

PERUBAHAN SIKAP PENGGUNA APLIKASI MYPERTAMINA



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan program D3 Hubungan Masyarakat K.Batang
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Nabilah Noviana Irawan
NIM. 40011222066029

D3 HUBUNGAN MASYARAKAT K. BATANG
KAMPUS DI LUAR KAMPUS UTAMA SEKOLAH
VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2025

HALAMAN PENGESAHAN

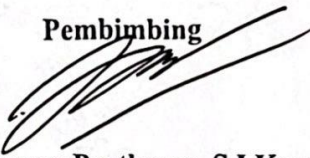
Nama : Nabilah Noviana Irawan
NIM : 40011222066029
Program Studi : D3 Hubungan Masyarakat K.Batang
Judul : **PERUBAHAN SIKAP PENGGUNA APLIKASI
MYPERTAMINA**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program D3 Hubungan Masyarakat K. Batang pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh :

Tanggal, 18 Maret 2025

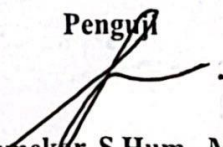
Pembimbing


Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom.

NPPU .H.7.198710212021081001

Tanggal, 18 Maret 2025

Penguji

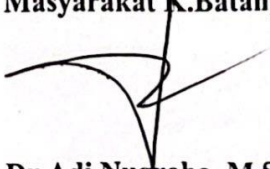

Rukti Rumekur, S.Hum., M.I.Kom.

NPPU. H.7.199412012021082001

Disahkan oleh :

Tanggal, 18 Maret 2025

Ketua Program Studi D3 Hubungan
Masyarakat K.Batang


Dr. Adi Nugroho, M.Si.
NIP. 19651017199311100

MOTTO

"Terus bertahan walau dalam tekanan, jadilah pemenang"

Jadilah Legenda – Superman Is Dead

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan Tugas Akhir ini akan penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua penulis tercinta Bapak Imam Setiawan dan Ibu Sri Gumbira yang selalu memberikan dukungan penuh secara moril maupun materil terhadap penulis serta selalu menjadi panutan dalam hidup, terimakasih sudah mendidik penulis dengan penuh kasih cinta dan sayang tanpa kurang sedikitpun.
2. Ayah Usman dan Bunda Nah yang selalu mendoakan penulis dan juga mendukung penulis secara moral dan materi dengan penuh kasih sayang dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Diri saya sendiri yang telah sabar dan kuat menghadapi tantangan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Adi Nugroho, M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Hubungan Masyarakat yang membantu proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. Mas Nikolaus Ageng Prathama S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen wali sekaligus pembimbing penulis yang selalu membantu dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan pegawai PSDKU Universitas Diponegoro.
7. Mas Rheza, Mba Bunga, dan Mas Galih selaku kakak dari penulis yang selalu support penulis saat pengerjakan Tugas Akhir.
8. Keluarga besar Ichwan Family yang selalu memberikan doa dalam kelancaran mengerjakan Tugas Akhir ini.

9. Teman – teman seperjuangan penulis Sanata Adibuana dan Raisha Nur Afifah yang sudah mau berjuang bersama baik dalam keadaan susah maupun senang selama kuliah serta dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Nyesno geng Suci, Yohana, Isrok, Rakha, Sahnu, Adi, Raisha, Ganjar, Farid, Wanda yang selalu menemani penulis mengukir kenangan indah bersama selama masa perkuliahan.
11. Vera dan Elsa selaku sahabat penulis yang selalu peduli terhadap penulis dan ikut serta mendoakan dalam kelancara Tugas Akhir ini.
12. Khoirul Suryo dan Reyhan selaku sahabat penulis yang telah menemani dan membantu menyemangati penulis disaat tidak bersemangat menyusun Tugas Akhir.
13. Seluruh teman – teman Public Relation angkatan 22 yang mewarnai perkuliahan penulis menjadi lebih berwarna dan indah.
14. Saskia Apriliani Kiswitono selaku teman penulis dari kecil, yang selalu berusaha selalu ada untuk penulis meskipun jauh merantau di Bandung, terimakasih sudah selalu ada dan selalu mendampingi setiap perjalanan kehidupan penulis, SEMANGAT LULUS JUGA YA!!!!
15. Kurnia Agung Wicaksono selaku orang terkasih penulis yang selalu memberikan dukungan, bantuan, serta kasih sayang dalam setiap perjalanan penulis dalam menyusun Tugas Akhir.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Perubahan Sikap Pengguna Aplikasi MyPertamina"** ini dengan baik. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Prodi Studi D-III Hubungan Masyarakat Dr. Adi Nugroho M.Si yang memberikan dukungan moral untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Nikolaus Ageng Prathama S.I Kom, M.I Kom selaku dosen pembimbing magang dan tugas akhir yang telah memberikan arahan, masukan dan ilmu yang bermanfaat selama penyusunan tugas akhir.
3. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, serta doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Semarang, 26 Februari 2025

