

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

**ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP ISU
MODIFIKASI BAHAN BAKAR PERTAMAX
PERTAMINA DI MEDIA SOSIAL**



Intelligentia - Dignitas

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Terapan
dalam Program Studi Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital**

**MELANI DWI KHOTIMAH
1408521053**

HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KOMUNIKASI DIGITAL

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR ORISINALITAS



Intelligentia - Dignitas

**PROGRAM STUDI D-IV HUMAS DAN KOMUNIKASI DIGITAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan judul Analisis Sentimen Publik Terhadap Isu Modifikasi Pertamina di Media Sosial adalah benar-benar hasil karya tulis pribadi dan telah mengikuti aturan sebagaimana yang tertera pada pedoman penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini maka peneliti sanggup menerima dan menjalankan sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, 14 Juni 2025



Melani Dwi Khotimah

NIM. 1408521053

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

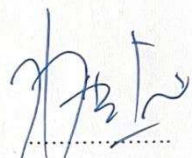
Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta



NIP.198107182008011016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ketua Sidang		
	<u>Wina Puspita Sari, S.Sos. M.Si</u> NIP. 197709102008122002		30 Juni 2025
	Penguji Ahli		
2.	<u>Asep Soegiarto, S.IK. M.Si</u> NIP. 198104042009121004		30/06/2025
	Sekretaris		
3.	<u>Menati Fajar Rizki, M.I.Kom</u> NIDN. 0026128810		30 Juni 25
	Pembimbing		
4.	<u>Anggun Nadia Fatimah, M.Si</u> NIP. 199002212022032007		30 /06/ 25

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat Rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah yang berjudul “Analisis Sentimen Publik Terhadap Isu Modifikasi Pertamina di Media Sosial.” Dengan baik dan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir Karya Ilmiah ini adalah salah satu syarat yang ditujukan untuk meraih gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial, Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital. Dalam menyelesaikan laporan ini, peneliti menyadari bahwa laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta
3. Asep Soegiarto, M.Si, sebagai Koordinator Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta
4. Anggun Nadia Fatimah, M.Si Sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Karya Ilmiah Semester 122 yang selalu mendukung dan memotivasi dalam segala kegiatan penelitian dan membimbing peneliti dengan baik.
5. Keluarga, terutama orang tua Saya, Ibu dan Baba yang selalu mendukung baik materi maupun dorongan pada setiap langkah yang Saya ambil. Adek, mba, dan zikian tanpa disadari sangat memotivasi saya.
6. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta

7. Terima kasih banyak kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan selama proses penyusunan karya ini, Shinta Aprillia, Indana, Arum. Terima kasih telah mendengarkan keluhan serta kehadiran dan kerja sama kalian sangat berarti bagi saya, baik dalam memberikan motivasi maupun berbagi ide sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan lebih baik.
8. Kepada teman teman saya lainnya, Allaysa, Bella, Tazki, Galuh, Teman seperjuangan dalam mencapai selesainya skripsi ini.
9. Terima Kasih kepada diri saya, atas kerjasamanya, berhasil melawan rasa malas, rasa ragu atas yang sudah dikerjakan, rasa takut, dan sudah berani untuk mencoba serta terus berusaha.
10. Untuk orang-orang yang berarti bagi saya, terima kasih banyak.
11. Terima kasih teman-teman D-IV Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Digital.

Sebagai manusia biasa, Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini,

Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Jakarta, 15 Juni 2025

Intelligentia - Dignitas

Penulis



(Melani Dwi Khotimah)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : Melani Dwi Khotimah
NIM : 1408521053
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Hukum
Alamat email : Melanid.k05@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

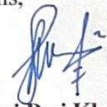
yang berjudul : **Analisis Sentimen Publik Terhadap Isu Modifikasi Pertamina di Media Sosial**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Juni 2025
Penulis,


Melani Dwi Khotimah

Melani Dwi Khotimah (1408521053), ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP ISU MODIFIKASI PERTAMAX PERTAMINA DI MEDIA SOSIAL, Tugas Akhir Karya Ilmiah, 2025: 92 halaman; 21 lampiran; 7 Buku: 2014 – 2022; 47 Jurnal; 5 situs.

