



**ANALISIS ISI RESPONS KOMUNIKASI KRISIS PT
PERTAMINA PATRA NIAGA TERKAIT ISU “BENSIN
OPLOSAN” DI MEDIA ONLINE**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Disusun Oleh :

Rafy Alifviandy

44222010290

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026



**ANALISIS ISI RESPONS KOMUNIKASI KRISIS PT
PERTAMINA PATRA NIAGA TERKAIT ISU “BENSIN
OPLOSAN” DI MEDIA ONLINE**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Tugas Akhir ini Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu
Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :
Rafy Alifviandy
44222010290

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rafy Alifviandy

NIM : 44222010290

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : ANALISIS ISI RESPONS KOMUNIKASI KRISIS PT
PERTAMINA PATRA NIAGA TERKAIT ISU “BENSIN OPLOSAN” DI MEDIA
ONLINE

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Januari 2026



(Rafy Alifviandy)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

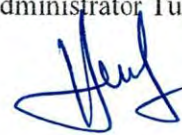
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Rafy Alifviandy
NIM : 44222010290
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Analisis Isi Respons Komunikasi Krisis PT Pertamina Patra Niaga Terkait Isu “Bensin Opolosan” Di Media Sosial ” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 20 Febuari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 26%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Febuari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

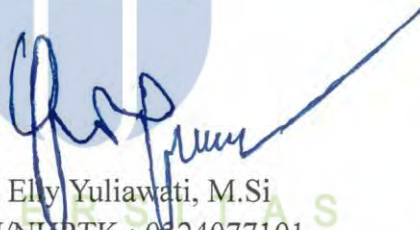
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh :

Nama : Rafy Alifviandy
NIM : 44222010290
Fakultas / Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Isi Respons Komunikasi Krisis Pt
Pertamina Patra Niaga Terkait Isu “Bensin Oplosan” Di Media Online

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 3 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



Dr. Ely Yuliawati, M.Si
NIDN/NUPTK : 0324077101

MERCU BUANA

Jakarta,
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0318116602

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi strata satu Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir ini berjudul “ ANALISIS ISI RESPONS KOMUNIKASI KRISIS PT PERTAMINA TERKAIT BENSIN OPLOSAN“

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk ini dengan segala ketulusan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan bantuan, semangat dan bimbingan serta petunjuk dalam penulisan Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Dr. Elly Yuliawati, M.Si Selaku dosen pembimbing, yang penuh dedikasi telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Memberikan arahan dan masukan yang diberikan sangat berharga.
2. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si Selaku Ketua Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Dr. Farid Hamid, M.Si., Selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Kepada para dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan membimbing selama kuliah di Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Ery maryeni dan Bapak Syafrizon, Selaku orang tua Penulis terima kasih untuk setiap doa yang tidak pernah henti dan kasih sayang yang tidak pernah henti serta motivasi kepada Penulis.
7. Kepada sahabat penulis dibangku perkuliahan Salomo Keybra, Kevan Erlangga, dan Surya Dwiva terima kasih atas dukungan moral dan semangat tiada henti selama proses penyusunan Tugas Akhir.

Tak lupa penulis juga mohon dibukakan pintu maaf yang sebesar besarnya jika dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat hal yang kurang berkenan. Penulis hanya dapat mendoakan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dengan tulus dalam penyusunan Tugas Akhir ini semoga amal shalih yang akan dibalas oleh Allah SWT, dengan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga penyusunan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca sekalian.

Jakarta, 15 Januari 2026

(Rify Alifviandy)



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafy Alifviandy
NIM : 44222010290
Fakultas / Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Isi Respons Komunikasi Krisis Pt
Pertamina Patra Niaga Terkait Isu “Bensin Oplosan” Di Media Online

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif di Universitas mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Januari 2026

Yang menyatakan



(Rafy Alifviandy)

ANALISIS ISI RESPONS KOMUNIKASI KRISIS PT PERTAMINA PATRA NIAGA TERKAIT ISU “BENSIN OPLOSAN” DI MEDIA ONLINE

Rafy Alifviandy

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis isi respons komunikasi krisis PT Pertamina terkait isu “bensin oplosan” yang mencuat pada Februari 2025 di media online. Fokus penelitian diarahkan untuk memetakan bentuk strategi respons krisis yang ditampilkan dalam pemberitaan serta menilai kesesuaiannya dengan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Metode yang digunakan adalah analisis isi kualitatif berbasis pendekatan Krippendorff, dengan unit analisis berupa kutipan pernyataan resmi PT Pertamina yang dimuat pada lima artikel media online nasional (Detik.com, Kompas.com, dan Tempo.co) selama periode 25-27 Februari 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons Pertamina membentuk pola yang dominan defensif dan teknokratis melalui kombinasi strategi SCCT: *denial*, *diminish*, *bolstering*, dan *rebuild*. Pilihan diksi teknis regulatif (misalnya RON 90/92, *blending*, spesifikasi Dirjen Migas, Lemigas, uji laboratorium) berfungsi bukan sekadar informatif, tetapi juga sebagai strategi legitimasi untuk mengarahkan krisis agar dipahami sebagai persoalan prosedural yang dapat diverifikasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi krisis Pertamina kuat pada sisi pembuktian teknis dan peminjaman otoritas institusional, namun masih menyisakan ruang penguatan pada dimensi relasional khususnya penyediaan panduan praktis dan empati publik agar pemulihan kepercayaan di ruang digital berlangsung lebih efektif.

