

# **LAMPIRAN**

## **INTERVIEW GUIDE**

### **Interview Guide Manajer Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4**

#### **Semarang**

##### **Identifikasi isu**

1. Bagaimana awal mula terjadinya kasus pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?
2. Dampak apa saja yang di alami oleh masyarakat sekitar yang terkena pembangunan jalur double track ini?
3. Isu apa saja yang berkembang terkait dampak persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?
4. Isu mana yang menjadi prioritas ?
5. Bagaimana cara Humas PT. KAI Daop 4 Semarang mengatur dan menetapkan skala prioritas ? apa pertimbangannya ?
6. Sudah sejauh mana perkembangan isu yang terjadi saat ini ? apakah menimbulkan dampak negative atau positif bagi perusahaan ?
7. Apakah ada campur tangan dari pihak ketiga dalam penyelesaian isu yang terjadi ? siapa sajakah yang terlibat ?
8. Apakah PT. KAI Daop 4 Semarang membentuk tim khusus untuk menyelesaikan isu dan krisis ? jika ada siapa sajakah yang masuk dalam tim khusus tersebut ?3

### **Analisis Isu**

9. Apakah pihak Humasda menyadari akan adanya potensi krisis dari permasalahan dari pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?
10. Seperti apa tanggapan humas terhadap isu yang melanda PT. KAI Daop 4 Semarang ?
11. Bagaimana strategi manajemen yang dilakukan Humas PT.KAI Daop 4 Semarang dalam menanggapi isu permasalahan tersebut ?
12. Kebijakan apakah yang diambil oleh perusahaan dalam menangani isu dan krisis ?
13. Apakah Humas ikut menganalisis informasi atau isu yang ada terkait konflik penguasaan aset milik PT. KAI Daop 4 Semarang ?

### **Pilihan Strategi Perubahan Isu**

14. Bagaimana cara Humas memanj isu dan krisis tersebut ?
15. Bagaimana tahapan mengelola isu persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?
16. Siapakah pihak manajemen PT.KAI Daop 4 Semarang yang merancang atau membuat strategi manajemen isu perusahaan ?

17. Apakah ada upaya pencegahan dari PT.KAI Daop 4 Semarang dalam mencegah terjadinya krisis pada pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?
18. Langkah apa saja yang ditempuh oleh humas dalam menangani persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa?
19. Strategi apa yang dipilih dan dipakai oleh pihak Humas untuk merubah isu tersebut dengan adanya persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?
20. Apakah ada strategi social responsibility untuk meredam persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa?
21. Dalam bentuk apa saja yang dilakukan oleh PT. KAI Daop 4 Semarang untuk strategi memberdayakan masyarakat sekitar ?
22. Bagaimana pelibatan media dalam strategi perubahan pembahasan isu ?
23. Bagaimana strategi penggunaan media untuk membentuk opini publik dalam perubahan pembahasan isu ?
24. Apakah PT. KAI Daop 4 Semarang menjadi sorotan publik dan media pada isu yang melanda perusahaan saat ini ?
25. Apakah pihak Humas menyampaikan informasi yang tepat dan akurat kepada publik dan media?
26. Bagaimana cara pihak manajemen KAI dalam menjaga hubungan baik dengan pihak media ?

27. Setelah upaya-upaya dan strategi dalam mengatasi isu dan krisis, bagaimana perkembangan konflik tersebut setelah itu ?

### **Pemograman Aksi Isu**

28. Program atau kegiatan apa saja yang dilakukan dalam strategi manajemen isu perusahaan ?

29. Bagaimana cara melaksanakan program atau kegiatan strategi manajemen isu tersebut?

30. Apakah ada *spoke person* dalam upaya penanganan isu tersebut ?

31. Upaya apa sajakah yang dilakukan dalam mengatasi isu yang terjadi hingga saat ini ?

32. Bagaimana cara Humas memonitor loyalitas pelanggannya ?

### **Evaluasi hasil**

33. Apakah Humas PT. KAI Daop 4 Semarang melakukan evaluasi dengan perbandingan antara apa yang direncanakan via strategi program aksi dengan kenyataan pasca implementasi program ? dalam bentuk apa saja ?

