

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

PROGRAM STUDI – ILMU KOMUNIKASI

Jakarta, Juli 2022

M Rafidz Mahendra

2016140127

**PENGARUH KRISIS PEMBERITAAN KECURANGAN OPERATOR SPBU
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PERTAMINA**

Xvi + 84 Halaman + Lampiran

ABSTRAK

Pada Desember 2021 telah terjadi sebuah kasus kecurangan yang dilakukan oleh seorang operator SPBU 34.152.09 milik Pertamina di Bintaro Sektor 3, kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan. Kasus ini cukup menyita perhatian masyarakat terlebih lagi dimuat oleh akun *Instagram* @kompascom pada 21 Desember 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh krisis pemberitaan yang telah terjadi ini pada citra perusahaan PT. Pertamina. Teori yang digunakan adalah teori krisis dan teori citra perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Terdapat 100 responden dari populasi sebanyak 1.600.000 pengikut akun *Instagram* @kompascom. Hasil penelitian ini menghasilkan R Square, atau koefisien determinasi dengan nilai 0,523. Angka tersebut mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel krisis pemberitaan (X) terhadap variabel Citra Perusahaan (Y) adalah sebesar 52,3% dan 47,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian lain. Persamaan regresi yang didapatkan adalah $Y = 7,496 + 0,939 X$, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada krisis pemberitaan (X) maka nilai konsisten citra perusahaan (Y) adalah sebesar 7,496. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa dengan adanya krisis pemberitaan kecurangan operator SPBU berpengaruh terhadap citra perusahaan Pertamina dengan nilai R Square 0,523 atau 52,3% yang artinya sedang. Saran pada penelitian ini yaitu PT. Pertamina meningkatkan kembali kinerja karyawan atau operator SPBU dalam pelayanan dan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan.

Keywords : ***Public Relations, Krisis Pemberitaan, Citra Perusahaan***

References : ***18 books, 6 journals, 2 websites***

Supervisor : ***Amin Shabana, S.Sos., M.Si***