



**Implementasi *Reputation Management*
PT. ExxonMobil Lubricants Indonesia Pada Divisi *Distributor Business*
*Development Dengan Distributor***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam pembuatan skripsi untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

SAFITRI

44210120020

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2013



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi *Reputation Management* PT. ExxonMobil
Lubricants Indonesia Pada Divisi *Distributor Business
Development* Dengan Distributor

Nama : Safitri

NIM : 44210120020

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 13 Januari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI

Judul : Implementasi *Reputation Management* PT. ExxonMobil
Lubricants Indonesia Pada Divisi *Distributor Business
Development* Dengan Distributor

Nama : Safitri

NIM : 44210120020

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 27 Januari 2013

1. Ketua Sidang
Heri Budianto, S.Sos., M.Si.

(.....)

2. Penguji Ahli
Drs. Pontjo Muljono, M.Si.

(.....)

3. Pembimbing
Suryaning Hayati, SE, MM

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Implementasi *Reputation Management* PT. ExxonMobil
Lubricants Indonesia Pada Divisi *Distributor Business
Development* Dengan Distributor

Nama : Safitri

NIM : 44210120020

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 3 Februari 2013

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena skripsi ini akhirnya dapat selesai dengan baik. Banyak hambatan yang dihadapi penulis selama menyelesaikan skripsi ini, baik yang berasal dari diri penulis sendiri maupun dari luar. Namun berkat bimbingan Tuhan serta dukungan dari banyak pihak, akhirnya skripsi ini dapat selesai dan bisa digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menempuh studi di Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Terselesaikannya skripsi ini merupakan hal utama yang menjadi tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh penulis, sehingga bantuan banyak pihak merupakan hal yang sangat berarti.

Oleh karena itu ucapan terimakasih disampaikan kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan selaku Dosen Pembimbing
3. Drs. Pontjo Muljono, M.Si. selaku Dosen Penguji Ahli
4. Heri Budianto, S. Sos., M.Si selaku Ketua Sidang Skripsi
5. Semua dosen pengajar di Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Dr. Jesse Monestersky, CAPT, MC, USN (FS) dan seluruh Keluarga yang mendukung dan membantu seluruh proses penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan 18 tahun 2010/2011 di Jurusan Public Relations yang selalu memberikan semangat agar skripsi ini segera selesai.

Setiap karya pasti memiliki kelebihan dan kekurangan. Segala kelebihan dan manfaat yang bisa diambil merupakan hasil dari bimbingan dan bantuan segenap pengajar, dan segala kelemahan dalam karya ini merupakan akibat dari kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis dalam pembuatan karya tulis.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi segenap pihak, terutama bagi pendidikan di Indonesia.

Jakarta, 27 Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian....	8
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Organisasi.....	10
2.2 <i>Corporate Communication</i>	14
2.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	15
2.4 Strategi <i>Public Relations</i>	18
2.5 <i>Distributor Relations</i>	23
2.6 <i>Reputation</i> (Reputasi	28
2.6.1 Dimensi & Indikator Reputasi.....	30
2.6.2 <i>Reputation Management</i>	34
2.6.3 Implementasi <i>Reputation Management</i>	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Sifat Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian... ..	45
3.3 Subyek Penelitian... ..	46
3.4 Definisi Konsep.....	49
3.5 Fokus Penelitian	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.1 Data Primer.....	50
3.6.2 Data Sekunder	52

3.7	Teknik Analisis Data	52
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum ExxonMobil Corporation	58
4.1.1	PT. ExxonMobil Lubricants Indonesia (PT. EMLI).....	59
4.1.2	Logo Perusahaan.....	64
4.1.3	Visi dan Misi PT. EMLI.....	68
4.1.4	Divisi <i>Distributor Business Development</i> (DBD)... ..	68
4.2	Hasil Penelitian	72
4.2.1	Pendekatan Strategi Operasional	72
4.2.2	Pendekatan Persuasif Dan Edukatif.....	78
4.2.3	Pendekatan Tanggung Jawab Sosial	80
4.2.4	Pendekatan Kerjasama	82
4.2.5	Pendekatan Koordinatif Dan Integratif.....	84
4.2.6	Tantangan Implementasi <i>Reputation Management</i>	86
4.2.7	<i>Distributor Relations</i> Div. DBD PT. EMLI.....	97
4.3	Pembahasan.....	104
4.3.1	Pendekatan Strategi Operasional “ <i>Standard Business Conduct</i> ”	104
4.3.2	Pendekatan Persuasif Dan Edukatif “ <i>Coaching & Teaching</i> ”	108
4.3.3	Pendekatan Tanggung Jawab Sosial “ <i>Reward Performance</i> ”	111
4.3.4	Pendekatan Kerjasama “ <i>After Sales Service</i> ”.....	113
4.3.5	Pendekatan Koordinatif Dan Integratif “ <i>Government Liason</i> ”	115
4.3.6	Tantangan Implementasi <i>Reputation Management</i>	118
4.3.7	<i>Distributor Relations</i> Div. DBD PT. EMLI.....	122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	127
5.2	Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS