

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Perusahaan**

PT. Pertamina (Persero) telah menjadi bagian penting dari industry minyak dan gas selama bertahun – tahun sejak perusahaan ini berdiri.

Pada 10 Desember 1957, perusahaan tersebut berubah nama menjadi PT Perusahaan Minyak Nasional, disingkat PERMINA. Tanggal ini diperingati sebagai lahirnya Pertamina hingga saat ini. Pada 1960, PT Permina berubah status menjadi Perusahaan Negara (PN) Permina. Kemudian, PN Permina bergabung dengan PN Pertamina menjadi PN Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara (Pertamina) pada 20 Agustus 1968.

Selanjutnya, melalui UU No.8 tahun 1971, pemerintah mengatur peran Pertamina untuk menghasilkan dan mengolah migas dari ladang-ladang minyak serta menyediakan kebutuhan bahan bakar dan gas di Indonesia. Kemudian melalui UU No.22 tahun 2001, pemerintah mengubah kedudukan Pertamina sehingga penyelenggaraan Public Service Obligation (PSO) dilakukan melalui kegiatan usaha.

Berdasarkan PP No.31 Tahun 2003 tanggal 18 Juni 2003, Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara berubah nama menjadi PT Pertamina (Persero) yang melakukan kegiatan usaha migas pada Sektor Hulu hingga Sektor Hilir. Pada 10 Desember 2005, Pertamina mengubah lambang kuda laut menjadi anak panah dengan warna dasar hijau, biru, dan merah yang merefleksikan unsur dinamis dan kepedulian lingkungan.

Pada 20 Juli 2006, PT Pertamina (Persero) melakukan transformasi fundamental dan usaha Perusahaan. PT Pertamina (Persero) mengubah visi Perusahaan yaitu, “Menjadi Perusahaan Minyak Nasional Kelas Dunia“ pada 10 Desember 2007. Kemudian tahun 2011, Pertamina menyempurnakan visinya, yaitu “Menjadi Perusahaan Energi Nasional Kelas Dunia“. Melalui RUPSLB tanggal 19 Juli 2012, Pertamina menambah modal ditempatkan/disetor serta memperluas kegiatan usaha Perusahaan.

Pada 14 Desember 2015, Menteri BUMN selaku RUPS menyetujui perubahan Anggaran Dasar Pertamina dalam hal optimalisasi pemanfaatan sumber daya, peningkatan modal ditempatkan dan diambil bagian oleh negara serta perbuatan-perbuatan Direksi yang memerlukan persetujuan tertulis Dewan Komisaris. Perubahan ini telah dinyatakan pada Akta No.10 tanggal 11 Januari 2016, Notaris Lenny Janis Ishak, SH.

Pada 24 November 2016, Menteri BUMN selaku RUPS sesuai dengan SK BUMN No. S-690/MBU/11/2016, menyetujui perubahan Anggaran Dasar Pertamina terkait dengan komposisi Direksi dan Dewan Komisaris, kewenangan atas nama Direktur Utama, pembagian tugas dan wewenang Direksi, kehadiran rapat Direktur Utama dan Dewan Komisaris.

Tahun 2018, PT Perusahaan Gas Negara (PGN) menjadi Sub Holding Gas Pertamina. Pembentukan Sub Holding Gas ini merupakan transformasi lanjutan dari langkah konsolidasi bisnis gas BUMN, yang menyatukan Pertamina dan PGN, yang juga merupakan salah satu implementasi roadmap pembentukan Holding BUMN Sektor Migas.

Pada tanggal 12 Juni 2020, struktur perusahaan Pertamina mengalami transformasi menyusul ditetapkannya Pertamina oleh Pemerintah melalui Kementerian BUMN Republik Indonesia sebagai Holding Company di

bidang energi, yang membawahi 6 Subholding, yaitu Upstream Subholding yang dijalankan oleh PT Pertamina Hulu Energi, Gas Subholding yang dijalankan oleh PT Perusahaan Gas Negara, Refinery & Petrochemical Subholding yang dijalankan oleh PT Kilang Pertamina Internasional, Power & NRE Subholding yang dijalankan oleh PT Pertamina Power Indonesia, Commercial & Trading Subholding yang dijalankan oleh PT Patra Niaga, dan Subholding Integrated Marine Logistics yang dijalankan oleh PT Pertamina International Shipping.

