

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### IV.1. Gambaran Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek yang dipilih oleh peneliti adalah salah satu SPBU. Penelitian ini dilaksanakan di salah satu SPBU 44.573.01 di daerah boyolali. SPBU ini berada di jalan raya karanggede-gemolong di desa duwet kecamatan andong boyolali. SPBU ini merupakan satu satunya SPBU yang menunjang pendistribusian bahan bakar minyak kepada masyarakat di kecamatan andong boyolali. Hal ini dikarenakan jarak dengan SPBU lainnya di dari lokasi penelitian ini kurang lebih sekitar 20 kilometer. Ada SPBU baru yang jaraknya cukup dekat sekitar 5 kilometer namun belum beroperasi. SPBU ini cukup ramai karena berada di kota lintas yaitu jalan alternative antara kota salatiga dengan kota sragen. Hal itulah yang membuat pembelian bahan bakar minyak di SPBU ini cukup ramai. Dilain itu masyarakat sekitar juga banyak yang bekerja sebagai petani dengan penggunaan traktor, penggilingan padi, serta transportasi yang membutuhkan bahan bakar jenis solar.



*Gambar 1 Kondisi SPBU 44.573.01*

SPBU 44.573.01 memiliki nama perusahaan PT Soemarmo yang merupakan anak perusahaan dari SOEMARMO GROUP. SPBU ini berdiri di atas tanah seluas 2500 meter dengan memiliki 1 buah minimarket serta gudang LPG 3Kg yang sudah tidak beroperasi lagi. SPBU 44.573.01 dipimpin oleh bapak Gunadi Broto Sudarmo, SE sebagai manager di SPBU ini. Pak Gunadi dibantu dengan satu orang admin yaitu bu Sri Budiningsih. SPBU 44.573.01 beroperasi 24 jam yang dibagi menjadi 3 shifting operator. Selama proses sosialisasi penggunaan My Pertamina dalam pembelian bahan bakar minyak bersubsidi ini pak gunadi dibantu oleh admin tambahan yang memang hanya untuk membantu proses sosialisasi ini saja, hal ini dikarenakan banyaknya kendala dilapangan yang membuat pak gunadi sebagai manager yang merangkap humas menjadi kewalahan hingga membuat terjadinya antrian di SPBU 44.573.01.



*Gambar 2 Stand My Pertamina*

Oleh karena itu dibuka lah stand khusus untuk pendaftaran My Pertamina yang dibantu oleh Pramesti Diana Putri yang bertanggung jawab dalam proses sosialisasi ini. Pembukaan stand yang diperuntukan untuk mensosialisasikan kebijakan ini dimulai dari bulan juli sampai bulan oktober. Stand ini dibuka dari jam 8 pagi sampai dengan jam 4 sore dari hari senin sampai hari sabtu. Semua masyarakat yang belum mendaftarkan aplikasi My Pertamina untuk membeli bahan bakar bersubsidi dapat mendaftarkannya di stand yang sudah di sediakan pihak SPBU 44.573.01

## **IV.2 Analisis Hasil Penelitian**

### **IV.2.1 Sosialisasi My Pertamina**

#### **IV.2.1.1 Formulasi Kebijakan**

Formulasi Kebijakan adalah tahap paling awal dalam penelitian ini. Dalam tahap ini dimana proses sosialisasi mengenai kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pihak Pertamina kepada seluruh masyarakat di Indonesia yang disampaikan kepada perantara atau pihak kedua yaitu SPBU yang nantinya akan mensosialisasikan langsung kebijakan baru ini kepada masyarakat mengenai pembelian bahan bakar minyak bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina yang dikhususkan untuk kendaraan roda empat keatas dengan tujuan agar distribusi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang kurang mampu dapat tepat sasaran mengingat meningkatnya jumlah anggaran subsidi bahan bakar minyak yang dikeluarkan pada tahun ini meningkat drastic dibandingkan dengan tahun tahun sebelumnya.

Kebijakan yang dibuat oleh Pertamina mengenai pembelian bahan bakar bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina untuk kendaraan roda empat ke atas yang bersifat menekan atau memaksa masyarakat untuk mengikuti kebijakan baru ini. Pihak SPBU ditunjuk langsung oleh Pertamina untuk menjadi pelaksana dalam program ini. Pada tahap formulasi kebijakan ini pihak SPBU akan melakukan persiapan mengenai apa yang akan mereka lakukan dalam mensosialisasikan kebijakan ini.

Pada tahap ini pihak SPBU akan mendiskusikan kebijakan ini kepada seluruh karyawan dan mencari bagaimana cara yang tepat untuk mengimplementasikan kebijakan ini. Pihak SPBU akan mempersiapkan sosialisasi dilakukan di media social dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Hal ini sangatlah penting agar proses sosialisasi yang nantinya akan di laksanakan dapat berjalan dengan efektif.

Aplikasi my Pertamina berawal pada tahun 2018 yaitu pihak Pertamina mengeluarkan program Berkah Energi Pertamina atau BEP untuk konsumen yang setia terhadap produk mereka. Program ini sudah berjalan dari 9 Agustus 2018 hingga 31 Juli 2019 di 15 kota besar di Indonesia. Program ini di luncurkan sebagai bentuk apresiasi Pertamina terhadap pelanggan yang setia terhadap produk unggulan Pertamina seperti Pertamina Max, Pertamina Turbo, Pertamina Lite, Pertamina Dex, Pertamina Dex, Pelumas Fastron dan Bright Gas.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti berikan kepada Pak Gunadi selaku Key Informan mengenai Apa itu My Pertamina?. Key Informan memberikan jawaban bahwa :

*“My Pertamina adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Pertamina selaku salah satu BUMN yang ada di Indonesia sebagai wadah dan juga media untuk menyampaikan informasi dari Pertamina kepada masyarakat umum mengenai promosi, promosi dan peraturan baru mengenai Pertamina. Ini juga bisa dibidang sebagai strategi marketing ya, yang memanfaatkan perkembangan teknologi” ujar Pak Gunadi sebagai manager SPBU 44.573.01 Andong Boyolali.*

Mengenai jawaban yang didapatkan dari key informan tersebut peneliti menganalisis bahwa Aplikasi My Pertamina merupakan salah satu gerakan yang dibuat oleh salah satu perusahaan BUMN terbesar untuk mengikuti perkembangan teknologi di era globalisasi dengan tujuan agar tetap bisa bersaing dengan para kompetitor lainnya yang juga terus mengikuti perkembangan yang terjadi. Terciptanya aplikasi MyPertamina ini tidak lepas dari pengguna internet yang ada di Indonesia dengan jumlah yang sangat banyak sehingga pihak Pertamina melihat bahwa aplikasi ini dapat berpotensi untuk menyampaikan informasi baru yang dikeluarkan oleh Pertamina tanpa mereka harus turun kelapangan. Aplikasi My Pertamina ini sangat efektif dalam merealisasikan kebijakan baru dengan memberikan informasi penting kepada masyarakat dengan cepat dan tepat. Melihat masyarakat saat ini khususnya mereka yang lahir di era millennium selalu ingin mendapatkan informasi dan berkomunikasi dengan cepat, sehingga membuat kehidupan mereka lebih efektif dan menjadikan wawasan yang mereka miliki lebih luas lagi. Dalam hal ini anak kelahiran millennium tidak dapat dipisahkan dengan internet karena sudah melekat dalam kehidupan anak millennium.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pak Gunadi sebagai manager yang menjadi key informan dalam penelitian ini mengenai fungsi dari penggunaan aplikasi My Pertamina ini bertujuan untuk apa ?. Key informan memberikan jawaban bahwa :

*“ fungsi dari penggunaan aplikasi My Pertamina ini sih sebenarnya untuk mengontrol pendistribusian bahan bakar minyak bersubsidi dapat*

*tersampaikan secara tepat sasaran. Yang dapat menerima bahan bakar minyak bersubsidi ini kan masyarakat menengah kebawah ya, jadi semua masyarakat yang berhak mendapatkan subsidi ini akan terdaftar di aplikasi My Pertamina. Sedangkan yang tidak terdaftar yaitu masyarakat yang tergolong mampu tidak bisa membeli bahan bakar minyak bersubsidi ini. selain itu juga agar tidak ada penimbunan yang bisa menyebabkan kelangkaan bahan bakar ini karena semua terkontrol pada aplikasi ini”*

Dari jawaban yang key informan berikan peneliti menganalisis bahwa dengan perkembangan teknologi yang semakin maju ini pihak Pertamina pun menemukan sebuah inovasi baru dengan memanfaatkan aplikasi My Pertamina yang sudah diluncurkan sebelumnya. Perkembangan teknologi ini membuat sumber daya manusia yang ada akan tergantikan oleh teknologi. Berdasarkan realita dilapangan saat ini sumber daya manusia yang digunakan sudah kurang efektif, hal ini dikarenakan banyak sumber daya manusia yang memanfaatkan kelengahan pihak Pertamina untuk mencari keuntungan sendiri. salah satu contohnya adalah kasus penimbunan bahan bakar minyak yang dilakukan oleh beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab.

Hal ini sangat merugikan masyarakat karena membuat beberapa jenis bahan bakar yang di timbun menjadi langka di wilayah mereka. Masyarakat harus pergi keluar daerah mereka untuk mencari bahan bakar yang mereka butuhkan. Hal ini lah yang menjadi ladang oleh oknum oknum yang memang sengaja membuat beberapa jenis bahan bakar minyak menjadi langka. Para oknum tersebut akan menjadi penolong yang seolah olah memiliki cadangan bahan bakar. Mereka akan menjual bahan bakar minyak tersebut dengan harga yang lebih tinggi dari harga yang di tetapkan oleh pihak Pertamina sebagai harga eceran yang disesuaikan

dengan kota mereka masing masing.

Bahan bakar yang sudah menjadi kebutuhan utama bagi sebagian masyarakat yang digunakan untuk menunjang aktivitas mereka sehari hari khususnya untuk masyarakat yang memiliki ladang pertanian yang mengharuskan mereka membeli bahan bakar minyak ini walaupun harganya lebih tinggi dibandingkan harga yang ditetapkan. Hal ini akan sangat merugikan masyarakat karena biaya yang dikeluarkan akan membengkak dibandingkan dengan biaya yang biasa mereka keluarkan. Para oknum yang tidak bertanggung jawab tersebut ada juga yang bekerja sama dengan pihak Pertamina untuk menjalankan aksinya tersebut.

Hal inilah yang membuat sumber daya manusia yang digunakan oleh pihak Pertamina sudah tidak efektif lagi dan harus menggantinya dengan inovasi baru agar tidak merugikan pihak Pertamina dan juga masyarakat yang menjadi konsumen utama dari Pertamina. Oleh karena itu Pertamina menggunakan aplikasi My Pertamina sebagai alat yang digunakan untuk mengontrol kinerja sumber daya mereka.

Dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 191 tahun 2014 definisi Jenis BBM Tertentu adalah bahan bakar yang berasal dan/atau diolah dari Minyak Bumi dan/atau bahan bakar yang berasal dan/atau diolah dari Minyak Bumi yang telah dicampurkan dengan Bahan Bakar Nabati (biofuel) sebagai bahan bakar lain dengan Jenis, standar dan mutu (spesifikasi), harga, volume, dan konsumen tertentu diberikan subsidi. Selanjutnya, dalam Perpres Nomor 191 Tahun 2014 di atas, jenis BBM Tertentu terdiri dari minyak tanah (kerosene)



dan minyak solar (Gas Oil).Jenis Bahan Bakar Tertentu ini dalam penyalurannya kepadamasyarakat, oleh pemerintah diberikan diberikan fasilitas berupa subsidi, sehingga masyarakat diharapkan akan dapat membeli dengan harga yang terjangkau.<sup>17</sup>

Dengan adanya aplikasi My Pertamina ini diharapkan pihak Pertamina dapat lebih mudah untuk melakukan controlling kepada sumber daya manusia yang mereka miliki. Hal ini bertujuan agar anggaran subsidi yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak terbuang sia sia. Setiap tahun pemerintah mengglontorkan ratusan milyar rupiah untuk memberikan subsidi bahan bakar untuk masyarakat yang kurang mampu. Hal ini bertujuan agar semua masyarakat dapat menggunakan bahan bakar minyak untuk melakukan aktivitas mereka sehari hari. Namun tujuan dari pengeluaran anggaran untuk subsidi yang sangat besar setiap tahunnya jika tidak diimbangi dengan kesadaran masyarakat maka sama saja bohong. Masyarakat yang mampu yang seharusnya tidak boleh menggunakan bahan bakar bersubsidi ini mereka juga ikut menikmati bahan bakar minyak bersubsidi ini. Masyarakat golongan menengah keatas yang seharusnya mereka membeli bahan bakar minyak non subsidi malah membeli bahan bakar minyak non subsidi dengan alasan lebih murah dan mengirit biaya.

Tujuan lain dari penggunaan aplikasi My Pertamina sebagai alat untuk melakukan controlling kepada sumber daya manusia yang dimiliki Pertamina adalah untuk memantau pendistribusian bahan bakar minyak bersubsidi tepat sasaran dengan sampai kepada masyarakat yang memang berhak menerima bantuan

---

<sup>17</sup> Republik Indonesia. (2014). Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2014. Jakarta

dari pemerintah. Hal ini dikarenakan masyarakat di Indonesia yang masih sangat kurang mengerti dan sadar dari maksud serta tujuan pemerintah memberikan bahan bakar minyak bersubsidi ini. Dengan adanya aplikasi My Pertamina ini pihak Pertamina dapat menentukan jenis kendaraan mana saja yang dapat menerima bahan bakar bersubsidi ini. Pihak Pertamina juga dapat membatasi jumlah pembelian yang dilakukan oleh masyarakat setiap harinya agar tidak terjadi penimbunan bahan bakar bersubsidi ini.

Selain itu penggunaan aplikasi My Pertamina ini juga untuk mempermudah transaksi saat pembelian bahan bakar sesuai dengan anjuran pemerintah terkait pengurangan jumlah uang yang beredar dengan mengantinya menjadi transaksi nontunai. Pihak Pertamina juga dapat dengan mudah memberikan informasi mengenai kebijakan baru mereka melalui aplikasi My Pertamina ini. Pertamina tidak perlu mengerahkan seluruh sumber daya manusia mereka untuk menyampaikan informasi baru yang mereka keluarkan. Pertamina cukup mengupload informasi terbaru mereka yang dikemas secara menarik sehingga masyarakat tertarik untuk mengetahui informasi terbaru mereka yang didapatkan melalui aplikasi My Pertamina.

Dapat disimpulkan dari jawaban key informan serta analisis yang peneliti lakukan mengenai jawaban key informan tersebut yaitu aplikasi My Pertamina ini sangat banyak sekali manfaatnya yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat Indonesia. Aplikasi ini juga membuat kinerja Pertamina lebih efektif dan efisien sehingga waktu serta biaya yang dikeluarkan

lebih sedikit. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi ini oknum-oknum nakal dilapangan sudah tidak dapat melakukan kegiatan ilegalnya yang selalu merugikan pemerintah dan masyarakat. Tujuan Pertamina sebagai salah satu BUMN yang ditunjuk pemerintah untuk mengolah bahan bakar minyak ini akan lebih cepat terealisasi karena hambatan dilapangan sudah berkurang.

Pertanggal 1 juli 2022 semua pembelian bahan bakar minyak bersubsidi harus melalui aplikasi My Pertamina. Seluruh masyarakat yang akan melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi yang dikhususkan untuk kendaraan roda empat atau lebih harus mendaftarkan kendaraan mereka di aplikasi My Pertamina. Kendaraan yang belum terdaftar di aplikasi My Pertamina tidak dapat melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi. Mereka hanya akan dilayani untuk pembelian bahan bakar minyak non subsidi. Untuk pendaftaran kendaraan di aplikasi My Pertamina bisa dilakukan sendiri atau pun di SPBU terdekat. Cara pendaftarannya pun mudah dan bisa diakses di internet. Pertamina menunjuk SPBU sebagai pihak ke dua untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembelian bahan bakar minyak bersubsidi ini melalui aplikasi My Pertamina.

Hal ini akan menjadi tantangan bagi SPBU dalam mensosialisasikan kebijakan ini kepada masyarakat mengingat masyarakat Indonesia yang akan menganggap kebijakan ini adalah suatu hal yang ribet. Pasti akan banyak sekali terjadi penolakan mengenai kebijakan baru ini yang dinilai akan merepotkan masyarakat yang harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu bagi mereka yang

akan melakukan pembelian bahan bakar bersubsidi apalagi disaat mereka sedang terburu buru untuk melakukan aktivitas mereka sehari hari apalagi dikota besar seperti Jakarta. Hal ini akan menjadi masalah jika tidak ditangani dengan baik dan benar. Mengingat aktivitas di kota Jakarta sangat padan dan semua kegiatan dikejar oleh waktu. Namun proses sosialisasi yang dilakukan di Jakarta mungkin akan lebih mudah dibandingkan di wilayah pedesaan. Hal ini dikarenakan seluruh kegiatan yang dilakukan di kota kota besar seperti Jakarta selalu bergantung kepada gadget. Masyarakat di kota Jakarta akan mudah memahami karena mereka bisa memahami sendiri mengenai kebijakan baru ini sehingga mereka dapat mendaftarkan kedaraan mereka sendiri hanya dengan mempelajarinya dari internet.

Setelah kebijakan ini di resmikan masyarakat di kota besar cenderung akan langsung mencari tahu mengenai kebijakan baru ini dan bagaimana cara penggunaannya. Terlebih transaksi non tunai sudah banyak digunakan dalam aktivitas sehari hari dikota Jakarta. Apalagi penggunaan gadget yang tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat dikota besar seperti Jakarta. Hampir semua masyarakat pasti memiliki gadget sendiri yang menjadikan kendala dilapangan tidak terlalu rumit. Sosialisasi yang dilakukan oleh Pertamina menggunakan media social sudah cukup efektif dan efisien. Walaupun pasti ada kendala dilapangan saat proses pembelian bahan bakar yang menggunakan aplikasi My Pertamina namun itu dapat diatasi secara mudah mengingat masyarakat yang sudah banyak paham mengenai penggunaan gadget. Terlihat pada saat peresmian kebijakan ini antrian yang terjadi di beberapa SPBU tidak terlalu panjang. Secara tidak langsung masyarakat di kota Jakarta sudah siap dalam menerima kebijakan ini.

Penelitian yang peneliti tentukan ini berdasarkan kondisi di lapangan yang terjadi. Pada saat peneliti akan menentukan penelitian saya sebagai peneliti sedang berada di kota solo untuk beberapa bulan kedepan. Saat peneliti sedang melakukan perjalanan didaerah boyolali peneliti mengamati kondisi yang terjadi dilapangan. Banyak sekali SPBU yang mengalami antrian yang cukup panjang sehingga menular ke jalan raya dan mengganggu pengguna jalan raya. Saya ikut mengantri untuk membeli bahan bakar dan kemudian menanyakan kepada petugas SPBU apa penyebab antrian panjang ini. Petugas SPBU menginformasikan bahwa penyebab antrian ini adalah masyarakat banyak yang belum mengetahui mengenai kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pihak Pertamina. Sosialisasi dari pihak Pertamina tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat di daerah boyolali Jawa Tengah.

Hal ini lah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai sosialisasi penggunaan aplikasi My Pertamina dalam pembelian bahan bakar minyak bersubsidi kepada masyarakat disalah satu SPBU didaerah Andong Boyolali Jawa Tengah. Peneliti langsung menghubungi manager SPBU Andong Boyolali untuk meminta ijin melakukan penelitian mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh pihak SPBU mengenai kebijakan ini. Setelah mendapat ijin dari manager SPBU untuk melakukan penelitian saya langsung melakukan observasi untuk mengamati kondisi disekitar SPBU terutama masyarakat disekitar SPBU yang selalu membeli bahan bakar minyak di SPBU tersebut. Peneliti juga mengamati kondisi SPBU mengenai apa yang sedang dilakukan untuk mensosialisasikan kebijakan baru ini.

Karakteristik masyarakat disekitar SPBU yang mayoritas bekerja diladang pertanian karena daerah ini berada di daerah yang cukup subur. Selain itu banyak juga masyarakat yang bekerja dibidang transportasi yaitu jasa pengiriman hasil tani ke kota kota besar seperti Jakarta, Bandung dan lainnya. Hal ini membuat kebutuhan mereka akan bahan bakar minyak yang disubsidikan pemerintah cukup tinggi. Setiap harinya mereka membutuhkan bahan bakar minyak ini untuk menunjang pekerjaan mereka. Seperti para petani yang membutuhkan solar bersubsidi untuk mengoprasionalkan traktor yang digunakan untuk membajak sawah. Selain itu solar bersubsidi ini juga dibutuhkan para petani untuk mengoprasionalkan mesin penggiling padi. Kebutuhan itu yang menjadikan para masyarakat harus melakukan pembelian bahan bakar minyak setiap harinya. Dengan dikeluarkannya kebijakan baru dari Pertamina mengenai pembelian bahan bakar minyak bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina dan menjatahkan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi setiap hari menjadi kendala baru untuk mereka.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti berikan kepada Gunadi sebagai key informan disana mengenai bagaimana cara sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat yang ada disana?. Key informan memberikan jawaban bahwa :

*“ awalnya saya sendiri yang turun kelapangan pake toa teriak teriak kepada masyarakat yang belum mendaftarkan kendaraan mereka untuk segera mendaftarkan, tata caranya sudah ada di tiang tiang SPBU. Lama lama ya cape juga, saya melakukan sosialisasi 2 minggu sendirian tapi banyak masyarakat yang gak ngerti dan banyak bertanya, jumlahnya pun juga banyak sampe kayak*

*kerumunan. Kerjaan utama saya jadi keteteran dan diomelin sama bos saya, jadi saya cari orang lagi untuk melakukan sosialisasi ini biar sosialisasinya lebih maksimal ke masyarakat.”*

Pendapat pak gunadi yang disampaikan peneliti menganalisis jawaban tersebut bahwa Gunadi sebagai manager SPBU turun langsung kelapangan untuk melakukan sosialisasi pembelian bahan bakar minyak bersubsidi ini menggunakan aplikasi My Pertamina kepada masyarakat yang berada di SPBU. Pak gunadi menggunakan toa untuk mensosialisasikan kebijakan ini kepada masyarakat dan mengarahkan mereka tentang bagaimana cara pendaftaran kendaraan yang masyarakat gunakan di aplikasi My Pertamina. Pendaftaran kendaraan saat mensosialisasikan tersebut dilakukan langsung saat melakukan pembelian bahan bakar. Dibantu dengan admin pak gunadi melakukan sosialisasi tersebut setiap hari kepada masyarakat yang belum mendaftarkan kendaraan mereka di aplikasi My Pertamina. Tata cara pendaftaran juga ditempelkan menggunakan spanduk di tiang tiang SPBU agar mudah dibaca oleh masyarakat. Masyarakat tinggal mengikuti arahan yang tertera di spanduk yang ada di SPBU.



