



**MANAJEMEN REPUTASI PERUSAHAAN PT HARTINDO
CHEMICATAMA INDUSTRI DALAM MEMPERTAHANKAN
HUBUNGAN BAIK DENGAN *STAKEHOLDER BUSINESS TO
BUSINESS* (B2B) PERIODE OKTOBER 2024 – OKTOBER 2025**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Michelle Aurelia
44221120009**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**MANAJEMEN REPUTASI PERUSAHAAN PT HARTINDO
CHEMICATAMA INDUSTRI DALAM MEMPERTAHANKAN
HUBUNGAN BAIK DENGAN *STAKEHOLDER BUSINESS TO
BUSINESS (B2B)* PERIODE OKTOBER 2024 – OKTOBER 2025**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Michelle Aurelia
44221120009

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michelle Aurelia

NIM : 44221120009

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Manajemen Reputasi Perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri dalam Mempertahankan Hubungan Baik dengan Stakeholder Business to Business (B2B) Periode Oktober 2024 – Oktober 2025” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 Desember 2025



(Michelle Aurelia)

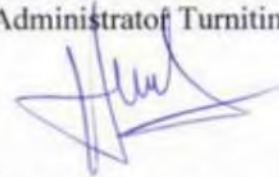
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Michelle Aurelia
NIM : 44221120009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Manajemen Reputasi Perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri dalam Mempertahankan Hubungan Baik dengan *Stakeholder* Business to Business (B2B) Periode Oktober 2024 – Oktober 2025”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Desember 2025 didapatkan nilai persentase sebesar 10%.

Jakarta, 29 Desember 2025
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : MICHELLE AURELIA
NIM : 44221120009
Fakultas/Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Tugas Akhir : MANAJEMEN REPUTASI PERUSAHAAN PT
HARTINDO CHEMICATAMA INDUSTRI DALAM
MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN BAIK DENGAN
STAKEHOLDER BUSINESS TO BUSINESS (B2B)
PERIODE OKTOBER 2024 – OKTOBER 2025

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 19 Desember 2025 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)
NIDN : 0316088503

Jakarta, 24 Desember 2025
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella M.Si)
NIDN: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *“Manajemen Reputasi Perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri dalam Mempertahankan Hubungan Baik dengan Stakeholder Business to Business (B2B Periode Oktober 2024-Oktober 2025)”*

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa bantuan tersebut, penyusunan skripsi ini tentu akan jauh lebih sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selalu Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, S.Ikom, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Ketua Sidang pada sidang Tugas Akhir
4. Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, arahan, tenaga, dan motivasi yang membangun kepada penulis sejak awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
5. Dr. Gadis Octory, M.Ikom selaku Penguji Ahli pada sidang Tugas Akhir
6. Sekretaris Program Studi *Public Relations* beserta seluruh staf Tata Usaha Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan administratif selama perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua penulis tercinta, baik Bapak J dan Ibu S yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat utama dalam menyelesaikan studi.
8. Seluruh anggota keluarga besar Komarudin dan Swadaya, Kkdd, Bio, Daehan, Bibi, Om Indro, Kak Eka, dan Oma yang selalu memberikan dorongan, perhatian, dan pengertian kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh narasumber dari PT Hartindo Chemicatama Industri, termasuk jajaran manajemen dan staf yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi informasi, dan memberikan data yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.

10. Teman teman penulis yaitu Cynthia Ayu Ningtyas, Meilisandi Lafrensia, Vanessa, Soraya Putri, Refani Dian, Cha Panda serta keluarga besar teman bimbingan doskil yang selalu memberikan semangat, berbagi informasi, dan menjadi rekan berdiskusi selama proses penelitian dan penulisan skripsi.
11. Kedua moderator yaitu Fajar Mi Ayam dan Amaterasu Depok yang senantiasa mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi ini.
12. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam bentuk apa pun selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya sebagai tambahan wawasan mengenai manajemen reputasi perusahaan, serta dapat menjadi salah satu referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi.

Jakarta, 11 Desember 2025



Michelle Aurelia
NIM 44221120009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Michelle Aurelia
NIM : 44221120009
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Manajemen Reputasi Perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri dalam Mempertahankan Hubungan Baik dengan Stakeholder Business to Business (B2B) Periode Oktober 2024 - Oktober 2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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, 24 Desember 2025



(Michelle Aurelia)

**MANAJEMEN REPUTASI PERUSAHAAN PT HARTINDO
CHEMICATAMA INDUSTRI DALAM MEMPERTAHANKAN
HUBUNGAN BAIK DENGAN *STAKEHOLDER BUSINESS TO BUSINESS*
(B2B) PERIODE OKTOBER 2024 – OKTOBER 2025
MICHELLE AURELIA**

ABSTRAK

Sektor industri proteksi kebakaran merupakan sektor berisiko tinggi karena produknya berkaitan langsung dengan keselamatan, sehingga menuntut kepercayaan yang tinggi dari mitra bisnis. PT Hartindo Chemicatama Industri sebagai pelaku usaha di bidang ini perlu mengelola reputasinya secara strategis guna menjamin keberlangsungan kerja sama jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen reputasi perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri dalam mempertahankan hubungan baik dengan *stakeholder* dengan periode penelitian bulan Oktober 2024 sampai dengan Oktober 2025.

