

**PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PROGRAM DIGITALISASI
PENYALURAN BBM BERSUBSIDI DI SPBU SUKOWONO
JEMBER**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ANNISA FARHATUL MAULIDIYAH

2210521028

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

APRIL 2026

**PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PROGRAM DIGITALISASI
PENYALURAN BBM BERSUBSIDI DI SPBU SUKOWONO
JEMBER**

SKRIPSI



Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember

Disusun Oleh:

ANNISA FARHATUL MAULIDIYAH

2210521028

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

APRIL 2026



PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Sembah sujud serta rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat, taburan cinta dan kasih sayang-Nya, yang senantiasa memberikan penulis kekuatan dalam setiap proses, membekali dengan ilmu dan kesempatan untuk terus belajar, serta menganugerahkan karunia dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Papa dan Mama, cinta pertama sekaligus pintu surga penulis. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tidak pernah berkurang sedikit pun, doa yang selalu mengalir dalam setiap sujud, dukungan yang menguatkan di saat penulis merasa lelah, serta pengorbanan tulus yang menjadi alasan penulis mampu bertahan hingga titik ini. Setiap langkah yang penulis tempuh adalah hasil dari didikan, nasihat, dan ketulusan hati Papa dan Mama. Gelar sarjana ini bukanlah akhir, melainkan langkah awal untuk membahagiakan dan membanggakan Papa dan Mama, sebagai bentuk kecil dari bakti dan terima kasih atas segala yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa selalu menjaga Papa dan Mama, melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta memanjangkan usia kalian, agar dapat terus mendampingi dan menyaksikan setiap keberhasilan yang penulis raih.
3. Kedua adikku tersayang, Fahmyatun Navisya Elbary dan Zlatan Ibrahimovic Putra Elbary, terima kasih atas cinta, kehadiran, dan keceriaan yang selalu kalian berikan. Kalian adalah sumber semangat dan penguat langkah penulis di setiap proses, terutama di saat lelah dan ragu. Sebagai seorang kakak, penulis menyimpan harapan besar agar kalian tumbuh menjadi pribadi yang beriman, berakhlak baik, dan berani bermimpi setinggi langit. Semoga setiap langkah yang kalian tempuh selalu berada dalam lindungan dan petunjuk Allah SWT,

serta dimudahkan dalam meraih cita-cita dan masa depan yang penuh kebaikan. Pencapaian ini penulis berharap dapat menjadi pengingat bahwa setiap usaha, doa, dan kesabaran akan selalu menemukan jalannya.

4. Satu nama yang tidak dapat penulis sebutkan, yang pernah menjadi bagian dari perjalanan dan proses panjang dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih karena pernah hadir dan memberi warna dalam langkah penulis, menjadi penyemangat di antara lelah dan ragu, serta menjadi bagian dari cerita yang tak akan pernah benar-benar hilang. Ada perasaan yang tidak selalu harus dimiliki untuk tetap bermakna. Ada nama yang tidak pernah menjadi milik karena perbedaan dan keadaan, namun tetap tinggal sebagai pelajaran, kenangan, dan bagian dari proses pendewasaan. Penulis belajar bahwa tidak semua yang diperjuangkan harus dimenangkan, dan tidak semua yang dicintai harus dimiliki. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kebaikan yang pernah diberikan. Semoga Tuhanmu senantiasa menjaga langkahmu, melapangkan jalan hidupmu, dan menguatkanmu dalam setiap keputusan yang kau pilih.
5. Last but not least, untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika keadaan terasa berat, ketika langkah terasa ragu, dan ketika proses panjang ini hampir membuatmu berhenti percaya pada diri sendiri. Terima kasih telah memilih untuk tetap bangkit, meski sering kali harus berjalan dalam diam dan menahan banyak hal sendirian. Setiap lelah, air mata, kecewa, dan kegagalan yang pernah datang bukanlah sesuatu yang sia-sia. Semua itu membentukmu menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih dewasa, dan lebih memahami arti bertahan. Pencapaian ini adalah bukti bahwa kamu mampu melewati fase-fase tersulit dalam hidupmu. Semoga ke depan kamu selalu diberi keberanian untuk memilih jalanmu sendiri, keteguhan untuk menghadapi setiap tantangan, serta kelembutan hati untuk memaafkan diri sendiri atas segala keterbatasan. Teruslah tumbuh, bermimpi, dan melangkah dengan penuh keyakinan, karena kamu layak atas setiap kebaikan yang akan datang.

