

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PERAN DESAINER GRAFIS PADA PEMBUATAN BUKU**  
***“GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL”***  
**DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN.**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya



**Disusun Oleh:**  
**MOHAMAD RAJU AKBAR**  
**NIM: 20330085**

**PROGRAM STUDI PERIKLANAN**  
**JURUSAN PENERBITAN**  
**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF**  
**JAKARTA**  
**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Peran Desainer Grafis Pada Pembuatan Buku "GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL" Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.  
Penulis : Mohamad Raju Akbar  
NIM : 20330085  
Program Studi : Periklanan  
Jurusan : Penerbitan

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada tanggal 5 Agustus 2023.

Disahkan oleh  
Ketua Penguji,



Suratni, M.Hum

NIP. 198310242009122002

Anggota 1



Drs. Hilwan Arif  
NUPM. 99030050083

Anggota 2



Zaenab, S.S., M.Si  
NIP. 199211132019032025

Mengetahui, Ketua Jurusan Penerbitan



Dr. Erlan Saefuddin, S.S., M.Hum

NIP. 197508072009121001

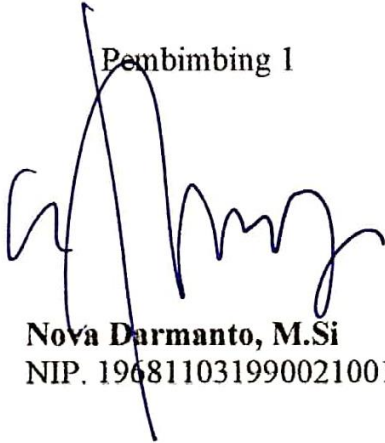
## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Menerapkan Perancangan Grafis Pembuatan Buku  
“*GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL*” Pada Karya Cetak.

Penulis : Mohamad Raju Akbar  
NIM : 20330085  
Program Studi : Periklanan  
Jurusan : Penerbitan

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.  
Ditandatangani di Jakarta, 31 Juli 2023.

Pembimbing I



**Nova Darmanto, M.Si**  
NIP. 196811031990021001

Pembimbing II



**Ratna Puspitasari Ardjani,**  
NIP. 0704050023

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Periklanan



**Zaenab, S.S., M.Si**  
NIP. 199211132019032025

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Raju Akbar  
NIM : 20330085  
Program Studi : Periklanan  
Jurusan : Penerbitan  
Tahun Akademik : 2020-2023

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat dengan judul “Peran Desainer Grafis Pada Pembuatan Buku *“GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL”* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” adalah **original dan belum pernah dibuat oleh pihak manapun serta bebas dari plagiarisme.**

Jika pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian pada pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan bersungguh-sungguh dan sebenar-benarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2023

Yang menyatakan,



**Mohamad Raju Akbar**

NIM. 20330085

## LEMBAR PENYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademik Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Raju Akbar  
NIM : 20330085  
Program Studi : Periklanan  
Jurusan : Penerbitan  
Tahun Akademik : 2020-2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul, "Peran Desainer Grafis Pada Pembuatan Buku "GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL" Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan."

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2023

Yang menyatakan,



**Mohamad Raju Akbar**

NIM. 20330085

## ABSTRAK

*Premier Bintaro Hospital is part of the Ramsay Sime Darby Health Care Group, a private hospital group with more than 100 hospitals and facilities in Australia, United Kingdom, France, Malaysia and Indonesia. The purpose of this writing is to find out the design of message and visual content in the guideline book so that it is easy to understand and attractive for Staff and Doctors at Premier Bintaro Hospital and to know the role of graphic designers in making guideline books to increase customer satisfaction. The theory used by AIDA, visual communication design and graphic design. The methods used are observation, interviews and literature study to assist in this writing process. The results of the process of making guideline book designs regarding understanding and service to customers or patients increase so as to create customer or patient satisfaction.*

***Keywords: Bintaro Premier Hospital, Graphic Designer, Visual Communication Design, AIDA.***

RS Premier Bintaro adalah bagian dari Ramsay Sime Darby Health Care Group, grup rumah sakit swasta yang memiliki lebih dari 100 rumah sakit dan fasilitas di Australia, Inggris, Prancis, Malaysia, dan Indonesia. Tujuan penulisan ini mengetahui perancangan isi pesan dan visual pada buku *guideline* agar mudah dimengerti dan menarik untuk para *Staff* dan Dokter Rumah Sakit Premier Bintaro dan mengetahui peran desainer grafis dalam pembuatan buku *guideline* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan AIDA, desain komunikasi visual dan desain grafis. Metode yang digunakan observasi, wawancara dan studi pustaka untuk membantu proses penulisan ini. Hasil dari proses pembuatan desain buku *guideline* tentang pemahaman dan pelayanan kepada pelanggan atau pasien meningkat sehingga tercipta kepuasan pelanggan atau pasien.