Kata kunci: komunikasi krisis, SCCT, analisis isi Krippendorff, Pertamina, bensin oplosan.

ANALISIS ISI RESPONS KOMUNIKASI KRISIS PT PERTAMINA PATRA NIAGA TERKAIT ISU “BENSIN OPLOSAN” DI MEDIA ONLINE

Rafy Alifviandy

ABSTRACT

This study examines the crisis communication response of PT Pertamina to the “fuel adulteration” issue that surfaced in February 2025 across Indonesian online media. The research aims to identify the dominant crisis response strategies reflected in news coverage and to assess their alignment with the Situational Crisis Communication Theory (SCCT). A qualitative content analysis based on Krippendorff’s approach was employed. The unit of analysis consisted of excerpts of Pertamina’s official statements cited in five online news articles published by major outlets (Detik.com, Kompas.com, and Tempo.co) during 25-27 February 2025. The findings indicate a predominantly defensive and technocratic response pattern, combining SCCT strategies of denial, diminish, bolstering, and rebuild. Technical regulatory vocabulary (RON 90/92, blending, Directorate General of Oil and Gas specifications, Lemigas, laboratory testing) functions not only as information, but also as a legitimization mechanism that reframes the crisis as a procedurally verifiable issue. Overall, Pertamina’s crisis communication appears strong in technical justification and institutional authority borrowing, yet it leaves room for strengthening relational recovery particularly practical guidance and public empathy to enhance trust restoration in the fast moving digital environment.

Keywords: crisis communication, SCCT, Krippendorff content analysis, Pertamina, fuel adulteration.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis	22
2.2.1 Komunikasi	22
2.2.2 Komunikasi Krisis.....	24
2.2.3 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	27
2.2.4 Media Online.....	32
2.2.5 Teori Analisis Isi Krippendorff.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	39
3.3 Subjek Penelitian & Objek Penelitian	40
3.3.1 Subjek Penelitian	40
3.3.2 Objek Penelitian	41
3.4 Periode Riset dan Unit Analisis	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Primer	44
3.5.2 Sekunder	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambar Umum Penelitian	49
4.1.1 Profil Singkat PT Pertamina.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Respons Krisis Pertamina Berdasarkan Analisis isi Krippendorff	53
4.2.2 Respons Krisis Pertamina Berdasarkan <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)	59
4.3 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Saran Akademis.....	78
5.2.2 Saran Praktis.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.2.1 Respons Krisis Pertamina Berdasarkan Analisis isi Krippendorff	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kejaksaan Agung mengungkap dugaan korupsi dalam tata kelola minyak mentah dan produk kilang	2
Gambar 1.2 Trafic Databoks Portal Berita	3
Gambar 2.1 Situasional Crisis Communication Theory	28
Gambar 4.1 Pertamina Buka Suara soal BBM Oplosan	59
Gambar 4.2 Penjelasan Pertamina soal ‘Pertamax Rasa Peralite’	61
Gambar 4.3 Pertamina Ungkap Proses Produksi Pertamax	63
Gambar 4.4 Pertamina Jelaskan Isu Oplosan di Depan DPR	65
Gambar 4.5 Dugaan Pengoplosan BBM dalam Kasus Korupsi	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 CV.....	83
Lampiran 2 (Pertamina Buka Suara soal BBM Oplosan di Kasus Korupsi Tata Kelola Minyak) Detik.com, Tanggal terbuat: 25 februari 2025.	84
Lampiran 3 (Penjelasan Pertamina soal 'Pertamax Rasa Pertalite' di Kasus Korupsi Tata Kelola Minyak) Detik.com, Tanggal terbuat: 26 februari 2025	85
Lampiran 4 (Pertamina Ungkap Proses Produksi Pertamax, Tepis Isu Oplos BBM) Detik.com, Tanggal terbuat: 27 februari 2025	86
Lampiran 5 (Pertamina Jelaskan soal Isu Oplosan Pertamax di Depan DPR) Kompas.com, Tanggal terbuat: 26 februari 2025,.....	87
Lampiran 6 (Dugaan Pengoplosan BBM dalam Kasus Korupsi minyak, pertamina; yang dijual sesuai spek dirjen migas) Tempo.co, Tanggal Terbuat: 25 februari 2025,.....	88

