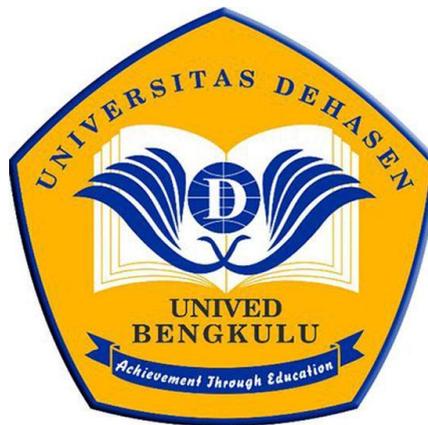


**ANALISIS RESEPSI KHALAYAK TENTANG APLIKASI**

***MYPERTAMINA***

**(Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**YENA RESCA GITASELA**

**NPM : 18100025**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**2023**

**ANALISIS RESEPSI KHALAYAK TENTANG APLIKASI**

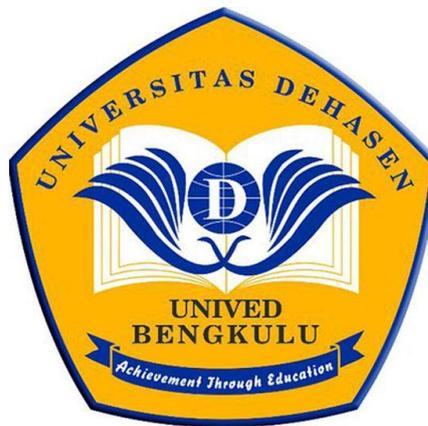
***MYPERTAMINA***

**(Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ilmu Komunikasi*



**OLEH :**

**YENA RESCA GITASELA**

**NPM : 18100025**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**2023**

**ANALISIS RESEPSI KHALAYAK TENTANG APLIKASI**

***MYPERTAMINA***

**(Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu)**

**SKRIPSI**

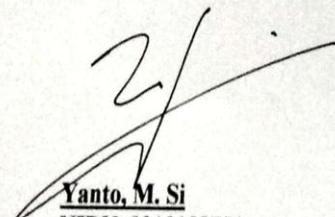
Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu

Oleh:

**YENA RESCA GITASELA**

**NPM: 18100025**

Pembimbing Utama

  
**Yanto, M. Si**  
**NIDN: 0210108701**

Pembimbing Pendamping

  
**Sri Narti, M.I.Kom**  
**NIDN: 0215128202**

Mengetahui  
Ketua Program Studi

  
**Vethy Octaviani, M.I.Kom**  
**NIK: 1703056**

**ANALISIS RESEPSI KHALAYAK TENTANG APLIKASI  
MYPERTAMINA**

**(Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu)**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Dehasen Bengkulu

Skripsi Dilaksanakan Pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 31 Mei 2023  
Pukul : 09.00 s/d Selesai  
Tempat : Ruang Seminar FIS UNIVED Bengkulu

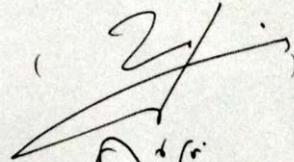
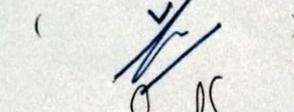
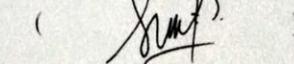
**TIM PENGUJI**

Ketua : Yanto, M.Si  
NIDN. 0210108701

Anggota : Sri Narti, M.I.Kom  
NIDN. 0215128202

Anggota : Vethy Octaviani, M.I.Kom  
NIDN. 0215108401

Anggota : Sapta Sari, M.Si  
NIDN . 0421098203

()  
()  
()  
()

Disahkan Oleh :

**Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial**

  
**Dra. Maryaningsih, M.Kom**  
NIP: 196905201994022001

**Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi**

  
**Vethy Octaviani, M.I.Kom**  
NIK: 1703056

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- **Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana dari pada sebelumnya, (Alexander Pope)**

### PERSEMBAHAN

- **Kedua orang tua yang sangat aku sayangi dan cintai, kepada bapakku Dahirman serta mamaku Budayati terimakasih banyak telah selalu mendukung apapun yang anak bungsu kalian lakukan dan lalui serta maafkan anak bungsu kalian yang tidak bisa menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan namun yakinlah ini merupakan waktu yang tepat untuk ku mempersembahkan karya kecil yang kutulis untuk kalian.**
- **Kepada keluargaku Dang Lan, Dang Roy, Bunda Chesya, Ibu Barqi serta ke-4 bocilku yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan menghiburku.**
- **Sahabat terkasihku Rimba Putri Yani, Dewi Lestari, dan Magdalena Sundari yang selalu ada dalam setiap proses perkuliahanku dan selalu siap sedia baik dalam suka maupun duka.**
- **Temanku Muhammad Ikhsan yang juga banyak memberikan support serta selalu meyakinkanku bahwa semuanya tidak akan sia-sia.**
- **Universitas Dehasen Bengkulu kampus kuning yang kubanggakan.**

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Curup Kabupaten Bengkulu Tengah pada tanggal 01 Januari 2001. Penulis merupakan putri bungsu dari bapak Dahirman dan ibu Budayati yang memiliki 2 anak laki-laki dan 1 anak perempuan.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 11 Pagar Jati pada tahun 2012, lalu melanjutkan Pendidikan Madrasah Tsanawiyahdi Darussalam Bengkulu pada tahun 2015, serta Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 01 Kota Bengkulu pada tahun 2018. Kemudian penulis memutuskan untuk melanjutkan Pendidikan kejenjang Strata I pada tahun yang sama di Universitas Dehasen Bengkulu tepatnya di program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini dan telah dapat menyelesaikannya tepat waktu. Dengan selesainya skripsi ini, penulis dapat memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana lengkap pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.

Dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak sedikit mendapat uluran tangan dari berbagai pihak, yang memberi bimbingan, dorongan dan segala fasilitas yang bermanfaat. Tanpa semua itu penulis tidak dapat mewujudkan skripsi ini sesuai dengan yang dikehendaki. Karenanya dengan segala kerendahan hati dan keikhlasan untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Ibu Dra. Maryaningsih, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Yth. Vethy Octaviani, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Yth. Bapak Yanto, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Yth. Ibu Sri Narti, M.I.Kom sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini masih sangat sederhana dan masih banyak kelemahan, namun penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat nantinya. Akhir kata tiada harapan penulis selain mengucapkan mudah-mudahan segala bantuan, bimbingan dan dorongan yang telah diberikan mendapat imbalan dan balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Bengkulu, 3 Mei 2023

Penulis

**ANALISIS RESEPSI KHALAYAK TENTANG APLIKASI  
MYPERTAMINA  
(Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu)  
Yena Resca Gitasela, Yanto, Sri Narti**

**RINGKASAN**

Pada tanggal 01 September 2022 pemerintah mulai mewajibkan penggunaan aplikasi *MyPertamina* dalam proses pembelian Bahan Bakar Minyak Subsidi, kebijakan yang diterapkan pemerintah ini akan menimbulkan beragam resepsi masyarakat mengenai aplikasi *MyPertamina*. Aplikasi ini tergolong baru digunakan dan canggih sehingga penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana analisis resepsi khalayak tentang aplikasi *MyPertamina*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini penulis memilih 6 informan yang sudah menggunakan aplikasi *MyPertamina* dengan latar belakang yang berbeda-beda. Kemudian peneliti akan menganalisis hasil wawancara menggunakan 3 posisi khalayak pada teori resepsi Stuart Hall. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 4 informan berada di posisi *Negotiated Reading* yaitu khalayak menerima kebijakan yang diterapkan karena ini diharuskan oleh pemerintah dalam pembelian bahan bakar minyak subsidi namun memberikan masukan dan saran sesuai dengan yang mereka inginkan yaitu jika kedepannya penerapan penggunaan aplikasi ini tidak diwajibkan lagi maka mereka tidak akan menggunakannya kembali serta kedepannya performa aplikasi *MyPertamina* ini dapat di tingkatkan lagi agar konsumen tidak kesulitan dalam menggunakannya. Dan 2 informan di posisi *Dominant Hegemonic Reading* dimana khalayak menerima secara penuh kebijakan yang di terapkan karena dengan adanya aplikasi ini minyak dapat di distribusikan tepat sasaran. Penulis tidak menemukan adanya posisi ketiga yaitu *Oppositional counter Hegemonic Reading* yaitu khalayak menolak secara penuh kebijakan yang diterapkan dikarenakan masyarakat pengguna aplikasi *MyPertamina* telah merasakan dampak positif dan manfaat dari penggunaan aplikasi ini. Artinya dari hasil penelitian menunjukkan bahwa khalayak yang ada dalam penelitian ini menyetujui dengan adanya kebijakan penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kota Bengkulu dalam pembelian bahan bakar minyak (BBM) subsidi.

**Kata Kunci : *MyPertamina*, Resepsi Khalayak, Stuart Hall.**

**AN ANALYSIS OF SOCIETY'S PERCEPTION ABOUT  
MYPERTAMINA APPLICATION  
(Study on Society in Bengkulu city)**

**Yena Resca Gitasela, Yanto, Sri Narti**

**ABSTRACT**

*On 1 September 2022, government obligate the people to use MyPertamina application in purchasing subsidy gasoline, this policy cause several perception on society about the application. This application is still new and advance so the researcher feel interested in conducting the research about analyzing society's perception about MyPertamina application. This research is descriptive qualitative research. Data are collected by using observation, interview and literature review. In this research, there are 6 informants and all of them has installed the application with different background. The researcher then analyzed the result of interview by using 3 audience reception on Stuart Hall's reception theory, they are accepted the policy from the government while purchasing subsidy gasoline. They hope the application performance can be increased. And 2 informants are in Dominant Hegemonic Reading position where they fully accept the policy so the gasoline can be distributed equally. The researcher didn't find any position for third, Oppositional counter Hegemonic Reading or people who fully reject the policy. It means the result of this research is the people who in this research has accepted the policy in using MyPertamina application in purchasing subsidy gasoline (BBM).*

