

Analisis Resepsi Khalayak Tentang Aplikasi MyPertamina (Studi Pada Masyarakat Kota Bengkulu)

Yena Resca Gitasela ¹⁾; Yanto ²⁾ ; Sri Narti ³⁾

¹⁾Study Program of Communication Science Faculty Of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

^{2,3)} Department of Communication Science Faculty Of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ yenaescagrasela@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [08 Juni 2023]

Revised [30 Juni 2023]

Accepted [05 Juli 2023]

KEYWORDS

MyPertamina, Audience Reception, Stuart Hall

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

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.

ABSTRACT

On September 01, 2022, the government began to require the use of the MyPertamina application in the process of purchasing subsidized fuel oil, the policy implemented by the government will cause a variety of public receptions regarding the MyPertamina application. This application is relatively new to use and sophisticated so that the author is interested in conducting research to find out how to analyze the public reception of the MyPertamina application. This research uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques through observation, interviews and documentation. In this study the authors chose 6 informants who had used the MyPertamina application with different backgrounds. Then the researcher will analyze the results of the interview using 3 audience positions in Stuart Hall's reception theory. The results of this study indicate that 4 informants are in the Negotiated Reading position, namely the audience accepts the policies applied because this is required by the government in purchasing subsidized fuel oil but provides input and suggestions according to what they want, namely if in the future the application of using this application is no longer required then they will not use it again and in the future the performance of the MyPertamina application can be improved so that consumers have no difficulty in using it. And 2 informants in the Dominant Hegemonic Reading position where the audience fully accepts the policies applied because with this application the oil can be distributed on target. The author does not find the third position, namely Oppositional counter Hegemonic Reading, which is the audience fully rejects the policies implemented because the MyPertamina application users have felt the positive impact and benefits of using this application. This means that the results show that the audiences in this study agree with the policy of using the MyPertamina application in Bengkulu City in purchasing subsidized fuel oil (BBM).

PENDAHULUAN

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 penggunanya 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 dalam 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 himbuan 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 Spanduk Himbuan Penggunaan Aplikasi MyPertamina



Gambar diatas merupakan bentuk himbuan 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.

LANDASAN TEORI

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 Tan 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. 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. 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

namun memodifikasinya sedemikian rupa sehingga mencerminkan posisi dan minat-minat pribadinya.

c. 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.

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 masyarakat. 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:

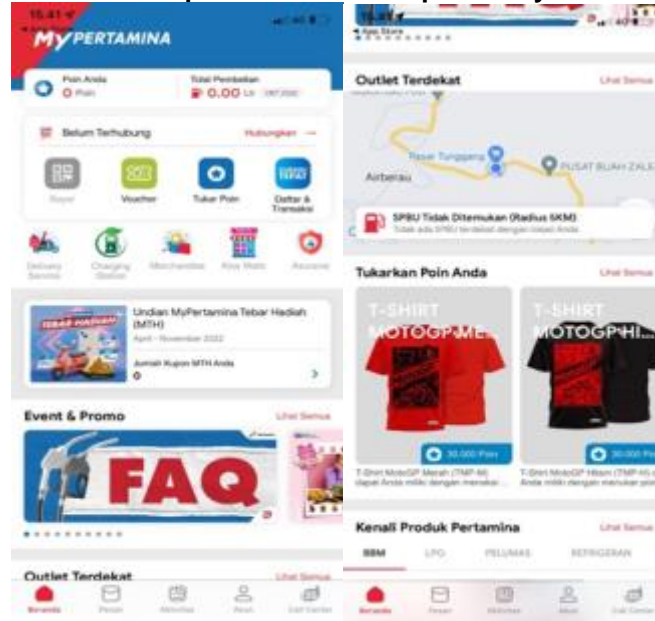
- a. Audiens sebagai kumpulan penonton, pembaca, pendengar, pemirsa.
- b. Audiens diartikan sebagai penerima pesan-pesan dalam komunikasi massa, keberadaannya tersebar, beragam dan heterogen dan berjumlah banyak.
- c. Audiens sebagai media massa
Audiens disini menekankan ukurannya yang besar, heterogenitas, 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.

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 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.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Setelah melakukan observasi serta wawancara secara langsung ke lapangan yang memakan waktu kurang lebih 3 minggu, penulis mendapatkan lebih dari 10 audiens yang ditemui serta di wawancarai maka terdapat 6 informan yang telah dipilih dan memenuhi syarat kriteria peneliti. Langkah selanjutnya yaitu menganalisis hasil wawancara yang di peroleh oleh penulis di lapangan terdapat keberagaman pendapat dari informan mengenai penggunaan aplikasi MyPertamina ini. Sehingga penulis dapat mengelompokkan informan dalam tiga kemungkinan posisi khalayak menurut Stuart Hall yaitu Dominant Hegemonic Reading, Negotiated Reading, dan Oppositional Counter Hegemonic Reading. Hall melihat bahwa khalayak melakukan pemaknaan terhadap suatu pesan berdasarkan 3 (tiga) sudut pandang.

