

BAB III

PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI ISU PERTAMINA OPLOSAN

Pada bab ini, memaparkan hasil temuan yang didapatkan melalui wawancara dari lima narasumber mengenai persepsi masyarakat mengenai Pertamina oplosan. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan menggunakan teori dari Littlejohn dengan diawali oleh informan yang sesuai dengan kriteria yang akan dijelaskan menggunakan teori dari Littlejohn dengan metode kualitatif deskriptif.

Berikut ini merupakan hasil dari wawancara dengan lima informan yang mencakup tentang profil dari informan, sumber informasi yang didapatkan, penggunaan jenis BBM dan persepsi dari setiap informan mengenai isu Pertamina oplosan yang akan disajikan dalam tabel.

Tabel 3.1
Hasil Wawancara Persepsi Masyarakat mengenai Pertamina oplosan

No	Nama Informan	Usia	Gender	Pekerjaan	Jenis Kendaraan	Sumber Informasi	Persepsi yang ditimbulkan
1	Anisa	25	Perempuan	Pegawai Bank	Mobil	TikTok dan Instagram	Merasa ragu, rugi dan hilang kepercayaan terhadap produk Pertamina yaitu Pertamina dan sekarang beralih ke Peralite karena sudah tidak percaya lagi dengan Pertamina.
2	Rizky	25	Laki-Laki	Wirausaha	Motor	Berita TV dan Instagram	Merasa jengkel dengan isu tersebut karena merasa telah di bohongi setelah

							bertahun-tahun menggunakan Pertamax dan menganggap negatif dari Pertamina.
3	Devia	24	Perempuan	Freelance	Motor	TikTok dan Instagram	Merasa jengkel, sebal dan tertipu sehingga meninggalkan persepsi yang negatif terhadap Pertamina namun tetap tidak beralih ke BBM jenis lain dengan melihat kondisi dan jenis kendaraan.
4	Vino	23	Laki-laki	Wirausaha	Motor	Twitter	Merasa kecewa dan marah mendengar isu tersebut dan jika ada alternatif lain seperti Shell akan berpindah ke Shell. Namun, sekarang berpindah menggunakan Pertamax Turbo. Meninggalkan persepsi yang negatif terhadap Pertamina.
5	Erton	27	Laki-laki	Pegawai Swasta	Motor	Berita TV	Hilang kepercayaan dan kecewa setelah mendengar isu tersebut. Namun, tetap tidak beralih ke BBM jenis lain walaupun masih ragu karena tidak ada pilihan lain meskipun meninggalkan persepsi yang negatif.

3.1 Persepsi Masyarakat Mengenai Pertamina Oplosan Berdasarkan

Hasil *Interview*

. Berikut ini adalah uraian hasil berdasarkan data tersebut.

3.1.1 Profil Informan

Profil dari **Informan I, Anisa** merupakan seorang pegawai bank berusia 25 tahun yang memiliki kendaraan berjenis mobil yang sudah lama menggunakan Pertamina. **Informan II, Rizky** berusia 25 yang merupakan seorang wirausaha memiliki kendaraan berjenis motor dan sudah lama menggunakan Pertamina. **Informan III, Devia** berusia 24 tahun merupakan seorang freelance memiliki kendaraan berjenis motor dan sudah lama menggunakan Pertamina. **Informan IV, Vito** berusia 23 tahun merupakan seorang wirausaha memiliki kendaraan berjenis motor dan pengguna lama dari Pertamina dan yang terakhir, **Informan V, Erton** berusia 27 tahun yang merupakan pegawai swasta yang memiliki jenis kendaraan bermotor dan menggunakan Pertamina sudah lama.

3.1.2 Informan I

3.1.2.1 Menerima Isu

Informan I menerima informasi terkait isu Pertamina oplosan lewat media sosial seperti TikTok dan Instagram. Ia mengamati isu ini karena sering muncul dalam linimasa serta unggahan pengguna lain yang membahas tentang kekecewaan terhadap Pertamina. Isu

tersebut menjadi perhatian Anisa karena menyangkut penggunaan BBM yang selama ini ia andalkan.

3.1.2.2 Mengorganisir Informasi

Anisa mulai menyusun pemahamannya dengan mengaitkan informasi yang beredar dengan pengalamannya pribadi menggunakan Pertamina. Ia juga sempat merasa bahwa performa kendaraannya tidak optimal seperti biasanya. Selain itu, Anisa juga aktif membicarakan isu ini dengan teman-temannya di kantor serta keluarganya. Persepsi dari orang-orang terdekat turut memperkuat persepsinya bahwa ada indikasi kualitas produk yang menurun.