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan energi nasional yang kelas dunia.

### b. Misi Perusahaan

Menjalankan usaha minyak, gas dan serta energi baru dan terbarukan secara terintegrasi, berdasarkan prinsip – prinsip komersial yang kuat.

## 3. Identitas Responden

### a. Jenis Kelamin

**Tabel 7**  
**Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Laki-Laki	75	75%
Perempuan	25	25%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS 23 Juli 2022

Berdasarkan data tabel jenis kelamin diatas, dari seluruh responden sebanyak 100 orang dan presentase 100% dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah

berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 75 orang atau 75 % dan sisanya sebanyak 25 orang 25% berjenis kelamin perempuan.

**b. Usia**

**Tabel 8**

**Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Presentase(%)
1.	< 25 Tahun	31	31%
2.	26 – 35 Tahun	49	49%
3.	36 – 45 Tahun	20	20%
4.	> 45 Tahun	0	0%
	<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Sumber : Hasil Perhitungan SPSS 23 Juli 2022

Berdasarkan data tabel usia diatas, dari seluruh responden sebanyak 100 orang dan presentase 100% dapat diketahui bahwa sebanyak 31 orang atau 31% berusia 18 - 25 Tahun, 49 orang atau 49% berusia 26 - 35 Tahun. 20 atau 20% orang berusia 36 - 45 tahun. Dan tidak ada responden yang berumur lebih dari 45 tahun. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah 49 orang atau 49 % yang berusia 26 - 35 Tahun.

**c. Jenis Pekerjaan**

**Tabel 9**

**Profesi**

No.	Usia	Frekuensi	Presentase(%)
1.	Wiraswasta	55	55%
2.	PNS	5	5%
3.	Wirausaha	10	10%
4.	Mahasiswa/i	25	25%
5.	Lainnya	5	5%
	<b>Jumlah</b>	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan SPSS 23 Juli 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden Wiraswasta sebanyak 55 atau 55%, jumlah responden PNS sebanyak 5 atau 5%, jumlah responden Wirausaha sebanyak 10 atau 10%, jumlah responden Mahasiswa/I sebanyak 25 atau 25%, dan jumlah responden lainnya sebanyak 5 atau 5%.

## B. Pernyataan Variabel X (Krisis Pemberitaan)

Berdasarkan hasil penelitian pada akun *Social Media Instagram* @kompascom, maka hasil penelitian dapat dilihat pada tabel – tabel berikut :

### 1. Pra Krisis

**Tabel 10**

**Kecurangan operator SPBU PT. Pertamina di Bintaro menjadi perhatian masyarakat luas sejak muncul di pemberitaan media**

**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	48	48,0
2.	Setuju	36	36,0

3.	Netral	15	15,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 48 orang atau 48% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 36% menyatakan setuju, 15 orang atau 15% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram @kompascom* yaitu 48 orang atau 48% sangat setuju kecurangan operator SPBU PT. Pertamina di Bintaro menjadi perhatian masyarakat luas sejak muncul di pemberitaan media.

**Tabel 11**

**PT. Pertamina mendapatkan banyak komentar negatif atas pemberitaan kecurangan operator SPBU di Bintaro  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	54	54,0
2.	Setuju	34	34,0
3.	Netral	10	10,0
4.	Tidak Setuju	2	2,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 54 orang atau 54% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 34% menyatakan setuju, 10 orang atau 10% menyatakan netral, 2 orang atau 2% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram @kompascom* yaitu 54 orang atau 54% sangat setuju PT. Pertamina banyak mendapatkan komentar negatif atas pemberitaan kecurangan operator SPBU.

**Tabel 12**

**PT. Pertamina melakukan tindakan pemecatan guna mencegah krisis lebih besar  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	71	71,0
2.	Setuju	25	25,0
3.	Netral	3	3
4.	Tidak Setuju	1	1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 71 orang atau 71% menyatakan sangat setuju, 25 orang atau 25% menyatakan setuju, 3 orang atau 3% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan

tidak setuju, dan 1 orang atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 71 orang atau 71% menyatakan setuju PT. Pertamina melakukan tindakan pemecatan guna mencegah krisis lebih besar.