34. Apakah strategi yang dilakukan sudah bisa merubah opini yang ada di masyarakat ?

35. Apakah isu tersebut sudah ada perubahan dari strategi yang sudah dilakukan oleh pihak Humasda ?

36. Bagaimana sikap publik terhadap tindakan yang dilakukan oleh PT. KAI dalam persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ? apakah tetap berhubungan baik atau loyalitas publik menjadi memudar ?

## **INTERVIEW GUIDE**

### **Interview Guide Manajer Aset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4**

#### **Semarang**

1. Bagaimana status kepemilikan tanah yang saat itu terjadi konflik antara PT. KAI dengan warga Bulu Lor Semarang ?
2. Bagaimana bentuk koordinasi unit Aset dan Humas dalam mendukung pembebasan dan penertiban lahan ?
3. Bagaimana cara unit aset menyampaikan informasi terkait pentingnya fakta mengenai aset PT. KAI Daop 4 Semarang kepada publik ?
4. Bagaimana isu terkait dengan persoalan ganti rugi yang saat ini belum terselesaikan ?
5. Bagaimana upaya lebih lanjut dari tim manajemen PT. KAI untuk melindungi dan menyelamatkan aset tanah yang dimiliki?

## **TRANSKIP HASIL WAWANCARA**

Analisis Manajemen Isu Dalam Menangani Konflik Pembebasan Dan Penertiban  
Lahan Pembangunan Jalur Ganda Lintas Utara Jawa.

**Narasumber : Suprpto (Manajer Humasda)**

Peneliti (P) : Selamat pagi pak, perkenalkan saya Riska Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unissula. Saya disini ingin mengajukan beberapa pertanyaan untuk melengkapi data penelitian skripsi saya yang berjudul “ *Analisis Manajemen Isu Dalam Menangani Konflik Pembebasan dan Penertiban Lahan Pembangunan Jalur Ganda Lintas Utara Jawa (studi kasus Nuroyono, kelurahan Bulu Lor kota Semarang)* “.

Suprpto (S) : Iya mbak, silakan...

Peneliti (P) : Bagaimana awal mula terjadinya kasus pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?

Suprpto (S) : Jadi gini terkait dengan asal mulanya, pertama berawal dari perencanaan double track atau jalur ganda yang menjadi pilihan bagi PT.KAI guna meminimalisir kasus kecelakaan kereta api di Indonesia, yang sering terjadi karena terlalu banyaknya persimpangan antara kereta yang melintas di jalur yang sama, selain itu untuk meminimalisir



kecelakaan, *double track* ini juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan kapasitas lintas, efisiensi waktu dan mengurangi kemacetan. Dari tim kementerian perhubungan itu melakukan survey ya, ini satu jawaban kayaknya 15 menit hehehehe...baik gini, Dari tim departemen kementerian perhubungan itu melakukan survey, melakukan survey terkait dengan progress pembangunan jalur ganda yah..mereka lalu bikin kaya DD (*desain engineering detail*) yah terkait dengan pembangunan tersebut, sehingga terlihatlah berapa lahan yang dibutuhkan untuk perluasan tersebut yah. Lahanya itu dibagi menjadi dua status satu lahan milik yang milik PT KAI yah, milik Negara yang dilimpahkan ke PT. KAI dan terkait dengan lahan milik warga. Tentunya kepemilikannya untuk warga adalah sertifikat milik warga. Kalau untuk tanah milik PT. KAI itu ada dua itu ada yang masih menggunakan sertifikat jaman hindia belanda berupa *gondkart* dan sertifikat yang sudah di nasionalkan BPN ya betul jadi itu terkait dengan mapping berapa dari proyeknya sehingga dihasilkan lahan yang dibutuhkan, ketika lahannya itu di mappingkan, ada dua kategori yaitu yang milik warga dan yang milik PT.KAI. Demi terlaksananya pembangunan rel jalur ganda ini, harus ada kesepakatan pelepasan tanah warga melalui ganti untung yang dilakukan oleh PT.KAI kepada masyarakat.

Peneliti (P) : Dampak apa saja yang dialami oleh masyarakat sekitar yang terkena pembangunan jalur double track ini ?

