



UNIVERSITAS NASIONAL

**RESEPSI FENOMENA VIRAL KELANGKAAN BBM SHELL
MELALUI VIDEO TIKTOK: ANALISIS KHALAYAK
DENGAN TEORI STUART HALL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai salah satu cara untuk memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Satria Wahyu Anugrah

213516516598

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FEBRUARI, 2026**



UNIVERSITAS NASIONAL

**AUDIENCE RECEPTION OF THE VIRAL PHENOMENON OF
SHELL FUEL SCARCITY THROUGH TIKTOK VIDEOS: AN
ANALYSIS USING STUART HALL'S THEORY**

THESIS

**Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in
Communication Science (S.I.Kom)**

Satria Wahyu Anugrah

213516516598

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FEBRUARI, 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Satria Wahyu Anugrah

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516598

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

Judul Skripsi : Resepsi Fenomena Viral Kelangkaan BBM Shell Melalui Video Tiktok: Analisis Khalayak Dengan Teori Stuart Hall

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 11 Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing : 
Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Ketua Prodi Studi : 
Swastiningsih, S.E., M.Si



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Satria wahyu anugrah
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516598
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Resepsi Fenomena Viral Kelangkaan BBM Shell Melalui Video Tiktok: Analisis Khalayak Dengan Teori Stuart Hall
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, 11 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah 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.

Nama : Satria Wahyu Anugrah

NPM : 213516516598

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Satria Wahyu Anugrah

NPM : 213516516598

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Resepsi Fenomena Viral Kelangkaan BBM Shell Melalui Vidio
Tiktok: Analisis Khalayak Dengan Teori Stuart Hall

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos, M.Si

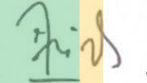
Penguji 1 : Azizah Des Derivanli, M.I.Kom

Pembimbing : Prof. Dr. Sri Desti Purwatningsih, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: Maret 2026



LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara, S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi,
S2- Magister Ilmu Komunikasi, S2- Magister Sosiologi, S2- Magister Administrasi Publik, S2- Magister Ilmu Politik, S3-
Doktor Administrasi Publik, S3- Doktor Ilmu Politik,

JL. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id>.

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 082/D/X/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Prof. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Satria Wahyu Anugrah

Nomor Pokok : 213516516598

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, 10 Oktober 2025

Dekan,



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

: 0109070776

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji penerimaan audiens terhadap fenomena viral seputar kelangkaan bahan bakar Shell di Indonesia, yang tersebar luas melalui video TikTok. Dengan menerapkan teori encoding/decoding Stuart Hall, studi ini menganalisis bagaimana berbagai kelompok audiens menafsirkan pesan yang disampaikan dalam video-video viral tersebut. Video-video yang menampilkan karyawan Shell menjual barang non-bahan bakar seperti durian dan kopi sebagai respons terhadap krisis bahan bakar, telah memicu reaksi beragam di berbagai segmen masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, termasuk analisis konten video TikTok, serta wawancara mendalam dengan penonton, untuk memahami bagaimana audiens mendekode pesan-pesan tersebut, dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya, dan individu mereka. Penelitian ini mengidentifikasi tiga posisi penerimaan: dominan-hegemonik, dinegosiasikan, dan oposisi, yang mencerminkan cara audiens menerima, menegosiasikan, atau menolak pesan-pesan yang disajikan dalam video. Temuan ini menyoroti bagaimana platform media sosial, khususnya TikTok, berperan sebagai arena penting dalam membentuk persepsi dan reaksi publik selama krisis. Studi ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan seperti Shell dalam mengelola strategi komunikasi mereka, terutama dalam menangani krisis publik melalui platform digital, di mana respons dapat terjadi dengan cepat dan tidak terduga. Dengan memahami pola penerimaan ini, bisnis dapat meningkatkan strategi komunikasi krisis dan hubungan masyarakat mereka di era digital.

Kata Kunci: Respons Penonton, Fenomena Viral, Kelangkaan Bahan Bakar, Teori Encoding/Decoding Stuart Hall, TikTok.



ABSTRACT

This research explores the audience reception of the viral phenomenon surrounding Shell's fuel scarcity in Indonesia, which was widely disseminated through TikTok videos. By applying Stuart Hall's encoding/decoding theory, the study examines how various audience groups interpret the messages conveyed in these viral videos. The videos, which depict Shell employees selling non-fuel items such as durians and coffee in response to the fuel crisis, have sparked diverse reactions across different segments of the public. This study employs qualitative research methods, including content analysis of TikTok videos, as well as in-depth interviews with viewers, to understand how these audiences decode the messages, influenced by their social, cultural, and individual contexts. The research identifies three positions of reception: dominant-hegemonic, negotiated, and oppositional, which reflect the ways in which the audience either accepts, negotiates, or rejects the messages presented in the videos. The findings highlight how social media platforms, specifically TikTok, serve as significant arenas for shaping public perceptions and reactions during a crisis. This study provides valuable insights for corporations like Shell in managing their communication strategies, particularly in addressing public crises via digital platforms, where responses can be swift and unpredictable. By understanding these reception patterns, businesses can improve their crisis communication and public relations strategies in the digital age.

Keywords: Audience Reception, Viral Phenomenon, Fuel Scarcity, Stuart Hall's Encoding/Decoding, TikTok



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN KARYA TULIS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Research Gap.....	14
2.3 Kelangkaan BBM (Bahan Bakar Minyak)	16
2.3.1 Tiktok	18
2.3.2 Khalayak.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Paradigma Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian.....	23
3.3 Penentuan Informan	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.1 Dokumentasi.....	27
3.4.2 Wawancara Mendalam.....	27

3.5 Keabsahan Data	28
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	29
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum	33
4.1.1 Profil Shell Indonesia	33
4.1.2 Visi dan Misi Shell Indonesia.....	35
4.1.2.1 Visi Shell Indonesia.....	35
4.1.2.2 Misi Shell Indonesia.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Shell.....	36
4.1.4 Profil Key Informan	37
4.1.5 Profil Informan Pendukung	38
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Analisis Resepsi Khalayak dalam Kolom Komentar TikTok terhadap Isu Kelangkaan BBM Shell.....	40
4.2.2 Posisi Negosiasi.....	50
4.2.3 Posisi Oposisi.....	63
4.3 Pembahasan	67
4.3.1 Posisi Dominan dalam teori Stuart Hall.....	68
4.3.2 Posisi Hegemoni Dominan dalam teori Stuart Hall.....	69
4.3.3 Posisi Hegemoni Negosiasi dalam teori Stuart Hall.....	73
4.3.4 Posisi Hegemoni Oposisi.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Saran Akademis	81
5.2.2 Saran Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Shell.....	1
Gambar 1.2 Informasi Produk BBM di SPBU Shell pada Agustus 2025	2
Gambar 1.3 Petugas Shell Jual Durian Monthong?	2
Gambar 1.4 Petugas Shell Jualan Kopi di Exit LRT Pancoran.....	3
Gambar 1.5 Petugas Shell Mampang Jualan Kopi	4
Gambar 1.6 Komentar Pro Terhadap Video Viral Kelangkaan Bbm Shell pada Platform Tiktok	5
Gambar 1.7 Komentar Kontra terhadap Video Viral Kelangkaan Bbm Shell pada Platform Tiktok	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisa Data	31
Gambar 4.1 Logo Shell.....	33
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Shell.....	36
Gambar 4.3 Kumpulan Komentar Pro terhadap Isu Kelangkaan BBM	41
Gambar 4.4 Kumpulan Komentar Negotiated.....	42
Gambar 4.5 Kumpulan Komentar Oposisi	43

