KOMPLAIN DI SOCIAL MEDIA SEBAGAI
STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT RUMAH
SAKIT XYZ DI JAWA BARAT**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**RAVDINAL AZIZAN
12110031312**

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ravdinal Azizan

NIM : 1211003132

Tanda Tangan : 

Tanggal : 04 Agustus 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ravdinal Azizan
NIM : 1211003132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Dua Arah Asimetris Dan Simetris
Dalam Penanganan Komplain Di Social Media Sebagai
Strategi Customer Relationship Management Rumah Sakit
Xyz Di Jawa Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, S.Sos, MMediaPrac., CSRA

Penguji 1 : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si

Penguji 2 : Ajenk Ningga Citra., S.Sos ., M.Si

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “ **Analisis Komunikasi Dua Arah Asimetris Dan Simetris Dalam Penanganan Komplain Di Social Media Sebagai Strategi Customer Relationship Management Rumah Sakit Xyz Di Jawa Barat**”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie, Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan dalam penanganan komplain pelanggan melalui media sosial, serta mengevaluasi efektivitas pendekatan komunikasi dua arah yang digunakan oleh Rumah Sakit XYZ Di Wilayah Jawa Barat.

Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan semangat selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

- 1) **Papah, Mamah, dan Rayhan.** Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Kehadiran dan semangat dari keluarga menjadi kekuatan utama dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 2) **Ibu Mirana Hanathasia, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.** Terima kasih atas kesabaran, bimbingan, serta arahan yang Ibu berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Masukan yang membangun dari Ibu sangat berarti bagi penulis dalam menyempurnakan karya ini.
- 3) **Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer, S.sos., M.Si., selaku Dosen Penguji 1 Skripsi.** Terima kasih atas kesabaran, masukan, serta arahan yang bapak berikan selama proses revisi skripsi ini. Masukan yang membangun dari bapak sangat berarti bagi penulis dalam menyempurnakan karya ini.
- 4) **Ibu Ajenk Ningga Citra selaku Dosen Penguji 2 Skripsi.** Terima kasih atas kesabaran, masukan, serta arahan yang ibu berikan selama proses revisi

skripsi ini. Masukan yang membangun dari Ibu sangat berarti bagi penulis dalam menyempurnakan karya ini.

- 5) **Seluruh Karyawan dan Pimpinan Rumah Sakit XYZ Di Wilayah Jawa Barat.** Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesempatan, informasi, dan kerja sama yang telah diberikan selama proses penelitian. Dukungan dan keterbukaan yang diberikan sangat membantu penulis dalam mengumpulkan data yang relevan.
- 6) **Teman-teman Ilmu Komunikasi 2021, terutama dari Peminatan Public Relations.** Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang terus menginspirasi penulis untuk berkembang dan menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang Public Relations dan pelayanan publik.

Jakarta, 04 Agustus 2025



Penulis,

Ravdinal Azizan

**SURAT PERNYATAAN PENULIS
PERSETUJUAN ARTIKEL UNTUK DIARSIPKAN**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ravdinal Azizan
NIM : 1211003132
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Komunikasi Dua Arah Asimetris Dan Simetris Dalam Penanganan Komplain Di Social Media Sebagai Strategi Customer Relationship Management Rumah Sakit Xyz Di Jawa Barat”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 25 Agustus 2025

Yang menyatakan



Ravdinal Azizan
1211003132

**ANALISIS KOMUNIKASI DUA ARAH ASIMETRIS DAN SIMETRIS
DALAM PENANGANAN KOMPLAIN DI SOCIAL MEDIA SEBAGAI
STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT RUMAH
SAKIT XYZ DI JAWA BARAT**

Ravdinal Azizan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model komunikasi dua arah asimetris dan simetris dalam strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada penanganan komplain pasien melalui media sosial di Rumah Sakit XYZ Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melalui wawancara mendalam dengan pihak internal rumah sakit, pasien, dan keluarga pasien, serta dilengkapi dengan dokumentasi dan observasi aktivitas digital. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles & Huberman dengan triangulasi sumber dan teori untuk menjaga keabsahan temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit telah berupaya menerapkan komunikasi dua arah dalam menangani keluhan masyarakat, yang ditandai dengan respons cepat dan adanya publikasi tindak lanjut komplain. Namun, pola komunikasi yang dominan masih berada pada model dua arah asimetris, di mana kontrol pesan lebih banyak dikelola oleh institusi, sementara ruang dialog terbuka dengan pasien masih terbatas. Meskipun demikian, terdapat model komunikasi dua arah simetris, terlihat dari upaya mengakomodasi masukan publik sebagai dasar perbaikan layanan dan juga penyelesaian masalah yang dihadapi pasien ataupun keluarga pasien. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa implementasi CRM melalui media sosial sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek komunikasi simetris yang lebih dialogis, empatik, dan partisipatif. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi digital di sektor pelayanan publik sekaligus menjadi masukan praktis bagi institusi kesehatan dalam membangun pengelolaan komplain yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Komunikasi Dua Arah, *Costumer Relationship Management* (CRM), Media Sosial, Rumah Sakit, Model Asimetris dan Simetris