Suprpto (S) : Iyah, terkait dengan ini kita kalau ada keluhan kesah yah terkait dengan rumahnya yang retak-retak kita langsung ke pihak proyek. Kita disinikan hanya supporting sekali lagi kita bukan pemain utama. Kita hanya supporting, kita membantu terhadap progress Nasional, karena yang memiliki prasarana adalah pemerintah. Yang membangunpun kementrian perhubungan bukan PT. KAI sekali lagi, jadi kalau ada keluhan warga terkait dengan rumahnya atau apanya yang rusak kita bantu ke pihak proyek untuk melakukan pergantian itu.

Peneliti (P) : Isu apa saja yang berkembang terkait dampak persoalan pembebasan lahan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa?

Suprpto (S) : Isunya dampak dari pembangunan tersebut, kita coba untuk meminimalisir terkait dengan korban penggusurannya sesuai dengan aturannya dan harus ada payung hukumnya, jangan sampai gini “kaya tanah Negara dibeli lagi oleh Negara itu jadinya korupsi, karena apa menyalah gunakan kewenangan, sehingga mengakibatkan kerugian Negara. Jadi tidak mungkin penyelenggara Negara itu untuk memberikan ganti rugi tanah PT. KAI sama dengan kaya milik

pribadi. Sehingga nanti biasanya tuntutan warganya “kok saya diganti ini” karena itu tanah milik PT.KAI. Tentunya akan berbeda dengan tanah yang milik sendiri atau pribadi.

Peneliti (P) : Isu mana yang menjadi prioritas ?

Suprpto (S) : Iya, isunya terkait dengan pembangunan tersebut tentunya dalam pembebasan lahan. Kata – katanya kan pasti pengusuran, itu isu yang ini, tapi kita mencoba untuk menerangkan ke publik. Kita memberikan penjelasan, memberikan informasi bahwa ini adalah progress atau program nasional ya. Yang tentunya ini berdampak secara luas kepada jutaan masyarakat yang merindukan transportasi masal yang bebas macet yah.

Peneliti (P) : Sudah sejauh mana perkembangan isu yang terjadi saat ini ? apakah menimbulkan dampak negative atau positif bagi perusahaan ?

Suprpto (S) : Kalau untuk dampak *image* negatif tentunya ada terkait dengan ini, tapi gini kalau image negatif itu iyah kalau menurut kehumasan itu dilihat dari posisi informasi tersebut. Kaya tadi proses pengusuran itu sesuatu yang tidak bisa dihindari, itu akan kita anggap netral. Terus terkait tadi orang pastinya taunya PT.KAI itu sesuatu yang wajar netral, sehingga kita berikan penjelasan tadi tanpa harus melempar bola yah. Kita berikan penjelasan bahwa ini adalah program nasional

yang pengerjaannya dilakukan oleh Kementerian Perhubungan dalam hal ini yang di daerahnya adalah dari Balai Satuan Pekerja Wilayah Jawa Tengah kita dari PT. KAI sebagai operator mendukung terhadap program tersebut yah, tentunya kita juga mengajak stakeholder yang ada di Jawa Tengah untuk mendukung proyek tersebut karena ini akan berdampak luas terhadap ratusan juta masyarakat Indonesia yang memerlukan transportasi masal. Terkait dengan , misalnya dampak ini iya memang tidak dapat dihindarkan dan pasti ada yah mbak segelintiran orang, namanya juga perjuangan dulu kalau ngga ada pengorbanan ngga bakal merdeka – merdeka iya seperti itu.

Peneliti (P) : Apakah ada campur tangan dari pihak ketiga dalam penyelesaian isu yang terjadi ? siapa sajakah yang terlibat ?