## 2. Krisis

**Tabel 13**

**PT. Pertamina tidak dengan serius menangani krisis dengan cepat dan tepat  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	60	60,0
2.	Setuju	33	33,0
3.	Netral	6	6,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 60 orang atau 60% menyatakan sangat setuju, 33 orang atau 33% menyatakan setuju, 6 orang atau 6% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 60 orang atau 60%

menyatakan setuju PT. Pertamina tidak dengan serius menangani krisis dengan cepat dan tepat.

**Tabel 14**

**Publik sangat terpengaruh oleh pemberitaan kecurangan operator SPBU di Bintaro  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	60	60,0
2.	Setuju	37	37,0
3.	Netral	3	3,0
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 60 orang atau 60% menyatakan sangat setuju, 37 orang atau 37% menyatakan setuju, 3 orang atau 3% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram @kompascom* yaitu 60 orang atau 60% menyatakan sangat setuju publik sangat terpengaruh oleh pemberitaan kecurangan operator SPBU di Bintaro.

**Tabel 15**

**PT. Pertamina memerikan sanksi pemberentian kepada operator SPBU  
yang curang  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	56	56,0
2.	Setuju	38	38,0
3.	Netral	5	5,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 56 orang atau 56% menyatakan sangat setuju, 38 orang atau 38% menyatakan setuju, 5 orang atau 5% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram @kompascom* yaitu 56 orang atau 56% menyatakan sangat setuju PT. Pertamina memerikan sanksi pemberentian kepada operator SPBU yang curang.

### 3. Pasca Krisis

**Tabel 16**

**PT. Pertamina berhasil menangani krisis yang terjadi  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	70	70,0
2.	Setuju	26	26,0
3.	Netral	2	2,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 70 orang atau 70% menyatakan sangat setuju, 26 orang atau 26% menyatakan setuju, 2 orang atau 2% menyatakan netral, 1 orang atau 1% yang menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 70 orang atau 70% menyatakan sangat setuju PT. Pertamina berhasil menangani krisis yang terjadi.

**Tabel 17**

**PT. Pertamina berhasil mempertahankan citra perusahaan setelah terjadinya krisis pemberitaan operator SPBU di Bintaro**

**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	62	62,0

2.	Setuju	31	31,0
3.	Netral	7	7,0
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 62 orang atau 62% menyatakan sangat setuju, 31 orang atau 31% menyatakan setuju, 7 orang atau 7% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 62 orang atau 62% menyatakan sangat setuju PT. Pertamina berhasil mempertahankan citra perusahaan setelah terjadinya krisis pemberitaan operator SPBU di Bintaro.

**Tabel 18**

**PT. Pertamina melakukan pembenahan pada pelayanan dan memastikan seluruh operasional pelayanan SPBU berjalan sesuai aturan yang berlaku  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
-----	------------	-----------	---------------

1.	Sangat Setuju	69	69,0
2.	Setuju	24	24,0
3.	Netral	7	7,0
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 69 orang atau 69% menyatakan sangat setuju, 24 orang atau 24% menyatakan setuju, 7 orang atau 7% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 69 orang atau 69% menyatakan sangat setuju PT. Pertamina melakukan pembenahan pada pelayanan dan memastikan seluruh operasional pelayanan SPBU berjalan sesuai aturan yang berlaku.

### C. Pernyataan Variabel Y (Citra Perusahaan)

Berdasarkan hasil penelitian pada akun *Social media Instagram* @kompascom, maka hasil penelitian dapat dilihat pada tabel – tabel berikut :

#### 1. Kepribadian

**Tabel 19**

**PT. Pertamina tetap dinilai sebagai BUMN yang strategis  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	56	56,0
2.	Setuju	31	31,0
3.	Netral	13	13,0
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 56 orang atau 56% menyatakan sangat setuju, 31 orang atau 31% menyatakan setuju, 13 orang atau 13% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 56 orang atau 56 % menyatakan sangat setuju PT. Pertamina tetap dinilai sebagai BUMN yang strategis.