Posisi Hegemonik-dominan (Dominant-Hegemonic Reading)

Dominant Hegemonic Reading adalah posisi dimana khalayak menerima dan sejalan dengan kode-kode dan pesan yang didalamnya terkandung nilai-nilai, sikap, keyakinan dan asumsi. Khalayak keseluruhan sejalan dengan makna yang di tujukan oleh pembuat pesan. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan yang terdiri dari nilai-nilai, sikap dan keyakinan.

Nilai-Nilai

a) Berdasarkan hasil wawancara, ada beberapa pendapat terkait ketertarikan informan dalam menggunakan aplikasi MyPertamina, dan peneliti bertemu dengan informan Komar ia mengatakan bahwa tertarik menggunakan aplikasi ini karena ketersediaan minyak yang tidak kosong.

“saya tertarik untuk menggunakan aplikasi ini dikarenakan lebih mudah mendapatkan minyak dan ketersediaan minyak yang tidak kosong” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023)

Pernyataan berbeda juga disampaikan oleh informan Dirmansya dan Dodon yang berpendapat bahwa ia tertarik untuk menggunakan aplikasi MyPertamina karna ini merupakan peraturan baru yang diterapkan oleh pemerintah.

“kerena ini perturan dari pemerintah jadi harus digunakan”. (Wawancara, Dirmansya 15 Februari 2023)

Berikut pendapat informan Dodon mengenai ketertarikan menggunakan aplikasi MyPertamina.

“aplikasi ini memang diharuskan digunakan untuk mengisi minyak, karena jika tidak menggunakan aplikasi ini jadinya tidak bisa mengisi minyak” (Wawancara, Dodon19 Februari 2023)

Berkaitan dengan ketertarikan ke 3 informan di atas, Informan Iskandar memberikan pendapat yang hampir serupa dengan informan lainnya yang tertarik menggunakan aplikasi ini dikarenakan dia menilai aplikasi ini akan membantu proses pembelian Bahan Bakar Minyak Subsidi sehingga menjadi lebih efektif.

“aplikasi ini diharuskan untuk digunakan jika ingin mengisi bahan bakar, jadi saya juga harus menggunakannya agar tetap dapat membeli”. (Wawancara, Iskandar24 Februari 2023)

Tidak hanya itu informan Dedi juga mengungkapkan pendapat yang tidak jauh berbeda dengan informan lainnya, berikut pendapat dari informan Dedi dan Informan Heru

“kan aplikasi ini diharuskan untuk digunakan, jadi mau ga mau ya harus dipake kalo mau ngisi minyak” (Wawancara, Dedi Radil29 Februari 2023)

Berbeda dengan informan Dedi, informan Heru berpendapat bahwa :“saya setuju dengan penggunaan aplikasi ini, karena merupakan terobosan baru dari pemerintah agar Bahan Bakar Subsidi dapat diperjual belikan secara merata” (Wawancara, Heru Susanto29 Februari 2023)

Dalam hal ini penulis melihat bahwa banyak khalayak yang tertarik menggunakan aplikasi ini adalah adanya keharusan untuk menggunakan dan mendaftarkan di aplikasi MyPertaminadalam pembelian Bahan Bakar Minyak Subsidi sesuai dengan himbauan atau spanduk yang banyak terpasang di setiap SPBU. Berikut salah satu pamflet yang ada di SPBU Rawa Makmur.

Gambar 3 Pamflet Aplikasi MyPertamina



b) Berikut pernyataan informan terkait dengan pengaruh penerapan aplikasi MyPeramina bagi masyarakat dalam bertransaksi. Dan para informan memiliki pendapat yang cukup beragam, seperti :“menurut saya dengan adanya aplikasi ini bahan bakar menjadi lebih tersedia, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir jika tidak kebagian minyak” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023)



Sedangkan informan Dirmansya berpendapat bahwa: “mempengaruhi si, karena apikasinya baru jadi sedikit kesusahan dalam menggunakannya”(Wawancara, Dirmansya 15 Februari 2023)

Dalam wawancara ini informan lain yaitu Dodon berpendapat bahwa penggunaan aplikasi MyPertaminaini mempengaruhi masyarakat dalam proses pembelian BBM (Bahan Bakar Minyak). “menurut saya ini mempengaruhi, karena pengisian menjadi terbatas dan hanya bisa dilakukan sehari sekali berbeda dengan sebelumnya dimana bisa mengisi bahan bakar beberapa kali dalam sehari” (Wawancara, Dodon19 februari 2023)

Pendapat lain disampaikan oleh informan Iskandar Amrin “jelas mempengaruhi transaksi jual beli minyak, kalau dulu itu kan kami masih bisa beli eceran kalau di dusun, kalau sekarang kami harus ke pom bensin untuk mengisi bahan bakar karena suda jarang ada yang menjual eceran lagi” (Wawancara, Iskandar24 Februari 2023)

Demikian informan Dedi mengatakan bahwa hal ini berpengaruh apa lagi masyarakat yang tidak mahir dalam teknologi seperti diungkapkannya dengan penulis. “menurut saya itu mempengaruhi karena tidak semua masyarakat itu bisa menggunakan hp android, takutnya nanti mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi MyPertamina” (Wawancara, Dedi Radil 29 Februari 2023)

Informan Heru yang juga berpendapat yang sama seperti wawancara berikut : “menurut saya akan sangat mempengaruhi bagi masyarakat yang tidak memiliki HP android, jadi sulit bagi mereka” (Wawancara, Heru29 Februari 2023)

Dari hasil wawancara kepada 6 informan, dimana informan memiliki pendapat yang beragam, namun informan mengungkapkan bahwa penerapan ini sangat mempengaruhi masyarakat dalam bertansaksi karena aplikasinya tergolong baru.

