



## Persepsi Masyarakat Pontianak: Analisis Tingkat Kesadaran Masyarakat Terhadap Aplikasi *MyPertamina* dan Media Sosial Pertamina Kalimantan Barat

Hanif Fariz Ramadhani<sup>1</sup>, Miranda Istikarani<sup>2</sup>, Marcha Delaya Laura<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura, Pontianak Kalimantan Barat, Indonesia

E-mail: [b1024211035@student.untan.ac.id](mailto:b1024211035@student.untan.ac.id); [b1024211036@student.untan.ac.id](mailto:b1024211036@student.untan.ac.id);  
[b1021211174@student.untan.ac.id](mailto:b1021211174@student.untan.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi masyarakat pontianak dan seberapa besar tingkat kesadaran masyarakat terhadap aplikasi MyPertamina dan media sosial pertaminakalbar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan *google form*. Teknik analisis data menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang mana peneliti akan menganalisis hasil data yang telah diperoleh dan disajikan dalam bentuk diagram dan tabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui adanya aplikasi MyPertamina, namun hanya sebagian besar dari responden yang menjawab tertarik untuk mengunduh aplikasi tersebut. Maka dari itu, pertamina perlu melakukan lebih banyak promosi, agar masyarakat mengetahui lebih dalam terkait keuntungan dan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan sehingga akan mendorong masyarakat untuk mengunduh aplikasi MyPertamina. Selain itu, sebagian besar responden juga telah mengetahui adanya media sosial instagram pertaminakalbar, namun hanya sedikit responden yang menjawab telah mengikuti akun instagram pertaminakalbar. Maka dari itu, penting bagi pihak pertamina Kalimantan Barat, untuk melakukan promosi sekaligus mengevaluasi konten-konten yang disajikan pada akun media sosial tersebut sehingga pihak pertamina Kalimantan Barat dapat memberikan konten-konten yang lebih informatif dan edukatif secara isi dan menarik secara visual.

**Kata Kunci:** Kuantitatif; Layanan Digital; MyPertamina; Pertaminakalbar; Persepsi Masyarakat Pontianak

### Abstract

*This research aims to examine the public perception in Pontianak and the extent of public awareness regarding the MyPertamina application and Pertamina Kalimantan Barat's social media. The study employs a quantitative method, with primary data collected through the distribution of questionnaires using Google Forms. Data analysis utilizes a descriptive quantitative method, wherein the researcher analyzes the obtained data and presents it in the form of diagrams and tables. The results of this research indicate that the majority of respondents are aware of the existence of the MyPertamina application, but only a significant portion of them express interest in downloading the application. Therefore, Pertamina needs to conduct more promotional activities to ensure that the public is more informed about the benefits and facilities offered, thereby encouraging them to download the MyPertamina application. Moreover, a considerable number of respondents are also aware of the existence of Pertamina Kalimantan Barat's Instagram social media, but only a few respondents claim to have followed the Pertamina Kalimantan Barat Instagram account. Therefore, it is crucial for Pertamina Kalimantan Barat to promote and simultaneously evaluate the content presented on these social media accounts, ensuring that they provide more informative and educational content that is both substantive and visually appealing.*