3.1.2.3 Menafsirkan Makna

Anisa menafsirkan isu ini sebagai bentuk kelalaian atau kemungkinan adanya praktik curang dalam distribusi BBM. Ia merasa bahwa isu ini menunjukkan lemahnya pengawasan terhadap kualitas produk dan merugikan masyarakat. Isu ini ia anggap sebagai pengkhianatan terhadap kepercayaan konsumen.

3.1.2.4 Memberikan Penilaian

Anisa kemudian membentuk persepsi negatif terhadap Pertamina. Ia merasa ragu, rugi, dan kehilangan kepercayaan terhadap Pertamina. Akibatnya, ia memilih untuk berpindah ke Pertalite meskipun menyadari kualitasnya lebih rendah. Persepsi ini terbentuk dari informasi yang diterima dan diperkuat oleh diskusi sosial di sekitarnya.

3.1.3 Informan II

3.1.3.1 Menerima Isu

Rizky mengetahui isu Pertamina oplosan dari berita televisi dan Instagram. Ia merasa tertarik membahasnya karena merasa menjadi konsumen yang dirugikan. Isu tersebut juga ramai diperbincangkan di kolom komentar yang ia ikuti.

3.1.3.2 Mengorganisir Informasi

Rizky membentuk pemahamannya melalui penggabungan informasi media dan persepsi dari lingkungan. Ia juga membicarakan isu ini dengan teman-temannya dan mendapatkan rasa yang sama yaitu rasa marah, kecewa dan tidak percaya. Diskusi tersebut turut menguatkan persepsinya bahwa ada sesuatu yang tidak beres dalam Pertamina.

3.1.3.3 Menafsirkan Makna

Rizky menafsirkan isu ini sebagai bukti bahwa konsumen telah dibohongi. Ia merasa penggunaan Pertamina selama bertahun-tahun tidak sebanding dengan kualitas yang kini diragukan. Isu ini ia maknai sebagai kegagalan menjaga integritas pelayanan publik.

3.1.3.4 Memberi Penilaian

Rizky membentuk persepsi negatif terhadap Pertamina dan Pertamina. Ia merasa jengkel dan dikhianati, meskipun tidak secara terang-terangan berpindah ke BBM lain. Keputusan emosional ini

terbentuk secara bertahap dari paparan informasi dan interaksi sosial yang memperkuat rasa kecewa.

3.1.4 Informan III

3.1.4.1 Menerima Isu

Informan III, Devia menerima informasi dari TikTok dan Instagram. Ia melihat banyak video pengguna yang mengeluhkan kualitas BBM dan menduga adanya oplosan. Ia merasa isu ini penting karena menyangkut penggunaan kendaraan pribadi sehari-hari.

3.1.4.2 Mengorganisasi Informasi

Informan III, Devia mengorganisasi informasi dengan melihat keluhan di media sosial dan kondisi kendaraannya sendiri. Ia juga berdiskusi dengan teman-temannya sesama pengguna motor dan mendapatkan persepsi senada. Hal ini memperkuat keyakinannya bahwa ada yang salah dengan Pertamina.

3.1.4.3 Menafsirkan Makna

Informan III, Devia menafsirkan bahwa Pertamina mungkin telah lalai dalam menjaga kualitas BBM atau tidak transparan kepada publik. Ia merasa bahwa sebagai konsumen, dirinya dirugikan karena tidak mendapatkan kualitas yang dijanjikan.

3.1.4.4 Memberi Penilaian

Persepsi Devia terhadap Pertamina menjadi buruk. Meskipun ia belum berpindah ke BBM lain karena menyesuaikan dengan jenis

kendaraannya, ia tetap merasa marah dan tertipu. Persepsi ini terbentuk dari pengalaman pribadi, informasi media dan pembicaraan dengan lingkungan sosial.

3.1.5 Informan IV

3.1.5.1 Menerima Isu

Informan V, Erton, mengetahui isu Pertamina oplosan melalui berita televisi. Ia mendapatkan informasi ini saat menonton berita yang membahas tentang dugaan pencampuran bahan bakar oleh oknum di dalam Pertamina. Erton menyatakan bahwa dirinya tidak merasa terkejut saat pertama kali mendengar isu tersebut karena menurutnya pengelabuan oleh pejabat negara terhadap rakyat sudah menjadi hal yang lazim.

3.1.5.2 Mengorganisasi Informasi

Erton mengorganisasi informasi yang ia terima dengan mengaitkannya pada persepsi kritisnya terhadap Pertamina dan pengalaman konsumsi BBM. Ia membicarakan isu ini bersama beberapa teman dan keluarga yang sebagian besar memiliki persepsi sama mengenai ketidakjujuran pengelolaan sumber daya publik. Lingkungan sosial tempatnya berdiskusi turut memperkuat persepsi bahwa praktik seperti ini sering terjadi dan hanya menguntungkan segelintir pihak. Dan isu ini memang sangat penting untuk dibahas.