**Keywords: MyPertamina, audience reception, Stuart Hall**

JULY 1st, 2023

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian terdahulu .....	7
2.2 Teori Resepsi .....	9
2.3 Khalayak .....	12
2.4 Aplikasi MyPertamina .....	14
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Informan Penelitian.....	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4 Teknik Analisa Data .....	21
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
4.1 Gambaran SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu.....	23

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
5.1 Profil Informan.....	25
5.2 Hasil Penelitian .....	29
5.3 Pembahasan.....	44
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>49</b>
6.1 Kesimpulan .....	49
6.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>2.1.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>9</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Spanduk Himbauan Aplikasi MyPertamina.....	4
2.1 Tampilan Menu Aplikasi <i>MyPertamina</i> .....	15
2.2 Krangka Berfikir.....	16
5.1 Pamflet Aplikasi <i>MyPertamina</i> .....	31
5.2 Informan Menggunakan Aplikasi <i>MyPertamina</i> .....	45
5.3 <i>Update</i> Aplikasi <i>MyPertamina</i> .....	46
5.4 Jalur BBM Subsidi.....	48
5.5 Metode Pembayaran Melalui <i>e-money</i> .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. Surat Izin Penelitian**
- 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian**
- 3. Surat Penetapan Dosen Pembimbing**
- 4. Catatan Bimbingan Proposal**
- 5. Catatan Bimbingan Skripsi**
- 6. Dokumentasi Kegiatan**
- 7. Surat Keterangan Bebas Plagiat**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi seperti pada saat ini, banyak kita temui berbagai macam perkembangan pada kemajuan teknologi. Hal seperti ini mengharuskan masyarakat untuk cepat beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang ada. Salah satu contoh dari kemajuan teknologi yang paling tinggi penggunaannya dikalangan masyarakat adalah *smartphone*. Pada saat ini masyarakat tentunya sudah tidak asing dalam menggunakan *smartphone* dalam aktivitas sehari-harinya. Dalam *smartphone* terdapat banyak sekali aplikasi yang berfungsi untuk membantu menyelesaikan permasalahan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan dari penggunaanya secara mudah dan praktis hanya dengan melalui *smartphone*.

Beberapa aplikasi yang terdapat dalam *smartphone* yaitu aplikasi berbelanja, aplikasi keuangan, aplikasi hiburan dan aplikasi pembelajaran. Salah satu contoh aplikasi berbelanja dan keuangan yang baru-baru ini sering digunakan oleh masyarakat yaitu aplikasi *MyPertamina*. Aplikasi ini berguna sebagai alat pembayaran dalam membeli Bahan Bakar Minyak, kelebihan pada aplikasi ini yaitu pengguna dapat mempersingkat waktu dalam berbelanja serta dimudahkan dengan proses transaksi yang dapat dilakukan dengan terkoneksi aplikasi *linkAja*.

Aplikasi *MyPertamina* merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh PT. Pertamina (Persero) yang bertujuan memudahkan konsumen dala

berbelanja produk-produk Pertamina. PT. Pertamina (Persero) merupakan suatu perusahaan BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. (sumber: <https://id.m.wikipedia.org/> ) diakses pada 30 September 2022.

Menurut Rizky Muhammad (2020) PT. Pertamina (Persero) adalah perusahaan yang membuat dan mendistribusikan bahan bakar minyak, gas serta energi terbarukan lainnya ke seluruh Indonesia. Seiring dengan kemajuan teknologi yang ada, PT. Pertamina (Persero) telah memajukan inovasi terbaru dalam proses pembayaran agar memudahkan konsumen dalam membeli produk-produk Pertamina dengan menggunakan aplikasi yang bernama *MyPertamina*.

*MyPertamina* merupakan aplikasi layanan keuangan digital dari PT. Pertamina (Persero) dan anggota BUMN yang berintegrasi dengan aplikasi *LinkAja*. Aplikasi *MyPertamina* digunakan untuk melakukan proses pembayaran secara non-tunai di SPBU (dalam Fransisca Mala, 2021). Aplikasi *MyPertamina* di rilis pertama kali pada tanggal 7 Agustus 2017 dan terdapat beberapa layanan dalam aplikasi *MyPertamina* yaitu, pembayaran non-tunai, event dan promo, navigasi SPBU *MyPertamina*, penukaran poin dan pengenalan produk Pertamina. Aplikasi *MyPertamina* ini merupakan bentuk dari komunikasi inovasi yang dilakukan oleh pemerintah, dimana dengan diterapkannya kebijakan ini terjadi perubahan sosial di kalangan masyarakat dalam melakukan pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM).

Pada tanggal 01 September 2022 pemerintah mulai mewajibkan penggunaan aplikasi *MyPertamina* dalam proses pengisian bahan bakar minyak di seluruh Indonesia, hal ini dilakukan untuk membatasi pembelian BBM bersubsidi, yaitu pertalite. Penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kota Bengkulu mengikuti himbauan pemerintah, yang mana berarti pada tanggal 01 September penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Kota Bengkulu juga mulai diterapkan. Penggunaan aplikasi *MyPertamina* ini membutuhkan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi ini dapat efektif digunakan sesuai tujuan dan fungsinya. Dilansir dari <https://www.bengkulunews.co.id/> tahun 2022 menyebutkan bahwa sales area Manager Lampung-Bengkulu PT Pertamina, Destranto mengatakan sudah mulai mensosialisasikan tata cara pendaftaran dan penggunaan aplikasi *MyPertamina* di Provinsi Bengkulu pada Kamis, 14 Juli 2022. Ia juga mengimbau masyarakat Kota Bengkulu untuk segera mendaftarkan aplikasi *MyPertamina*.