Suprpto (S) : Iyah...campur tangan terkait dengan masalah pertanahan tentunya kita melibatkan dari pihak BPN, Kejaksaan, dan pihak Kepolisian, terkait dengan penindakan hukumnya. Terkait dengan sosialisasinya kita mengandeng dengan media massa iyah , kita melakukan upaya persuasif, informatif, dan kita jelaskan sehingga yang muncul itu bukan penggusurannya tapi dampak kedepannya. Kalau double track ini terselenggara ini akan meningkatkan kapasitas perjalanan kereta api, kereta api bisa menampung banyak satu, kedua bisa meningkatkan

keselamatan perjalanan kereta api karena kereta api tidak perlu lagi bersilang, iyah bersilang itu menunggu dari arah lawannya itu kan berpotensi adanya kecelakaan kereta api terus yang ketiga waktu tempuhnya juga semakin cepat yah untuk koridor yang utara ini Surabaya – Jakarta itu akan lebih cepat , sehingga itu akan berdampak kepada tadi roda perekonomian di wilayah utara. Bisa terlihat wilayah utara lebih cepat pembangunannya karena infrakstrukturnya lebih mendukung, apalagi nanti ada jalan tol dengan adanya kereta api double track juga akomodasi dari Surabaya – Jakarta untuk barangnya juga lebih cepat.

Peneliti (P) : Apakah PT.KAI Daop 4 Semarang membentuk tim khusus untuk menyelesaikan isu dan krisis ? jika ada siapa sajakah yang masuk dalam tim khusus tersebut ?

Suprpto (S) : Iya, nanti kita terkait dengan hal tersebut kita ada timnya tim penertiban asset bisa dilihat tiap taunnya di revisi jadi ada penertiban asset yang semuanya tiap – tiap unit ada disitu, ada dari pengamanannya ada dari asetnya termasuk dari Humas, tapi kalau dari humas sendiri, saya selaku manajer humas lebih mengandalkan assistant manager dan dua staf saya bagian internal dan eksternal.

Peneliti (P) : Apakah pihak Humasda menyadari akan adanya potensi krisis dari permasalahan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara jawa ?

Suprpto (S) : Terkait dengan pembebasan lahan kita pasti menyadari yah bahwa itu akan terjadi krisis kita sudah petakan itu dalam hal manajemen krisis okey kalau kita itu kita bikin schedule ada manajemen krisis. Oh krisis nih, kalau misalnya kereta apinya telat itu kita sudah buat antisipasi apalagi kalau telat itu masih accidental tapi kalau yang namanya penertiban itu sudah termaping berapa besar manajemen krisisnya kita dapat laporan dari pihak asset dan pihak keamanan. Dari asset “pak sekian yang ini menolak, sekian yang menerima” itu bisa terlihat oh iya nih besar walah manajemennya kok kecil karena banyak yang sudah menerima, misalnya dari 5% atau 10% oh ini nanti manajemennya tingkatnya sedang - rendah tapi kalau banyak itu berarti sedang – tinggi apalagi kalau sudah ada LSM disitu, nanti kita ada laporan juga dari intelegen pihak keamanan bersama dengan pihak kewilayahan terkait dengan laporan kondusif atau enggaknya keamanan di sekitar situ.

Peneliti (P) : Seperti apa tanggapan humas terhadap isu yang melanda PT. KAI Daop 4 Semarang ?

Suprpto (S) : Iya setelah kami mendapatkan keluhan dan laporan kita langsung memaping isu tersebut mbak, kemudian kita mengandeng media untuk memberikan informasi kepada publik terkait isu tersebut.

Peneliti (P) : Bagaimana strategi manajemen yang dilakukan Humas PT. KAI Daop 4 Semarang dalam menanggapi isu permasalahan tersebut ?

Suprpto (S) : Iya...pertama kita petakan yah, kita planning sesuai dengan informasi yang kita dapat yah dari pihak asset terkait dengan data – data berapa jumlah orang yang terkena dampaknya berapa KK( kartu keluarga) berapa yang setuju , dan berapa yang tidak iyah itu sudah jelas. Lalu dari pihak keamanan PAM nya kita dapat informasi terkait dengan kekondusifan keamanan di daerah situ, terus dari pihak hukum itu kita dapat informasi terkait dengan status hukum dari tiap – tiap pertanahan tersebut, kemudian dari berbagai informasi tersebut kita planning yah habis dari planning kita organisasikan informasinya lalu kita laksanakan dalam bentuk sosialisasi baik itu sosialisasi ke masyarakat maupun melalui media massa pembentukan opini, dari pembentukan opini lalu kita control kita evaluasi terkait dengan hasil usaha yang kita lakukan, berapa sih efektifnya , benar nggak opininya sesuai dengan yang kita arahkan kalau belum kita evaluasi kenapa belum lalu kita lakukan lagi.