3.1.5.3 Menafsirkan Makna

Erton menafsirkan isu Pertamina oplosan sebagai bukti bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah dan BUMN semakin terkikis. Ia menyimpulkan bahwa masyarakat tidak memiliki banyak pilihan dan selalu menjadi pihak yang paling dirugikan. Bagi Erton, ini mencerminkan ketimpangan sistemik, di mana aksi manipulatif terus berlangsung tanpa akuntabilitas yang jelas.

3.1.5.4 Memberi Penilaian

Erton membentuk persepsi negatif terhadap Pertamina dan produk-produknya. Ia menyatakan bahwa kepercayaannya sudah hilang dan kini bersikap “mengalir saja”, artinya menerima keadaan tanpa ekspektasi positif lagi. Meskipun demikian, ia tetap menggunakan BBM dari Pertamina karena di daerah tempat tinggalnya tidak tersedia alternatif seperti Shell atau Vivo. Untuk motor pribadinya, ia memilih menggunakan Pertamina Turbo (RON 98) demi menjaga performa kendaraan, meskipun kepercayaan terhadap Pertamina tetap rendah. Persepsi ini terbentuk dari kombinasi informasi media, pengalaman pribadi, dan interaksi sosial di lingkungannya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima informan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki beragam persepsi negatif mengenai isu Pertamina oplosan. Seluruh informan telah menerima informasi mengenai isu tersebut, sebagian besar melalui media digital seperti TikTok, Instagram, Twitter,

serta berita televisi. Informasi ini juga menjadi bahan perbincangan di lingkungan sosial mereka, baik bersama teman maupun keluarga, yang turut membentuk persepsi kolektif.

Dengan menggunakan pendekatan konstruktivisme dari Stephen W. Littlejohn, ditemukan bahwa:

1. Tahap menerima isu, seluruh informan menerima informasi melalui media dan menjadikannya perhatian karena relevansi langsung terhadap kebutuhan harian mereka sebagai pengguna BBM.
2. Tahap mengorganisasi informasi, informan mengaitkan informasi dengan pengalaman pribadi sebagai konsumen Pertamina, serta memperkuat pemahaman melalui diskusi dengan lingkungan sosial.
3. Tahap menafsirkan makna, mayoritas informan menilai bahwa isu tersebut menunjukkan lemahnya pengawasan internal dan kemungkinan adanya oknum yang menyalahgunakan kepercayaan publik.
4. Tahap memberi penilaian, seluruh informan menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap Pertamina sebagai penyedia BBM premium telah berubah menjadi negatif. Muncul perasaan ragu, kecewa, jengkel, bahkan marah. Meskipun beberapa informan masih menggunakan Pertamina karena keterbatasan pilihan, mereka menyatakan bahwa jika tersedia alternatif lain seperti Shell atau Vivo, mereka bersedia berpindah.

Dapat disimpulkan bahwa isu Pertamina oplosan telah membentuk persepsi negatif di kalangan masyarakat pengguna, yang diwarnai oleh hilangnya kepercayaan terhadap Pertamina sebagai institusi. Persepsi ini terbentuk bukan

hanya karena konten isu, tetapi juga karena penguatan sosial melalui interaksi dengan lingkungan sekitar yang memiliki reaksi serupa.

3.1.6 Prosedur Penanganan Krisis

Berdasarkan uraian dari lima informan, tampak bahwa persepsi masyarakat terhadap Pertamina saat ini didominasi oleh keraguan dan kekecewaan. Munculnya berbagai opini yang beragam, terutama terkait rasa kehilangan kepercayaan, memberikan gambaran bahwa isu ini telah menimbulkan keresahan yang cukup serius di kalangan pengguna. Dalam konteks manajemen krisis, persepsi negatif masyarakat ini merupakan sinyal penting yang harus segera direspons oleh pihak terkait, khususnya Pertamina. Ketika kepercayaan mulai terkikis, penanganan krisis bukan hanya soal memperbaiki produk, tapi juga mengelola komunikasi publik secara terbuka dan empatik.

Sampai penelitian ini dilakukan, tidak semua informan menyebutkan adanya klarifikasi atau tanggapan yang mereka anggap memadai dari Pertamina. Ketidadaan respons yang dianggap meyakinkan turut memperparah persepsi negatif. Penanganan krisis yang ideal seharusnya melibatkan:

- a. Penyampaian klarifikasi resmi dan transparan melalui kanal yang digunakan masyarakat (termasuk media sosial);
- b. Mengakui keresahan masyarakat dan menunjukkan empati, bukan sekadar menyampaikan data teknis;
- c. Menunjukkan bukti nyata perbaikan dan pengawasan kualitas bahan bakar yang lebih ketat.

Kegagalan dalam komunikasi krisis dapat memperkuat kesan bahwa lembaga tersebut tidak dapat dipercaya, meskipun secara teknis belum tentu bersalah.