**Gambar 1.1 Spanduk Himbauan Penggunaan Aplikasi *MyPertamina***

Gambar diatas merupakan bentuk himbauan untuk wajib menggunakan aplikasi *MyPertamina* dari pemerintah. Pada penelitian ini penulis berasumsi bahwa penerepan kebijakan ini dapat menimbulkan banyak reaksi dan respon dari masyarakat, seperti masyarakat yang menerima sepenuhnya kebijakan tersebut, masyarakat yang menerima namun memodifikasinya sesuai dengan minat mereka dan juga masyarakat yang menolak kebijakan tersebut. Karena penulis yakin bahwa tidak semua masyarakat dapat penerima kebijakan pemerintah untuk menggunakan aplikasi *MyPertamina*.

Hal ini menimbulkan reaksi masyarakat dalam memaknai kebijakan pemerintah tersebut. Penulis sempat melakukan observasi awal dengan mewawancarai salah satu masyarakat Kota Bengkulu yang sudah menggunakan aplikasi *MyPertamina*. Melihat reaksi yang timbul dari masyarakat penulis melihat bahwasannya narasumber yang penulis wawancarai ini tergolong menerima dengan adanya kebijakan ini dan sikap menerima dari salah satu narasumber ini dapat kita pelajari dan kaji dengan pemahaman dalam bidang ilmu resepsi.

Dalam Ahmad Toni (2017) analisis resepsi merupakan sebuah pendekatan alternatif untuk mempelajari tentang khalayak, bagaimana memaknai pesan yang diterima dari sebuah media. Pada penelitian ini khalayak dapat dikatakan sebagai produsen makna yang aktif, tidak hanya di posisikan sebagai konsumen pada media massa. Analisis resepsi berfokus pada bagaimana khalayak yang berbeda mendefinisikan informasi yang diterima sesuai dengan sudut pandangnya. Apakah khalayak dapat menerima, maupun

menolak atau justru memodifikasi informasi yang di dapatkan sesuai dengan posisi dan minat pribadinya

Penulis juga melihat karakteristik dari masyarakat Kota Bengkulu seperti, kondisi sosial masyarakat yang terdiri dari berbagai budaya, suku serta pekerjaannya. Suku yang terdiri dari suku lembak, serawai, rejang dan pekerjaan yang beragai mulai dari buru, wiraswasta hingga pegawai negri serta budaya-budaya yang menarik dari berbagai akulturasi yang ada di Kota Bengkulu.

Melihat karakteristik masyarakat Kota Bengkulu yang beragam, mungkin saja, kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah akan menimbulkanberagam resepsi masyarakatat mengenai aplikasi *MyPertamina* apalagi aplikasi ini tergolong baru digunakan dan canggih. Belum tentu semua masyarakat menerima dan mampu menggunakan aplikasi *MyPertamina* tersebut, karena setiap teknologi tentunya mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing termasuk aplikasi *MyPertamina*. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk melihat resepsi khalayak mengenai aplikasi *MyPertamina* Khususnya di Kota Bengkulu. Sehingga penulis merasa penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat mengetahui seperti apa resepsi masyarakat Kota Bengkulu dengan hadirnya aplikasi *MyPertamina* yang harus diaplikasikan oleh masyarakat dalam pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi. Adapun judul penelitian penulis adalah Analisis Resepsi Khalayak Tentang Aplikasi *MyPertamina* (Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Analisis Resepsi Khalayak Tentang Aplikasi *MyPertamina*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis membatasi penelitian ada pada satu menu transaksi yang ada di Aplikasi *MyPertamina* yaitu menu “*subsidi tepat guna*”. Lokasi penelitian penulis berfokus pada Konsumen bahan bakar minyak subsidi di SPBU COCO 21.381.09 Rawa Makmur Bangkahulu.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Analisis Resepsi Khalayak Tentang Aplikasi *MyPertamina*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan wawasan dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu komunikasi yang menyangkut mengenai kajian analisis deskriptif/kualitatif .

### **1.5.2 Manfaat Sosial**

Mengetahui dan menganalisis resepsi khalayak Kota Bengkulu. dari penelitian ini nanti akan dapat memberikan gambaran pada perspektif baru kepada masyarakat mengenai aplikasi *MyPertamina*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan inspirasi untuk digunakan pada penelitian selanjutnya. Pada bagian ini penulis akan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan.

**Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu Dittyta Ayu dan Solten**

Nama Penulis	Dittyta Ayu Ria Safitri dan Solten Raja
Judul Penelitian	Analisis Resepsi Khalayak Pada Aplikasi Peduli Lindungi di Masa Pandemi Covid-19
Jenis dan Tahun Penelitian	Jurnal/ tahun 2022
Tujuan Penelitian	Untuk melihat bagaimana resepsi khalayak pada aplikasi peduli lindungi.
Metode Penelitian	Deskriptif kualitatif
Hasil Temuan Penelitian	Penulis mendapatkan hasil 15 resepsi domina, 16 resepsi negosiasi dan 9 resepsi oposisi.
Persamaan Penelitian	Persamaan penelitian ini sama-sama menganalisis resepsi khalayak menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teori resepsi Stuart Hall
Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian terdapat pada aplikasi yang digunakan oleh khalayak.