**Keywords:** Quantitative; Digital Services; MyPertamina; Pertaminakalbar; Public Perception in Pontianak

---

## PENDAHULUAN

Pada zaman yang modern ini segala sesuatu dapat dilakukan dengan mudah karena adanya teknologi. Teknologi pada saat ini sudah berkembang menjadi alat yang mendampingi kehidupan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu produk yang tercipta dari adanya teknologi dan membantu dalam melancarkan segala aktivitas manusia pada saat ini adalah alat transportasi. Menurut Fatimah (2019) menyatakan bahwa transportasi adalah sarana yang berperan dalam keberlangsungan interaksi manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan dalam pemindahan barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Dengan kata lain, transportasi menjadi salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia pada saat ini karena dengan adanya sarana ini, dapat mempermudah mobilitas yang dilakukan oleh manusia. Sebagai contoh, jika seseorang ingin berangkat ke kantor dengan jarak sekitar 30 menit jika ditempuh dengan berjalan kaki, maka dengan adanya transportasi, jarak tersebut dapat dipangkas menjadi sekitar 15 menit. Adanya sarana transportasi yang memadai pada suatu daerah tentunya akan mendorong pertumbuhan suatu negara, salah satunya pada bidang ekonomi. Namun, perlu diketahui bahwa alat transportasi juga membutuhkan tenaga penggerak untuk dapat berfungsi. Menurut Kadir (2006), tenaga penggerak yang dimaksud adalah tenaga atau energi yang digunakan untuk menarik atau mendorong alat transportasi yang mana salah satunya adalah bahan bakar minyak. Dengan demikian, bahan bakar minyak menjadi salah satu komponen penting agar mesin-mesin yang digunakan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Seiring berjalannya waktu, menurut Wulansari, dkk (2019) yang menyatakan bahwa permintaan terhadap bahan bakar minyak semakin tinggi karena mesin-mesin tentunya membutuhkan bahan bakar, kemudian bahan bakar minyak juga menjadi kebutuhan dasar dalam bidang industri serta bidang transportasi. Maka dari itu, tingginya permintaan terhadap bahan bakar minyak ini mendorong inovasi baru yang dilakukan oleh salah satu penyedia bahan bakar minyak yang ada di Indonesia yaitu PT Pertamina (Persero) dengan meluncurkan aplikasi MyPertamina. Aplikasi MyPertamina merupakan salah satu layanan digital yang dimiliki oleh Pertamina dengan berbagai layanan seperti alat pencaharian lokasi SPBU terdekat, pembayaran digital yang sekaligus akan mendapat *loyalty point*, dan layanan untuk mencatat pengeluaran bensin bulanan (Maulana, dkk, 2023). Adanya inovasi yang dilakukan oleh Pertamina sendiri mendorong peningkatan layanan dengan memberikan pengalaman belanja yang jauh lebih baik dan nyaman. Sejalan dengan itu, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Mustamu dan Putri (2019) mendapatkan hasil bahwa adanya aplikasi MyPertamina mampu memberikan pengaruh yang cukup signifikan sebesar 76,8% terhadap keputusan pembelian.

Maka dari itu, adanya data-data tersebut membuktikan bahwa aplikasi MyPertamina sendiri sudah secara positif memberikan kontribusi bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan dari segi layanan yang diberikan. Namun, pada saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi MyPertamina yang menyebabkan distribusi kemudahan layanan yang diberikan oleh PT Pertamina masih belum merata dan belum dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Dengan demikian, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat seberapa tinggi tingkat kesadaran masyarakat terhadap aplikasi modern yang disediakan oleh PT Pertamina untuk membantu dalam kemudahan belanja bahan bakar. Selain itu, peneliti juga ingin melihat bagaimana respon masyarakat terhadap sosial media instagram pertaminakalbar dalam memberikan kontribusi berupa konten yang menarik dan positif untuk dikonsumsi masyarakat. Penelitian ini kemudian menjadi penting untuk dilakukan agar PT Pertamina atau pihak yang berkepentingan dapat mengevaluasi kinerja aplikasi MyPertamina karena dengan hasil data yang akan disajikan, perusahaan dapat melihat seberapa banyak pengguna yang belum mengetahui

aplikasi MyPertamina dan seberapa menarik konten-konten yang disajikan pada instagram pertaminakalbar. Selain itu, penelitian ini dapat berkontribusi untuk lebih memperkenalkan aplikasi MyPertamina dan media sosial instagram pertaminakalbar ke masyarakat umum terkhususnya yang ada di Pontianak.