Sikap

Pernyataan informan terkait dengan kesetujuan untuk menggunakan aplikasi MyPeramina dalam bertansaksi. Dalam hal ini informan Komar menyatakan kesetujuannya melalui wawancara dengan penulis.

“Menurut saya dengan menggunakan aplikasi ini dapat menjadi sebagai alat kontrol, karena selama ini kan banyak BBM ni distribusinya tidak ketahuan kemana, dengan menggunakan MyPertamina jadi lebih terkontrol dan jelas pen-ditribusiannya”(Wawancara, Komar 15 Februari 2023)

Informan Dirmansya juga menyatakan kesetujuan untuk menggunakan aplikasi ini serta alasannya seperti yang di ungkapkan pada penulis lewat wawancara.

“selama memang harus menggunakan aplikasi ini ya saya setuju-setuju saja untuk menggunakannya karena kalau tidak digunakan tidak bisa mengisi Bahan Bakar Minyak”(Wawancara, Dirmansyah, 15 Februari 2023)

Tidak jauh berbeda informan informan sebelumnya Dodon dan Iskandar juga berpendapat bahwa : “karena diharuskan pake aplikasi ini, jadi saya setuju untuk pake, gitu aja sih, tapi kurangnya itu tadi aplikasinya sering minta di update terus saya yang suka lupa kata sandi jadi kesulitan”(Wawancara, Dodon 19 Februari 2023)

“karena ini memang kebijakan dari pemerintah ya saya setuju walaupun didusun saya akan sulit membeli minya karena jarangada yang menjual eceran lagi,” (Wawancara, Iskandar24 Februari 2023)

Informan Dedi dan Heru merasa dengan menggunakan aplikasi MyPertamina ketersediaan minyak menjadi lebih rata dan penyaluran menjadi lebih terarah.

“Sebenarnya saya setuju, karna pengisian bahan bakar jadi lebih tertib, dan tidak seenaknya keluar-masuk POM bensin berkali-kali untuk mengisi minyak. Sehingga dengan hal ini membuat ketersediaan minyak menjadi lebih rata” (Wawancara,Dedi Radil 29 Februari 2023)

“saya setuju dengan menggunakan aplikasi, karena membuat penyaluran minyak subsidi menjadi terarah, tertuju pada kendaraan yang memang layak mendapat minyak subsidi” (Wawancara Heru Susanto 29 Februari 2023)

Hasil temuan dilapangan saat melakukanwawancara dengan 6 informan,disini sebagian besar informan menyatakan kesetujuan menggunakan aplikasi MyPertamina dalam bertransaksi walaupun ada beberapa informan yang terpaksa menggunakan aplikasi MyPertamina.

Keyakinan

Pernyataan informan yang sudah menggunakan aplikasi MyPertamina ini, apakah mereka akan mengajak orang-orang terdekatnya untuk menggunakan aplikasi ini atau tidak.

“kalau mengajak orang terdekat mungkin iya apa lagi temen-teman sesama sopir angkot” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023)

Informan Dirmansya memiliki pendapat yang sama dari informan Komar, berikut pendapat dari informan Dirman

“eemm kalau mengajak orang terdekat sepertinya tidak, tapi kalau mereka mau menggunakan aplikasi ini yaa bagus, kalau tidak ya tidak apa-apa”(Wawancara, Dirmansya 15 Februari 2023)

Berbeda dengan pendapat informan Komar dan Dirmansya, informan Dodon akan mengajak orang terdekat untuk menggunakan aplikasi ini, berikut pendapat informan Dodon

“bagi orang yang belum menggunakan aplikasi ini musti menggunakan aplikasi MyPertamina, karena kalau kita tidak menggunakan aplikasi ini kita tidak bisa mengisi bahan bakar” (Wawancara, Dodon 19 Februari 2023)

Berikut pendapat informan Iskandar Amrin yang menyatakan tidak akan mengajak orang, seperti wawancara pada 24 Februari 2023 pada penulis.