Gambar 3 Spanduk sosialisasi yang berada di SPBU 44.573.01

### Daftar MyPertamina Subsidi Tepat via aplikasi

Tata cara daftar MyPertamina untuk Solar atau cara daftar MyPertamina untuk Potalite bisa dilakukan melalui aplikasi MyPertamina dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Pertama, unduh aplikasi MyPertamina di *Google Play Store* atau *App Store*
- Kemudian, lakukan pendaftaran akun dengan mengisi nomor HP dan membuat PIN. Setelah itu, login ke akun MyPertamina.
- Klik menu "Daftar dan Transaksi".
- Klik banner (kotak) berwarna biru untuk mendaftarkan kendaraan penerima



BBM berubsidi, Solar dan Peralite.

- Masukkan NIK dan password.
- Isi formulir seperti langkah pendaftaran lewat situs [subsidiempat.mypertamina.id](http://subsidiempat.mypertamina.id) tadi. Data akan diverifikasi dalam waktu maksimal 7 hari kerja.
- Apabila data sudah terverifikasi, buka aplikasi MyPertamina lalu lakukan login. Kemudian, klik menu "Daftar dan Transaksi".
- Klik banner (kotak) berwarna merah, untuk mengunduh kode QR.

### **Pendaftaran via [subsidiempat.mypertamina.id](http://subsidiempat.mypertamina.id)**

Berikut cara mendaftar MyPertamina Subsidi Tepat via website:

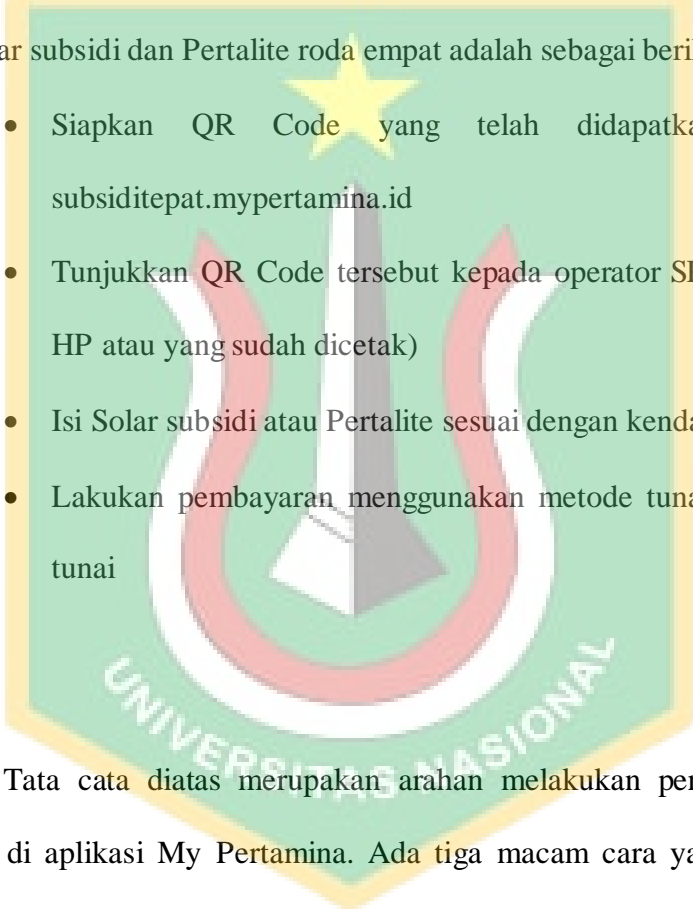
- Buka website [subsidiempat.mypertamina.id](http://subsidiempat.mypertamina.id), atau dengan scan kode QR pendaftaran.
- Di halaman depan pendaftaran beri centang pada kotak sebagai konfirmasi telah memahami penjelasan.
- Kemudian klik **Daftar Sekarang**.
- Isi data diri sesuai KTP pada kolom yang tersedia dan upload juga foto KTP serta foto diri.
- Masukkan password untuk digunakan bila ada perubahan data. Catat dan ingat password ini.
- Bila sudah terisi dengan benar, klik **Selanjutnya**.
- Isi data kontak dan alamat secara lengkap, Bila sudah terisi dengan benar, klik **Selanjutnya**.

- Pilih Jenis Subsidi.
- Pilih Tipe Customer.
- Di bagian isian data kendaraan, upload foto STNK serta foto kendaraan dan nopol. Pastikan foto yang di-upload jelas dan sesuai contoh yang diberikan.
- Masukkan data pengguna kendaraan yang didaftarkan.
- Data kendaraan, instansi, dan pengguna kendaraan boleh lebih dari satu atau sesuai jumlah kendaraan yang dimiliki.
- Untuk tipe customer Non-Kendaraan, lengkapi data pada formulir secara benar kemudian upload foto Surat Rekomendasi dan isi kolom data sesuai yang tertera pada surat. Kemudian masukkan nilai kuota sesuai dengan jumlah yang tertera di surat rekomendasi.
- Kemudian masukkan password untuk melakukan klaim penggunaan subsidi bagi kendaraan yang didaftarkan. Catat dan ingat password yang dimasukkan ya!
- Bila telah terisi lengkap dan sesuai, klik Selanjutnya.
- Beri centang pada kotak persetujuan privasi data, kemudian klik Daftar Pengguna BBM Subsidi.
- Pendaftaran pelanggan BBM subsidi akan melalui proses konfirmasi data dalam tujuh hari kerja.
- Bila pendaftaran pelanggan BBM subsidi telah terkonfirmasi, pelanggan dapat melakukan pembelian solar subsidi atau Pertalite dengan terlebih dahulu men-download kode QR dari Aplikasi MyPertamina atau website [subsiditepat.mypertamina.id](http://subsiditepat.mypertamina.id).

## Cara mendaftarkan MyPertamina Subsidi Tepat offline

Pendaftaran secara offline bisa dilakukan dengan mendatangi booth pendaftaran di area-area yang sudah ditentukan.

Klik <https://mypertamina.id/lokasi-pendaftaran-offline-bbm-subsidi-tepat> untuk tahu lokasi pendaftaran secara offline. Nantinya, Anda akan mendapatkan QR Code. Adapun cara bertransaksi di SPBU untuk produk Solar subsidi dan Peralite roda empat adalah sebagai berikut ini:

- 
- Siapkan QR Code yang telah didapatkan dari website [subsiditepat.mypertamina.id](https://subsiditepat.mypertamina.id)
  - Tunjukkan QR Code tersebut kepada operator SPBU (Bisa melalui HP atau yang sudah dicetak)
  - Isi Solar subsidi atau Peralite sesuai dengan kendaraan yang berlaku
  - Lakukan pembayaran menggunakan metode tunai (cash) atau non-tunai (kartukredit/debit)

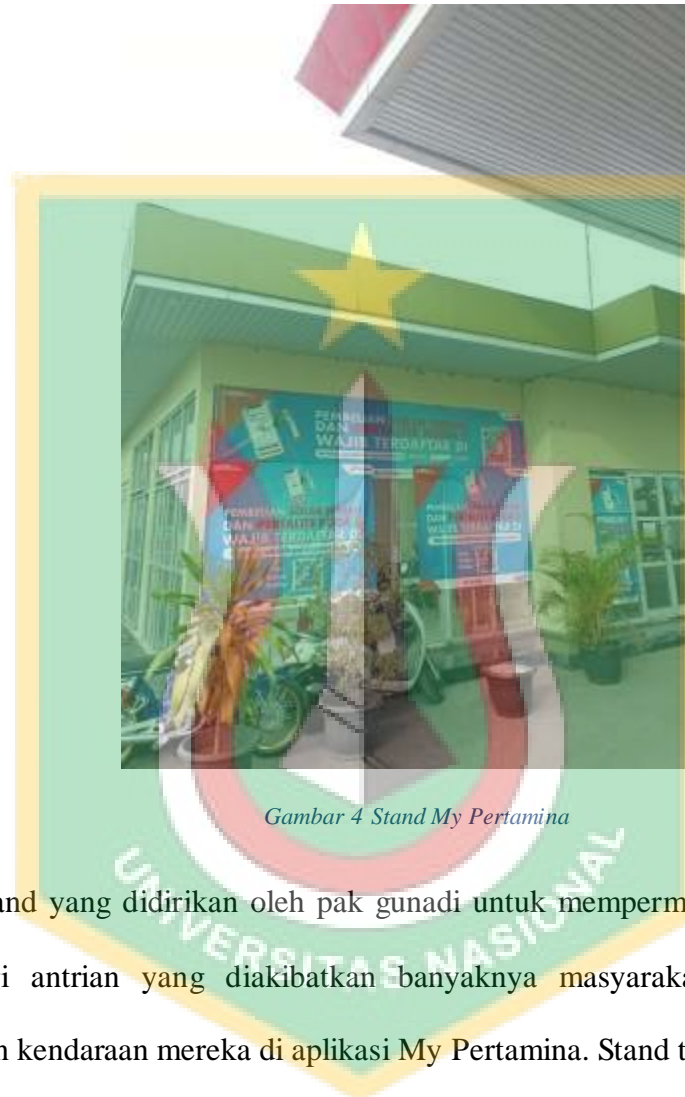
Tata cara diatas merupakan arahan melakukan pendaftaran kendaraan masyarakat di aplikasi My Pertamina. Ada tiga macam cara yang bisa dilakukan untuk mendaftarkan kendaraan di aplikasi My Pertamina, yaitu dengan menggunakan aplikasi My Pertamina yang dapat di download terlebih dahulu di appstore atau playstore. Pendaftaran juga bisa menggunakan website yang sudah di informasikan oleh pihak Pertamina. Dan yang terakhir dengan mendatangi SPBU terdekat dari tempat tinggal masyarakat. Dikarenakan minimnya pemahaman mengenai penggunaan gadget di wilayah andong boyolali masyarakat yang berada di

sana lebih memilih untuk mendatangi langsung ke SPBU terdekat. Alasan mereka lebih memilih datang ke SPBU adalah karena di SPBU akan di arahkan lebih jelas dan bilamana ada kendala pada saat masyarakat mendaftarkan kendaraan mereka dapat langsung menanyakan kepada petugas yang berada di SPBU tersebut.

