



ABSTRAK

ANALISIS RESEPSI PUBLIK TERHADAP CITRA PT PERTAMINA: STUDI KASUS KONTEN VIRAL ISU PENGOPLOSAN PERTAMAX DI SPBU PERTAMINA PADA MEDIA SOSIAL TIKTOK

Rezti Afiqa Mazaya
5211711055

Penelitian ini membahas bagaimana publik memaknai citra PT Pertamina dalam isu dugaan pengoplosan Pertamax yang viral di media sosial TikTok. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori analisis resepsi Stuart Hall, penelitian ini menganalisis respon audiens terhadap tiga video viral dari akun @nolahariadi, @heri_horeh, dan @kribo_tiktokk. Data dikumpulkan melalui analisis komentar pengguna TikTok dan wawancara mendalam terhadap informan yang telah dipilih secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa audiens tidak bersifat pasif dalam menerima pesan, melainkan aktif menafsirkan berdasarkan latar belakang sosial, pengalaman pribadi, dan nilai-nilai yang mereka anut. Mayoritas audiens berada pada posisi dominant- hegemonic, yang menunjukkan penerimaan penuh terhadap narasi bahwa pengoplosan benar terjadi. Sementara itu, terdapat juga audiens dalam posisi negotiated yang tetap kritis dan menunggu klarifikasi lebih lanjut, serta sebagian kecil dalam posisi oppositional yang menolak narasi viral tersebut dan menganggapnya berlebihan atau provokatif. Fenomena ini menunjukkan krisis kepercayaan yang cukup serius terhadap Pertamina, serta lemahnya komunikasi krisis dari pihak perusahaan yang tidak hadir secara aktif dalam ruang diskusi digital seperti TikTok. Penelitian ini menekankan pentingnya strategi komunikasi dua arah yang dialogis, partisipatif, dan adaptif terhadap dinamika media sosial dalam menghadapi krisis citra korporasi.

Kata Kunci: Citra, Krisis, Pertamina, Resepsi, Stuart Hall, TikTok

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC RECEPTION TOWARD PT PERTAMINA'S IMAGE: A CASE STUDY OF VIRAL CONTENT ON THE ISSUE OF MIXED PERTAMAX AT PERTAMINA GAS STATIONS ON SOCIAL MEDIA TIKTOK

Rezti Afiqa Mazaya
5211711055

This study discusses how the public perceives the image of PT Pertamina in the issue of alleged Pertamax adulteration which went viral on the social media platform TikTok. Using a qualitative approach and Stuart Hall's reception analysis theory, this study analyzes audience responses to three viral videos from the accounts @nolahariadi, @heri_horeh, and @kribo_tiktokk. Data was collected through analysis of TikTok user comments and in-depth interviews with informants who were selected purposively. The results of the study show that the audiences do not passively receiving messages, but rather actively interpret the issue based on their social background, personal experiences, and the values they hold. The majority of the audience is in a dominant-hegemonic position, indicating full acceptance of the narrative that adulteration did occur. Meanwhile, there are also audiences in a negotiated position who remain critical and await further clarification, while a small number in an oppositional position who reject the viral narrative and consider it excessive or provocative. This phenomenon indicates a fairly serious crisis of trust in Pertamina, as well as the weakness of the company's crisis communication, which is not actively present in digital discussion spaces such as TikTok. This study emphasizes the importance of a two-way communication strategy that is dialogical, participatory, and adaptive to the dynamics of social media in dealing with corporate image crises.

Keywords: *Crisis, Image, Pertamina, Reception, Stuart Hall, TikTok*