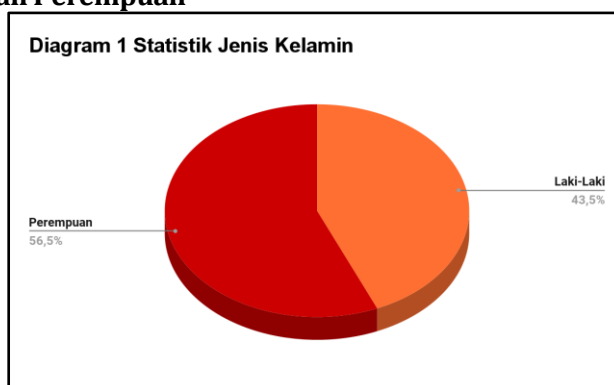
## METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sedangkan, pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan serta menganalisis hasil data yang telah diperoleh adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Julianto, A., Putra, S., Gracia, J., & Limarga, V. (2023) yang menyatakan bahwa pendekatan deskriptif digunakan peneliti pada saat ingin menjelaskan hasil data yang didapatkan melalui metode statistik deskriptif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang mana data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang disebar berisi tentang pertanyaan terkait persepsi masyarakat terhadap aplikasi MyPertamina dan media sosial instagram pertaminakalbar. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif, kemudian data berupa angka yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner akan dianalisis untuk menghasilkan sebuah kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

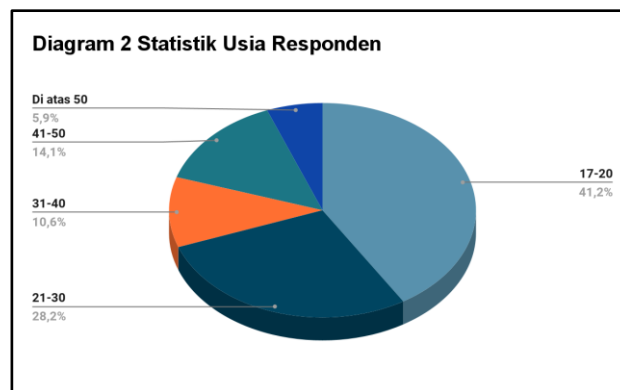
#### Statistik Laki-Laki dan Perempuan



Gambar 1: Diagram Statistik Jenis Kelamin

Penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Pontianak: Analisis Tingkat Kesadaran Masyarakat Terhadap Aplikasi MyPertamina dan Media Sosial Pertamina Kalbar”, telah memperoleh hasil dari 85 orang responden dengan statistik sebanyak 37 (43,5%) laki-laki dan 48 (56,5%) perempuan dan telah dicantumkan dengan model diagram seperti diatas.

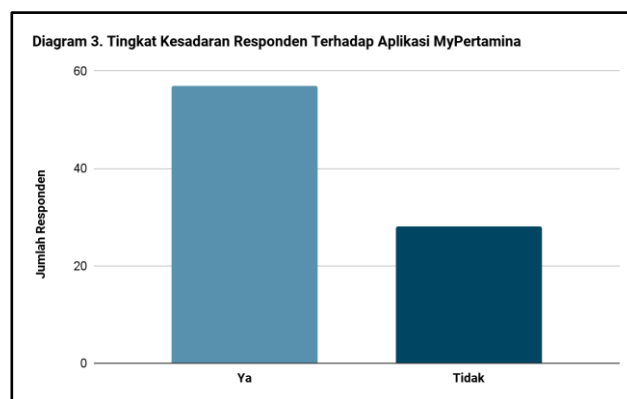
### Statistik Usia Responden



Gambar 2. Diagram Statistik Usia Responden

Pada penelitian ini juga diklasifikasikan tingkatan umur yang telah mengisi kuesioner dengan rincian seperti yang ada pada diagram ke 2 diatas yang mana sebanyak 35 (41,2%) responden berusia 17-20 tahun, sebanyak 24 (28,2%) responden berusia 21-30 tahun, sebanyak 9 (10,6%) responden berusia 31-40 tahun, sebanyak 12 (14,1%) responden berusia 41-50 tahun, dan sebanyak 5 (5,9%) berusia di atas 50 tahun. Dengan demikian, responden pada penelitian ini lebih banyak pada kalangan anak muda yang berusia 17-20 tahun.