**Tabel 20**

**PT. Pertamina berkomitmen menjadi BUMN yang tetap dapat dipercaya publik  
n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	43	43,0

2.	Setuju	35	35,0
3.	Netral	21	21,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 43 orang atau 43% menyatakan sangat setuju, 35 orang atau 35% menyatakan setuju, 21 orang atau 21% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut *Instagram* @kompascom yaitu 43 orang atau 43% menyatakan sangat setuju PT. Pertamina berkomitmen menjadi BUMN yang tetap dapat dipercaya publik.

**Tabel 21**  
**PT. Pertamina berkomitmen selalu bertanggung jawab kepada konsumen**  
**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	36	36,0
2.	Setuju	36	36,0

3.	Netral	28	28,0
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 36 orang atau 36% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 36% menyatakan setuju, 28 orang atau 28% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 36 orang atau 36% menyatakan sangat setuju dan 36 orang atau 36% menyatakan setuju PT. Pertamina berkomitmen selalu bertanggung jawab kepada konsumen.

## 2. Reputasi

**Tabel 22**

**Pengisian bahan bakar di SPBU PT. Pertamina aman**

**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	32	32,0

2.	Setuju	48	48,0
3.	Netral	20	20,0
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 32 orang atau 32% menyatakan sangat setuju, 48 orang atau 48% menyatakan setuju, 20 orang atau 20% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 48 orang atau 48% menyatakan setuju Pengisian bahan bakar di SPBU PT. Pertamina aman.

**Tabel 23**

**Bahan bakar di SPBU PT. Pertamina memiliki kualitas yang baik**

**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	37	37,0
2.	Setuju	43	43,0
3.	Netral	19	19,0

4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 37 orang atau 37% menyatakan sangat setuju, 43 orang atau 43% menyatakan setuju, 19 orang atau 19% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 43 orang atau 43% menyatakan setuju bahan bakar di SPBU PT. Pertamina memiliki kualitas yang baik.

**Tabel 24**

**Karyawan SPBU PT. Pertamina memiliki kinerja yang bagus**

**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	36	36,0
2.	Setuju	36	36,0
3.	Netral	23	23,0
4.	Tidak Setuju	5	5,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 36 orang atau 36% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 36% menyatakan setuju, 23 orang atau 23% menyatakan netral, 5 orang atau 5% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 36 orang atau 36% menyatakan sangat setuju Karyawan SPBU PT. Pertamina memiliki kinerja yang bagus.

### 3. Nilai

**Tabel 25**

**Karyawan SPBU Pertamina memiliki sikap yang baik terhadap pelanggan**

**n=100**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
1.	Sangat Setuju	41	41,0
2.	Setuju	37	37,0
3.	Netral	21	21,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 41 orang atau 41% menyatakan sangat setuju, 37 orang atau 37% menyatakan setuju, 21 orang atau 21% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 41 orang atau 41% menyatakan sangat setuju karyawan SPBU PT. Pertamina memiliki sikap yang baik terhadap pelanggan.

**Tabel 26**

**Karyawan SPBU Pertamina cepat merespon kebutuhan pelanggan**

**n=100**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
1.	Sangat Setuju	41	41,0
2.	Setuju	34	34,0
3.	Netral	23	23,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 41

orang atau 41% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 34% menyatakan sangat setuju, 23 orang atau 23 % menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 41 orang atau 41% menyatakan sangat setuju karyawan SPBU Pertamina cepat merespon kebutuhan pelanggan.

**Tabel 27**

**Karyawan SPBU Pertamina cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan**

**n=100**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
1.	Sangat Setuju	35	35,0
2.	Setuju	41	41,0
3.	Netral	21	21,0
4.	Tidak Setuju	3	3,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 35 orang atau 35% menyatakan sangat setuju, 41 orang atau 41% menyatakan

setuju, 21 orang atau 21% menyatakan netral, 3 orang atau 3% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 41 orang atau 41% menyatakan setuju karyawan SPBU Pertamina cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan.