ABSTRAK

Pertamina memainkan peran penting dalam menyediakan bahan bakar seperti pertamax dan pertalite untuk mendukung mobilitas masyarakat, melihat betapa pentingnya bahan bakar yang dihasilkan oleh Pertamina, tidak mengherankan jika isu-isu terkaitnya selalu hangat diperbincangkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan analisis sentimen dan dinamika publik terkait dengan isu modifikasi pertamax melalui media sosial.

Penelitian ini mengeksplorasi perasaan masyarakat mengenai modifikasi Pertamax dengan menggunakan Brand24 untuk mengawasi pendapat baik, buruk, dan netral di platform sosial seperti Twitter, Facebook, dan TikTok. Hasil dari analisis perasaan ini dimanfaatkan untuk mengidentifikasi pandangan masyarakat serta menilai reaksi terhadap kebijakan, dengan menemukan bahwa prevalensi sentimen negatif bisa menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan dan kebutuhan masyarakat serta perlunya komunikasi yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan netnografi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi non-partisipatif dengan alat *crawling* data Brand24 untuk mengumpulkan data dari TikTok, Twitter/X, dan Facebook periode 9 Februari–15 April 2025.

Hasil menunjukkan sentimen negatif mendominasi (64,7%), mencerminkan ketidakpuasan dan kekhawatiran masyarakat terhadap modifikasi bahan bakar, diikuti sentimen positif (35,3%) yang percaya modifikasi meningkatkan performa dan ramah lingkungan, serta sentimen netral yang minim. TikTok dan Twitter/X menjadi platform paling aktif dengan total 36.000 akun dan 13.000 konten terkait. Media sosial berperan penting dalam membentuk opini publik dengan algoritma dan akun besar mempercepat polarisasi sentimen.

Rekomendasi mencakup peningkatan transparansi dan komunikasi Pertamina untuk memulihkan kepercayaan, serta saran penelitian lanjutan dengan cakupan data dan metode lebih luas

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Media Sosial, Pertamax, Brand24, Netnografi.

Melani Dwi Khotimah (1408521053), ANALYSIS OF PUBLIC SENTIMENT ON PERTAMINA PERTAMAX MODIFICATION ISSUES IN SOCIAL MEDIA, Final Project Scientific Work, 2025: 92 pages; 21 attachments; 7 Books: 2014 - 2022; 47 Journals; 5 websites.

ABSTRACT

Pertamina plays an important role in providing fuels such as pertamax and pertalite to support people's mobility, seeing how important the fuel produced by Pertamina is, it is not surprising that issues related to it are always discussed by the public. This research aims to provide knowledge of sentiment analysis and public dynamics related to the issue of firstx modification through social media.

This research uses a descriptive qualitative method with a netnography approach. The data collection technique used non-participatory observation with the Brand24 data collection tool to collect data from TikTok, Twitter/X, and Facebook for the period February 9-April 15, 2025.

This research explored people's feelings about the Pertamax modification by using Brand24 to monitor good, bad and neutral opinions on social platforms such as Twitter, Facebook and TikTok. The results of this feeling analysis were utilized to identify people's views and assess reactions to the policy, finding that the prevalence of negative sentiments could indicate a mismatch between the policy and people's needs and the need for better communication.

Results showed that negative sentiment dominated (64.7%), reflecting people's dissatisfaction and concerns about fuel modification, followed by positive sentiment (35.3%) who believe modification improves performance and is environmentally friendly, and minimal neutral sentiment. TikTok and Twitter/X were the most active platforms with a total of 36,000 accounts and 13,000 related contents. Social media plays an important role in shaping public opinion with algorithms and large accounts accelerating sentiment polarization.