Penelitian ini merujuk pada lima penelitian terdahulu yang membahas manajemen reputasi di berbagai sektor industri. Penelitian ini didasarkan pada konsep manajemen reputasi menurut Charles Fombrun (1996) yang membagi reputasi ke dalam empat dimensi utama, yaitu kredibilitas, keterpercayaan, keandalan, dan tanggung jawab sosial. Dimensi-dimensi tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk membedah manajemen reputasi perusahaan dalam membangun persepsi positif dan kepercayaan di mata mitra bisnisnya.

Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan lewat wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang dipilih meliputi 4 pihak internal perusahaan serta 3 pihak eksternal untuk mengetahui manajemen reputasi yang dijalankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen reputasi PT Hartindo dijalankan secara sistematis dengan mengintegrasikan pengendalian mutu internal dan pelayanan prima eksternal. Kredibilitas dan kepercayaan dibangun melalui kepatuhan ketat pada prosedur operasional dan uji produk berkala, sementara keandalan serta tanggung jawab sosial dibuktikan lewat dukungan teknis yang responsif dan penyediaan produk ramah lingkungan. Hal ini menyimpulkan bahwa reputasi yang terbangun berfungsi sebagai jaminan kualitas yang memperkuat loyalitas mitra dalam hubungan Business to Business (B2B).

Kata Kunci: Manajemen Reputasi, *Stakeholder Business to Business*, Hubungan Baik, PT Hartindo Chemicatama Industri, Charles Fombrun.

**CORPORATE REPUTATION MANAGEMENT OF PT HARTINDO
CHEMICATAMA INDUSTRI IN MAINTAINING GOOD RELATIONSHIPS
WITH BUSINESS-TO-BUSINESS (B2B) STAKEHOLDERS, OCTOBER 2024
– OCTOBER 2025
MICHELLE AURELIA**

ABSTRACT

The fire protection industry is characterized by high-risk conditions that require absolute trust from business partners. As a company operating in this sector, PT Hartindo Chemicatama Industri needs to manage its reputation strategically to ensure the sustainability of long-term cooperation. This study aims to examine the corporate reputation management of PT Hartindo Chemicatama Industri in maintaining positive relationships with Business-to-Business (B2B) stakeholders, with the research period spanning from October 2024 to October 2025.

This study refers to five previous studies that discuss reputation management across various industrial sectors. It is based on Charles Fombrun's (1996) reputation management concept, which categorizes reputation into four main dimensions: credibility, trustworthiness, reliability, and social responsibility. These dimensions serve as the analytical framework to examine how the company manages its reputation in building positive perceptions and trust among its business partners.

This research adopts a constructivist paradigm and employs a descriptive qualitative method. Data were collected through in-depth interviews with seven informants, consisting of four internal company representatives and three external parties, to understand the reputation practices implemented.

The findings indicate that PT Hartindo's reputation management is carried out systematically by integrating internal quality control and excellent external service. Credibility and trust are established through strict compliance with operational procedures and periodic product testing, while reliability and social responsibility are demonstrated through responsive technical support and the provision of environmentally friendly products. The study concludes that the company's reputation functions as a quality assurance mechanism that strengthens partner loyalty in Business-to-Business (B2B) relationships.

Keywords: Reputation Management, Business-to-Business Stakeholders, Positive Relationships, PT Hartindo Chemicatama Industri, Charles Fombrun.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2.1 <i>Public Relations</i>	22
2.2.2 <i>Stakeholder Management</i>	24
2.2.4 Citra	27
2.2.5 Reputasi	28
2.2.6 Manajemen Reputasi	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Paradigma Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Subjek Penelitian	35

3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1 Data primer	38
3.4.2 Data sekunder.....	38
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum PT Hartindo Chemicatama Industri.....	42
4.1.1 Sejarah PT Hartindo Chemicatama Industri	42
4.1.2 Visi dan Misi PT Hartindo Chemicatama Industri.....	43
4.1.3 Produk PT Hartindo Chemicatama Industri.....	44
4.1.4 Struktur Perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri....	44
4.1.5 Logo Perusahaan PT Hartindo Chemicatama Industri.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Kredibilitas PT Hartindo Chemicatama Industri di Mata <i>Stakeholder</i>	46
4.2.2 Hartindo sebagai Perusahaan yang Terpercaya bagi <i>Stakeholder</i>	51
4.2.3 Keterandalan Hartindo dalam Menjaga Kualitas dan Pelayanan	58
4.2.4 Tanggung Jawab Sosial Hartindo terhadap Lingkungan dan Masyarakat	63
4.3 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
5.2.1 Saran Akademis	99
5.2.2 Saran Praktis	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104
CURRICULUM VITAE.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Informan Penelitian Internal Perusahaan	36
Tabel 3.2 Informan Penelitian Eksternal Perusahaan	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penghargaan “Most Popular Company Excellent Award 2024”	6
Gambar 1.2	Piagam Keanggotaan National Fire Protection Association.....	9
Gambar 2.1	Model Westcott dan Alessandri	30
Gambar 4.1	Struktur Perusahaan	44
Gambar 4.2	Logo Perusahaan.....	45
Gambar 4.3	Pengujian dan Sertifikasi Produk Hartindo AF31	53
Gambar 4.4	Piagam Penghargaan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI (2011).....	64
Gambar 4.5	Kegiatan PT Hartindo Chemicatama Industri dalam Sosialisasi Keselamatan.....	68
Gambar 4.6	Surat Permohonan Narasumber dari Balai Teknologi Keselamatan Pelayaran	69
Gambar 4.7	Dokumentasi Pelatihan bersama Pertamina.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Wawancara.....	104
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian PT Hartindo Chemicatama Industri ..	105
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Narasumber.....	106
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	107