Berdasarkan analisis yang sudah peneliti lakukan mengenai jawaban dari key informan peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak SPBU yaitu lebih terfokus kepada sosialisasi secara tatap muka langsung di SPBU 44.573.01. hal ini dikarenakan karakteristik dan kondisi masyarakat yang lebih paham jika sosialisasi dilakukan secara langsung dibandingkan melalui media social dan sebagainya. Sosialisasi secara langsung dapat membuat masyarakat merasa nyaman karena jika masyarakat merasa kebingungan dapat menanyakan langsung kepada petugas yang berjaga di stand SPBU 44.573.01

Selama satu minggu awal pak gunadi melakukan sosialisasi sendiri menggunakan toa kepada masyarakat yang berada di SPBU Andong boyolali. Masyarakat yang berada disana sangat antusias untuk mendaftarkan kendaraan mereka mengingat penggunaan bahan bakar minyak bersubsidi menjadi kebutuhan utama yang menunjang penghasilan mereka. Pak gunadi masih bisa melakukan sosialisasi sendiri hanya menggunakan toa dan dibantu satu admin namun lama kelamaan pak gunadi keteteran sehingga membuat antrian panjang yang terjadi di SPBU tersebut. Namun antusias masyarakat yang tinggi membuat pak gunadi kewalahan dan akhirnya membuka stand khusus untuk mensosialisasikan kebijakan baru ini. stand tersebut didirikan didalam lingkungan SPBU yang berada didekat

stasiun pompa bensin. Stand tersebut dijaga oleh satu orang admin yang bernama Pramesti Diana Putri.



*Gambar 4 Stand My Pertamina*

Stand yang didirikan oleh pak gunadi untuk mempermudah sosialisasi dan mengurangi antrian yang diakibatkan banyaknya masyarakat yang melakukan pendaftaran kendaraan mereka di aplikasi My Pertamina. Stand tersebut dibuka sejak tanggal 21 juli hingga tanggal 21 oktober. Stand tersebut dibuka setiap hari senin sampai sabtu dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore. Semua masyarakat dapat mendaftarkan kendaraan mereka di stand tersebut. Masyarakat tinggal memasukan data sesuai arahan mba diana selaku penjaga stand dan apabila terjadi kendala dapat langsung menanyakan kepada diana. Kendaraan yang di daftarkan adalah kendaraan roda empat ke atas. 1 KTP dapat digunakan untuk beberapa kendaraan. Diharapkan

dari pembukaan stand ini dapat mempermudah proses sosialisasi yang dilakukan.



*Gambar 5 Petugas yang menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi*

Selain membuka stand pak gunadi juga melakukan sosialisasi menggunakan media social instgram. Pak gunadi memberikan informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi My Pertamina dan bagaimana cara mendaftarkan kendaraan masyarakat di aplikasi My Pertamina tersebut.



Gambar 6 Sosialisasi melalui media sosial

Informasi mengenai pembukaan stand di SPBU 44.573.01 Andong Boyolali juga di berikan agar masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran dapat langsung berkunjung ke SPBU 44.573.01. diharapkan dengan berbagai cara sosialisasi yang dilakukan oleh pihak SPBU 44.573.01 dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tujuan serta penggunaan aplikasi My Pertamina sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam sosialisasi mengenai kebijakan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada diana sebagai informan yang bertugas di stand My Pertamina di SPBU 44.573.01 mengenai bagaimana strategi sosialisasi yang dilakukan oleh humas SPBU mengingat kondisi masyarakat disana berbeda dengan masyarakat perkotaan?. Informan memberikan jawaban bahwa :

*“sebelumnya kan pak gunadi yang sudah terlebih dahulu melakukan sosialisasi ya mas dank arena keteteran jadi saya yang di tunjuk untuk mensosialisasikannya. Karena pak gunadi sudah memahami kondisi masyarakat yang cenderung lebih memahami sosialisasi yang dilakukan secara langsung jadi ya kita lakukan pendekatan kepada masyarakat dengan membuka stand dan melakukan sosialisasi secara tatap muka langsung kepada masyarakat, jadi tidak menimbulkan kebingungan di masyarakat karena semua dapat ditanyakan langsung kepada saya mas. Kita juga selalu memahami kondisi masyarakat dan mencoba untuk tidak membebankan masyarakat dengan peraturan baru ini. jadi setiap kendala yang terjadi kita bicarakan bersama dengan masyarakat untuk mencari jalan keluarnya mas.”*

Mengenai jawaban yang diberikan oleh informan peneliti melakukan analisis mengenai strategi yang dilakukan oleh humas SPBU 44.573.01 dalam mensosialisasikan peraturan baru kepada masyarakat. Diana sebagai petugas yang mesosialisasikan peraturan ini melakukan pendekatan kepada masyarakat dan memahami apa yang dapat membuat mereka merasa nyaman dan lebih mudah memahami mengenai peraturan baru yang dikeluarkan pemerintah ini. sebelumnya pak gunadi sudah terjun kelapangan terlebih dahulu untuk melakukan sosialisasi. Pada awalnya pak gunadi yang melakukan sosialisasi secara langsung. Dalam proses sosialisasi yang dilakukan pak gunadi, dia mengamati mengenai bagaimana cara sosialisasi yang kiranya dapat mudah dipahami oleh masyarakat. Jika mengikuti



perkembangan jaman sosialisasi yang paling mudah adalah dengan cara menggunakan media social

Berdasarkan kondisi serta latar belakang masyarakat disana sosialisasi menggunakan media social dinilai kurang efektif karena masyarakat disana banyak yang tidak terlalu mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi. Hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum mendaftarkan kendaraan mereka saat akan melakukan transaksi pembelian bahan bakar minyak bersubsidi padahal peraturan ini sudah di tetapkan pemerintah sekitar dua minggu setelah penetapan. Pertamina sendiri sudah gencar melakukan sosialisasi di berbagai media social namun kenyataannya masyarakat di daerah andong masih banyak yang belum mengetahui peraturan ini. oleh karena itu pak gunadi menggunakan strategi dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat. Masyarakat memberikan pendapat bahwa mereka lebih mengerti dan memahami peraturan baru ini melalui sosialisasi yang dilakukan secara langsung. Beberapa masyarakat ada yang tidak mengerti bagaimana cara penggunaan gadget, jadi ya sosialisasi di media social sudah pasti tidak efektif ujar pak gunadi saat diwawancarai di lokasi penelitian.

Dengan kondisi yang ada akhirnya pak gunadi memutuskan untuk membuka stand khusus yang diperuntukan untuk mensosialisasikan kebijakan baru ini. stand yang dibuka di area SPBU ini akan membimbing masyarakat untuk menginformasikan mengenai bagaimana cara pendaftaran kendaraan mereka, tata cara penggunaan aplikasi My Pertamina dalam pembelian bahan bakar bersubsidi, maksud dan tujuan penggunaan aplikasi ini serta hal hal yang menjadi kendala dalam

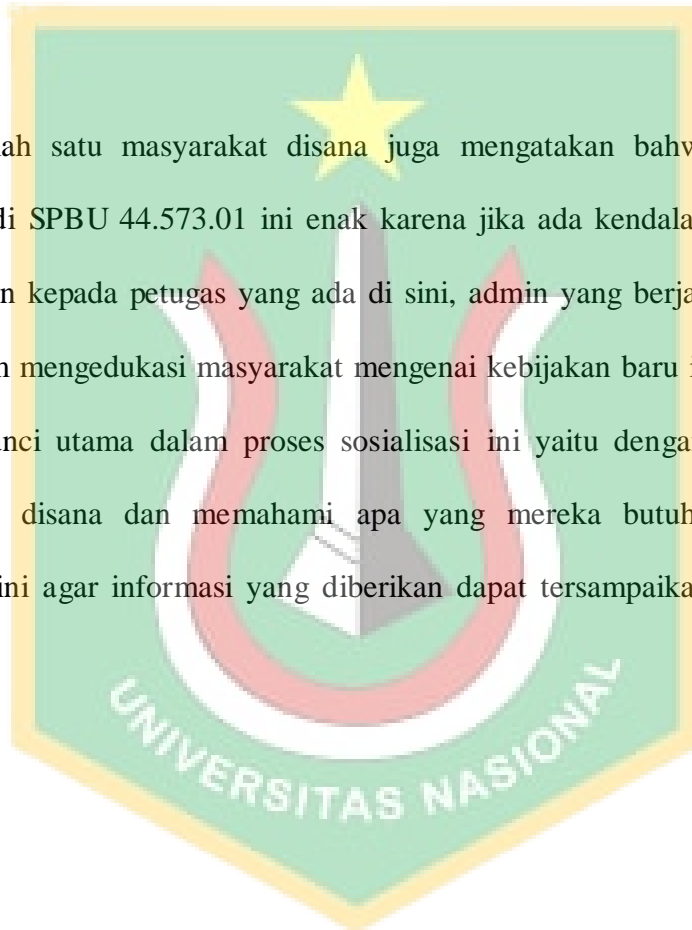
proses sosialisasi dapat ditanyakan langsung kepada diana selaku admin yang berjaga di stand tersebut. Dengan melakukan pendekatan secara langsung diharapkan masyarakat akan merasa nyaman dalam proses sosialisasi yang dilakukan. Salah satu masyarakat yang ditemui peneliti disana berpendapat bahwa jika tidak dibuka stand ini mungkin kita akan kebingungan dengan cara pendaftaran kendaraan kita

Setelah pembukaan stand ini antusias masyarakat yang berkunjung ke stand ini sangat tinggi dilihat dari antrian yang terjadi di stand tersebut banyak dari masyarakat yang tidak mengerti cara penggunaan aplikasi My Pertamina tersebut. Walaupun tata cara pendaftaran kendaraan sudah di sosialisasikan di SPBU dengan menempelkan spanduk tata cara pendaftaran namun banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam hal ini. masyarakat yang mengalami kendala akan cenderung berpaling ke tempat lain yang menjual bahan bakar minyak bersubsidi tanpa menggunakan aplikasi My Pertamina. Kendala yang dialami masyarakat akan menjadi anggapan bahwa kebijakan yang dikeluarkan oleh Pertamina ini cenderung meribetkan. Bagi mereka yang sudah mengerti aplikasi ini sangat membawa manfaat bagi mereka yang memang memiliki hak untuk mendapatkan bahan bakar minyak bersubsidi.

Dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat, diana menjadi mengerti apa yang sebenarnya masyarakat butuhkan dalam proses sosialisasi ini yang membuat proses sosialisasi dapat berjalan dengan baik. Seperti jika terjadi kendala pada masyarakat diana akan mencari solusi bersama dengan masyarakat mengenai apa yang harus dilakukan tanpa membebankan masyarakat. Seperti halnya

kendala pada masyarakat yang gadget mereka tidak memadai untuk mengakses aplikasi My Pertamina ini diana memberikan solusi untuk meminjam kepada saudara mereka yang gadgetnya memadai untuk mengakses aplikasi tersebut. Diana tidak membebankan masyarakat untuk wajib memiliki gadget yang memadai untuk mengakses aplikasi My Pertamina. Hal ini agar masyarakat merasa nyaman dan tidak terbebani.

Salah satu masyarakat disana juga mengatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan di SPBU 44.573.01 ini enak karena jika ada kendala kita bisa langsung menanyakan kepada petugas yang ada di sini, admin yang berjaga juga ramah dan sabar dalam mengedukasi masyarakat mengenai kebijakan baru ini. hal ini lah yang menjadi kunci utama dalam proses sosialisasi ini yaitu dengan mengerti kondisi masyarakat disana dan memahami apa yang mereka butuhkan dalam proses sosialisasi ini agar informasi yang diberikan dapat tersampaikan dengan baik dan benar.