Peneliti (P) : Kebijakan apakah yang diambil oleh perusahaan dalam menangani isu dan krisis ?

Suprpto (S) : Iya kebijakan isu dan krisis ya tadi kita mappingkan dalam manajemen krisis. Tiap – tiap ini sudah ada SOP terkait dengan manajemen krisisnya. Dari kehumasan tentunya yang berhak memberikan statement untuk tingkat Daop (daerah operasi) itu hanya dua orang, KADAOP dan Manager Humas yang lain tidak boleh mengeluarkan *statement*.

Peneliti (P) : Apakah Humas ikut menganalisis informasi atau isu yang ada terkait konflik penguasaan asset milik PT. KAI Daop 4 Semarang ?

Suprpto (S) : Iya tadi sudah dijawab ya mbak, jadi gini cara Humas menganalisisnya dengan mencari data baik itu data dari internal maupun eksternal maupun data dari BPN tentang sertifikat. Kami juga selalu menganalisis informasi yang ada di media, yang ditakutkan nantinya adalah informasi yang menyimpang atau tidak benar, disamping itu juga ada tokoh masyarakat. Kemudian kita buat evaluasi dari situ kita bisa kembangkan solusinya.

Peneliti (P) : Bagaimana cara Humas memanaj isu dan krisis tersebut ?

Suprpto (S) : Tadi sudah dijawab, tiap – tiap unit kita organisasikan menggunakan POAC , planning , organisasi, actual dan control.



Peneliti (P) : Bagaimana tahapan mengelola isu persoalan pembebasan dan penertiban lahan

pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa ?

Suprpto (S) : POAC ya mbak ,planning kita organisasikan lalu sosialisasikan.

Peneliti (P) : Siapakah pihak manajemen PT.KAI Daop 4 Semarang yang merancang atau membuat srategi manajemen isu perusahaan ?

Suprpto (S) : Tadi kan, terkait dengan manajemen krisis yah itu ada tim penertiban asset, tim penertiban asset terkait dengan memberikan informasi ke publik itu hanya dua orang hanya KADAOP dan Manajer Humas yang berhak memberikan statement atau informasi, jadi ngga semua orang bicara, kalau semua orang bicara nanti kacau.

Peneliti (P) : Apakah ada upaya pencegahan dari PT.KAI Daop 4 Semarang dalam mencegah terjadinya krisis pada pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa ?

Suprpto (S) : Upayanya bukan pencegahan yah tapi meminimalisir karena konotasi pencegahan itu sudah tidak bisa dihindari yah. Setiap orang itu ratusan kepalanya berbeda – beda, itu tidak bisa dihindari. Pro dan kontra itu sesuatu yang pasti akan terjadi, cuman kita meminimalisir dampak dari kos social yang terjadi akibat dari pada penertiban tersebut. Baik kita

jelaskan bahwa yang tanah PT.KAI hanya bisa diganti uang ganti pembongkaran tidak bisa uang ganti rugi, kenapa ? karena ini tanah Negara ngga mungkin dibeli lagi oleh Negara, kalau ini dilakukan tentunya akan menjadi korupsi dari penyelenggara Negara nya yang masuk penjara. Karena bentuk korupsi itu ada dua, korupsi karena pribadi dan korupsi akibat dari penyalahgunaan kewenangan sehingga menyebabkan Negara rugi. Kebanyakan dua unsur itu loh mbak yang kedua itu, jangan kira bupati – bupati itu yang orang – orang baik yah, ini record aja ya mbak mereka orang baik karena apa dia tadi disangka menyalahgunakan kekuasaan. Ini hanya menjelaskan, kenapa sih nggak berani, orang tinggal uang Negara mbak bukan uang pribadi tinggal naken aja bukan uang pribadi berapa ratus milyarpun dikasih tapi yang naken nya itu yang nanti di audit oleh BPK. Sehingga kita tidak mungkin yah memenuhi tuntutan yang lahannya PT.KAI, karena ngga mungkin tanah Negara. Jadi kita maringkan kita berikan penjelasan yah, sejelas – jelasnya se informatif – informatifnya terkait dengan hal tersebut bahwa kereta api nggak mungkin tanahnya dibeli lagi oleh Negara gitu.