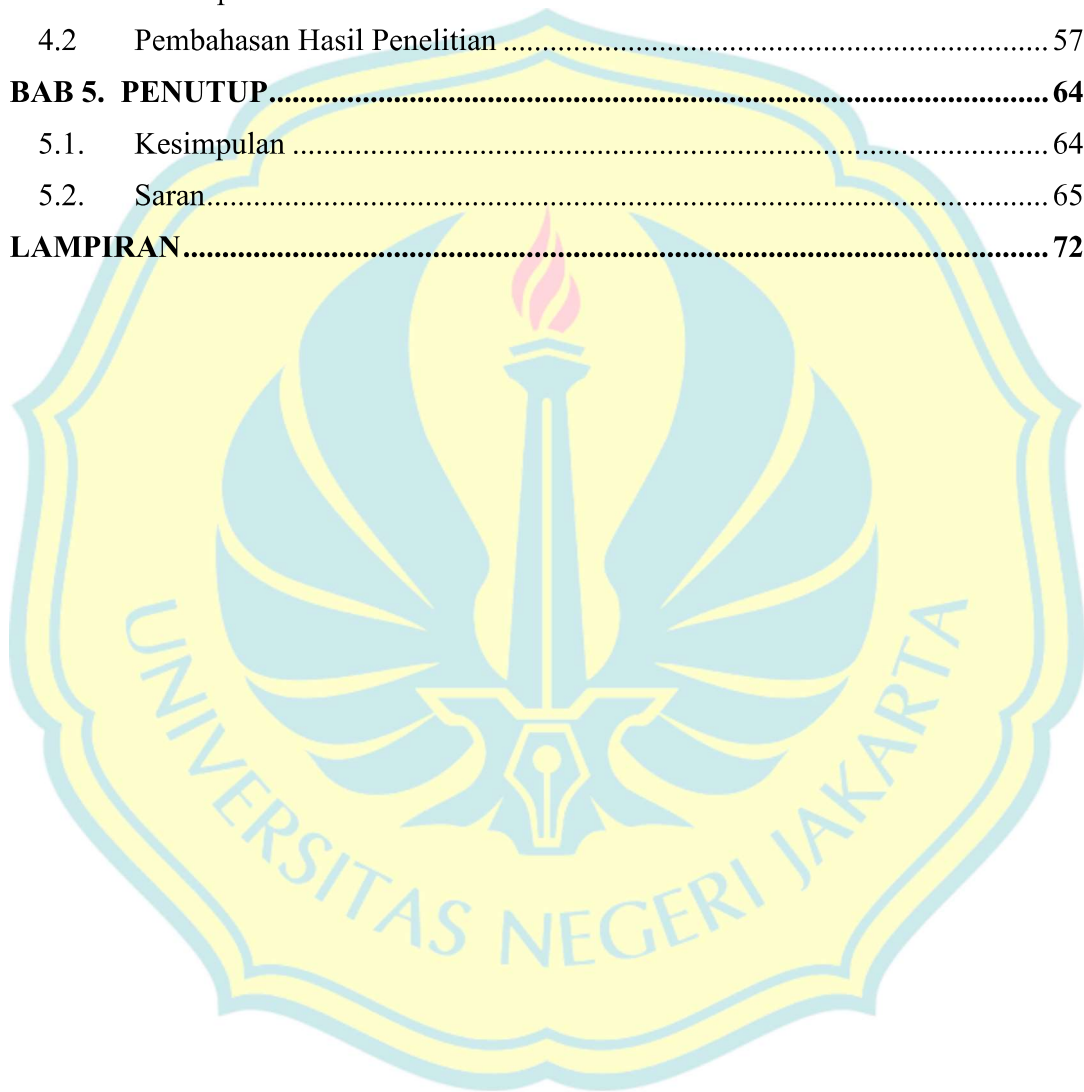
Recommendations include improving Pertamina's transparency and communication to restore trust, and suggesting further research with a wider range of data and methods.

Keyword: Sentiment Analysis, Social Media, Pertamax, Brand24, Netnography

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINIL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN HASIL PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Deskripsi Konseptual	9
2.2 Penelitian yang Relevan	17
2.3 Keterkaitan Konsep	26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Subjek Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	34

3.6	Teknik Kalibrasi Keabsahan Data	37
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB 5.	PENUTUP.....	64
5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Saran.....	65
LAMPIRAN.....		72



Intelligentia - Dignitas