#### IV.2.1.2. Implementasi Kebijakan

Dalam Implementasi kebijakan disini akan membahas mengenai cara yang dilakukan oleh pihak SPBU agar kebijakan ini dapat diterima di masyarakat. Berdasarkan dengan formulasi kebijakan mengenai pembelian bahan bakar bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina yang sudah dilakukan sebelumnya pihak SPBU menemukan cara yang tepat untuk mengimplementasikan kebijakan ini. Cara yang dipilih pihak SPBU adalah dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat, memahami kondisi dan latar belakang mereka, dan mencari jalan keluar yang jangan sampai membebankan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masyarakat disana yang kurang mengikuti perkembangan teknologi, cara sosialisasi menggunakan media social dinilai kurang tepat. Pihak SPBU memutuskan untuk melakukan sosialisasi dengan membuka stand khusus untuk mensosialisasikan kebijakan ini. Hal ini dinilai tepat karena masyarakat yang tidak mengerti mengenai penggunaan gadget dapat langsung menanyakan kepada petugas yang berjaga di stand tersebut mengenai kendala mereka dalam melaksanakan kebijakan ini.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti berikan kepada informan yaitu pramesti diana putri mengenai bagaimana kondisi yang terjadi pada saat awal proses sosialisasi dilakukan?. Informan memberikan jawaban bahwa :

*“ awalnya pasti ya mas banyak terjadi penolakan karena peraturan ini dinilai merepotkan dan masyarakat disini kan banyak yang gaptek. Tapi ya mau gimana lagi mas saya kan juga tinggal daerah sini jadi tau orang orang disini itu kan rata rata kerjanya di ladang dan transportasi jadi membutuhkan BBM bersubsidi ini mas. Disatu sisi disini juga pom satu satunya sepanjang jalan andong*



*sampai boyolali, jadi masyarakat yang dating kesini rame banget mas kadang sampai membuat kerumunan dan mengganggu konsumen lain yang sedang melakukan pembelian BBM non subsidi. Jadi saya juga lama lama keteteran mas walaupun mereka menolak tapi bahan bakar minyak bersubsidi ini sudah menjadi kebutuhan utama mereka mas jadi ya masyarakat banyak banget yang datang ke pom bensin buat mendaftarkan kendaraan mereka mas”*

Mengenai jawaban yang didapatkan dari informan, peneliti melakukan analisis mengenai jawaban tersebut bahwa setiap kebijakan baru yang dikeluarkan pasti akan terjadi penolakan di masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat yang belum terlalu memahami mengenai mekanisme kebijakan baru yang dikeluarkan. Masyarakat akan membandingkan dengan peraturan lama yang sudah pasti dianggap lebih mudah karena sudah terbiasa dilakukan setiap harinya. Hal ini juga terjadi pada saat peresmian kebijakan baru dalam pembelian bahan bakar minyak bersubsidi oleh pihak Pertamina. Masyarakat langsung beranggapan bahwa peraturan baru ini sangat menyusahkan yang membuat masyarakat menjadi kebingungan. Hal ini dikarenakan masyarakat yang belum terlalu memahami mengenai maksud dan tujuan pemberlakuan peraturan baru ini. Sedangkan untuk mereka yang sudah paham mengenai peraturan ini sangat baik dan bertujuan membantu masyarakat mendapatkan hak mereka sebagai warga negara.

Banyak sekali penolakan yang terjadi di masyarakat mengenai peraturan baru ini. Hal ini lah yang menjadi tantangan bagi pihak SPBU yang ditugaskan untuk melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Apalagi di daerah yang masyarakatnya kurang mengikuti perkembangan teknologi seperti di daerah andong boyolali. Mereka sudah pasti akan beranggapan bahwa hal ini sangat menyusahkan

karena penggunaan peraturan baru ini harus menggunakan gadget yang belum tentu dimiliki oleh seluruh masyarakat yang berada disana. Disisi lain kebutuhan mereka akan bahan bakar bersubsidi yang digunakan untuk menunjang pekerjaan utama mereka untuk menafkahi keluarga, hal ini lah yang akhirnya mendorong masyarakat disana untuk mau tidak mau mengikuti kebijakan bari ini. mereka harus mempelajari cara penggunaan gadget terlebih dahulu agar bisa melakukan transaksi di SPBU 44.573.01.

Kondisi lokasi SPBU yang dijadikan sebagai lokasi penelitian ini berada di jalan tembus alternative utama antara kota sragen dan kota boyolali menjadi SPBU yang paling ramai. Hal ini disebabkan aktivitas kendaraan yang melewati daerah tersebut cukup ramai. Disisi lain SPBU 44.573.01 menjadi satu satunya SPBU dari daerah andong sampai kota boyolali. Hal ini membuat banyak sekali masyarakat yang berhenti di SPBU 44.573.01 baik untuk beristirahat maupun untuk membeli bahan bakar minyak. Kondisi jalan didaerah sana yang cenderung banyak melewati hutan membuat masyarakat yang melewati daerah tersebut akan mengisi bahan bakar kendaraan mereka terlebih dahulu untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan. Kondisi masyarakat disekitar SPBU 44.573.01 yang mayoritas bekerja di ladang dan dibidang transportasi membuat kebutuhan mereka akan bahan bakar minya juga cenderung tinggi. Beberapa factor tersebut lah yang mempengaruhi mengapa pembelian bahan bakar minyak yang dilakukan oleh masyarakat didaerah tersebut cukup ramai. Dengan pembelian normal saja transaksi di SPBU 44.573.01 sudah memakan waktu apalagi jika harus melakukan sosialisasi kebijakan baru kepada masyarakat.

Pada awal proses sosialisasi pa gunadi melakukannya dengan menggunakan toa untuk memberitahukan kepada masyarakat yang berada di SPBU mengenai tata cara untuk mendaftarkan kendaraan masyarakat diaplikasi My Pertamina. Pak gunadi dengan semangat mensosialisasikan peraturan baru ini kepada masyarakat agar informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik. Namun karena banyak masyarakat yang tidak mengerti bagaimana cara pendaftarannya banyak dari mereka yang datang langsung ke SPBU 44.573.01 untuk melakukan pembelian bahan bakar minyak tanpa mendaftarkan kendaraan mereka terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi pembelian bahan bakar minyak bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina.



Gambar 7 Antrian yang terjadi di SPBU 44.573.01

Dengan berdasarkan factor yang telah dijelaskan sebelumnya, tanpa adanya sosialisasi saja antrian yang terjadi terjadang sudah sangat ramai. Ditambah dengan masyarakat yang melakukan pembelian tanpa mendaftarkan kendaraan mereka terlebih dahulu di aplikasi My Pertamina membuat masyarakat yang



melakukan pembelian harus mendaftarkan kendaraan mereka terlebih dahulu saat sedang melakukan transaksi pembelian. Hal ini membuat antrian yang terjadi menjadi bertambah panjang hingga terkadang menular ke jalan didepan SPBU 44.573.01 yang membuat para pengguna jalan menjadi terganggu.

Pak gunadi terus menginformasikan kepada masyarakat yang akan melakukan transaksi pembelian bahan bakar minyak bersubsidi untuk mendaftarkan kendaraan mereka terlebih dahulu sebelum datang ke SPBU namun himbauan tersebut tidak dihiraukan. Pak gunadi yang melakukan sosialisasi sendiri di SPBU diikuti dengan banyaknya masyarakat yang datang ke SPBU membuat pak gunadi semakin ke teteran. Para karyawan SPBU 44.573.01 yang sudah memiliki tugasnya masing masing disana tidak dapat membantu proses sosialisasi dengan menjelaskan satu persatu kepada masyarakat. Mereka hanya bisa mengarahkan untuk mendaftarkan aplikasi sesuai dengan tata cara yang ada di tiang tiang SPBU. Hal ini membuat pak gunadi menjadi meninggalkan tugas utamanya sebagai manager SPBU. Banyak pekerjaan yang tertinggal sehingga membuat keadaan di SPBU semakin bermasalah. Pak gunadi pun akhirnya memutuskan untuk mencari satu karyawan lagi yang akan diberi tanggung jawab untuk melakukan sosialisasi ini kepada masyarakat.

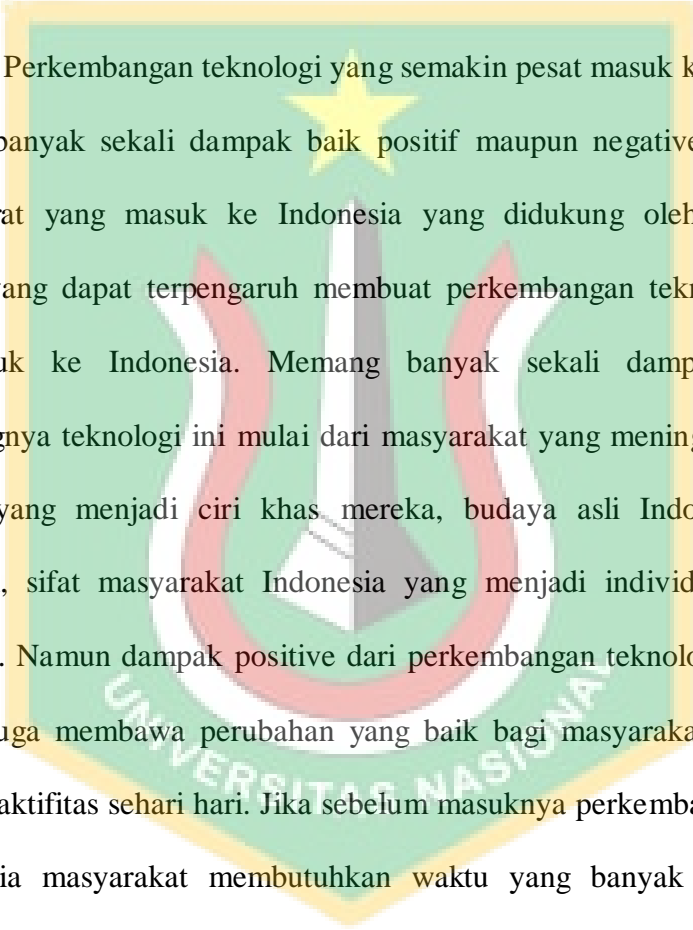
Dengan penambahan karyawan untuk mengatasi banyaknya masyarakat yang datang ke SPBU untuk melakukan pendaftaran kendaraan mereka diharapkan agar sosialisasi yang dilakukan dapat lebih maksimal. Disisi lain penambahan karyawan ini agar tidak mengganggu kinerja para karyawan lain yang bertugas di

SPBU tersebut agar pelayanan kepada masyarakat tetap maksimal. Proses sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat dapat terfokus semaksimal mungkin. Masyarakat dapat menanyakan langsung mengenai kendala-kendala yang mereka alami saat melakukan pendaftaran kendaraan mereka. Antrian yang terjadi di SPBU saat melakukan transaksi pembelian bahan bakar tidak terjadi lagi karena masyarakat sudah mendaftarkan kendaraan mereka terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi di SPBU 44.573.01

Selain melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, Pak Gunadi juga melakukan sosialisasi melalui media sosial. Pak Gunadi memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada dengan menyebarkan informasi mengenai sosialisasi ini di Instagram pribadi SPBU 44.573.01. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses sosialisasi yang dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat tersampaikan dengan cepat. Pak Gunadi mengupload tata cara yang harus dilakukan untuk mendaftarkan kendaraan masyarakat di aplikasi My Pertamina. Pak Gunadi juga menginformasikan kepada masyarakat yang mengalami kendala saat mendaftarkan kendaraan mereka sendiri dapat mendatangi langsung ke SPBU 44.573.01. Masyarakat dapat menanyakan langsung mengenai kendala yang mereka alami dan akan diarahkan oleh admin yang bertugas disana. Walaupun antrian kendaraan yang terjadi sudah tidak ada namun kerumunan masyarakat yang ada disana menjadi kendala selanjutnya