“Mungkin saya tidak mengajak orang terdekat untuk menggunakan aplikasi ini, namun jika ada yang bertanya saya akan bantu menjelaskan apa yang saya ketahui tentang aplikasi ini” (Wawancara, Iskandar Amrin 24 Februari 2023)

Pendapat serupa juga di ungkapkan oleh informan dedi yang menunjukkan sikap tidak akan mengajak orang terdekatnya untuk menggunakan aplikasi MyPertamina. Berikut kutipapan wawancara penulis dengan informan:

“untuk mengajak orang terdekat tidak karena saya bukan karyawan POM tapi kalo ada yang tanya saya jawab sesuai dengan yang saya ketahui saja” (Wawancara, Dedi Radil 29 Februari 2023)

Berbeda dengan pendapat informan Iskandar dan Dedi, informan Heru memiliki pendapat yang sama dengan informan Dodon yang akan mengajak orang terdekat untuk menggunakan aplikasi ini, berikut pendapat informan Heru:

“jelas saya akan mengajak karena dengan aplikasi ini mempermudah untuk mendapatkan minyak dan saya ada 2 mobil semuanya telah saya daftarkan di aplikasi ini” (Wawancara, Heru 29 Februari 2023)

Dari hasil wawancara peneliti dengan 6 informan terkait dengan sikap yang mereka ambil dalam mengajak orang terdekat untuk menggunakan MyPertamina atau tidak. Penulis melihat beragam pendapat dan tindakan yang muncul dari masing-masing informan, sebagian informan akan mengajak orang terdekat karena mempermudah mendapatkan minyak namun sebagian juga tidak akan mengajak orang terdekatnya untuk menggunakan aplikasi ini, tetapi jika ada yang bertanya dan meminta tolong mereka akan jawab dan tolong sesuai dengan apa yang mereka ketahui saja.

Asumsi

Pernyataan informan terkait asumsi tentang sudah cocok atau tidaknya aplikasi MyPertamina digunakan untuk proses transaksi pembelian bahan bakar minyak

“cocok lah karna dengan adanya aplikasi ini minyak lebih terkontrol dan ketersediaan minyak di POM ada” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023)

Sedangkan informan Dirmansyah berpendapat bahwa cocok walaupun terpaksa seperti wawancara sebagai berikut

“harus cocok, karna sudah wajib digunakan, walaupun ada sedikit unsur paksaan” (Wawancara, Dirmansya 15 Februari 2023)

Kemudian informan Dodon mengatakan cocok karena lebih teratur dikutip dari wawancara pada 19 Februari 2023 sebagai berikut:

“aplikasinya cocok digunakan, jadi lebih teratur untuk mengisi bahan bakar, namun disosialisasikan aja lagi cara menggunakannya supaya kedepannya masyarakat bisa dan mengerti dalam menggunakannya” (Wawancara, Dodon 19 Februari 2023)

Informan Iskandar Amrin justru memiliki pendapat yang serupa dengan informan Dodon, sebagai berikut :

“menurut saya cocok ya untuk diterapkan supaya minyak tepatsasaran” (Wawancara, Iskandar 24 Februari 2023) Serupa dengan informan diatas, informan Dedi menyatakan bahwa:

“Sebenarnya aplikasi ini cocok untuk digunakan, namun sayangnya performa dari aplikasi ini belum terlalu bagus sehingga kita harus melakukan update data terus”(Wawancara, Dedi Radil 29 Februari 2023)

Sejalan dengan pendapat informan Dedi, informan Heru juga menyatakan pendapatnya yaitu: “menurut saya cocok untuk digunakan dalam proses transaksi”(Wawancara, Heru 29 Februari 2023)

Hasil analisis penulis dari 6 informan diatas, disini sebagian besar informan memberikan pernyataan bahwa aplikasi MyPertamina sudah cocok digunakan dalam proses transaksi pengisian

bahan bakar minyak subsidi walaupun dengan beberapa keluhan dan saran terkait dengan aplikasi ini kedepannya.

Posisi yang di negosiasikan (negotiated reading)

Posisi Negosiasi adalah penerima dalam batas-batas tertentu sejalan dengan kode-kode program dan pada dasarnya menerima makna yang diberikan pembuat program namun memodifikasinya sedemikian rupa sehingga mencerminkan posisi dan minat-minat pribadinya.

Berikut pernyataan dari 6 informan terkait dengan apakah kedepannya akan terus menggunakan aplikasi ini dalam bertransaksi atau tidak.

“untuk kedepannya saya akan terus menggunakan aplikasi ini karena sudah terbiasa dan memang kita harus mendukung program ini supaya BBM Subsidi tepat sasaran” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023)

Informan Dirmansyah berpendapat bahwa selama masih diharuskan menggunakan aplikasi MyPertamina, maka ia akan tetap menggunakan

“selama masih diharuskan, saya akan terus pakai. Tapi jika sudah tidak diharuskan saya tidak akan pakai lagi” (Wawancara, Dirmansyah 15 Februari 2023)

Informan Dodon juga memiliki pendapat yang sama dengan 2 informan sebelumnya, yaitu sebagai berikut

“saya akan terus menggunakan aplikasi ini selama pemerintah masih menyarankan untuk bertansaksi melalui aplikasi MyPertamina” (Wawancara, Dodon 19 Februari 2023) Sama halnya dengan inforaman sebelemnya Informan Dedi dan Heru berpendapat hampir bahwa akan menggunakan aplikasi ini terus atau tidak sebagai berikut

“selama saya masih punya mobil dan diwajibkan ya saya akan pake aplikasi ini terus, hehe” (Wawancara, Dedi Radil29 Februari 2023)

Pendapat lain disampaikan oleh informan Heru sebagai berikut “tentu kedepannya saya akan terus menggunakan aplikasi ini” (Wawancara, Heru29 Februari 2023)