**Tabel 2.1.2 Penelitian terdahulu Diana Wahyuni**

Nama Penulis	Diana Wahyuni dkk
Judul Penelitian	Analisis Resepsi Penonton Terhadap Pesan Video “Saya Mualaf Bila” di Akun Channel Youtube Deddy Corbuzier.
Jenis dan Tahun Penelitian	Jurnal tahun 2020
Tujuan Penelitian	Untuk melihat bagaimana resepsi khalayak mengenai video tersebut
Metode Penelitian	Penelitian kualitatif dengan menggunakan purposive sampling
Hasil Temuan Penelitian	Analisis respesi penonton terhadap pesan video “saya mualaf bila” di akun channel youtube Deddy Corbuzier bervariasi dan resepsi penonton yang paling mendominasi yaitu pemaknaan oposisi.
Persamaan Penelitian	Penelitian ini sama-sama mengkaji analisis resepsi khalayak dan menggunakan teori resepsi Stuart Hall
Perbedaan penelitian	Perbedaan terletak pada media dan aplikasi yang digunakan

## 2.2 Teori Resepsi

Teori resepsi atau teori penerimaan *audiens* dikemukakan oleh Stuart Hall pada tahun 1973. Teori resepsi ini menekankan pada setiap khalayak dalam menerima setiap teks-teks media bukan penulis atau pesan. Prinsip utamanya adalah bahwa teks sebuah media berhasil dikomunikasikan atau setidaknya tergantung pada penerimaan audiens, bukan pada si pembuat media. Danesi (dalam Ayu, 2022).

Salah satu tokoh yang terkenal mengenai gagasannya tentang analisis resepsi adalah Stuart Hall. Stuart Hall dalam tulisannya yaitu *Encoding/Decoding* (1980) mengkritik bahwa dalam komunikasi itu tidak bersifat linear, melainkan ada sirkulasi di dalamnya. Alur komunikasi yang mayoritas diketahui selama ini hanya berupa *sender-message-receiver*, kemudian Hall memperkenalkan skema baru dari alur komunikasi yang disebut *circulation circuit*. Ada 4 langkah komunikasi menurut Hall (dalam Tan, 2018), yaitu:

- a) *Production*, Proses ini adalah ketika pesan *encoding* mengambil peran dengan menarik ideologi dominan masyarakat, kemudian pencipta pesan meneruskan kepercayaan dan nilai dalam masyarakat.
- b) *Circulation*, pada proses ini merupakan tahap bagaimana pesan yang disajikan mempengaruhi bagaimana audiens akan menerima dan mencerna pesan tersebut.
- c) *Use (Consumption/Understanding)*, proses ini merupakan tahap penginterpretasian pesan yang memerlukan penerima yang aktif. Pada proses ini merupakan proses yang cukup kompleks dari pemahaman khalayak.
- d) *Reproduction*, Proses dimana khalayak telah menginterpretasi pesan dengan cara mereka sendiri berdasarkan pengalaman dan kepercayaan mereka. Jadi dapat dikatakan bahwa proses *reproduction* merupakan

reaksi yang ditimbulkan oleh khalayak setelah menerima pesan yang disampaikan.

Menurut Stuart Hall makna yang diartikan oleh khalayak dalam sebuah pesan bisa terdapat perbedaan. Kode yang digunakan atau disandi (*encode*) dan yang disandi balik (*decode*) tidak selamanya berbentuk simetris. Dalam konteks ini pengirim dan penerima pesan dapat disebut sebagai *encoder* dan *decoder*. Teori resepsi khalayak oleh Stuart Hall berfokus pada penerimaan oleh khalayak melalui *decoding* atau pemaknaan pesan yang disampaikan oleh media sehingga lebih fokus pada khalayak dan bukan pada media itu sendiri. Dalam tahun 2018, Stuart Hall menyatakan bahwa teori resepsi memfokuskan pada perhatian individu dalam proses komunikasi massa yaitu *decoding* yang berarti proses pemaknaan terhadap pesan media. Ketika khalayak menyandi balik (*decoding*) dalam suatu komunikasi, maka terdapat 3 (tiga) posisi khalayak, antara lain:

- a. Posisi hegemonik-dominan (*dominant-hegemonic reading*), yang dimaksud pada posisi ini merupakan situasi dimana pembaca sejalan dengan kode-kode program (yang didalamnya terkandung nilai-nilai, sikap, keyakinan dan asumsi) dan secara penuh menerima makna yang disodorkan dan dikehendaki oleh pembuat program.
- b. Posisi yang di negosiasikan (*negotiated reading*), penerima dalam batas-batas tertentu sejalan dengan kode-kode program dan pada dasarnya menerima makna yang diberikan pembuat program

namunmemodifikasinya sedemikian rupa sehingga mencerminkan posisi dan minat-minat pribadinya.

