



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH MANAJEMEN KRISIS TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL DI
CILANDAK SAAT TERJADI KELANGKAAN BBM**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

Muhammad Ghifari Ramaza

223516516209

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA

2026



NATIONAL UNIVERSITY

***THE INFLUENCE OF CRISIS MANAGEMENT ON THE LEVEL OF
CONSUMER CONFIDENCE AT SHELL GAS STATIONS IN CILANDAK
DURING FUEL SHORTAGES***

THESIS

*This essay is submitted in full compliance with several requirements for a
Bachelor's degree Degree in Communication Sciences (S.I.Kom)*

Muhammad Ghifari Ramaza

223516516209

***COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Bahwa isi skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Doktor Administrasi Publik (Baik)
Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) - Magister Ilmu Komunikasi (Baik)
Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Baik Sekali) - Sarjana Sosiologi (Unggul)
Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext. 146,
Fax. 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Muhammad Ghifari Ramaza
NPM : 223516516209
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi/Peminatan : Public Relations
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Manajemen Krisis terhadap Kepuasan Konsumen pada SPBU Shell saat Terjadi Kelangkaan BBM
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional


Di ajukan untuk di sidangkan

Jakarta, 6 february 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Irfan Fauzi, M.Si.


Swastiningsih, SE., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Muhammad Ghifari Ramaza
NPM : 223516516209

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PENGARUH MANAJEMEN KRISIS TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL DI
CILANDAK SAAT TERJADI KELANGKAAN BBM

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S.Ikom pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Irfan Fauzi, M.Si (.....)
Penguji 1 : Dr. Tantri Relatami, S.Sos., M.I.Kom (.....)
Penguji 2 / Ketua : Raden Daniel Wisnu Wardana, (.....)
Sidang : S.IP., M.F.TV (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 06 Maret 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Ghifari Ramaza
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516209
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relation
Judul Skripsi : PENGARUH MANAJEMEN KRISIS TERHADAP
KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL
DI CILANDAK SAAT KELANGKAAN BBM
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 06 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Irfan Fauzi, M.Si.,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan seluruh alam semesta dengan segala kehendak dan nikmatnya, nikmat iman, nikmat sehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Sholawat dan juga salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan kita, Baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat dan menjadi panutan dari zaman dulu hingga kini.

Setelah melalui perjalanan yang cukup panjang diperkuliahan, sehingga kini penulis berhasil dalam menyelesaikan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MANAJEMEN KRISIS TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA SPBU SHELL DI CILANDAK SAAT TERJADI KELANGKAAN BBM”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Universitas Nasional Jakarta. Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penyusunan karya ilmiah yang selanjutnya.

Dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan dan juga rintangan yang dilalui. Namun berkat dukungan serta doa banyak pihak skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Rektor Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Nursatyo, S.Sos, M.Si., Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Marry Ismowati, M.Si., Selaku Wakil Dekan II Bidang Pengabdian pada masyarakat dan Kerjasama.

6. Ibu Swastiningsih., S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Ibu Cyntia Dewi Anggraini, S.I.Kom., M.I.Kom., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
8. Bapak Dr. Irfan Fauzi, M.Si., selaku Dosen pembimbing skripsi yang sudah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
9. Bapak Raden Daniel Wisnu Wardana, S.IP.,M.F.TV. Selaku ketua sidang skripsi yang sudah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Ibu Dr. Tantri Relatami,S.Sos.,M.I.Kom. Selaku dosen penguji skripsi yang sudah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
11. Ibu Nur Rafiza Putri, S.I.Kom., M.Si. selaku Dosen pembimbing akademik saya yang telah membimbing saya selama saya berada di Universitas Nasional, dan selalu memberikan ilmu serta motivasi, semangat dalam pembuatan skripsi ini.
12. Seluruh dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang belajar.
13. Kepada orang tuaku tercinta ibu Supidah Handayani, dan ayah saya Muhammad Ramaza Raidho yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, dan memotivasi saya baik secara moral dan materi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, kalian lah motivasi utama bagi saya.
14. Kepada keluarga Hj Pidin, terima kasih sudah mensupport saya untuk selalu semangat, belajar yang giat, dalam menyusun skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Untuk Aufa Audry Zalfaa Athayaa, terima kasih pernah menjadi bagian penting dalam hidup saya, terima kasih sudah menemani saya diawal perjalanan untuk menyusun skripsi ini walaupun tidak sampai akhir hanya sampai pertengahan jalan.
16. Untuk Triananda Santi Aulia Putri, terima kasih sudah menjadi sahabat setia dalam melewati berbagai tantangan dan rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, waktu, tenaga, pengertian, kesabaran yang sudah diberikan kepada saya.
17. Untuk teman seperjuanganku Kiki, Faisal, Gerald, Bima, Yoga. Terima kasih sudah menjadi teman yang benar – benar menyemangati saya untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.
18. Untuk teman sekolahku Soeboed 28 angkatan 2022, terutama Sultan, Citra, Bagus, Adit. Terima kasih atas dukungan mental untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
19. Untuk teman kuliahku yang berada di grup whatsapp Payung Berkah, terutama Syahqila, Azka, Jaki, Raka, Iky. Terima kasih sudah membantu, membimbing serta memberikan masukan dan semangat nya untuk saya, berkat kalian saya bisa mengerjakan skripsi ini.
20. Untuk teman rumahku yang biasa kumpul di warung jarot, terutama bang Jarot, bang Arie, bang Brian. Terima kasih telah menjadi tempat untuk mengeluhkan tentang apa yang kurasakan dalam mengerjakan skripsi ini, terima kasih sudah mengajarkan saya mancing untuk menghilangkan penat karna menyusun skripsi ini sehingga saya dapat menenangkan pikiran saya untuk lebih giat lagi dalam mengerjakan skripsi ini.
21. Seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih karena sudah meluangkan waktunya untuk mengisi angket yang sangat berguna untuk peneliti ini.