Keyakinan dari informan terkait dengan penggunaan aplikasi ini kedepannya, penulis melihat bahwa kebanyakan dari informan untuk kedepannya setuju menggunakan aplikasi ini selama pemerintah menyarankan menggunakan aplikasi MyPertamina. kecuali informan Komar dan Heru untuk kedepannya mereka akan menggunakan aplikasi ini terus.

b)Pernyataan informan terkait dengan manfaat dan kemudahan yang mereka rasakan dalam menggunakan aplikasi MyPertamina. berikut wawancara kepada informan komar:

“bagi saya ya mempermudah saya mendapatkan minyak, walaupun jumlahnya terbatas” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023)

Informan Dirmansya juga merasakan kemudahan dalam mengisi bahan bakar, seperti yang dijelaskan dalam wawancara yaitu

“kemudahan yang saya rasakan sejak menggunakan aplikasi MyPertamina ini menurut saya biasa saja tapi bedannya sekarang adalah kita harus memiliki barcode dan aplikasi” (Wawancara, Dirmansya 15 Februari 2023”

Dan informan Dodon merasakan dua manfaat sejak menggunakan aplikasi ini namun juga mengalami kesulitan, yaitu sebagai berikut

“kemudahan yang saya dapatkan yaitu ada dua, yang pertama mudah dapat minyak dan antrean tidak terlalu lama tetapi untuk aplikasinya agar ditingkatkan lagi kualitasnya supaya tidak kesulitan karena saya sendiri merasakan hal itu, aplikasinya sering minta di update sedangkan saya suka lupa kata sandinya” (Wawancara, Dodon 19 Februari 2023)

Informan Iskandar Amrin merasa kesulitan sejak menggunakan aplikasi ini, berikut kesulitan yang dijelaskan oleh informan Iskandar Amrin

“bagi saya yang kadang mengantar sawit dari dusun ke pabrik kesulitan karena jumlah minyak yang didapat terbatas dan saya harus ke pom bensin untuk membeli minyak karena didusun semenjak penerapan aplikasi ini sudah jarang ada yang jual ecer lagi ” (Wawancara, Iskandar Amrin 19 Februari 2023).

Sedangkan informan Dedi Radil berpendapat berbeda dengan informan Iskandar Amrin, yang disampaikan melalui wawancara pada penulis. “manfaat yang saya rasakan selama menggunakan aplikasi ini adalah setiap mau isi minyak ke POM minyaknya tersedia” (Wawancara, Dedi Radil 29 Februari 2023)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan Heru yang menyatakan: “lumayanlah manfaatnya, minyak tersedia kemudian jelas kemana minyaknya disalurkan, untuk kemudahan sendiri bagi saya ya

mudah kalo kita ga gaptek, kalo buat masyarakat yang tidak menggunakan android atau gaptek mereka akan merasa kesusahan, jadi lebih di sosialisasikan lagi aja supaya aplikasi ini bisa digunakan oleh setiap orang”(Wawancara, Heru 29 Februari 2023)

Dari hasil wawancara kepada 6 informan, disini informan merasakan beragam manfaat dan kemudahan dari penerapan aplikasi MyPertamina. Ada informan yang merasakan kemudahan dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, ada informan yang merasakan kemudahan namun juga memberikan saran untuk aplikasi ini kedepannya agar lebih baik lagi.

Posisi Oposisional (oppositional counter hegemonic reading)

Posisi Oposisional artinya pembaca tidak sejalan dengan kode-kode program dan menolak makna atau pembacaan yang diberikan dan kemudian menentukan frame alternatif sendiri dalam menginterpretasikan pesan/program.

Pernyataan terkait ketidak setuju informan dengan menggunakan aplikasi MyPertamina ini dan selama proses wawancara penulis menemukan bahwa tidak ada informan yang tidak setuju walaupun beberapa diantaranya menggunakan aplikasi MyPertamina karena sebuah keharusan dan sudah diwajibkan. Berikut wawancara penulis dengan informan Komar.

“Saya setuju dengan aplikasi ini, dan tidak ada yang tidak saya setuju” (Wawancara, Komar 15 Februari 2023).

Informan Dirman juga mengungkapkan hal yang sama dengan informan komar“bukan tidak setuju tapi ini diharuskan diwajibkan pemerintah jadi ya harus dipakai” (Wawancara, Dirman 15 Februari 2023)

Pendapat informan Dodon juga sejalan dengan pendapat informan sebelumnya, yaitu :“saya setuju aja karena memang diwajibkan untuk digunakan mau bagai mana lagi” (Wawancara, Dodon 19 Februari 2023)

Informan lainnya yaitu informan Iskandar Amrin, Dedi Radil dan Heru Susanto mengungkapkan hal yang sama dengan informan-informan sebelumnya.“harus setuju karna sudah diwajibkan makanya saya setuju untuk menggunakan aplikasi MyPertamina” (Wawancara, Iskandar Amrin 24 Februari 2023)

Berikut merupakan pendapat dari informan Dedi dan Heru mengungkapkan bahwa.“yaa saya setuju aja asal kesedian minyak selalu ada, tidak seperti dulu yang sering kosong” (Wawancara, Dedi Radil 29 Februari 2023)“saya yang sudah merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi MyPertamina ini tentu sangat setuju, dan tidak ada alasan untuk tidak setuju dengan menggunakan aplikasi ini” (Wawancara, Heru 29 Februari 2023)

Disini penulis melihat bahwa para informan menyetujui untuk menggunakan aplikasi ini dikarenakan memang kebijakan dan sudah diwajibkan pemerintah, kecuali informan Komar dan Heru mereka sangat setuju untuk menggunakan aplikasi MyPertamina.