- c. Posisi oposisional (*oppositional 'counter' hegemonic reading*), pembaca tidak sejalan dengan kode-kode program dan menolak makna atau pembacaan yang diberikan dan kemudian menentukan frame alternatif sendiri didalam menginterpretasikan pesan/program. Hall (dalam Tan:2018).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori resepsi menurut Stuart Hall, dimana penulis berharap dapat melihat resepsi masyarakat Kota Bengkulu terhadap aplikasi *MyPertamina* sebagai salah satu kebijakan terbaru yang ditetapkan oleh pemerintah.

### **2.3 Khalayak**

Dari berbagai literatur, pemahaman penulis mengenai khalayak yaitu sekumpulan orang yang mampu hidup secara berdampingan dengan segala perbedaan budaya dan kepribadian serta latar belakang yang memiliki norma yang harus mendapatkan kesepakatan dari seluruh anggota masrakat. Sari (dalam Ayu, 2022) Khalayak dalam *Public Relation* merupakan sekelompok orang yang menjadi sasaran kegiatan *public relation*. Khalayak dalam PR terbagi dalam publik internal dan eksternal. Publik internal adalah karyawan, pemegang saham dan manajemen. Sedangkan untuk publik eksternal yaitu komunitas sekitar organisasi, konsumen, pemerintah dan media.

Pada teori resepsi Stuart Hall telah menjelaskan bahwa audiens secara aktif menginterpretasikan teks media dengan cara memberikan makna atas pemahaman dan pengalamannya sesuai dengan apa yang dilihatnya. Sementara itu, makna pesan tidak bersifat permanen, sehingga makna dikonstruksi oleh *audiens* melalui kegiatan interpretatif. Dapat dikatakan bahwa khalayak pada penjelasan ini bersifat aktif dalam memaknai pesan. McQuail (1989) dalam bukunya mengenai Teori Komunikasi Massa menyebutkan beberapa audiens sebagai berikut:

- a. *Audiens* sebagai kumpulan penonton, pembaca, pendengar, pemirsa.
- b. *Audiens* diartikan sebagai penerima pesan-pesan dalam komunikasi massa, keberadaannya tersebar, beragam dan heterogen dan berjumlah banyak.
- c. *Audiens* sebagai media massa

*Audiens* disini menekankan ukurannya yang besar, heterogenitas, penyebaran, anonimitasnya serta lemahnya organisasi sosial dan komposisinya yang berubah dengan cepat dan tidak konsisten.

- d. *Audiens* sebagai politik atau kelompok sosial

*Audiens* didefinisikan sebagai praeksistensi dari kelompok sosial yang aktif, interaktif, dan sebagian besar otonom yang dilayani oleh media tertentu, tetapi keberadaannya tidak bergantung kepada media.

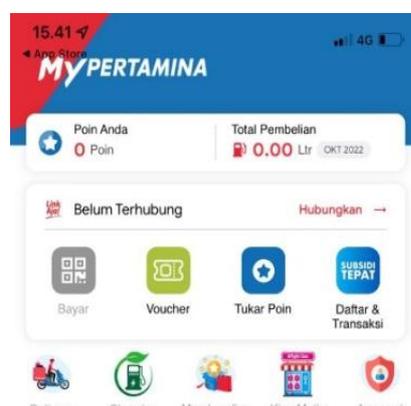
- e. *Audiens* sebagai pasar

*Audiens* dianggap sebagai calon konsumen produk dan sebagai *audiens* jenis iklan tertentu yang merupakan sumber pendapatan media penting lainnya.

## 2.4 Aplikasi *MyPertamina*

Dilansir dari wikipedia, pada awalnya *MyPertamina* didirikan pada tahun 2016 dalam bentuk gerai yang diluncurkan pada bulan Desember 2016. Pada awal peluncurannya gerai *MyPertamina* ini dimulai pada 3 (tiga) gerai yang berlokasi di MT Haryono, Lenteng Agung, Abdul Muis, Jakarta. *MyPertamina* menjual produk berupa topi, baju dan produk lainnya yang memperkenalkan produk-produk Pertamina. Kemudian resmi diluncurkan dalam bentuk kartu dan aplikasi pada bulan Agustus 2017 di acara Gaikindo Indonesia Internasional Auto Show 2017. Kartu yang diluncurkan tersebut dapat dipakai pada mesin EDC untuk pembayaran non-tunai pada saat membeli BBM.