**Kata Kunci: RS Premier Bintaro, Desainer Grafis, Desain Komunikasi Visual, AIDA.**

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma3 Program Studi Periklanan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai Desainer Grafis dalam perancangan buku “*GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL*”. Berdasarkan karya tersebut, penulis menyusun laporan TA berjudul “Peran Desainer Grafis Pada Pembuatan Buku “*GUIDE TO QUALITY AT PREMIER BINTARO HOSPITAL*” Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang tua dan orang-orang terdekat yang berada di sekitar penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini.

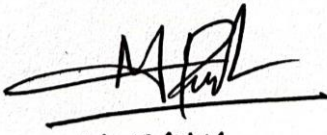
1. Dr. Tipri Rose Kartika, SE., M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Nova Darmanto, S.Sos., M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik, sekaligus Dosen Pembimbing I Penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Dr. Erlan Saefuddin, SS.,M.Hum., Ketua Jurusan Penerbitan.
4. R Sulistyو Wibowo, S.Sn., M.Sn., Sekretaris Jurusan Penerbitan.
5. Zaenab,S.S., M.Si., Koordinator Program Studi Periklanan
6. Bagus W. Yuwono, S.Sn, CEO pertama Agensi Gradasi Advertising.
7. Niatul Zannah, A.Md, CEO kedua Agensi Gradasi Advertising.

8. Ratna Puspitasari Ardjani, M.FB, Pembimbing II penyusunan laporan Tugas Akhir.
9. Para staf Jurusan Penerbitan dan para karyawan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan layanan administrasi kepada penulis selama di Politeknik Negeri Media Kreatif.
10. Mama dan Papa yang telah memberikan saran, semangat dan doa selama penulis menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
11. Para rekan kerja di Gradasi Advertising yang telah bekerja sama dan memberi semangat dan dukungan.
12. Lathisa H. Prameswari, yang telah memberikan saran, semangat dan dukungan.
13. Rekan-rekan seangkatan Program Studi Periklanan, khususnya kelas B yang telah berjuang bersama-sama selama tiga tahun.

Semoga Laporan Tugas Akhir yang sudah penulis susun ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 31 Juli 2023

Penyusun,



M. RAJU.

**Mohamad Raju Akbar**

NIM. 20330085



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR</b> Error! Bookmark not defined.	
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penulisan .....	4
F. Manfaat Penulisan .....	5
<b>BAB II.....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Periklanan .....	7
B. Komunikasi .....	8
C. Desain Komunikasi Visual.....	9
D. Desain Grafis .....	10
E. Anatomi Buku .....	13
F. Isi Pesan.....	17
G. Visual.....	17

H. Kepuasan Pelanggan.....	18
I. Metode AIDA.....	19
J. Software untuk Desain Grafis .....	20
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PELAKSANAAN .....</b>	<b>22</b>
A. Data Perusahaan .....	22
B. Teknik Pengumpulan Data .....	26
C. Ruang Lingkup .....	28
D. <i>Flow of Work</i> .....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum .....	35
B. <i>Flow of Job</i> .....	36
C. Analisis AIDA .....	39
D. Analisis Perbandingan Desain Buku 2016 & 2022 .....	43
<b>BAB V .....</b>	<b>50</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>
Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	55
Lampiran 2 Lembar Kartu Pembimbing 1 .....	56
Lampiran 3 Lembar Kartu Pembimbing 2 .....	57
Lampiran 4 Dokumentasi Bimbingan dengan Dosen Pembimbing 1.....	58
Lampiran 5 Dokumentasi Bimbingan dengan Dosen Pembimbing 2.....	59
Lampiran 6 Surat Keterangan Magang .....	60
Lampiran 7 Hasil Pekerjaan .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Gradasi Advertising .....	23
Gambar 3.2 Struktur Keanggotaan Gradasi Advertising .....	24
Gambar 3.3 Flow of work .....	29
Gambar 3.4 Desain Buku Guideline Tahun 2016 .....	34
Gambar 4. 2 Desain Cover Buku Guideline Tahun 2022 .....	39
Gambar 4.3 Desain Buku Guideline Tahun 2022 .....	40
Gambar 4.4 Daftar Isi Materi Buku .....	41
Gambar 4.5 Desain Buku JCI RSPB 2022 Buatan Penulis .....	43
Gambar 4.6 Analisis Desain 1 .....	44
Gambar 4.7 Analisis Desain 2 .....	45
Gambar 4.8 Analisis Desain 3 .....	46
Gambar 4.9 Analisis Desain 4 .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Jobdesk Berdasarkan Peta Okupasi 2018 .....	49
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	55
Lampiran 2 Lembar Kartu Pembimbing 1 .....	56
Lampiran 3 Lembar Kartu Pembimbing 2 .....	57
Lampiran 4 Dokumentasi Bimbingan dengan Dosen Pembimbing 1.....	58
Lampiran 5 Dokumentasi Bimbingan dengan Dosen Pembimbing 2.....	59
Lampiran 6 Surat Keterangan Magang .....	60
Lampiran 7 Hasil Pekerjaan.....	61