Peneliti (P) : Langkah apa saja yang ditempuh oleh Humas dalam menangani persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa ?

Suprpto (S) : Tadi yah, dijelaskan dari planning kita organisasikan lalu kita aktualkan dalam sosialisasi tim ke kelurahan, kecamatan dari sosialisasi langsung , sosialisasi kelompok biar lebih mengena juga kita lakukan sosialisasi ke media massa dalam hal pembentukan opini publik.

Peneliti (P) : Strategi apa yang dipilih dan dipakai oleh pihak Humas untuk merubah isu tersebut dengan adanya persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa ?

Suprpto (S) : Iyah kita coba yah dari badnews menjadi goodnews yah , dari sesuatu yang berita jelek tentang penertiban ini kita coba kalau ini tidak bisa dihindari yah. Bahwa ini coba kita lihat kalau terkait dengan pemberitaan yang badnews itu kita beritakan yah kalau double track ini berhasil dibangun , satu kemacetan jalan raya akan berkurang , angka kecelakaan menurun karena orang akan ke transportasi massal terus roda perekonomian juga bergerak lebih cepat, karena orang mau mobilisasi barang baik orangnya maupun barang lebih cepat, coba dengan begitu banyak keuntungan kita berikan penjelasan terus berapa ratus juta rakyat yang akan terbantu sebanding nggak dengan yang puluhan dan ratusa juta. Tentunya kita juga ada kearifan lokal terkait dengan yang terkena atau korban – korban ini yah. Kita bekerja sama dengan pihak pemda yang punya warganya mungkin pihak pemda

punya progress misalnya kaya rumah rusun, rumah sederhana itu pihak pemda yang memberikan bantuan kepada warga tersebut.

Peneliti (P) : Apakah ada strategi social responsibility untuk meredam persoalan pembebasan dan penertiban lahan pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa ?

Suprpto (S) : Iyah kalau CSR tentunya kita lakukan juga banyak yah mbak CSR yang dilakukan di wilayah – wilayah pembebasan double track ini. Kemarin misalnya rail clinic di weleri yah jadi bantuan kesehatan terus juga membangun tempat ibadah di wilayah sekitar situ juga ada.

Peneliti (P) : Dalam bentuk apa saja yang dilakukan oleh PT. KAI Daop 4 Semarang untuk strategi memberdayakan masyarakat sekitar ?

Suprpto (S) : Iyah pemberdayaannya tentunya ini lebih kecondong ke pihak proyek yah, tentunya nanti dari pihak proyek itu akan membangun fasilitas ibadah disekitar situ, akses jalan umumnya mereka bikin terkait dengan hal – hal lainnya kita lebih sebagai supporting. Jadi biasanya kalau proyek biasanya dia punya CSR nya, coba lihat masjid – masjid yang di pinggir jalur ganda itu bagus – bagus tuh mbak.

Peneliti (P) : Bagaimana melibatkan media dalam strategi perubahan pembahasan isu ?

Suprpto (S) : Kita sangat vitalnya untuk media, karena mereka yang membentuk opininya sehingga pendekatan khusus terhadap media , tapi pendekatan secara professional sekali lagi sangat professional yah, kita memberikan kebebasan sebagai wartawan silakan kalau mau memberitakan. Kan harus sesuai dengan unsur – unsur jurnalistik itu wartawan harus memberitakan sejelas – sejelasnya dan seada – adanya dan harus menyinggung azas netralitas sehingga ketika diwawancarai pihak sana iya harus sesuai disana juga sehingga pemberitaan yang bagus adalah pemberitaan yang berimbang tentunya itu ada azas – azas kaidah jurnalistik.

Peneliti (P) : Bagaimana strategi penggunaan media untuk membentuk opini publik dalam perubahan pembahasan isu ?

