



Siti Agriyani¹
 Loranty Folia
 Simanjuntak²
 Helda Anggraini³
 Aurel Ramadhanti
 Surya⁴

ANALISIS PERUBAHAN STATISTIK KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP PERTAMINA PASCA KASUS PENGOPLOSAN PERTALITE KE PERTAMAX

Abstrak

Kasus pengoplosan bahan bakar minyak (BBM) yang mencuat pada awal tahun 2025 telah menimbulkan keresahan bagi masyarakat dan berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan terhadap PT Pertamina (Persero). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perubahan kepercayaan konsumen pasca kasus tersebut dengan pendekatan studi literatur menggunakan data dari sumber jurnal ilmiah, laporan resmi, dan berita dari media yang kredibel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi perubahan kepercayaan adalah eksposur media, pengalaman pribadi konsumen, serta respons dan kebijakan Pertamina dalam menangani kasus tersebut. Kepercayaan publik mengalami penurunan, terutama dalam aspek transparansi dan kontrol kualitas. Studi ini memberikan rekomendasi bagi Pertamina untuk meningkatkan komunikasi dengan publik serta memperbaiki sistem pengawasan distribusi bahan bakar minyak (BBM).

Kata Kunci: Kepercayaan Konsumen, Pertamina, Pengoplosan BBM, Metode Korelasi

Abstract

The case of fuel oil (BBM) copying that surfaced in early 2025 has caused unrest for the public and has resulted in a decrease in the level of trust in PT Pertamina (Persero). This research aims to analyze changes in consumer trust after the case with a literature study approach using data from scientific journal sources, official reports, and news from credible media. The results show that the main factors influencing changes in trust are media exposure, consumers' personal experiences, and Pertamina's response and policies in handling the case. Public trust has decreased, especially in the aspects of transparency and quality control. This study provides recommendations for Pertamina to improve communication with the public as well as improve the fuel distribution monitoring system.

Keywords: Consumer Trust, Pertamina, Fuel Mixture, Correlation Method

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2025, PT Pertamina (Persero), perusahaan energi milik negara Indonesia, dihadapkan pada skandal serius mengenai dugaan pengoplosan bahan bakar minyak (BBM). Kejaksaan Agung mengungkapkan bahwa PT Pertamina Patra Niaga, anak perusahaan Pertamina, diduga terlibat dalam praktik pencampuran BBM dengan mencampurkan Peralite (RON 90) menjadi Pertamax (RON 92). Praktik ini dilakukan dengan membeli Peralite dengan harga Pertamax, lalu melakukan pencampuran di terminal BBM untuk memenuhi spesifikasi Pertamax. Kasus ini menimbulkan keresahan di kalangan masyarakat terkait transparansi dan integritas Pertamina dalam pendistribusian BBM. Banyak pihak mempertanyakan sistem pengawasan internal perusahaan serta efektivitas regulasi pemerintah dalam memastikan kualitas bahan bakar yang beredar di pasaran.

Masyarakat mulai merasakan akibat dari kasus ini, salah satunya adalah meningkatnya keluhan dari konsumen. Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta menerima 526 pengaduan dalam rentang waktu empat hari setelah skandal ini terkuak. Keluhan tersebut meliputi dugaan kerusakan pada kendaraan akibat pemakaian BBM yang tidak sesuai spesifikasi. Beberapa

^{1,2,3,4} Manajemen, Universitas Negeri Medan

agriyani.7242210002@mhs.unimed.ac.id, lorentyfolia@unimed.ac.id,

heldaa.7243210014@mhs.unimed.ac.id, aurelrmhdnti.7243210013@mhs.unimed.ac.id

pengguna kendaraan melaporkan penurunan performa mesin, kenaikan konsumsi bahan bakar, serta indikasi pencemaran akibat kualitas BBM yang tidak stabil. Di samping itu, peristiwa ini juga memicu reaksi luas di media sosial. Monitoring yang dilakukan melalui aplikasi Talkwalker pada 21-26 Februari 2025 mencatat lebih dari 309.046 unggahan dengan kata kunci "Pertamina," dengan total interaksi mencapai 1.939.560 kali. Sebagian besar unggahan tersebut berisi kritik tajam terhadap Pertamina, yang dianggap tidak transparan dalam menangani isu ini dan gagal memberikan penjelasan yang memuaskan kepada publik.

Selain dari reaksi publik yang negatif, dampak nyata lainnya adalah peralihan konsumen ke merek pesaing. Banyak pengguna kendaraan yang mulai menjauhi SPBU Pertamina dan beralih ke SPBU swasta seperti Shell dan BP. Konsumen beranggapan bahwa kualitas BBM di SPBU swasta lebih terjamin dibandingkan dengan produk yang dikeluarkan oleh Pertamina. Hal ini menyebabkan penurunan penjualan Pertamina, walaupun pihak perusahaan mengklaim bahwa efek ini hanya bersifat sementara dan terjadi pada 25 Februari.