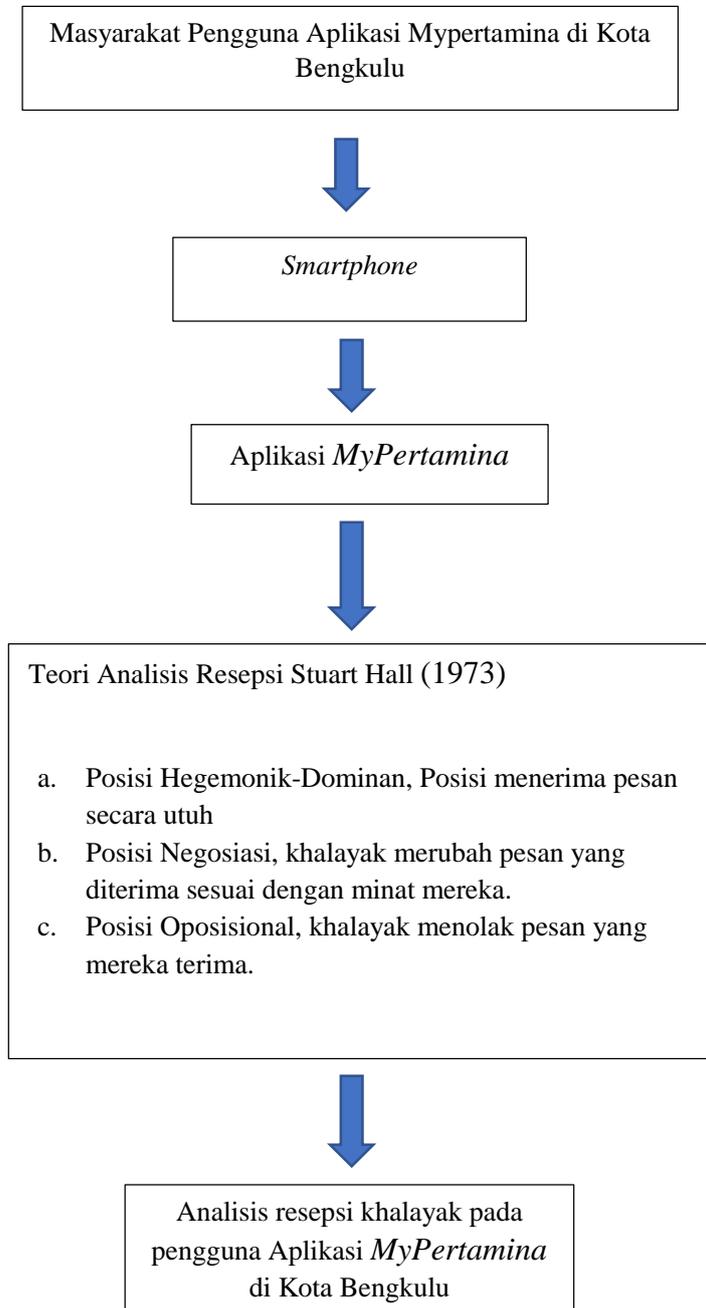
Aplikasi *MyPertamina* ini bekerjasama dengan aplikasi keuangan *LinkAja* pada tahun 2019, dimana pada saat itu sejak diluncurkannya aplikasi *LinkAja* fitur saldo di aplikasi *MyPertamina* diganti dengan integrasi dompet digital *LinkAja*. Kemudian layanan pada aplikasi *MyPertamina* semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi yang ada, seperti terdapat pembayaran non-tunai, event dan promo, Navigasi SPBU *MyPertamina*, dan Penukaran Poin. Berikut ini merupakan tampilan dan menu layanan yang ada pada aplikasi *MyPertamina*:



### **Gambar 2.1: Tampilan Menu Pada Aplikasi *MyPertamina***

Dapat dilihat pada tampilan menu aplikasi *MyPertamina* tersebut terdapat 11 (sebelas) layanan utama yang ditampilkan, seperti : poin pengguna, total pembelian, pembayaran, *voucher*, tukar poin, daftar dan transaksi, *delivery service*, *charging station*, *merchandise*, kios matic dan asuransi. Layanan-layanan ini dapat dengan mudah ditemukan oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi *MyPertamina* karena menu-menu ini terdapat di beranda awal pada tampilan aplikasi *MyPertamina*.

## **2.5 Kerangka Pemikiran**



**Gambar 2.2 : Kerangka Berfikir**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang akan mengkaji bagaimana resepsi khalayak yang menggunakan *smartphone* serta dilengkapi dengan aplikasi *MyPertamina* terhadap kebijakan pemerintah untuk menggunakan aplikasi *MyPertamina* di Kota Bengkulu dalam proses pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) bersubsidi. Penulis akan mendalami penelitian ini dengan menggunakan teori resepsi Stuart Hall (1973) yang akan di analisis berdasarkan posisi khalayak penerima pesan kedalam 3 posisi, yaitu pertama adalah posisi dominan, dimana khalayak menerima secara utuh pesan yang mereka terima. Kedua adalah posisi negosiasi, dimana khalayak dapat merubah pesan sesuai dengan minat mereka. Terakhir adalah posisi oposisional, yang berarti bahwa khalayak sama sekali tidak menerima dan sejalan dengan pesan yang mereka dapatkan.

Setelah nantinya penulis memperoleh data-data yang dapat digunakan, penulis akan menganalisis data tersebut untuk mendapatkan deskripsi dari analisis data yang dimiliki penulis sehingga dapat diketahui seperti apa resepsi masyarakat pengguna aplikasi *MyPertamina* di Kota Bengkulu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang berjudul Analisis Resepsi Khalayak tentang Aplikasi *MyPertamina* ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang nantinya penulis akan menggunakan data kualitatif yang akan dijabarkan secara deskriptif.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Moloeng dalam Angki Aulia:2013). Sugiyono mendeskripsikan metode deskriptif kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk melakukan penelitian pada objek yang alamiah, dimana pada metode ini penulis berperan sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Angki Aulia:2013).