Nabilah Noviana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perubahan sikap konsumen dalam menggunakan aplikasi MyPertamina, khususnya dalam konteks pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) subsidi. Menggunakan metode kualitatif, penelitian ini mengandalkan wawancara dengan delapan informan yang sebagian besar memperoleh informasi mengenai aplikasi MyPertamina dan kebijakan BBM subsidi melalui Instagram PT Pertamina, khususnya akun @patraniagarjbt. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan aplikasi MyPertamina masih menghadapi tantangan. Seluruh informan awalnya merasa terbebani dengan kebijakan penggunaan *barcode* untuk pembelian BBM subsidi, terutama bagi pengendara roda empat. Namun, seiring waktu, terjadi perubahan sikap setelah mereka memahami manfaat aplikasi. Faktor utama adopsi bagi pengendara roda empat adalah kewajiban penggunaan *barcode*, sedangkan bagi pengendara roda dua, fitur tambahan seperti poin reward, riwayat transaksi, dan pencarian SPBU terdekat menjadi daya tarik utama. Pengendara roda empat cenderung lebih cepat mengadopsi aplikasi karena kebijakan yang bersifat wajib, sementara pengendara roda dua membutuhkan waktu lebih lama untuk mempertimbangkan manfaatnya. Kendala teknis seperti jaringan yang lemah dan antrian panjang di SPBU menjadi hambatan utama dalam implementasi aplikasi. Selain itu, kurangnya pemahaman petugas SPBU terhadap sistem MyPertamina juga menjadi faktor yang perlu diperbaiki melalui pelatihan lebih lanjut. Sosialisasi melalui Instagram memiliki peran penting dalam penyebaran informasi, tetapi masih perlu ditingkatkan dengan konten edukatif yang lebih interaktif agar lebih mudah dipahami oleh pengguna, terutama bagi mereka yang tidak aktif di media sosial.

Kata Kunci: Perubahan Sikap Konsumen, Adopsi Inovasi, MyPertamina, Pembelian BBM Subsidi, Sosialisasi Digital

ABSTRACT

This study aims to describe changes in consumer attitudes in using the MyPertamina application, especially in the context of purchasing subsidized fuel oil (BBM). Using a qualitative method, this research relied on interviews with eight informants who mostly obtained information about the MyPertamina application and subsidized fuel policy through PT Pertamina's Instagram, especially the @patraniagarjbt account. The results show that the acceptance and use of the MyPertamina application still faces challenges. All informants initially felt burdened by the policy of using barcodes to purchase subsidized fuel, especially for four-wheeled drivers. However, over time, there was a change in attitude after they understood the benefits of the application. The main adoption factor for four-wheelers was the mandatory use of barcodes, while for two-wheelers, additional features such as reward points, transaction history, and search for the nearest gas station were the main attractions. Four-wheelers tend to adopt the app faster due to the mandatory policy, while two-wheelers take longer to consider the benefits. Technical constraints such as weak networks and long queues at gas stations are the main barriers to app implementation. In addition, the lack of understanding of the MyPertamina system by gas station staff is also a factor that needs to be improved through further training. Socialization through Instagram has an important role in disseminating information, but still needs to be improved with more interactive educational content to be more easily understood by users, especially for those who are not active on social media.

Keywords: *Consumer Attitude Change, Innovation Adoption, MyPertamina, Subsidized Fuel Purchase, Digital Socialization*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoretis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.4.3. Manfaat Sosial.....	9
1.5. Sistematis Penulisan	10
1.6. Metode Penelitian.....	11
1.6.1. Subyek Penelitian.....	11
1.6.2. Sumber dan Jenis Data	11
1.6.3. Teknik Pengumpulan Data	12
1.6.4. Teknik Analisis Data.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL INSTANSI.....	15
2.1. <i>State Of The Art</i>	15
2.2. Kerangka Teori dan Konsep	22
2.2.1. <i>Diffusion Of Innovation Theory</i>	22
2.2.2. <i>Consumer Behavior</i>	24
2.2.3. Media Sosial	25
2.3. Operasionalisasi Konsep	25
2.4. Profil Instansi.....	29
2.4.1. Sejarah Singkat PT Pertamina	29
2.4.2. Visi dan Misi.....	30

BAB III PEMBAHASAN	32
3.1.1. Respon Masyarakat Terhadap Aplikasi MyPertamina	32
3.2. Perilaku Konsumen MyPertamina.....	41
3.3. Peran Instagram dalam Penyebaran Informasi	42
BAB IV PENUTUP	44
4.1. Simpulan.....	44
4.2. Keterbatasan Penelitian	46
4.3. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komentar Pro Pada Instagram.....	3
Gambar 1. 2 Komentar Pro Pada Tiktok	4
Gambar 1. 3 Konsumsi BBM Subsidi di DIY dan Jawa Tengah	5
Gambar 2. 1 Logo PT Pertamina.....	29
Gambar 3.1 Infografis Aplikasi MyPertamina.....	33
Gambar 3. 2 Aplikasi MyPertamina.....	35
Gambar 3. 3 Riwayat Pembelian Aplikasi MyPertamina.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 State Of The Art	15
-----------------------------------	----