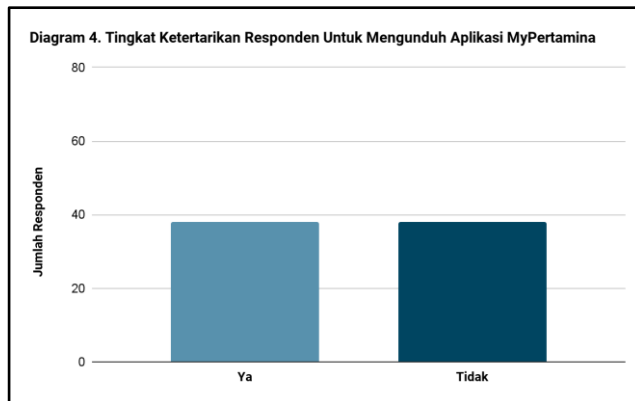
### Deskripsi Tingkat Kesadaran Responden Terhadap Aplikasi *MyPertamina*



Gambar 3. Diagram Tingkat Kesadaran Terhadap Aplikasi *MyPertamina*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti bertanya mengenai pengetahuan responden tentang aplikasi *MyPertamina* yang mana salah satunya adalah berkaitan dengan tingkat kesadaran masyarakat terhadap adanya aplikasi *MyPertamina*. Setelah melihat jawaban dari responden, didapat hasil bahwa sebanyak 57 (67,1%) orang menjawab “Ya” yang berarti sebanyak 57 orang responden mengetahui adanya aplikasi *MyPertamina*, sedangkan sebanyak 28 (32,1%) responden menjawab “Tidak” yang berarti belum mengetahui adanya aplikasi *MyPertamina*.

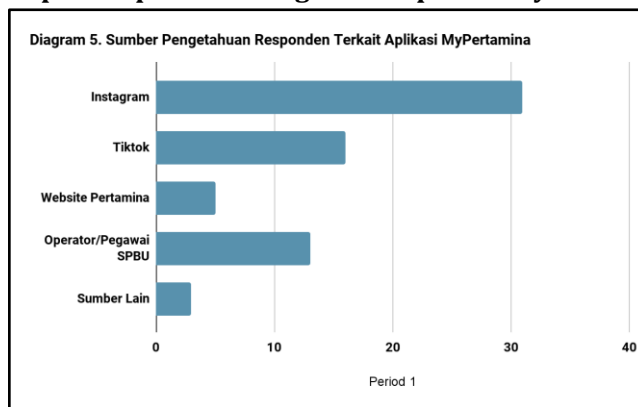
### Deskripsi Tingkat Ketertarikan Responden Untuk Mengunduh Aplikasi MyPertamina



Gambar 4. Tingkat Ketertarikan Responden Untuk Mengunduh Aplikasi MyPertamina

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, tingkat ketertarikan responden untuk mengunduh aplikasi MyPertamina tergambar pada diagram empat yang ada di atas, diagram tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 38 (50%) responden menjawab “Ya” yang berarti responden tertarik untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi MyPertamina kedepannya. Sedangkan, sebanyak 38 (50%) responden menjawab “Tidak” yang berarti responden belum merasa tertarik dengan adanya aplikasi MyPertamina.

### Deskripsi Platform Tempat Responden Mengetahui Aplikasi MyPertamina



Gambar 5. Diagram Sumber Pengetahuan Responden Terkait Aplikasi MyPertamina

Berdasarkan diagram ke-lima di atas, dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak mendapat informasi terkait dengan adanya aplikasi MyPertamina melalui media sosial instagram yang mana perolehan persentasenya sendiri sejumlah 45,6% (31 responden), pada peringkat ke dua terdapat media sosial tik tok dengan perolehan persentase sejumlah 23,5% (16 responden), peringkat ke tiga ada operator/pegawai SPBU dengan perolehan persentase sejumlah 19,1% (13 responden), pada peringkat ke empat ada website pertamina dengan persentase sejumlah 7,4% (5 responden), dan sisanya melalui sumber lain.