**ANALISIS KOMUNIKASI DUA ARAH ASIMETRIS DAN SIMETRIS
DALAM PENANGANAN KOMPLAIN DI SOCIAL MEDIA SEBAGAI
STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT RUMAH
SAKIT XYZ DI JAWA BARAT**

Ravdinal Azizan

ABSTRACT

This study aims to analyze asymmetrical and symmetrical two-way communication models within the Customer Relationship Management (CRM) strategy for handling patient complaints through social media at RSUD XYZ in West Java. The research employed a qualitative case study approach, using in-depth interviews with hospital staff, patients, and patients' families, complemented by documentation and observations of digital activities. Data were analyzed using Miles & Huberman's interactive model with source and theory triangulation to ensure validity. The findings indicate that the hospital has made efforts to apply two-way communication in managing public complaints, as reflected in quick responses and the publication of follow-up actions. However, the dominant communication pattern remains asymmetrical, where message control is largely managed by the institution, leaving limited space for open dialogue with patients. Nevertheless, elements of symmetrical two-way communication are evident in efforts to accommodate public input as a basis for service improvements and in resolving issues faced by patients and their families. This study concludes that CRM implementation through social media has been fairly effective but still requires reinforcement in symmetrical communication practices that are more dialogic, empathetic, and participatory. The research is expected to enrich digital communication studies in the public service sector while also providing practical insights for healthcare institutions in developing complaint management that is more effective, responsive, and oriented toward patient satisfaction and trust.

Keywords: Two-Way Communication, Customer Relationship Management (CRM), Social Media, Hospital, Asymmetrical and Symmetrical Models

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1. Teori <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	9
2.1.1. Pengertian <i>Customer relationship Management</i>	9
2.1.2. Dimensi <i>Customer relationship Management</i>	10
2.1.3. Dampak CRM Terhadap Kinerja Perusahaan.....	11
2.1.4. CRM dan Loyalitas Pelanggan	12
2.1.5. <i>Social CRM</i> dan Era Digital	12
2.1.6. Penanganan Komplain dalam CRM.....	13
2.2. Komunikasi oleh Grunig & Hunt	17

2.2.1	Faktor dari dua Arah Model Komunikasi	18
2.2.2	Model komunikasi 2 Arah Asimetris	18
2.2.3	Indikator Komunikasi Dua Arah Asimetris	19
2.2.4	Model Komunikasi Dua Arah Simetris.....	20
2.2.5	Indikator Komunikasi Dua Arah Simetris	22
2.3.	Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	23
2.4.	Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1.	Metode Penelitian.....	34
3.2.	Objek Penelitian	35
3.3.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.	Teknik Analisis Data	39
3.5.	Pengujian Keabsahan Data.....	40
3.6.	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	41
3.7.	Keterbatasan Data.....	42
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1.	Sejarah Singkat.....	43
4.1.2.	Struktur Organisasi	45
4.1.3.	Pengumpulan Data Informan	47
4.2.	Temuan Penelitian	49
4.2.1.	Manajemen Interaksi Pelanggan	49
4.2.2.	Pengelolaan Umpan Balik.....	53
4.2.3.	Orientasi Hubungan	55
4.2.4.	<i>Platform Digital</i>	59
4.2.5.	Komunikasi Dua Arah Asimetris	62

4.2.6.	Komunikasi Dua Arah Simetris	66
4.3.	Pembahasan	70
4.3.1.	Proses Koordinasi Antardivisi dalam Penanganan Komplain	71
4.3.2.	Kesiapsiagaan Layanan Dalam Pemantauan Aduan Pasien.....	73
4.3.3	Komunikasi Pengelolaan Umpan Balik yang dilakukan RSUD XYZ .	74
4.3.4	Integrasi Platform Digital dalam Implementasi CRM RSUD XYZ	77
4.3.5	Model Komunikasi Yang Diterapkan oleh RSUD dalam Penanganan Complain di Social Media	81
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1.	Simpulan.....	86
5.2.	Kendala dan Keterbatasan	87
5.3.	Saran	88
5.3.1.	Saran Teoretis dan Praktis.....	88
5.3.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Pengguna Social Media.....	2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit XYZ.....	46
Gambar 4.2 Data Pengaduan RSUD XYZ Wilayah Jawa Barat:.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	41
Tabel 4.1 Tabel Profil Informan Penelitian.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Miss Annie Sugandi	93
Lampiran 2 Wawancara Bapak F	110
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Ibu Y	119
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Ibu D	126
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Mba K	131
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Mba S	134