#### 4. Identitas Perusahaan

**Tabel 27**

**Logo SPBU Pertamina sangat mudah diingat oleh pelanggan**

**n=100**

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	41	41,0
2.	Setuju	36	36,0
3.	Netral	21	21,0
4.	Tidak Setuju	2	2,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 41 orang atau 41% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 36% menyatakan setuju, 21 orang atau 21% menyatakan netral, 2 orang atau 2% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak

setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 41 orang atau 41% menyatakan setuju Logo SPBU Pertamina sangat mudah diingat oleh pelanggan.

**Tabel 28**

**Slogan SPBU Pertamina "Pasti Pas" sangat mencerminkan identitas perusahaan**

**n=100**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
1.	Sangat Setuju	38	38,0
2.	Setuju	44	44,0
3.	Netral	17	17,0
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 38 orang atau 38% menyatakan sangat setuju, 44 orang atau 44% menyatakan setuju, 17 orang atau 17% menyatakan netral, 1 orang atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa mayoritas pengikut Instagram @kompascom yaitu 44 orang atau 44%

menyatakan setuju Slogan SPBU Pertamina "Pasti Pas" sangat mencerminkan identitas perusahaan.

Berikut ini merupakan rekapitulasi hasil pengembangan indikator atau komponen pendukung variabel X yakni Krisis Pemberitaan, berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 30**

**Rekapitulasi hasil pengembangan variabel X (Krisis Pemberitaan)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Mean</b>
X1	4,31
X2	4,40
X3	4,66
X4	4,51
X5	4,57
X6	4,49
X7	4,63
X8	4,55
X9	4,62
<b>Jumlah</b>	40,73
<b>Rata-rata</b>	4,52

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Dari secara keseluruhan hasil rekapitulasi hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata jawaban responden pada Krisis Pemberitaan (X)

sebesar 4,16.

Berikut ini merupakan rekapitulasi hasil pengembangan indikator atau komponen pendukung variabel (Y) yakni Citra Perusahaan, berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 31**

**Rekapitulasi hasil pengembangan variabel Y (Citra Perusahaan)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Mean</b>
Y1	4,43
Y2	4,20
Y3	4,08
Y4	4,12
Y5	4,16
Y6	4,03
Y7	4,18
Y8	4,13
Y9	4,08
Y10	4,16
Y11	4,19
<b>Jumlah</b>	45.76
<b>Rata-rata</b>	4,16

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Dari secara keseluruhan hasil rekapitulasi hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata jawaban responden pada Citra Perusahaan (Y)

sebesar 4,15.

#### D. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis uji regresi dilakukan untuk memperoleh gambaran pengaruh antara variabel independen (X) Krisis Pemberitaan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Citra Perusahaan. Berikut ini adalah data hasil dari pengelolaan SPSS 25 for windows:

**Tabel 32**

#### **Model Summary**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.523	.518	4.409
a. Predictors: (Constant), Krisis Pemberitaan				

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Analisis regresi yang digunakan pada bagian ini adalah regresi linear sederhana yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausan satu variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). R disebut juga sebagai koefisien korelasi, maka dapat dibaca nilai R atau koefisien korelasi antara variabel pengaruh Krisis Pemberitaan Kecurangan Operator SPBU Terhadap Citra Perusahaan Pertamina sebesar **0,723** artinya hubungan atau korelasi antara variabel Krisis Pemberitaan berpengaruh sedang dengan citra perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat dari :

- 0,00 – 0,20 artinya sangat rendah atau lemah sekali
- 0,20 – 0,40 artinya rendah atau lemah tapi pasti
- 0,40 – 0,70 artinya cukup berarti sedang

d. 0,70 – 0,90 artinya tinggi atau kuat

e. 0,90 – 1,00 artinya sangat tinggi atau kuat sekali

Sedangkan R square disebut juga koefisien determinasi, dapat dibaca bahwa nilai R square menunjukkan angka 0,523. Angka tersebut disebabkan oleh pengaruh Krisis Pemberitaan adalah sebesar 52,3%, sementara sisanya 47,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Nilai R square menunjukkan angka 0,523 atau 52,3% artinya Krisis Pemberitaan Kecurangan Operator SPBU berpengaruh **sedang** terhadap Citra Perusahaan Pertamina.