Jakarta, 11 Februari 2026

Muhammad Ghifari Ramaza

ABSTRAK

Nama : Muhammad Ghifari Ramaza
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Manajemen Krisis Terhadap Kepercayaan
Konsumen pada SPBU Shell di Cilandak Saat Terjadi

Kelangkaan BBM

Dosen Pembimbing : Dr. Irfan Fauzi, M.Si.

Kelangkaan bahan bakar minyak (BBM) yang terjadi pada tahun 2025 berdampak pada kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan konsumen di sektor energi, termasuk pada SPBU Shell Cilandak. Kondisi ini menuntut penerapan manajemen krisis yang efektif untuk menjaga kepercayaan dan tingkat kepercayaan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen krisis yang dilakukan oleh SPBU Shell di Cilandak, mengetahui tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan selama terjadinya kelangkaan BBM, serta menganalisis pengaruh manajemen krisis terhadap tingkat kepercayaan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen SPBU Shell Cilandak dan dianalisis menggunakan program SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, uji hipotesis parsial (uji t), serta regresi linier sederhana. Landasan teori yang digunakan adalah *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen krisis berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan konsumen. Penerapan komunikasi yang cepat, transparan, serta sikap tanggung jawab dan empati mampu menjaga tingkat kepercayaan konsumen meskipun berada dalam situasi krisis pasokan BBM.

Kata kunci: manajemen krisis, kepercayaan konsumen, komunikasi krisis, SCCT, SPBU Shell

ABSTRACT

Name : Muhammad Ghifari Ramaza

Study Program : *Communication Studies*

Title : *THE INFLUENCE OF CRISIS MANAGEMENT ON THE LEVEL OF CONSUMER CONFIDENCE AT SHELL GAS STATIONS IN CILANDAK DURING FUEL SHORTAGES*

Supervisor : Dr. Irfan Fauzi, M.Si.,

The fuel shortage that occurred in 2025 impacted service quality and consumer trust in the energy sector, including at Shell Cilandak gas stations. This situation demands the implementation of effective crisis management to maintain consumer trust and confidence. This study aims to determine the implementation of crisis management at Shell gas stations in Cilandak, determine the level of consumer trust in services during the fuel shortage, and analyze the effect of crisis management on consumer trust. This study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to consumers at Shell Cilandak gas stations and analyzed using SPSS through validity and reliability tests, partial hypothesis testing (t-test), and simple linear regression. The theoretical basis used is Situational Crisis Communication Theory (SCCT). The results show that crisis management has a positive and significant effect on consumer trust. The implementation of rapid, transparent communication, along with a responsible and empathetic attitude, can maintain consumer trust even during a fuel supply crisis.

Keywords: *crisis management, consumer trust, crisis communication, SCCT, Shell gas stations*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 <i>Research Gap</i>	12
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Teori <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)	12
2.2.2 Hubungan Antar Variabel Berdasarkan Teori	13
2.2.3 Konsistensi dengan Penelitian Sebelumnya.....	13
2.3 Kerangka Konseptual	14
2.3.1 Manajemen Krisis	15
2.3.2 Kepercayaan Konsumen.....	17
2.3.3 Kepercayaan Konsumen terhadap SPBU Shell selama Kelangkaan BBM.....	18
2.3.4 Hubungan antara Manajemen Krisis dan Kepercayaan Konsumen.....	19