Pembahasan

Dari hasil temuan dan uraian dari penelitian diatas penulis menemukan keberagaman pendapat mengenai penggunaan aplikasi MyPertamina di Kota Bengkulu. Pada posisi pemaknaan dominan ini terdapat informan Komar dan informan Heru. Para informan ini setuju dan menerima sepenuhnya kebijakan penggunaan aplikasi MyPertamina. Informan Komar menilai sejak adanya aplikasi ini distribusi minyak menjadi lebih terkontrol dan merata di karenakan setiap orang memiliki jatahnya masing-masing dalam mengisi bahan bakar minyak subsidi, informan komar yang berprofesi sebagai supir angkot ini juga mengungkapkan bahwa dengan aplikasi MyPertamina membuat proses antrean menjadi lebih cepat dari sebelumnya, yang mana hal ini membuat waktu yang dibutuhkan untuk mengisi bahan bakar minyak menjadi lebih efisien. Tentunya hal seperti ini akan sangat bermanfaat bagi masyarakat dengan profesi lainnya yang memiliki mobilitas cukup tinggi sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mengisi bahan bakar minyak di SPBU menjadi lebih sedikit.

Sedangkan informan Heru menilai bahwa dengan menggunakan aplikasi ini dapat mengendalikan pembelian bahan bakar minyak subsidi, sehingga dengan aplikasi ini pembelian minyak akan lebih merata ke semua pengguna bahan bakar minyak subsidi. Informan Heru juga menilai dengan adanya aplikasi ini membuat proses distribusi minyak menjadi lebih efektif dari sebelumnya. Oleh sebab itu informan Heru sangat setuju jika masyarakat Kota Bengkulu menggunakan dan ikut mendukung kebijakan pemerintah dalam penerapan penggunaan aplikasi MyPertamina karena hal ini sangat membantu untuk mewujudkan tujuan awal dari adanya bahan bakar minyak subsidi itu sendiri. Berikut ini

merupakan dokumentasi informan Heru akan terus menggunakan aplikasi MyPertamina dan setuju dengan Penerapan Penggunaan Aplikasi MyPertamina.

Gambar 4 Informan Menggunakan Aplikasi MyPertamina



Gambar diatas merupakan dokumentasi informan Heru yang setuju bahwa kedepannya untuk menggunakan aplikasi MyPertaminadalam proses transaksi pembelian bahan bakar minyak subsidi.

Dari hasil penelitian ini penulis juga menemukan bahwa ada empat informan yang terdapat pada posisi yang di negosiasikan(Negotiated reading), yaitu informan Dirmansya, Informan Dodon, Dedi Radil, dan informan Iskandar Amrin. Informan Dirmansya menerima dengan penerapan penggunaan aplikasi MyPertamina karena informan Dirmansya menilai bahwa penggunaan aplikasi ini memang sudah diwajibkan dan diharuskan oleh pemerintah dalam melakukan pengisian bahan bakar minyak subsidi sehingga tidak ada alasan untuk tidak menggunakannya. Namun informan Dirmansya merasa jika kedepannyatidak diwajibkan lagi untuk menggunakan aplikasi ini maka ia tidak akan menggunakannya lagi.Tidak jauh berbeda dengan informan Dirmansya, informan Dodon menerima dan setuju dalam menggunakan aplikasi MyPertamina karena ini peraturan yang diharuskan dan diwajibkan oleh pemerintah dalam proses transaksi bahan bakar minyak subsidi. Namun informan Dodon menilai bahwa kecocokan penggunaan aplikasi MyPertamina dalam proses transaksi pengisian bahan bakar minyak yang menurutnya harus lebih disosialisaikan lagi cara penggunaan dari aplikasi ini kepada masyarakat agar kedepannya masyarakat lebih mengerti dan dapat menggunakan aplikasi MyPertamina dengan mudah tanpa kesulitan.