Kerumunan masyarakat yang ingin mendaftarkan kendaraan mereka menjadi kendala selanjutnya. Masyarakat yang datang ke SPBU 44.573.01

jumlahnya sangat banyak yang membuat kendaraan yang ingin membeli bahan bakar disana susah karena terhalang masyarakat yang berlalulalang disana. Untuk menciptakan kondisi yang tetap kondusif pak gunadi akhirnya memilih untuk membuka stand di sisi kiri SPBU agar antrian tidak menghalangi kendaraan yang ingin melakukan pembelian bahan bakar di SPBU 44.573.01



Perkembangan teknologi yang semakin pesat masuk ke negara Indonesia membawa banyak sekali dampak baik positif maupun negative. Di ikuti dengan budaya barat yang masuk ke Indonesia yang didukung oleh sifat masyarakat Indonesia yang dapat terpengaruh membuat perkembangan teknologi ini semakin cepat masuk ke Indonesia. Memang banyak sekali dampak negative dari berkembangnya teknologi ini mulai dari masyarakat yang meninggalkan kebiasaan kebiasaan yang menjadi ciri khas mereka, budaya asli Indonesia yang mulai terpengaruh, sifat masyarakat Indonesia yang menjadi individualism dan masih banyak lagi. Namun dampak positive dari perkembangan teknologi yang masuk ke Indonesia juga membawa perubahan yang baik bagi masyarakat Indonesia dalam melakukan aktifitas sehari hari. Jika sebelum masuknya perkembangan teknologi ini ke Indonesia masyarakat membutuhkan waktu yang banyak dalam melakukan aktivitas sehari hari, mereka juga harus mengeluarkan biaya yang besar setra tenaga yang extra.

Dengan perkembangan teknologi ini yang masuk ke Indonesia semua hal yang tadinya tidak efektif dan efisien sekarang menjadi lebih mudah untuk dilakukan. Seperti saat berkomunikasi untuk menyampaikan informasi kepada orang

lain yang dulunya kita harus mengirim surat atau berkunjung ke kediaman mereka sekarang lebih praktis dengan menggunakan internet kita dapat menyampaikan informasi hanya melalui gadget kita masing masing. Semua organisasi juga menggunakan hal ini untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satunya yaitu yang dilakukan oleh pihak Pertamina. Perkembangan teknologi yang masuk ke Indonesia menjadikan transaksi yang dulunya harus menggunakan uang sebagai nilai tukar yang sah di negara Indonesia kini dapat menggunakan uang digital atau yang sering kita kenal sebagai transaksi non tunai. Hal ini menjadikan masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah yang besar dalam melakukan transaksi.

Semua perusahaan akan membuat inovasi inovasi baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang masuk ini. Pertamina pun juga membuat inovasi mengenai hal ini. dengan meluncurkan aplikasi My Pertamina untuk mempermudah transaksi pembelian bahan bakar serta digunakan untuk menyampaikan informasi informasi baru mengenai kebijakan atau peraturan yang dibuat oleh pihak Pertamina. Pertamina menggunakan aplikasi ini untuk menggantikan sumber daya manusia mereka yang sudah kurang produktif. Hal ini bertujuan untuk melakukan controlling sumber daya manusia mereka dilapangan agar tidak terjadi hal hal yang tidak di inginkan seperti penimbunan bahan bakar minyak, kurang tepatnya pendistribusian bahan bakar minyak bersubsidi kepada masyarakat dan masih banyak lagi. Semua itu dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti kepada diana selaku informan mengenai apa saja kendala saat proses sosialisasi dilakukan?. Informan memberikan jawaban bahwa :

*“ ya yang utama sih ada di masyarakat mas, masyarakat disini kan gak semuanya punya handphone yang bisa mengakses aplikasi My Pertamina itu mas. Soalnya disini banyak masyarakat yang gak terlalu ngikutin perkembangan teknologi mas. Ada juga masyarakat yang bisa dibilang mampu tapi tetap mau mendaftarkan kendaraannya supaya dapet bahan bakar minyak bersubsidi ini mas.”*

Berdasarkan jawaban yang diberikan informan, peneliti melakukan analisis yaitu disisi lain tidak semua masyarakat mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi. Banyak dari mereka yang masih mempertahankan kebiasaan kebiasaan lama yang mereka nilai lebih mudah. Hal ini disebabkan oleh anggapan mereka bahwa perkembangan teknologi ini hanya merusak kebiasaan dan adat istiadat didaerah mereka. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat perkembangan teknologi yang dapat membuat segala aktivitas mereka menjadi mudah juga menjadi factor yang membuat mereka enggan mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

Hal ini sangat berbanding terbalik dengan masyarakat di perkotaan yang cenderung akan selalu mengikuti perkembangan teknologi karena mereka tidak ingin tertinggal oleh perkembangan teknologi yang terjadi. Latar belakang ekonomi masyarakat dipedesaan yang cenderung rendah membuat mereka berpikiran lebih penting untuk membeli makan atau menyekolahkan anaknya dari pada harus

membeli gadget dengan spesifikasi terbaru. Hal ini lah yang menjadikan tidak semua masyarakat daerah sekitar lokasi penelitian memiliki gadget yang dapat mengakses aplikasi My Pertamina.

Dengan kurangnya masyarakat dalam mengikuti perkembangan teknologi yang ada menjadikan banyak mengalami kendala. Hal ini dikarenakan penunjang utama dalam mensosialisasikan kebijakan baru ini adalah gadget yang wajib dimiliki. Tidak semua masyarakat disana memiliki gadget yang dapat mengakses aplikasi My Pertamina yang digunakan untuk melakukan transaksi pembelian bahan bakar minyak bersubsidi sesuai dengan peraturan baru yang telah dikeluarkan oleh pihak Pertamina. Hal ini menjadi kendala yang berat karena bagaimana masyarakat bisa membeli bahan bakar minyak kalau gadget yang mereka miliki pun tidak mendukung untuk mengakses aplikasi yang akan digunakan. Dengan kondisi latar belakang ekonomi yang berbeda beda di daerah sana pihak SPBU tidak mungkin untuk memaksakan masyarakat untuk membeli gadget terbaru yang dapat digunakan untuk mengakses aplikasi My Pertamina tersebut.

Masyarakat bandel yang biasanya menggunakan bahan bakar minyak bersubsidi untuk kendaraan mereka padahal mereka tergolong masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke atas dan mampu membeli bahan bakar minyak non subsidi juga menjadi kendala. Pada saat pendaftaran kendaraan mereka di aplikasi My Pertamina mereka mendaftarkan kendaraan diluar peraturan yang sudah ditetapkan Pertamina mengenai kendaraan dan masyarakat mana saja yang dapat menerima bahan bakar minyak yang di subsidi oleh pemerintah. Mobil mobil

keluaran muda dan tergolong mewah didaftarkan juga untuk mendapatkan bahan bakar minyak bersubsidi. Hal ini dikarenakan mereka sudah terbiasa menggunakan bahan bakar bersubsidi sebelumnya. Berdasarkan tujuan dari penetapan peraturan ini adalah untuk mengontrol pendistribusian bahan bakar minyak bersubsidi tersampaikan kepada masyarakat dengan tepat sasaran. Bertentangan dengan mereka masyarakat yang tergolong mampu yang malah ikut berusaha mendapatkan bahan bakar bersubsidi ini karena dinilai lebih murah.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti berikan kepada informan mengenai bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi dalam proses sosialisasi yang dilakukan?. Informan memberikan jawaban bahwa :

*“ untuk yang handphonenya gak bisa mengakses aplikasi My Pertamina kita arahkan untuk meminjam kepada keluarganya mas supaya dia juga tetap bisa membeli bahan bakar minyak bersubsidi ini. kalo untuk masyarakat mampu yang tetap ingin mendaftarkan kendaraannya kita berikan pemahaman secara hati hati mas, soalnya takut menyinggung hati mereka jadi kita harus benar benar sabar menghadapinya. Biasanya kita arahkan untuk menggunakan bahan bakat minyak non subsidi yang sebenarnya lebih baik untuk perawatan kendaraan mereka. Pokoknya pinter pinter kita ngambil hati mereka aja deh mas. Soalnya kadang kita udah baik baik tapi mereka tetep aja marah marah karena tidak terima mas”*

Pihak SPBU pun mencari jalan keluar untuk mengatasi masalah tersebut dengan mencari solusinya. Setelah pihak SPBU mendapatkan solusi dari masalah yang ada barulah para masyarakat yang tidak memiliki gadget yang memadai untuk mengakses aplikasi My Pertamina untuk melakukan pembelian bahan bakar ini dapat

membeli bahan bakar yang menjadi kebutuhan utama mereka. Untuk masyarakat yang gadget mereka tidak memadai dapat menggunakan gadget saudara mereka yang dapat mengakses aplikasi My Pertamina. Untuk masyarakat yang sudah datang ke SPBU untuk mendaftarkan kendaraan mereka di aplikasi My Pertamina namun handphone yang mereka miliki tidak memadai kami anjurkan untuk kembali ke rumah dan meminjam handphone keluarga mereka yang dapat mengakses aplikasi My Pertamina tersebut, ujar diana sebagai admin yang bertanggung jawab dalam mensosialisasikan kebijakan ini.

Hal ini tentu menjadi tantangan bagi pihak SPBU dan kendala dalam mensosialisasikan kebijakan baru ini. petugas stand My Pertamina harus bisa menjelaskan dengan baik kepada masyarakat yang tergolong mampu bahwa kendaraan mereka tidak dapat di daftarkan pada aplikasi ini. Diana sebagai petugas stand harus menjelaskan dengan sangat hati hati agar tidak menyinggung perasaan masyarakat tersebut. Namun ada saja beberapa masyarakat yang tetap ngotot untuk mendapatkan bahan bakar minyak bersubsidi ini.

Pak gunadi sebagai manager SPBU pun terkadang harus turun tangan untuk menjelaskan bahwa kendaraan mereka tidak dapat menggunakan bahan bakar bersubsidi. Mereka akan diarahkan untuk menggunakan bahan bakar non subsidi yang dinilai lebih baik untuk menjaga kesehatan kendaraan mereka. Jika dulu mereka masih bisa mendapatkan bahan bakar minyak bersubsidi sekarang sudah tidak bisa karena semua terdata di aplikasi My Pertamina dan diawasi langsung oleh pihak Pertamina. Hal ini bertujuan untuk memberikan sikap adil kepada seluruh masyarakat Indonesia.



Pihak SPBU sebagai organisasi yang di perintah Pertamina untuk melakukan sosialisasi akan selalu berusaha untuk menyampaikan informasi tersebut dengan sebaik mungkin. Walaupun mereka sudah memberikan solusi dari masalah yang ada seperti gadget yang tidak memadai agar masyarakat tetap dapat melakukan pembelian bahan bakar tetap saja ada masyarakat yang malah marah marah dari solusi yang telah diberikan. Tapi ya tetep aja mas ada yang marah marah walaupun udah dikasih solusi, padahal kan saya sudah bantu supaya mereka tetap bisa membeli bahan bakar ini, ujar Diana. Pihak SPBU harus selalu bersifat dingin dalam menghadapi sifat masyarakat yang beragam. Mereka harus tetap mensosialisasikan kebijakan ini walaupun banyak kendala yang terjadi. Mereka harus tetap memberikan pemahaman kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima kebijakan baru tersebut.