2.4	Kerangka Pemikiran.....	21
2.4.1	Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian.....	22
2.4.2	Ringkasan Hubungan Antarvariabel	23
2.5	Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Paradigma Penelitian	24
3.2	Pendekatan Penelitian.....	25
3.2.1	Metode Penelitian.....	25
3.2.2	Jenis Penelitian.....	26
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.3.1	Populasi Penelitian.....	28
3.3.2	Sampel Penelitian.....	29
3.3.3	Jumlah Sampel.....	29
3.3.4	Ringkasan Populasi dan Sampel	30
3.4	Oprasionalisasi Variabel.....	30
3.4.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	31
3.4.2	Skala Pengukuran.....	32
3.5	Metode Pengumpulan Data	32
3.5.1	Data Primer	33
3.5.2	Data Sekunder.....	33
3.5.3	Teknik Pelaksanaan.....	33
3.6	Instrumen Penelitian	34
3.6.1	Bentuk Instrumen.....	34
3.6.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	35
3.6.3	Teknik Penggunaan Instrumen.....	36
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.8	Lokasi Dan Waktu Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Profil Singkat Objek Penelitian.....	43
4.1.2	Sejarah Singkat.....	44
4.1.3	Visi dan Misi Serta Fungsi Utama	45

4.1.4 Struktur Organisasi	46
4.1.5 Peran Objek Dalam Penelitian	48
4.2 Kriteria Responden	49
4.2.1 Profil Responden	50
4.2.2 Karakteristik Responden	51
4.3 Hasil Uji Instrumen Data	51
4.3.1 Analisis Variabel X Manajemen Krisis	52
4.3.2 Analisis Variabel Y Kepercayaan Konsumen	58
4.3.3 Rekapulasi variabel X (Manajemen Krisis) dan variabel Y (kepercayaan Konsumen)	65
4.3.4 Uji Validitas	68
4.3.5 Uji Reliabilitas	69
4.4 Hasil Analisis Data	70
4.4.1 Uji Hipotesis (Uji T / Parsial)	72
4.4.2 Analisis Statistik	74
4.5 Pembahasan	79
4.5.1 Temuan Penelitian dalam Perspektif <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT)	81
4.5.2 Strategi Komunikasi Krisis Shell dalam Kerangka <i>Rebuild Strategy</i> ..	82
4.5.3 Fenomena Penjualan BBM oleh Pegawai di Luar Area SPBU	83
4.5.4 Strategi Alternatif (Plan B) Perusahaan dalam Menghadapi Krisis Kelangkaan BBM	84
4.5.5 Hal yang Kurang Efektif dalam Penanganan Krisis Kelangkaan BBM	84
4.5.6 Implikasi Manajemen Krisis terhadap Kepercayaan Konsumen	85
4.5.7 Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Tujuan dan Rumusan Masalah ..	86
4.5.8 Temuan Penelitian Terdahulu	86
4.5.9 Temuan Variabel X dan Variabel Y	89
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	11
Tabel 2. 2 Hubungan Antar Variabel	23
Tabel 3. 1 Jenis Metode Penelitian Kuantitatif	26
Tabel 3. 2 Jenis Penelitian Kuantitatif.....	28
Tabel 3. 3 Ringkasan Pembahasan Populasi dan Sampel.....	30
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3. 5 Kisi - kisi Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3. 6 Kriteria Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 3. 7 Waktu Penelitian	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	51
Tabel 4. 2 X1	53
Tabel 4. 3 X2	54
Tabel 4. 4 X3	54
Tabel 4. 5 X4	55
Tabel 4. 6 X5	56
Tabel 4. 7 X6	56
Tabel 4. 8 X7	57
Tabel 4. 9 X8	57
Tabel 4. 10 Y1	59
Tabel 4. 11 Y2	60
Tabel 4. 12 Y3	60
Tabel 4. 13 Y4	61
Tabel 4. 14 Y5	62
Tabel 4. 15 Y6	62
Tabel 4. 16 Y7	63
Tabel 4. 17 Y8	64
Tabel 4. 18 Y9	64
Tabel 4. 19 Y10	65
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Variabel X.....	66
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Variabel Y	68
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4. 23 Case Processing Summary	70
Tabel 4. 24 Reliability Statistics.....	70
Tabel 4. 25 Coefficients	72
Tabel 4. 26 Coefficients	74
Tabel 4. 27 Model Summary	76
Tabel 4. 28 Descriptive Statistics	78
Tabel 4. 29 Temuan penelitian terdahulu	88
Tabel 4. 30 Temuan Variabel X	90
Tabel 4. 31 Temuan Variabel Y	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 SPBU Shell	1
Gambar 1. 2 Penyesuaian harga	5
Gambar 1. 3 Pegawai SPBU Shell	6
Gambar 4. 1 SPBU Shell Cilandak.....	41
Gambar 4. 2 Logo Shell.....	44
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi SPBU Shell.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Quesioner	104
Lampiran 2 Hasil Quesioner	108
Lampiran 3 SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	111
Lampiran 4 SPSS Uji Regresi Linier Sederhana	122
Lampiran 5 SPSS Uji T	126
Lampiran 6 SPSS Analisis Deskriptif Statistik	127
Lampiran 7 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi	128
Lampiran 8 Hasil Turnitin	129
Lampiran 9 Laporan Bimbingan	130
Lampiran 10 Persetujuan SKPI	131
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup	132