Infroman Dedi Radil juga menerima penerapan penggunaan aplikasi MyPertamina ini karenaia menilai bahwa setiap ingin mengisi bahan bakar minyak subsidi ke pom minyak tersedia berbeda dengan dulu dimana sering kosong.Sebelum adanya aplikasi ini setiap orang dapat mengisi bahan bakar minyak subsidi sesukanya, sehingga hal tersebut menyebabkan bahan bakar minyak subsidi terlalu cepat habis dan menyebabkan kelangkaan di kalangan masyarakat, Informan Dedi Radil juga memberikan tanggapan berbedaterkait dengan kecocokan penggunaan aplikasi ini dalam masyarakat menurutnyaaplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan seperti kesulitan dalam proses pembuatan akun di aplikasi MyPertamina serta performa dari aplikasi ini belum terlalu bagus sehingga mengharuskan para pengguna untuk dapat melakukan update data berulang kali dan merasa ia mengalami kesulitan, seharusnya sebelum aplikasi ini diterapkan maka pemerintah harus melakukan uji coba secara merata di seluru indonesia agar pada saat peraturan ini di wajibkan maka konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.Karena aplikasi ini tergolong baru diluncurkan dan diterapkan oleh sebab itu aplikasi ini sering mengalami update terus menerus sehingga masyarakat mengalami kesulitan karena harus memasukan username dan password kembali, berikut merupakan hasil screenshot aplikasi MyPertamina yang harus di update.

Gambar 5 Update Aplikasi MyPertamina



Informan Iskandar Amrin menyatakan kesetujuan walaupun dengan keterpaksaan karena ia menilai bahwa jika ingin membeli minyak harus wajib menggunakan aplikasi, tetapi ia juga merasa dengan adanya aplikasi ini membuat bahan bakar minyak subsidi menjadi tepat sasaran dan merata sehingga tidak terdapat masyarakat yang menimbun minyak untuk urusan pribadi. Seperti yang kita ketahui bahwa kelangkaan bahan bakar minyak selama ini biasa disebabkan oleh oknum-oknum yang membeli bahan bakar minyak subsidi secara massal, sehingga pendistribusian menjadi tidak merata ke kalangan masyarakat. Dengan adanya tanda pengenal berupa barcode yang ada di aplikasi MyPertamina membuat pendistribusian minyak menjadi terbatas.

Informan Iskandar Amrin juga merasa bahwa pengaruh penggunaan aplikasi di masyarakat menurutnya itu sangat mempengaruhi masyarakat yang tempat tinggalnya yang jauh dari area SPBU dimana didusun telah mengalami kelangkaan penjualan eceran semenjak penerapan aplikasi ini.

Terlihat dari hasil analisis wawancara dengan 6 informan di atas, posisi khalayak terkait penggunaan aplikasi MyPertamina didominasi oleh posisi Negosiasi terdapat 4 informan di posisi ini, dan ada 2 informan yang berada di posisi Hegemoni Dominan. Hal ini dikarenakan perbedaan latar belakang Pendidikan, faktor lingkungan maupun pengalaman hidup mereka serta edukasi yang mereka dapatkan. Dalam penelitian ini tidak terlihat posisi Oposisi terkait dengan penerapan penggunaan aplikasi MyPertamina, dikarenakan dari hasil analisis dan observasi yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa dalam penerapan kebijakan ini banyak dampak positif yang dirasakan oleh informan serta penyaluran yang dilakukan tepat sasaran. Oleh sebab itu dapat mempengaruhi bagaimana resepsi khalayak tentang aplikasi MyPertamina dalam pembelian bahan bakar minyak subsidi.

Gambar 6 Jalur BBM Subsidi

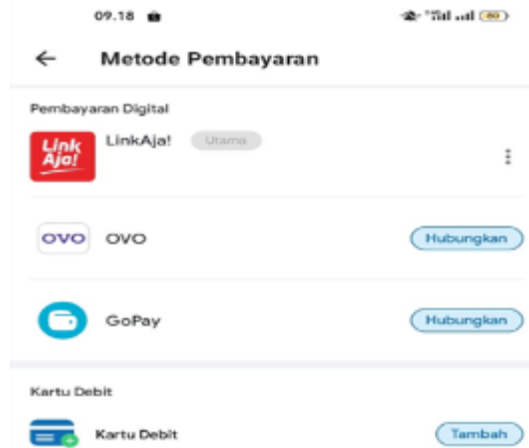


Gambar diatas merupakan hasil dokumentasi peneliti selama observasi, penulis melihat bahwa antrian dalam pembelian bahan bakar minyak subsidi tidak mengalami kesulitan dan antrian yang panjang dikarenakan terdapat 3 jalur khusus yang disediakan oleh pihak SPBU Rawa Makmur untuk pembelian BBM Subsidi.

Dari hasil observasi penulis melihat bahwa telah banyak masyarakat yang sudah menggunakan dan mendaftarkan kendaraan mereka di aplikasi MyPertamina untuk dapat melakukan transaksi pembelian BBM Subsidi di SPBU Rawa Makmur. Namun bagi masyarakat yang belum menggunakan dan mendaftarkan kendaraannya di aplikasi MyPertamina, pihak SPBU Rawa Makmur telah menyediakan ruangan khusus untuk dapat membantu masyarakat dalam mendaftarkan aplikasi MyPertamina melalui petugas SPBU yang selalu stand by di stand pendaftaran.

Sekarang masyarakat juga dapat melakukan transaksi dengan dua metode pembayaran yaitu, cash dan non cash. Pembayaran juga dapat dilakukan tanpa harus menggunakan handphone yaitu dengan cara scan QR Code yang telah didapatkan pada saat pendaftaran dengan cara screenshot QR Code kemudian print lalu pembayaran dapat dilakukan secara tunai. Sedangkan non cash dapat dilakukan melalui e-money seperti OVO, Link Aja, GoPay, maupun Kartu Debit.