**Tabel 33**

**ANOVA**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2087.118	1	2087.118	107.362	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1905.122	98	19.440		
	Total	3992.240	99			
a. Dependent Variable: Citra Perusahaan						
b. Predictors: (Constant), Krisis Pemberitaan						

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Berdasarkan tabel Anova di atas dapat diketahui bahwa signifikansi sebesar 0,00 berarti tingkat signifikansinya lebih kecil dari  $< 0,0$ . Artinya tingkat signifikansinya memiliki pengaruh  $< 0,05$ .

Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  yang menyatakan tidak ada pengaruh *krisis pemberitaan* kecurangan operator SPBU terhadap *citra perusahaan Pertamina* ditolak, karena nilai perhitungan dari SPSS menyatakan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian  $H_a$  yang menyatakan adanya pengaruh *krisis pemberitaan* kecurangan operator SPBU terhadap *citra perusahaan Pertamina* diterima. Jadi Variabel X (*krisis pemberitaan kecurangan operator*

SPBU) memiliki pengaruh terhadap Variabel Y (Citra perusahaan Pertamina).

**Tabel 34**  
**Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.496	3.719		2.015	.047
	Krisis Pemberitaan	.939	.091	.723	10.362	.000

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan

*Sumber: Hasil Pengelolaan Data Software SPSS version 25*

Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana ada  $Y = a + bX$ , sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut dapat berpedoman pada *output* yang berada pada tabel koefisien di atas.

A = Angka konstan dari *Unstandardized Coefficients*. Dalam kasus ini nilainya sebesar 7,496, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada Berita kecurangan (X) maka nilai konsisten citra perusahaan Pertamina (Y) sebesar 7,496.

B = Angka koefisien regresi sebesar 0,939. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan satu persen *Berita kecurangan* (X), maka citra perusahaan Pertamina (Y) akan meningkat 0,939.

Karena nilai koefisien regresi bernilai plus (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa *berita kecurangan* (X) tidak berpengaruh negatif terhadap *Citra perusahaan Pertamina* (Y). Sehingga persamaan regresinya  $Y = 7,496 + 0,939 X$ .

#### **E. Uji Hipotesis**

Untuk menguji pengaruh variabel X yang telah didapat maka dapat dilakukan uji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk menguji apakah ada pengaruh

yang signifikan antara Krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina.

Untuk mengetahui pengaruh atau signifikansi dari hasil penelitian terkait variabel X dengan variabel Y yang telah didapat maka untuk dilakukan uji hipotesis. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{(n - 2)}}{\sqrt{(1 - r^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara x dan y

n = Jumlah sampel

Maka dengan demikian:

- a. Jika t hitung > t tabel Ho ditolak dan Ha diterima (ada pengaruh).
- b. Jika t hitung < t tabel Ho diterima dan Ha ditolak (Tidak ada pengaruh).

Maka dengan demikian:

- a. Ha : Terdapat Pengaruh Krisis Pemberitaan Kecurangan Operator SPBU Terhadap Citra Pertamina.
- b. Ho : Tidak terdapat Pengaruh Krisis Pemberitaan Kecurangan Operator SPBU Terhadap Citra Pertamina.

Diketahui:

n = 100

r = 0,723

$$t = \frac{r \sqrt{(n - 2)}}{\sqrt{(1 - r^2)}}$$

$$t = \frac{0,723 \sqrt{(100 - 2)}}{\sqrt{(1 - 0,723^2)}}$$

$$t = \frac{0,723 \sqrt{98}}{\sqrt{(1 - 0,522)}}$$

$$t = \frac{0,723 \times 9,899}{\sqrt{0,478}}$$

$$t = \frac{7,156}{0,691}$$

$$t = 10,356$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan nilai  $t_{hitung}$  yaitu 10,356 dan  $t_{tabel}$  1,986 dengan taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau  $n$ . Dalam penelitian ini jumlah responden ( $n$ ) = 100, maka derajat bebasnya ( $df$ )  $n - 2 = 100 - 2 = 98$ . Dengan derajat kebebasan sebesar 86/8 dan signifikansi 5% adalah 1,986. Karena nilai  $t$  hitung = (10,356) >  $t$  tabel (1,986) dengan nilai signifikansi  $\alpha = 0,05$  karena nilai  $t$  hitung >  $t$  tabel (10,351) > (1,986), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya koefisien regresi signifikan yaitu terdapat pengaruh krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina.