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S Al-Insyirah:6)

"Apa yang ditanam dalam kesungguhan,
akan dipanen dalam keberhasilan."

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum
sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS. Ar-Ra'd: 11)



PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Farhatul Maulidiyah

Nim : 2210521028

Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini saya tulis dengan berjudul PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PROGRAM DIGITALISASI PENYALURAN BBM BERSUBSIDI DI SPBU SUKOWONO JEMBER merupakan hasil karya saya sendiri bukan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya. Skripsi ini belum pernah di publikasikan sebelumnya sehingga tidak ada unsur plagiasi didalamnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hokum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Maret 2026

Yang membuat pernyataan



Annisa Farhatul Maulidiyah

2210521028

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini yang berjudul “PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PROGRAM DIGITALISASI PENYALURAN BBM BERSUBSIDI DI SPBU SUKOWONO JEMBER”

Oleh:

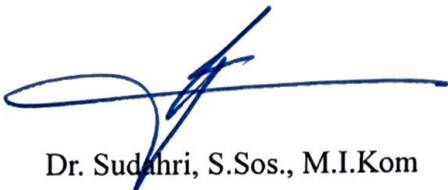
Annisa Farhatul Maulidiyah

2210521028

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji,

Jember, Maret 2026

Pembimbing



Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0704067901

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Annisa Farhatul Maulidiyah, NIM 2210521028 ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 08 April 2026

Tempat : Lab. Public Relation Ilmu Komunikasi UNMUH Jember

Tim Penguji :

Ketua,



Ir. H. Mohammad Thamrin, M.Si

NIP. 196108281993021001

Sekretaris,



Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0704067901

Anggota,



Dr. Juariyah, M. Si

NIDN. 0006086701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember



Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0704067901

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Farhatul Maulidiyah

Nim : 2210521028

Prodi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember Hak Bebas Royalti Noneklusif. Karya ilmiah saya yang berjudul Persepsi Masyarakat Dalam Program Digitalisasi Penyaluran Bbm Bersubsidi Di Spbu Sukowono Jember. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jember

Pada Tanggal: Maret 2026

Menyatakan



Annisa Farhatul Maulidiyah

2210521028

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang sentiasa memberikan kelimpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta memberikan kesehatan, kemudahan, dan melampangkan pemikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik dalam bentuk ide semangat, doa, maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih:

1. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember seta dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk mengarahkan dan membimbing saya menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Kukuh Pribadi, S.I.Kom., M.A_ selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas semua ilmu dan pengalaman yang diajarkan kepada saya selama menempuh masa perkuliahan.
4. Manager SPBU Sukowono Jember beserta jajarannya yang telah membantu saya memperoleh data dalam melakukan.
5. Kedua orang tua saya dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan berupa doa, waktu dan material setiap saat.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan semua pihak yang telah membantu mendapat balasan yang luar biasa dari Allah SWT. Saya berharap nantinya penulisan skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang lain.

Jember, Maret 2026

Annisa Farhatul Maulidiyah

2210521028

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teori.....	11
2.2.1 Teori Difusi Inovasi	11
2.2.2 Persepsi Masyarakat	13
2.2.3 Digitalisasi	14
2.3 Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Fokus Penelitian	20
3.4 Sumber Data	21
3.5 Teknik Penarikan Sumber Data.....	22

3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6.1 Observasi	23
3.6.2 Wawancara.....	23
3.6.3 Dokumentasi	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
3.7.1 Reduksi Data.....	25
3.7.2 Penyajian Data	25
3.7.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	30
4.2.1 Persepsi Masyarakat Di SPBU Sukowono Terhadap Digitalisasi Penyaluran BBM Bersubsidi	30
4.2.2 Faktor Pendorong Dan Penghambat Yang Memengaruhi Persepsi Masyarakat.....	49
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Objek Penelitian (SPBU Sukowono)27



DAFTAR TABEL

Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	29