Kasus pengoplosan BBM ini menyoroti pentingnya kepercayaan konsumen dalam sektor energi. Ketika kepercayaan ini terganggu, dampaknya tidak hanya dirasakan oleh perusahaan tetapi juga oleh perekonomian nasional. Ketidakstabilan di sektor energi dapat mempengaruhi berbagai aspek lain, termasuk sektor transportasi dan industri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perubahan tingkat kepercayaan konsumen terhadap Pertamina pasca skandal ini, serta mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi persepsi masyarakat. Dengan memahami dinamika perubahan kepercayaan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Pertamina dalam memperbaiki sistem pengawasan, meningkatkan transparansi, serta membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kualitas dan keandalan produk BBM yang mereka distribusikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menganalisis perubahan kepercayaan konsumen terhadap Pertamina pasca skandal pengoplosan BBM. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal akademik, laporan resmi dari instansi terkait seperti ESDM, BPH Migas, dan Pertamina, serta berita dari media nasional dan internasional seperti Kompas, dan Tempo. Selain itu, analisis opini publik dilakukan melalui monitoring media sosial menggunakan tools seperti Talkwalker. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis isi (content analysis), yang mencakup pengumpulan data, kategorisasi berdasarkan tema utama (transparansi, kepercayaan konsumen, dan manajemen krisis), serta interpretasi tren persepsi publik. Validitas data dijaga dengan memilih sumber yang terpercaya, sementara reliabilitas penelitian diperkuat melalui triangulasi data dari berbagai referensi untuk memastikan objektivitas hasil yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kasus pengoplosan BBM yang melibatkan PT Pertamina (Persero) memberikan dampak signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Survei terbaru yang dilakukan oleh Litbang Kompas pada 4-7 Maret 2025 menunjukkan perubahan sikap masyarakat terhadap Pertamina, terutama dalam hal loyalitas, kepercayaan terhadap kualitas BBM, dan keputusan pembelian setelah skandal terungkap.

Penurunan Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan konsumen merupakan faktor utama dalam industri energi, terutama bagi perusahaan yang memonopoli sebagian besar pasokan BBM di Indonesia seperti Pertamina. Namun, skandal pengoplosan Peralite menjadi Pertamax telah mengguncang kepercayaan publik terhadap integritas perusahaan ini.

Survei yang dilakukan oleh Litbang Kompas pada 4-7 Maret 2025 menunjukkan bahwa 56,8% responden tidak percaya bahwa BBM yang dijual di SPBU Pertamina sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah. Sebaliknya, hanya 43,2% responden yang masih percaya terhadap kualitas produk BBM dari Pertamina.

Faktor utama yang menyebabkan ketidakpercayaan ini antara lain:

1. Eksposur Media yang Luas

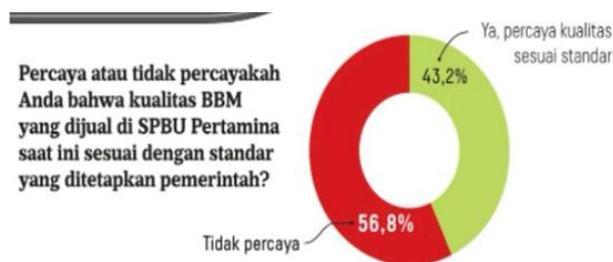
Kasus ini mendapatkan sorotan besar dari berbagai media nasional dan internasional. Berita terkait dugaan pencampuran Peralite ke Pertamina tersebar luas di platform digital dan televisi, menciptakan persepsi negatif di masyarakat.

2. Pengalaman Langsung Konsumen

Beberapa konsumen mengaku mengalami perubahan performa kendaraan setelah mengisi BBM di SPBU Pertamina. Hal ini memperkuat dugaan bahwa kualitas BBM tidak sesuai standar, meskipun belum ada pernyataan resmi yang membenarkan hal tersebut dari pihak regulator.

3. Kurangnya Transparansi dari Pertamina

Meskipun Pertamina telah memberikan pernyataan resmi terkait kasus ini, sebagian besar masyarakat menilai bahwa tanggapan perusahaan masih belum cukup transparan. Tidak adanya jaminan konkret dan mekanisme pengawasan yang lebih ketat membuat kepercayaan semakin menurun.



Gambar 1. Kepercayaan Konsumen terhadap Kualitas BBM Pertamina)

Faktor utama yang menyebabkan ketidakpercayaan ini adalah pemberitaan luas di media, pengalaman buruk konsumen terkait performa kendaraan setelah penggunaan BBM, serta kurangnya transparansi dari Pertamina dalam menangani isu ini.

Loyalitas Konsumen terhadap SPBU Pertamina

Sebelum kasus ini mencuat, sebagian besar masyarakat adalah pelanggan setia SPBU Pertamina. Survei menunjukkan bahwa 71,3% responden selalu membeli BBM di SPBU Pertamina, sementara 10,2% terkadang membeli di luar Pertamina, dan sisanya lebih memilih SPBU lain atau membeli BBM secara eceran.



Gambar 2. Pelanggan Setia BBM di SPBU Pertamina

Namun, setelah kasus pengoplosan terungkap, terjadi pergeseran perilaku konsumen. Banyak yang mempertimbangkan untuk beralih ke SPBU lain atau setidaknya menunggu jaminan kualitas dari pemerintah sebelum kembali menggunakan produk Pertamina.