Berdasarkan data pada diagram 3, 4, dan 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui adanya aplikasi MyPertamina. Namun, pada diagram ke 4 dapat dilihat bahwa persentase ketertarikannya adalah 50% responden menjawab tertarik untuk

mengunduh aplikasi, sedangkan 50% lainnya menjawab belum tertarik. Hal ini dapat dikatakan cukup bagus karena Pertamina dapat menjadikan data ini sebagai acuan untuk fokus dalam mempromosikan aplikasi MyPertamina agar sebagian masyarakat yang telah tertarik untuk mengunduh aplikasi beralih ke aksi dengan mengunduh aplikasi MyPertamina. Selain itu, promosi juga ditujukan untuk sebagian besar masyarakat lain yang belum tertarik untuk mengunduh aplikasi karena dengan adanya promosi, masyarakat menjadi lebih paham tentang tujuan aplikasi ini diluncurkan dan berbagai macam keuntungan yang dapat diperoleh dengan mengunduh aplikasi MyPertamina.

Berdasarkan data dari diagram ke 5, media promosi yang paling cocok untuk Pertamina mempromosikan aplikasi MyPertamina adalah Instagram dan Tik Tok, yang mana kedua media sosial ini berada pada peringkat pertama dan kedua sebagai media yang membantu masyarakat untuk mengetahui adanya aplikasi MyPertamina, sehingga jika MyPertamina berinvestasi untuk promosi pada kedua media sosial tersebut, akan memungkinkan aplikasi MyPertamina menjadi semakin dikenal luas.

Tabel 1. Persepsi Responden Tentang Media Sosial Pertamina Kalbar

Pertanyaan	Ya	Tidak/Belum
Apakah anda mengetahui akun Instagram Pertamina Kalbar?	59,2%	47,1%
Apakah anda sudah mengikuti akun Instagram Pertamina Kalbar?	16,5%	83,5%

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, sebanyak 45 (59,2%) responden menjawab "Ya" atau dalam artian responden mengetahui tentang akun Instagram Pertamina Kalbar. Sedangkan 40 (47,1%) responden menjawab "Tidak" atau dalam arti lain responden belum mengetahui tentang akun Instagram Pertamina Kalbar. Selain itu, didapat juga hasil data berupa presentase jumlah responden yang telah mengikuti akun Instagram Pertamina Kalbar yaitu sebanyak 14 (16,5%) responden menjawab "Ya" artinya responden telah mengikuti akun Instagram Pertamina Kalbar. Sedangkan, ada 71 (83,5%) responden menjawab "Tidak" artinya responden belum mengikuti akun Instagram Pertamina Kalbar. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui adanya akun Instagram Pertamina Kalbar, namun disamping itu para responden belum memiliki keinginan untuk mengikuti akun Instagram tersebut. Tentunya, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal salah satunya adalah konten yang disajikan bisa saja tidak cukup menarik untuk membuat masyarakat mengikuti akun Instagram Pertamina Kalbar. Selain itu, alasan lainnya dapat berupa kurangnya promosi yang dilakukan terhadap akun Instagram Pertamina Kalbar sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya akun tersebut.

Tabel 2. Persepsi Responden Terhadap Konten Media Sosial Pertamina Kalbar

Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Saya merasa akun instagram pertaminakalbar sangat informatif dan edukatif.	2,4%	3,5%	42,4%	29,4%	22,4%
Saya merasa akun instagram pertaminakalbar sangat menarik.	2,4%	5,9%	43,5%	29,4%	18,8%

Pada tabel 2. mengenai persepsi responden terhadap konten media sosial pertamina kalbar, didapat presentase sebesar 42,4% pada posisi netral yang berarti sebagian besar responden belum dapat menentukan apakah akun instagram pertamina kalbar telah memberikan konten yang berisi informasi yang bermanfaat dan bersifat edukasi atau belum. kemudian, ada presentase sebesar 29,4% (setuju) dan 22,4% (sangat setuju) yang berarti responden sudah sangat yakin bahwa akun instagram pertamina kalbar telah memberikan konten yang berisi informasi yang bermanfaat dan bersifat edukasi. Berikutnya, terdapat presentase sebesar 43,5% yang ada pada posisi netral yang berarti bahwa responden belum mampu memberikan jawaban pasti apakah akun instagram pertaminakalbar sudah menyajikan konten yang menarik atau belum. Sedangkan pada hasil lain, terdapat presentase sebesar 29,4% (setuju) dan 18,8% (sangat setuju) yang berarti bahwa responden sudah sangat yakin bahwa akun instagram telah menyajikan konten yang menarik.