Gambar 7 Metode Pembayaran Melalui e-money



Berhasil tidaknya penerapan penggunaan aplikasi MyPertamina dalam proses transaksi pengisian bahan bakar minyak subsidi di Kota Bengkulu. Bukan hanya di pengaruhi oleh sosialisasi yang di lakukan oleh pemerintah tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat Kota Bengkulu untuk dapat memperoleh informasi dimanapun dengan siapapun terkait dengan penggunaan aplikasi ini dalam melakukan pendaftaran serta cara menggunakan aplikasi MyPertamina.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Menjawab rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana resepsi khalayak tentang aplikasi My Pertamina. Pada penelitian ini penulis hanya menemukan dua posisi khalayak yaitu terdapat 2 informan yang berada di Posisi Hegemonik-dominan (dominant-hegemonic reading) yaitu menerima secara utuh terkait dengan penerapan penggunaan aplikasi MyPertamina karena informan menilai bahwa dengan adanya penerapan penggunaan aplikasi ini maka BBM Subsidi dapat di distribusikan tepat sasaran dan terkontrol.

Kemudian penulis juga menemukan 4 informan yang berada di Posisi Negosiasi (negotiated reading) yaitu menerima kebijakan pemerintah untuk dapat menggunakan aplikasi MyPertamina dalam proses transaksi namun mereka melakukan negosiasi dengan cara memberikan masukan serta saran agar kedepannya performa aplikasi MyPertamina dapat lebih baik lagi.

Dalam penelitian ini penulis tidak menemukan Posisi Oposisional (oppositional counter hegemonic reading) yaitu posisi dimana audiens menolak dengan sepenuhnya pesan yang disampaikan, karena masyarakat telah merasakan manfaat selama menggunakan aplikasi MyPertamina. Posisi Oposisional akan muncul jika informan menolak kebijakan penggunaan aplikasi MyPertamina.

Saran

1. Sebagai aplikasi yang baru dan diwajibkan digunakan bagi pengguna bahan bakar minyak subsidi hendaknya performa dari aplikasi MyPertamina ini dapat ditingkatkan lagi khususnya dalam kualitas aplikasi dan proses pendaftaran bahan bakar minyak subsidi.
2. Untuk penelitian selanjutnya yang juga menggunakan teori ini hendaknya penelitian ini bisa menjadi referensi bagi pembaca. Perlu dilakukan kajian lebih dalam sesuai dengan temuan masing-masing pembaca.
3. Bagi masyarakat semoga penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan serta menambah wawasan khususnya tentang aplikasi MyPertamina.

DAFTAR PUSTAKA

Martha, E dan Kresno. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Press

- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Triani, Rori. 2022. *Resepsi Khalayak Pada Iklan Skincare MS Glow For Men Edisi BA Babe Cabiita dan Marshel Widiyanto*. Universitas Dehasen Bengkulu
- Ayu, Ditty dkk. 2022. *Analisis Resepsi Khalayak Pada Aplikasi Peduli Lindungi di Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Netnografi Komunikasi* Vol. 1 No.1
- Dwiputra, Krisna Oktavianus. 2021. *Analisis Resepsi Khalayak Terhadap Pemberitaan Covid-19 di klikdokter.com*. *Jurnal Komunikasi Profesional* Vol.5 No.1.
- Muhammad, Angki Aulia. 2013. *Kesadaran Hukum Masyarakat Kampung Mahmud Untuk Memiliki Sertifikat Atas Hak Ulayat*. *Jurnal UPI* Vol.1 No.2
- Muhammad, Rizky dkk. 2020. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Efikasi Diri, Kemudahan Penggunaan, Kemudahan Terhadap Persepsi Konsumen Pada MyPertamina*. *Jurnal Ilmiah MEM* Vol.05 No.2: 396-413.
- Oktaviana, Fransisca Mala. 2021. *Pengaruh Social Marketing Campaign Terhadap Keputusan Konsumen Bertransaksi Menggunakan Aplikasi MyPertamina di Pontianak*. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura* Vol.5 No.1.
- Tan, Sely. 2018. *Analisis Resepsi Pembaca TribunNews.com Dari Kalangan Mahasiswa/i Universitas Indonesia terhadap Insiden "Kartu Kuning" Ketua BEM UI*. *Jurnal Semiotika* Vol.12 No.1.
- Wahyuni, Diana dkk. 2020. *Analisis Resepsi Penonton Terhadap Pesan Video "Saya Mualaf Bila" di Akun Channel Youtube Deddy Corbuzier*. *Jurnal Sengkuni* Vol.2 No.2
- Wikipedia. *Pengertian dari PT. Pertamina (Persero)*. Diakses pada 30 September 2022. Dari <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pertamina>.
- Bengkulunesw. *Sosialisasi Penggunaan Aplikasi MyPertamina di Kota Bengkulu*. Diakses pada 10 November. Dari <https://www.bengkulunesw.co.id/aplikasi-mypertamina-sudah-disosialisasikan-di-bengkulu>