

# **ANALISIS MANAJEMEN ISU PT. KAI DAOP IV SEMARANG DALAM MENANGANI KONFLIK PEMBEBASAN DAN PENERTIBAN LAHAN PEMBANGUNAN JALUR GANDA LINTAS UTARA JAWA**

**(Kasus Noroyono, Kelurahan Bulu Lor Kota Semarang)**

Riska Ulfaziah

## **ABSTRAK**

Pembangunan jalur ganda lintas Utara Jawa merupakan program pemerintah yang menjadi pilihan tepat bagi PT. KAI guna meminimalisir kasus kecelakaan kereta api yang sering terjadi. Pembangunan tersebut membutuhkan tanah yang tidak sedikit, yakni pembebasan dan penertiban lahan milik PT. KAI dan lahan milik masyarakat (hak milik masyarakat) yang terkena proyek pembangunan jalur ganda. Dalam pelaksanaannya mengalami beberapa hambatan, karena ada beberapa warga yang menempati tanah aset milik PT. KAI Daop 4 Semarang dan menolak untuk digusur karena mereka mempunyai sertifikat hak milik yang dikeluarkan oleh BPN. Jika isu konflik tersebut dibiarkan akan merusak citra perusahaan dan berkembang menjadi krisis.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tahapan manajemen isu konflik dan program-program yang dilakukan oleh Humas PT. KAI Daop 4 Semarang yang mengacu pada model Chase, Jones and Crane dengan melakukan identifikasi isu, analisis isu, pilihan strategi perubahan isu, pemograman aksi isu hingga evaluasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam. Subjek dalam penelitian ini adalah tiga informan. Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivis. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Excellence dan Teori Spiral Of Silence.

Hasil dari penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa Humas bukan lagi sekedar sebagai alat persuasif untuk menyebarluaskan informasi saja tetapi Humas mempunyai peran yang sangat penting dalam mengambil suatu keputusan di dalam perusahaan. PT. KAI Daop 4 Semarang berkomunikasi dengan publik secara dua arah menggunakan model two-way asymmetric dan symmetric. Strategi yang sudah dilakukan Humas PT. KAI Daop 4 Semarang melalui sosialisasi antara perusahaan dengan warga dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif. Masyarakat memahami pentingnya program Nasional pembangunan jalur ganda dan menyadari perlunya menyerahkan tanah untuk pembangunan jalur ganda. Kemudian proses penyelesaian pasca penertiban terhadap lahan dan bangunan yang memiliki sertifikat hak milik juga tetap dilakukan dengan mengikuti aturan hukum.

**THE ANALYSIS OF ISSUE MANAGEMENT OF PT. KAI DAOP 4  
SEMARANG IN HANDLING THE CONFLICTS OF LANDS ACQUISITION  
AND CONTROL OF NORTH JAVA DOUBLE TRACK CONSTRUCTION  
(Nuroyono case, Bulu Lor village, Semarang city)**

Riska Ulfaziah

**ABSTRACT**

The construction of the double track at North Java is a government program that becomes the right choice for PT. KAI to minimize the case of train accidents. The construction requires a lot of land causing the acquisition and control of lands owned by PT. KAI and residents (resident ownership rights) affected by the double track construction project. In its implementation, there are several obstacles found because there are several residents who occupied the land of assets owned by PT. KAI Daop 4 Semarang and refused to be evicted because they have a certificate of ownership issued by BPN. If the conflict issued is left unchecked, it will develop into a crisis in the company.

The purpose of this study is to determine the stages of the issue management and programs carried out by Public Relations of PT. KAI Daop 4 Semarang which refers to the Chase, Jones and Crane model by identifying issues, analyzing issues, choosing strategies for changing issues, programming the action issue and evaluating.

The research method used was a qualitative descriptive research method. Data collection techniques used was in-depth interview techniques. The subjects in this study were three informants. The paradigm used was the constructivist paradigm.

The results of this study can be concluded that Public Relations are no longer merely as a persuasive tool to disseminate information. They have a critical role in making a decision within the company. The strategies that have been made by Public Relations of PT. KAI Daop 4 Semarang through socialization between companies and residents in this study show positive results. The residents understand the importance of the national double-track construction program and realize the need to hand over the land for the construction of the double track. Then, the post-order settlement process for the land and buildings that have a certificate of ownership rights is also carried out based on the valid law. This research is only able to describe and explain the stages of issue management systematically from the point of view of the author and the subject under study. Hence, the next researcher is expected to increase the scope of the information under study.

**Keywords:** issue management, public relations, land control, double track.

xvi