#### **3.2 Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif jenis informan tergantung pada konteks permasalahan penelitian.

Pada penelitian ini penulis melakukan proses pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan. Dewanto (2019) *Accidental Sampling* merupakan Teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dapat disimpulkan bahwa siapa saja yang kebetulan bertemu dengan penulis dapat dijadikan sebagai sample, Peneliti bebas memilih target sampling tanpa batasan kriteria khusus, hanya bergantung pada persentase kemungkinan dan kesediaan objek atau subjek untuk menjadi sample penelitian.

Ada dua syarat dalam menentukan jumlah informan, yaitu kecukupan dan kesesuaian (Martha Kresno:2016). Berikut merupakan kriteria yang akan penulis gunakan untuk menentukan informan dalam penelitian ini :

1. Pria atau wanita yang merupakan masyarakat Kota Bengkulu
2. Mempunyai kendaraan roda 4 yang menggunakan BBM subsidi
3. Memiliki *smartphone* dan dilengkapi aplikasi *MyPertamina*
4. Sudah bertansaksi menggunakan aplikasi *MyPertamina*.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.3.1 Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dilakukan dan diarahkan pada kegiatan dengan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul. Observasi ini dilakukan oleh penulis untuk dapat melihat gambaran awal bagaimana reaksi penerimaan bagi khalayak mengenai kebijakan menggunakan aplikasi *MyPertamina*.

### **3.3.2 Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan yang terjadi antara pewawancara dan narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan. Teknik wawancara yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan dengan cara langsung bertatap muka antara penulis dan narasumber/informan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pendapat para pengguna aplikasi *MyPertamina* di Kota Bengkulu.

### **3.3.3 Dokumentasi**

Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto: 2002). Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data-data yang diperoleh dari hasil wawancara. Teknik dokumentasi yang dilakukanyaitu dengan mencari, menemukan dan mengumpulkan catatan-catatan yang berkaitan dengan permasalahan penulis.

## **3.4 Teknik Analisa Data**

Menurut Moloeng (2002) analisa data merupakan suatu proses yang mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga data-data akan lebih mudah untuk dibaca dan disimpulkan. Sedangkan menurut Taylor (1997) data berperan sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data-data yang berasal dari seluruh proses observasi dan wawancara serta dokumen-dokumen yang didapatkan oleh penulis. Setelah mengumpulkan data penulis akan melakukan analisis interaksi yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan dari seluruh rangkaian proses analisis data yang sudah dilakukan. Analisis dari penelitian ini dilakukan oleh penulis bersamaan dengan proses pengumpulan data, maupun dilakukan setelah data-data terkumpul. Tahapan analisa data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

#### **3.4.1 Pengumpulan Data**

Pada proses pengumpulan data ini penulis akan menggali informasi serta data dari berbagai sumber dan responden dengan melakukan wawancara, observasi ke lapangan serta analisis dokumen dan foto-foto dari kegiatan yang ada.

#### **3.4.2 Reduksi Data**

Pada tahap ini peneliti akan mensortir data-data yang didapat ketika melakukan wawancara, karena data yang didapat dari hasil wawancara memiliki sifat yang sangat luas informasinya bahkan tergolong mentah. Dengan ini penulis akan bisa memilih

informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan jika ada hasil laporan yang tidak dibutuhkan dapat dibuang untuk meningkatkan efektifitas dari proses analisis data.

Tahap reduksi data ini terdiri dari beberapa proses didalamnya, proses pertama seperti melakukan editing, pengelompokan dan meringkas data. Kemudian proses kedua yaitu, menyusun kode-kode dan catatan-catatan mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan data yang sedang diteliti, sehingga kemudian penulis dapat menentukan tema-tema, kelompok, dan pola pada data. Tahapan terakhir pada reduksi data yaitu menyusun rancangan konsep serta penjelasan dari tema, pola, atau kelompok yang didapat oleh penulis.

### **3.4.3 Penyajian Data**

Hasil dari pengelompokan data yang disajikan secara sistematis dapat disajikan dalam sebuah laporan baik berbentuk jurnal, skripsi, maupun tesis. Dalam penyajian data pada penelitian ini penulis akan menyajikan laporan secara deskriptif dan logis yang akan mengarah pada kesimpulan dalam tahap ini penulis dituntut untuk melakukan penafsiran terhadap data dalam proses wawancara.

### **3.4.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data**

Penarikan kesimpulan merupakan suatu proses yang bersangkutan dengan interpretasi dari peneliti, yaitu bagaimana peneliti mengembangkan makna dari data yang didapat. Kesimpulan yang masih kaku senantiasa di verifikasi selama penelitian berlangsung, sehingga nantinya akan diperoleh kesimpulan yang kredibilitas dan keobjektifannya terjamin. Proses penarikan kesimpulan bisa berupa pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran peneliti saat mengadakan pencatatan atau bisa berupa suatu tinjauan ulang terhadap catatan-catatan di lapangan. Pada tahap akhir ini penulis akan

mendapatkan hasil resepsi khalayak terhadap aplikasi *MyPertamina*, dimana nantinya responden akan masuk dalam ketiga kategori yang ada dalam teori Stuart Hall (1973).