## SIMPULAN

Aplikasi MyPertamina adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh PT Pertamina (Persero) guna memberikan pengalaman belanja yang baru kepada pelanggan seperti layanan pencaharian SPBU terdekat, pembayaran digital atau *e-Payment*, dan pencatatan pengeluaran untuk bahan bakar selama sebulan. Selain itu, adanya aplikasi ini juga dimaksudkan agar pendistribusian bahan bakar bersubsidi tepat sasaran dan dapat membantu mencapai tujuan dari program pemerintah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yang mana data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dengan tujuan memperoleh data primer dari responden. Teknik analisis yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang mana data yang telah diperoleh akan dijabarkan dalam bentuk diagram dan tabel setelah itu dianalisis berdasarkan perolehan data. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui adanya aplikasi MyPertamina, namun jumlah yang tertarik untuk mengunduh aplikasi ini sebesar 50% sehingga dapat disimpulkan pertamina masih perlu melakukan promosi yang lebih gencar agar masyarakat umum dapat mengetahui lebih dalam tentang aplikasi MyPertamina. Selain itu, pada data terkait media sosial pertaminakalbar menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui adanya media sosial instagram pertaminakalbar, namun terdapat presentase sebesar 83,5% responden belum mengikuti akun instagram pertamina kalbar sehingga kedepannya akun instagram pertamina kalbar perlu melakukan promosi sekaligus membuat konten-konten yang informatif dan edukatif secara isi dan menarik secara visual.

## REFERENSI

- Ali, S. (2023). *ANALISIS ISI INSTAGRAM PERTAMINA PERSERO REFINERY UNIT (RU) VI BALONGAN INDRAMAYU DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF MELALUI AKUN@ pertamina\_ru6* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG).
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100-111.
- Julianto, A., Putra, S., Gracia, J., & Limarga, V. (2023). Persepsi Mahasiswa Akuntansi : Bagaimanakah Transformasi Sistem Digital dan Peran Akuntan Berpengaruh di Era 4 . 0. 11(2), 228-234.
- Japari, N. D., TN, A. Z., & Djoemadi, F. R. (2019). PERAN PT. PERTAMINA SEBAGAI PENYEDIA PASOKAN BAHAN BAKAR MINYAK DI INDONESIA. *CALYPTRA*, 7(2), 4154-4163.
- Kadir, A. (2006). Transportasi: peran dan dampaknya dalam pertumbuhan ekonomi nasional. *Jurnal perencanaan dan pengembangan wilayah wahana hijau*, 1(3), 121-131.
- Mustamu, D. D., & Putri, Y. R. (2019). Pengaruh Promosi Melalui Aplikasi Mypertamina Terhadap Keputusan Pembelian Bahan Bakar Pertamax Di Masyarakat Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 6(2).
- Maulana, R., Voutama, A., & Ridwan, T. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi MyPertamina pada Google Play Store menggunakan Algoritma NBC. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 9(1), 42-48.
- Tangkuman, K., Tewal, B., & Trang, I. (2015). Penilaian kinerja, reward, dan punishment terhadap kinerja karyawan pada PT. Pertamina (persero) cabang pemasaran suluttenggo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2).
- Wulansari, T. R., Rahayu, W. I., & Riza, N. (2019). Aplikasi Pemesanan Bahan Bakar Minyak Melalui Media Whatsapp Menggunakan Algoritma Whatsapp Gateway (Studi Kasus: Pt. Pertamina Patra Niaga). *Jurnal Teknik Informatika*, 11(2), 01-06.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar transportasi*. Myria Publisher. diakses pada 05 Desember 2023, Pukul 17.43 WIB.

[www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)