Awalnya memang banyak terjadi penolakan namun karena bahan bakar minyak bersubsidi ini menjadi kebutuhan utama mereka mau tidak mau mereka harus mengikuti kebijakan baru ini. Disisi lain persaingan harga dari perusahaan lain yang menjual bahan bakar sulit diterima oleh masyarakat pedesaan. Harga yang tinggi tidak dapat diterima karena biaya yang dikeluarkan juga akan semakin tinggi yang malah akan membuat hasil usaha mereka nantinya tidak dapat diterima di pasar.

#### IV.2.1.3. Evaluasi Kebijakan

Pada tahap terakhir dalam sosialisasi mengenai peraturan baru dalam pembelian bahan bakar bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina adalah pihak SPBU akan melakukan evaluasi mengenai kebijakan ini terhadap masyarakat. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh pihak SPBU dengan mewawancarai salah satu masyarakat dan menanyakan mengenai tanggapan mereka tentang kebijakan ini masyarakat mengatakan mereka sudah memahami dan mengerti apa itu My Pertamina. Penyampaian sosialisasi ini kepada masyarakat sudah sampai dan dapat diterima oleh masyarakat. Masyarakat sudah dapat menggunakan aplikasi My Pertamina dan tidak perlu diarahkan lagi. Masyarakat yang awalnya menolak terhadap peraturan baru ini akhirnya akan menyesuaikan diri melalui pemahaman mereka masing masing dan akhirnya mengikuti peraturan baru yang dikeluarkan ini dan menyesuaikan diri dengan kemampuan mereka masing masing. Walaupun banyak kendala saat prosesnya namun semua kendala itu dapat menemukan jalan keluar dari permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada informan mengenai apakah masyarakat pada akhirnya dapat menerima peraturan baru yang dibuat oleh Pertamina ini?. informan memberikan jawaban bahwa :

*“ awalnya memang banyak yang menolak tapi karena kebutuhan mereka mengenai bahan bakar bersubsidi ini tinggi yam au tidak mau mereka akan menerima peraturan baru ini mas, apalagi kalo mau membeli di SPBU swasta harganya mahal banget, gak akan bisa diterima di masyarakat. Kalo buat beli bahan bakar nya aja mahal berapa nantinya harga jasa yang harus mereka jual. Di daerah sini juga gak ada SPBU swasta kan Cuma SPBU negeri yang ada di daerah sini mas. Mau gak mau mereka harus ngikutin peraturan baru ini mas, toh Cuma di awalnya aja kok yang sedikit ribet karena mereka belum terbiasa. Nanti lama lama masyarakat juga terbiasa dengan peraturan baru ini kok.”*



Mengenai jawaban yang di berikan informan peneliti melakukan analisis bahwa pihak Pertamina sebagai perusahaan yang memiliki kuasa sebagai penyalur bahan bakar minyak yang ditetapkan pemerintah dan memiliki harga eceran terendah dibandingkan dengan competitor lainnya selalu dapat diterima di hati masyarakat. Hal ini dikarenakan Pertamina merupakan perusahaan yang ditetapkan pemerintah sebagai pemegang harga eceran terendah dalam menyalurkan bahan bakar minyak yang ada di Indonesia. Persaingan harga itulah yang membuat Pertamina selalu diterima di masyarakat karena harga yang dijual oleh Pertamina sudah disesuaikan dengan perekonomian masyarakat Indonesia. Meskipun di awal banyak sekali penolakan yang terjadi dan banyak dari masyarakat yang berpaling ke competitor lainnya namun lama kelamaan masyarakat akan kembali memilih Pertamina sebagai distributor bahan bakar minyak. Bagaimanapun peraturan yang dikeluarkan oleh Pertamina, persaingan harga yang akan meluluhkan masyarakat hati masyarakat

Diawal penetapan peraturan baru mengenai pembelian bahan bakar minyak bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina pihak SPBU yang ditunjuk oleh Pertamina untuk menjadi pihak internal perusahaan yang harus mensosialisasikan kebijakan baru ini. Hal ini dikarenakan SPBU adalah pihak internal perusahaan yang bergesekan langsung atau bertemu langsung dengan masyarakat. Jika Pertamina yang langsung turun ke lapangan hal ini tidak efektif dan memakan waktu yang cukup banyak. Pertamina menilai kebijakan baru ini awalnya akan sulit diterima oleh masyarakat di beberapa daerah terpencil karena pemahaman dan kemampuan masyarakat di Indonesia berbeda beda. Hal ini menjadi kendala

yang akan terjadi dilapangan saat proses sosialisasi berlangsung. Dengan itu pihak SPBU harus mengatur strategi agar bagaimana peraturan ini tetap dapat tersampaikan di masyarakat yang akhirnya dapat di terima di masyarakat.

SPBU sebagai pihak yang ditunjuk untuk melakukan sosialisasi juga harus memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa peraturan baru ini sengaja dibuat untuk membantu masyarakat di Indonesia mendapatkan hak nya sebagai warga negara Indonesia. Peraturan ini sebenarnya sangat berpihak kepada masyarakat bukan sebagai ladang pertamina dalam meraup keuntungan yang tinggi. Peraturan ini juga membuat masyarakat tidak tertinggal oleh perkembangan jaman dan membuat masyarakat dapat berkembang untuk kedepannya nanti. Hal ini akan menjadi strategi setiap SPBU dalam mengambil hati masyarakat untuk menerima peraturan baru ini dalam aktifitas sehari hari mereka dalam melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi. Karena tujuan utama dari sosialisasi mengenai peraturan baru ini adalah kebijakan ini dapat diterima di masyarakat dan menjadi suatu “Hal yang biasa” bagi mereka dalam pembelian bahan bakar minyak bersubsidi.

Masyarakat yang memiliki kebutuhan akan bahan bakar minyak yang cukup tinggi dalam menunjang aktifitas mereka setiap harinya akan berfikir dalam menolak peraturan baru yang dikeluarkan ini. diikuti dengan persaingan harga yang dimiliki oleh competitor pertamina yang dinilai kurang dapat diterima oleh kondisi perekonomian masyarakat Indonesia yang cenderung berekonomi menengah kebawah. Jika mereka harus berpaling dengan competitor lainnya berapa pengeluaran yang harus mereka keluarkan yang tentunya tidak sebanding dengan

pemasukan yang mereka terima. Hal ini sesuai dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori kognitif social dimana pembelajaran manusia mayoritas terjadi melalui pengamatan tindakan, perilaku dan peraturan yang terjadi yang akan menghasilkan pemahaman baru di masyarakat mengenai peraturan baru ini namun akan disesuaikan dengan kemampuan mereka masing masing. Hal inilah yang menjadikan pada akhirnya peraturan ini dapat diterima oleh masyarakat dan menjadi hal yang biasa bagi mereka. Seiring dengan berjalannya waktu dan strategi sosialisasi yang dilakukan oleh pihak SPBU akan membuat masyarakat memahami bahwa peraturan ini sebenarnya sangat berpihak kepada masyarakat.



Gambar 8 Masyarakat yang sudah memahami sosialisasi

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada sugiono sebagai masyarakat yang melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi yang

menjadi informan mengenai bagaimana tanggapan bapak sebagai masyarakat mengenai sosialisasi tentang penggunaan aplikasi My Pertamina dalam pembelian bahan bakar minyak bersubsidi ini ?. Informan memberikan jawaban bahwa :

*“ awalnya memang membingungkan ya mas mungkin karena belum ngerti kali ya, tapi lama lama ya ngerti juga wong kita butuh bahan bakar bersubsidi ini mas jadi kan mau gak mau kita harus mengikuti peraturan baru yang di keluarkan oleh pemerintah ini. toh sosialisasi yang dilakukan juga enak mas ada stand khusus di pom sini jadi kalo ada apa apa kita bisa langsung datang untuk bertanya kepada petugas yang berjaga disini. Mungkin kalo gak ada standnya disini dan kita disuruh mempelajari sendiri saya juga gak mau mas, soalnya saya agak gaptek jadi gak ngerti mainan handphone jaman sekarang.”*

Mengenai jawaban yang diberikan informan peneliti melakukan analisis bahwa pada akhirnya masyarakat akan menerima dan mengerti dari sosialisasi yang dilakukan oleh pihak SPBU 44.573.01 Andong Boyolali. Dengan kendala yang terjadi pihak SPBU 44.573.01 dapat mengatasi dan mencari jalan keluar dari permasalahan yang ada. Dengan memahami dan mengerti latar belakang masyarakat yang ada disana yang menjadikan adanya kendala saat proses sosialisasi pihak SPBU 44.573.01 mencari jalan keluarnya tanpa membebankan masyarakat sesuai dengan teori yang digunakan. Berdasarkan pemahaman masyarakat disana mereka akhirnya menyesuaikan diri sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki, sama halnya dengan pihak SPBU 44.573.01 yang mencari jalan keluar dari permasalahan yang ada. Strategi sosialisasi yang digunakan oleh pihak SPBU juga dibuat agar masyarakat merasa nyaman saat mempelajari peraturan baru ini. dengan membuka stand My Pertamina di SPBU 44.573.01 masyarakat dapat lebih mudah untuk mempelajari dan tidak membuat bingung masyarakat karena semua kendala dapat

langsung di tanyakan kepada petugas yang berjaga di stand My Pertamina SPBU 44.573.01.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu masyarakat yang melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi disana mereka mengatakan bahwa awalnya peraturan ini sangat menyusahkan dan memberatkan masyarakat karena semua masyarakat yang melakukan pembelian bahan bakar harus memiliki gadget yang digunakan untuk bertransaksi di SPBU. Mereka juga sempat ingin berpaling ke competitor lain seperti penjual eceran selain SPBU namun karena jumlah pembelian mereka yang lumayan banyak lama kelamaan masyarakat merasa terbebani dengan harga yang dijual oleh para pengecer.

Bahan bakar minyak bersubsidi yang menjadi kebutuhan utama masyarakat di daerah andong boyolali sebagai penunjang aktivitas mereka sehari hari menjadikan mereka harus memahami peraturan ini agar dapat melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi di SPBU 44.573.01. awalnya sih ribet Cuma lama lama ya ngerti juga ujar sugiono sebagai masyarakat yang melakukan pembelian di SPBU 44.573.01. Masyarakat akhirnya beranggapan bahwa peraturan ini hanya ribet diawalnya saja namun jika masyarakat sudah mengerti dan memahami ternyata tidak terlalu rumit, malah mereka berpendapat lebih mudah menggunakan aplikasi karena sama saja dengan peraturan yang lama.