## F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Penelitian ini membahas keterkaitan dua variabel yaitu Krisis Pemberitaan dan Citra Perusahaan Pertamina tahun 2021 beredar berita diberbagai media bahwa terdapat kecurangan yang dilakukan oleh operator SPBU milik PT. Pertamina di Bintaro. PT. Pertamina mendapatkan banyak komentar negatif dari masyarakat akibat beredarnya pemberitaan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina.
2. Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah ; *public relations*, krisis dan citra perusahaan. Variabel X dalam penelitian ini yaitu

krisis pemberitaan dengan 3 elemen, antara lain : pra – krisis, krisis dan pasca krisis. Variabel Y yaitu citra perusahaan, terdapat 4 elemen antara lain : kepribadian, reputasi, nilai dan identitas perusahaan.

3. Penelitian ini dilakukan pada pengikut (*followers*) akun Instagram @kompascom pada bulan April 2022 – Juli 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey bersifat eksplanatif yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan dengan teknik *probability sampling*. Metode pengambilan kuesioner yang digunakan *random sampling*. Populasi yang terdapat pada penelitian ini sebanyak 1.600.000 orang kemudian jumlah sampel didapatkan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kepercayaan sampel terhadap populasi sebesar 90% dan taraf kesalahan sebesar 10% sebanyak 100 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini ialah statistik inferensial dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana.
4. Dari penelitian yang dilakukan pada 100 responden yaitu pengikut (*followers*) akun Instagram @kompascom, dapat diketahui bahwa mayoritas jenis kelamin pada penelitian ini yaitu laki – laki, sebesar 75 orang atau 75% dan mayoritas responden berusia antara 26-35 tahun sebanyak 49 orang atau 49%. Pernyataan pada variabel X (krisis pemberitaan) dan variabel Y (citra perusahaan) telah memenuhi standar uji validitas atau memenuhi standar valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Uji reliabilitas pada variabel X (krisis pemberitaan) dan variabel Y (citra perusahaan) menunjukkan nilai Alpha hitung yang positif serta pada tingkat reliabilitas  $> 0,80 - 1,00$  maka data kuesioner variabel X reliabel dan variabel Y sangat reliabel. Berdasarkan teori yang digunakan untuk mengukur krisis pemberitaan memiliki 3 (empat) dimensi dapat dilihat dari pernyataan pada variabel X di kuesioner penelitian. Hasil dari penilaian responden bahwa tahapan krisis pemberitaan antara lain, pra krisis, krisis dan pasca krisis. Hal ini ditunjukkan bahwa penilaian rata rata

jawaban responden pada variabel X (krisis pemberitaan) sebesar 4,52%. Dari banyaknya variabel X yang paling tinggi ada pada Variabel X3 PT. Pertamina melakukan tindakan pemecatan guna mencegah krisis lebih besar. Hasil dari penelitian seluruh responden didapatkan Citra Perusahaan tergolong tinggi (Setuju), ditunjukkan dengan nilai rata – rata jawaban responden pada variabel Y sebesar 4,16%. Dari semua dimensi citra perusahaan, indikator nilai lebih yang dimiliki PT. Pertamina terletak pada (Y1) memiliki nilai mean tertinggi yaitu 4,43%. Berdasarkan hasil penelitian untuk membuktikan bahwa memang adanya pengaruh krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina. Dari hasil analisis statistik regresi linier sederhana diperoleh nilai korelasi ( $r$ ) sebesar 0,723 yang berarti hubungan atau korelasi antara Variabel X (krisis pemberitaan) berpengaruh sedang terhadap Variabel Y (citra perusahaan). Diperoleh  $R^2$  sebesar 0,523, artinya sebesar 52,3% citra perusahaan dipengaruhi oleh adanya krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU di Bintaro, sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini. Hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung} = (10,356) > t_{tabel} (1,986)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil tersebut, maka terdapat pengaruh krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU terhadap citra perusahaan Pertamina.