

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pembentukan CORPORATE IMAGE PT. Pertamina (Persero) RU V Balikpapan melalui kegiatan industrial visit, hal ini didasari pemahaman bahwa sebagai perusahaan besar, PT. Pertamina perlu membangun citra perusahaan yang positif di mata publik dan menjalankan komitmen perusahaan yaitu customer focused, komersial dan mengharapkan image sebagai perusahaan yang terbuka. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menjelaskan secara rinci berkaitan dengan objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi data, yaitu data diperoleh dari tiga narasumber, kemudian diteliti kebenarannya. Untuk teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif, yaitu dimulai sejak data dikumpulkan, diolah lalu disajikan dalam bentuk laporan narasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pertamina (Persero) RU V Balikpapan melakukan berbagai upaya dalam membentuk CORPORATE IMAGE, dan salah satu caranya dengan kegiatan INDUSTRIAL VISIT meliputi aktivitas visitors untuk melihat operasional perusahaan yang berhubungan dengan aspek bisnis Pertamina dalam pendistribusian minyak olahannya. Dengan indikator keberhasilan penelitian adalah kepuasan pengunjung INDUSTRIAL VISIT mengenai pelayanan Pertamina RU V. Dengan perencanaan dan pelaksanaan yang berjalan dengan baik sehingga memberikan hasil yang diharapkan yaitu berhasilnya Pertamina RU V dalam membentuk citra perusahaan yaitu customer focused, Pertamina membentuk image yang berfokus pada pelanggan, terbuka dan komersial yaitu memberikan edukasi kepada pengunjung mengenai proses bisnis Pertamina. Dengan menjalin hubungan yang baik secara interpersonal, profesional maupun komunitas didapatkan image perusahaan yang terbuka terhadap publik.

## ABSTRACT

This research has purpose to analyze builds CORPORATE IMAGE of PT.Pertamina (Persero) RU V Balikpapan through industrial visits, it is based on the understanding that as a big company, PT. Pertamina needs to build a positive CORPORATE IMAGE in the public eye and run a company that is customer focused, commercial commitment and perhaps an open company. This research use kualitatif method with type of research is decription, it mean research which have detail explain related the theme. Technique of collect data by interview,observation and literature. Data validity use data triangulation, which data collect from 3 guides and then accurated the truth. For technique of data analysis use interactive analysis which started from collected data, process and then showed in narration report. The results shows that PT. Pertamina (Persero) RU V Balikpapan made various efforts to establish CORPORATE IMAGE, and one way to INDUSTRIAL VISIT activities. With the success indicators of visitor satisfaction research INDUSTRIAL VISIT on Pertamina RU V service planning and implementation went so well that give the expected results. By running a company that is customer focused commitment, Pertamina image forming customer focused, open and to educate visitors about the business process from Pertamina. By maintaining good interpersonal relationships, professionally and in the community get the image of the company that is open to the public.