

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap persepsi masyarakat mengenai isu Pertamina oplosan dapat disimpulkan bahwa proses pembentukan persepsi masyarakat berjalan dengan tahapan yang sangat kompleks sebagaimana yang telah dijelaskan oleh teori dari Stephen W. Littlejohn yaitu menerima isu, mengorganisasikan informasi, menafsirkan makna dan memberikan penilaian. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi masyarakat mengenai isu Pertamina oplosan dengan menggunakan teori Stephen W. Littlejohn.

Hasil dari wawancara dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut ini

1. Dalam menerima isu sebagian besar informan mengenal isu Pertamina oplosan melalui kanal media sosial serta media massa. Isu ini menjadi perhatian khusus dan penting karena sering bermunculan serta berkaitan erat dengan konsumsi sehari-hari yakni dalam penggunaan bahan bakar kendaraan.
2. Pada tahap pengorganisasian informasi, informan mulai Menyusun pemahaman berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya dan diskusi sosial. Sebagian informan juga mengaitkan dengan dugaan kecurangan distribusi bahan bakar oleh Pertamina yang sudah pernah didengar sebelumnya sehingga muncul rasa skeptis dari para informan.
3. Kemudian penafsiran masyarakat ini sangat dipengaruhi oleh kecenderungan pribadi dan opini sosial. Sebagian informan ada yang

menilai bahwa isu ini mencerminkan ketidakteraturan sistem pengawasan, potensi penyimpangan oleh oknum serta adanya kelemahan structural dalam distribusi bahan bakar. Ada informan yang menganggap hal ini wajar terjadi karena kondisi birokrasi yang longgar sementara informan yang lainnya melihatnya sebagai pelanggaran yang serius terhadap konsumen.

4. Terbentuklah penilaian dari informan yang cenderung negatif. Persepsi dari para informan ditandai dengan perasaan kecewa, marah, ragu dan hilang kepercayaan. Walaupun belum semua informan merubah kebiasaan dalam mengkonsumsi bahan bakar tetapi mereka menjadi lebih waspada.

Dengan demikian, persepsi masyarakat mengenai isu Pertamina oplosan merupakan hasil dari proses interaksi dengan adanya paparan informasi, pengalaman, dan lingkungan sosial. Persepsi yang terbentuk sangat penting untuk dipahami sebagai kondisi psikologis masyarakat terhadap perusahaan penyedia layanan publik seperti Pertamina.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada kajian ilmu komunikasi dengan temuan dari studi ini menunjukkan bagaimana persepsi masyarakat mengenai isu Pertamina oplosan tidak bersifat linear namun dipengaruhi oleh konteks sosial, pengalaman, lingkungan dan informasi. Penggunaan teori persepsi oleh Stephen W. Littlejohn terbukti relevan untuk menjelaskan bagaimana persepsi dari masyarakat dibentuk melalui tahapan seleksi, pengorganisasian, interpretasi hingga penilaian. Oleh karena itu,

penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi pengembangan teori persepsi dalam situasi krisis di ranah publik.

5.2.2 Implikasi Praktis

Bagi Pertamina penelitian ini memberikan pemahaman penting tentang bagaimana persepsi masyarakat terbentuk dan apa saja yang mempengaruhinya. Isu seperti Pertamina oplosan dapat berdampak besar pada reputasi dan loyalitas pelanggan meskipun tidak semua konsumen secara langsung beralih produk. Beberapa strategis praktis yang dapat diambil seperti meningkatkan transparansi distribusi bahan bakar termasuk proses *quality control* dan audit distribusi lapangan, mengembangkan strategi komunikasi yang proaktif dengan memberikan klarifikasi sebelum isu berkembang secara aktif di media sosial, edukasi masyarakat tentang kualitas dari BBM yang menjangkau seluruh masyarakat, peningkatan dalam pelayanan SPBU dan mengaktifkan sistem layanan pengaduan yang responsif yang mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan mendapatkan tanggapan dalam waktu yang cepat.

5.2.3 Implikasi Sosial

Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia memiliki kesadaran yang sangat kritis terhadap isu publik terutama yang menyangkut hak dan kebutuhan konsumen. Masyarakat tidak lagi menjadi penerima pasif informasi tetapi aktif dalam mencari dan menerima, mendiskusikan dan membentuk persepsi mereka sendiri hal ini terbukti dengan adanya hasil dari wawancara dengan para informan.

5.3 Saran dan Rekomendasi

Setelah mengetahui hasil dari wawancara peneliti dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada Pertamina seperti Menerapkan komunikasi yang terbuka dan konsisten melalui saluran resmi yang dipercaya publik. Melakukan pengawasan dan pelaporan *real time* pada jalur distribusi BBM untuk mencegah manipulasi dan kecurangan. Membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui program edukatif dan literasi energi yang merata. Memastikan adanya respon cepat atas pengaduan konsumen, termasuk pemberian solusi dan kompensasi jika ditemukan kelalaian distribusi. Untuk masyarakat dengan meningkatkan literasi informasi, terutama terkait hak-hak konsumen dan pengetahuan seputar energi. Bersikap kritis namun objektif dalam menyikapi isu-isu publik, serta melakukan verifikasi atas informasi yang diterima. Aktif menggunakan kanal pengaduan atau pelaporan resmi, agar suara masyarakat dapat tersampaikan secara terarah dan efektif.