Gambar 9 Wawancara dengan salah satu masyarakat

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan peneliti kepada Gunadi sebagai key informan mengenai apakah proses sosialisasi ini akan terus berjalan atau akan dihentikan jika sudah dirasa cukup?. Key informan memberikan jawaban :

*“ kalau dirasa sudah cukup ya saya tutup standnya mas paling kalo masih ada satu dua saja bisa dibantu sama petugas yang berjaga disana kan gak terlalu merepotkan kalo Cuma satu atau dua. Kita lihat dari jumlah masyarakat yang datang ke SPBU setiap harinya kalo sudah mulai jarang kan berarti sudah pada ngerti masyarakatnya mas.”*

Berdasarkan jawaban yang diberikan informan peneliti melakukan analisis bahwa setelah dirasa masyarakat memahami dan mengerti cara penggunaan

aplikasi My Pertamina serta maksud dan tujuan dari pemberlakuan peraturan baru ini pak gunadi selaku manager SPBU 44.573.01 menutup stand sosialisasi My Pertamina yang dibuka untuk mensosialisasikan kebijakan baru dari pihak Pertamina pada 20 oktober 2022. Alasan ditutupnya stand ini karena masyarakat dinilai sudah banyak yang memahami tata cara penggunaan aplikasi My Pertamina dilihat dari masyarakat yang berkunjung ke stand tersebut sudah mulai sepi. Masyarakat yang datang ke SPBU 44.573.01 untuk melakukan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi juga rata rata sudah mendaftarkan kendaraan mereka di aplikasi My Pertamina. Dengan berbagai pertimbangan akhirnya proses sosialisasi di tutup.

Masyarakat dinilai sudah bisa mengoperasikan aplikasi My Pertamina sendiri dan mengatasi masalah yang terjadi sendiri. walaupun terkadang tetap ada masyarakat yang datang ke SPBU untuk menanyakan aplikasi ini tetap ada yang melayani dan diarahkan seperti biasanya. Proses sosialisasi yang dilakukan di stand MyPertamina di SPBU 44.573.01 selama 3 bulan sudah dirasa cukup. Informasi yang disampaikan juga dirasa sudah tersampaikan dengan baik dan benar. Peneliti yang pada bulan desember kembali mendatangi lokasi penelitian untuk mengamati kondisi di SPBU 44.573.01 melihat keadaan disana bahwa proses sosialisasi sudah tidak dilakukan dan masyarakat sudah bisa mengoperasikan aplikasi My Pertamina sendiri. peraturan ini sudah diterima masyarakat sehingga tidak menjadi permasalahan lagi di masyarakat.

Pak gunadi juga berkata bahwa maintenance sering dilakukan agar aplikasi ini tidak terjadi kendala saat pengoperasiannya seperti sinyal jelek ataupun

server down. Setiap terjadi permasalahan pada transaksi di aplikasi ini pihak SPBU langsung membenahinya dan membuat laporan ke Pertamina pusat untuk diperbaiki. Mengingat proses sosialisasi yang di nilai cukup sulit untuk membuat peraturan ini diterima di masyarakat. Tujuan maintenance ini rutin dilakukan agar tidak ada kendala yang dikhawatirkan akan membuat peraturan yang tadinya sudah di terima masyarakat kembali ditolak karena banyak permasalahan saat pengoperasiannya. Pihak Pertamina terus berbenah agar pelayanan terhadap masyarakat tetap maksimal yang menjadikan Pertamina selalu diterima di hati masyarakat Indonesia.

### **IV.3. Pembahasan**

Teknik yang penulis lakukan dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan saat wawancara diusahakan dengan menggunakan metode cross checking, untuk mengecek kebenaran, keaslian, kekonsistenan jawaban, atau informasi-informasi yang diberikan oleh informan. Misalnya dengan cara mendebat jawaban yang diberikan dengan maksud untuk melihat alasan dan konsistenan jawaban yang sedang di pertanyakan kepada informan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, dan sebagainya. Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah, maka Langkah berikutnya ialah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman tetap berada didalamnya. Tahap akhir dari analisis data ini ialah mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Setelah selesai tahap ini mulailah kini penafsiran data dalam mengolah hasil data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori difusi inovasi. Teori difusi inovasi merupakan teori yang membahas tentang bagaimana ide atau gagasan baru dan teknologi tersebar dalam suatu kebudayaan. Teori difusi inovasi merupakan perpaduan dari kata difusi dan inovasi. *Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia* kata difusi memiliki arti berupa penyebaran atau perembesan sesuatu berupa kebudayaan, teknologi, atau ide dari suatu pihak ke pihak lain, sedangkan inovasi memiliki arti sebagai pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, yakni sebuah pembaruan.

Dalam hal ini perusahaan BUMN Pertamina yang menemukan sebuah inovasi baru yaitu sebuah aplikasi My Pertamina yang digunakan untuk melakukan controlling terhadap pendistribusian bahan bakar minyak bersubsidi kepada masyarakat yang kurang mampu agar lebih tepat sasaran. Pertamina menunjuk pihak SPBU untuk melakukan difusi mengenai inovasi baru ini. Maksud difusi disini adalah menyampaikan informasi mengenai hal baru kepada masyarakat. Pihak SPBU Akan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai kebijakan baru ini. pihak SPBU lah yang akan menjelaskan mengenai tata cara penggunaan aplikasi ini, maksud dan tujuan dari aplikasi ini, dan mengatur cara agar kebijakan ini dapat diterima di masyarakat. Proses sosial dalam mengkomunikasikan informasi mengenai ide-ide baru yang awalnya dipandang secara subjektif, namun perlahan-lahan mulai dikembangkan melalui proses konstruksi sosial sehingga dapat dipandang secara objektif

Bab ini merupakan bagian yang memuat tentang pembahasan dari analisis data hasil penelitian yang diperoleh penulis melalui metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi dan metode wawancara sebagai metode pokok, serta metode dokumentasi sebagai metode pendukung. Metode observasi penulis gunakan untuk memperoleh data tentang kegiatan yang dilakukan di SPBU 44.573.01 dalam melakukan sosialisasi pembelian bahan bakar minyak bersubsidi kepada masyarakat menggunakan aplikasi My Pertamina. Sedangkan metode wawancara penulis gunakan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai kegiatan yang dilakukan di SPBU 44.573.01 dalam mengatasi kendala kendala yang terjadi saat proses sosialisasi kepada masyarakat. Metode wawancara juga dilakukan untuk mengetahui formulasi kebijakan, implementasi kebijakan, evaluasi kebijakan My Pertamina ini yang dilakukan pihak SPBU. Selanjutnya metode dokumentasi penulis gunakan untuk memperoleh data-data tambahan sebagai pelengkap data-data yang diperoleh melalui metode observasi dan wawancara.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, diperoleh objek penelitian yaitu pak gunadi sebagai manager SPBU 44.573.01 yang mendapat arahan langsung dari Pertamina untuk mensosialisasikan kebijakan ini, Pramesti Diana Putri sebagai orang yang membantu proses sosialisasi kepada masyarakat serta mengatasi masalah masalah yang terjadi dalam proses sosialisasi tersebut. Peneliti juga mengambil dua informan dari masyarakat yang melakukan pembelian bahan bakar berubsidi dan non subsidi. Selain melakukan observasi, penulis melakukan wawancara terhadap informan tersebut. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh

informasi lebih dalam lagi mengenai kegiatan yang dilakukan dalam proses sosialisasi pembelian bahan bakar bersubsidi, bagaimana kendala kendala yang terjadi dilapangan serta pendapat masyarakat yang melakukan pembelian bahan bakar bersubsidi dan non subsidi mengenai kebijakan ini. Hasil dari wawancara tersebut untuk memperkuat data yang diperoleh dari hasil observasi.

Data dari hasil observasi dan wawancara tersebut berperan sebagai data primer, sedangkan data hasil dokumentasi berperan sebagai data sekunder. Selanjutnya dalam penelitian ini data-data primer yang telah terkumpul tersebut akan dianalisis. Sedangkan data hasil dokumentasi di sini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data observasi dan wawancara. Tahapan analisis data yang digunakan antara lain:

- a) Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dapat digambarkan bahwa bagaimana mereduksi hasil catatan lapangan yang kompleks, rumit dan belum bermakna. Dalam penelitian ini, dimana bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses sosialisasi yang dilakukan oleh humas SPBU 44.573.01 dalam pembelian bahan bakar bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina, setelah peneliti mengunjungi tempat penelitian, maka dalam mereduksi data, peneliti akan memfokuskan pada kegiatan yang dilakukan di SPBU 44.573.01 serta salah satu admin yang bertugas membantu manager SPBU 44.573.01 dalam mensosialisasikan kebijakan ini. Apa saja bentuk peran

yang dilakukan oleh pihak humas, dan bagaimana cara mereka mengatasi masalah masalah yang dihadapi.

- b) Penyajian data, maksudnya adalah penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan, antara kategori, dan sebagainya. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Yang paling digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Hal ini dalam mendisplaykan data mengenai kegiatan yang dilakukan di SPBU 44.573.01 dalam mensosialisasikan kebijakan pembelian bahan bakar minyak bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina yang akan disusun dalam urutan sehingga strukturnya dapat dipahami. Selanjutnya setelah dilakukan analisis secara mendalam, ternyata ada keterkaitan yang erat antara peran yang dilakukan oleh pihak SPBU 44.573.01 dengan respon masyarakat.
- c) *Conclusion drawing/ verification* artinya penarikan kesimpulan data dalam penelitian kualitatif. Jadi setelah data direduksi, kemudian disajikan, maka tahap analisis selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Dalam rangka menganalisis data tersebut, penulis menggunakan cara berpikir induktif, yaitu “cara berpikir induktif berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa yang bersifat kongkrit, kemudian setelah itu ditarik generalisasinya yang bersifat umum dan berpikir tolak pada penguatan yang umum itu kita hendak menilai sesuatu kejadian yang khusus”.

Pada bab IV ini penulis menganalisa data yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap objek penelitian atau sumber data, yaitu manager SPBU 44.573.01 serta masyarakat yang melakukan pembelian bahan bakar bersubsidi, dan peran yang dilakukan humas SPBU 44.573.01 dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Analisis ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian sebagaimana tertulis pada bab I, yaitu: “Bagaimana sosialisasi penggunaan My Pertamina di SPBU Andong Boyolali mengenai pembelian BBM bersubsidi kepada masyarakat?” Untuk memperoleh data-data tersebut penulis menggunakan beberapa metode yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, yaitu metode observasi dan wawancara sebagai metode pokok dan metode dokumentasi sebagai metode pendukung.

Metode observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai bentuk peran yang dilakukan oleh pihak SPBU 44.573.01 dalam mensosialisasikan mengenai pembelian bahan bakar bersubsidi kepada masyarakat menggunakan aplikasi My Pertamina di lokasi penelitian. Metode wawancara ini ditujukan kepada pak Gunadi sebagai manager SPBU 44.573.01 Andong didaerah boyolali, yaitu untuk memperoleh informasi mengenai bentuk peran sosialisasi yang dilakukan oleh humas SPBU 44.573.01 kepada masyarakat. Selain itu metode wawancara juga ditujukan kepada beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembelian bahan bakar dilokasi penelitian mengenai bagaimana respon mereka dari kebijakan baru ini. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data tambahan untuk melengkapi data-data yang sudah ada, di antaranya data tertulis mengenai profil



lokasi penelitian, data visual mengenai kondisi dilokasi penelitian saat proses sosialisasi berlangsung.

Setelah semua data terkumpul, kemudian penulis menganalisa data-data tersebut. Data tersebut diuraikan untuk selanjutnya disimpulkan dengan menggunakan metode induktif dan deskriptif, yaitu menggambarkan objek penelitian secara nyata dan apa adanya sesuai dengan fakta di lapangan untuk kemudian ditarik kesimpulan atau generalisasi yang bersifat umum.