Dampak Kasus Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Setelah skandal ini mencuat, keputusan pembelian BBM oleh konsumen juga mengalami perubahan. Survei menunjukkan bahwa:

- 51,1% konsumen tetap membeli BBM Pertamina, meskipun dengan tingkat kepercayaan yang lebih rendah.

- 33,8% menyatakan tidak akan membeli Pertamina atau jenis BBM dengan RON lebih tinggi.
- 9% memilih untuk tidak membeli hingga ada jaminan kualitas dari pemerintah.
- 6,1% responden tidak memiliki kendaraan.



Gambar 3. Respons Konsumen Pasca Kasus Pengoplosan)

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelanggan masih menggunakan Pertamina, ada hampir 43% konsumen yang memilih untuk berhenti membeli atau menunda pembelian hingga ada jaminan kualitas yang lebih baik. Ini merupakan angka yang cukup signifikan dan dapat berdampak pada penurunan pendapatan Pertamina jika tidak segera ditangani.

Kondisi ini juga menandakan bahwa dalam jangka panjang, jika kepercayaan tidak segera dipulihkan, Pertamina bisa kehilangan sebagian besar pelanggannya, terutama dari segmen pengguna Pertamina yang biasanya lebih sadar akan kualitas BBM.

Upaya Pemulihan Kepercayaan Publik

Untuk mengatasi krisis kepercayaan ini, beberapa langkah perlu dilakukan oleh Pertamina, di antaranya:

1. Meningkatkan transparansi dalam distribusi BBM, dengan menyediakan informasi terbuka mengenai standar kontrol kualitas.
2. Melakukan investigasi menyeluruh dan memberikan sanksi tegas kepada pihak yang terlibat dalam praktik pengoplosan.
3. Meningkatkan komunikasi dengan konsumen melalui edukasi tentang kualitas BBM dan menjamin bahwa kasus serupa tidak akan terulang.
4. Bekerja sama dengan pemerintah dan lembaga independen untuk mengadakan pengujian kualitas BBM secara berkala dan terbuka kepada publik.

Jika upaya ini tidak segera dilakukan, citra Pertamina sebagai penyedia energi utama di Indonesia dapat semakin tergerus, dan dominasi pasar mereka dapat terganggu oleh pesaing seperti Shell, BP, dan Vivo.

SIMPULAN

Kasus pengoplosan BBM yang melibatkan PT Pertamina (Persero) telah berdampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi perubahan kepercayaan adalah eksposur media, pengalaman pribadi konsumen, serta respons dan kebijakan Pertamina dalam menangani kasus ini.

Penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan publik terhadap Pertamina menurun drastis, terutama dalam aspek transparansi dan kontrol kualitas BBM. Survei menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden meragukan kualitas BBM yang dijual oleh Pertamina pasca-skandal ini. Hal ini diperparah oleh kurangnya komunikasi efektif dan transparan dari perusahaan dalam menangani krisis.

Selain itu, reaksi publik yang negatif berdampak langsung pada perilaku konsumen. Banyak pelanggan yang memilih untuk beralih ke SPBU pesaing seperti Shell dan BP, yang mereka anggap lebih transparan dan terpercaya dalam menjaga kualitas BBM. Penurunan

kepercayaan ini juga berimplikasi pada penurunan penjualan Pertamina, meskipun dampaknya masih bersifat jangka pendek.

Untuk memulihkan kepercayaan publik, Pertamina perlu melakukan langkah-langkah strategis, termasuk peningkatan transparansi dalam distribusi BBM, investigasi menyeluruh terhadap kasus ini, serta edukasi dan komunikasi yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, pengawasan ketat terhadap proses distribusi BBM harus diperkuat untuk memastikan bahwa kejadian serupa tidak terulang di masa depan. Jika langkah-langkah pemulihan tidak segera dilakukan, dominasi Pertamina di pasar BBM Indonesia dapat terganggu oleh pesaing yang mampu menawarkan layanan dengan kualitas lebih terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Coombs, W. T. (2007). "Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory." *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176. Google Scholar+6
- Pratama, A.B., & Suputra, I. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *Jurnal Manajemen Digital*, 4(1), 45-60.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.
- Wiku W, R., Hartono, & Subagja, G. (2021). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Online (Studi Pada Pengguna Aplikasi TIX.ID di Bandar Lampung). *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(5), 212-221.
- Wong, D. 2017. "Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan Ecommerce Di UBM". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. 2, (2) : 155 – 168.
- Kompas.id. (2025). Jejak Pendapat Kompas: Konsumen BBM Tengah Ragu dengan Kualitas Produk Pertamina. Diakses dari: <https://www.kompas.id/artikel/jejak-pendapat-kompas-konsumen-bbm-tengah-ragu-dengan-kualitas-produk-pertamina>
- Tirto.id. (2025). Kepercayaan Publik Tersapu Isu BBM Oplosan, Pertamina Harus Apa? Diakses dari: <https://tirto.id/kepercayaan-publik-tersapu-isu-bbm-oplosan-pertamina-harus-apa-g8Rb>