Suprpto (S) : Strateginya kita menggunakan berbagai macam yah mbak , karena ini sudah masuk isu nasional sehingga media yang kita gunakan baik itu media massa elektronik, cetak, dan online itu kita gunakan. Kemudian media lain seperti media selebaran , spanduk himbauan lalu juga dengan media tatap muka secara kelompok kita lakukan sampai dengan kita menggunakan media pemuka agama atau tokoh – tokoh untuk membantu hal tersebut.

Peneliti (P) : Apakah PT.KAI Daop 4 Semarang menjadi sorotan publik dan media pada isu yang melanda perusahaan saat ini ?

Suprpto (S) : Iyah. Jadi gini terkait dengan penertiban lahan tentunya akan menjadi sorotan yang tajam itu yang akan menjadi perhatian publik terkait dengan pembebasan lahan yaitu yang paling seksi, karena itu yang pasti akan mereka yang tidak puas itu akan ke DPRD akan mengadu kesana – kesini yah , kita berikan penjelasan ke DPRD bahwa hal yang kita lakukan iya ini aturanya kita berikan pengertiannya, informasinya ke wakil – wakil rakyat gitu. Kemudian ke media massa kita juga berikan informasi terkait dengan hal – hal yang kita lakukan mulai dari progress pembangunannya, dampaknya nanti hasilnya dari hasil pembangunan ini, itu kami berikan informasi yang sejelas – jelasnya.

Peneliti (P) : Apakah pihak Humas sudah menyampaikan informasi yang tepat dan akurat kepada publik dan media ?

Suprpto (S) : Harus yah mbak harus tepat, jadi kesalahan sekecil apapun harus kita hindarkan karena terkait dengan isu kos social terkait dengan pembebasan lahan. Jadi kesalahan sedikitpun akan berakibat fatal bagi pembentukan opini publik, sehingga ketika merancang sesuatu itu harus benar – benar valid, terorganisir dan terkontrol.

Peneliti (P) : Bagaimana cara pihak manajemen KAI dalam menjaga hubungan baik dengan pihak media ?

Suprpto (S) : Iya tentunya hubungannya professional ya mbak, sekali lagi hubungan professional yang kita lakukan dengan media. Dimana media butuh informasi dari kita dan kitapun butuh media untuk menyampaikan informasi terkait hal tersebut. Kita lakukan istilahnya ini acara makan makan. Ini makan – makan bukan bentuk gratifikasi ya mbak tapi kita lebih condong untuk menyamakan persepsi dalam suasana yang lebih keakraban, bisa di mengerti curhatannya mereka kaya tadi “pak kasian dong mereka cuma diganti rugi sebesar begitu, harusnya disamain dong sama yang hak milik tadi sekian ratus juta ini, iya semuanya harus terselesaikan sehingga tidak terjadi tuh pergolakan” iya kita terangkan “iya mas sebenarnya sih kita pengunya juga sesuai harapan mereka besar tapi ini nggak mungkin karena kita ada aturannya, aturan dalam hal pengadaan tanah bagi pembangunan nasional. Kalau itu tanah Negara tidak mungkin dibeli lagi oleh Negara. Ini kan tanah Negara kalau kita beli lagi oleh Negara PT. KAI kan akan menjadi temuan yah, kita nanti akan diaudit oleh BPK, mbak mau penyelenggaranya mau di colak colek sama kepolisian.

Peneliti (P) : Setelah upaya – upaya dan strategi dalam mengatasi isu dan krisis, bagaimana perkembangan konflik tersebut setelah itu ?

Suprpto (S) : Iyah , konflik akhirnya mereda yah. terselesaikan dengan tertib rel gandanya sudah jadi orang langsung bisa “oh iya yah sekarang Surabaya – Jakarta lebih cepat, lancar terus kereta semakin banyak” itu akan tertutupi dengan hasil pembangunan tersebut.

Peneliti (P) : Program atau kegiatan apa saja yang dilakukan dalam strategi manajemen isu perusahaan ?

Suprpto (S) : Iya tadi dari planning isu – isu didalam mapping manajemen isu dan krisis kemudian kita program. Programnya bermacam – macam yah mbak banyak sekali, ada yang program lewat CSR ada program lewat pemberitaan informasi baik itu informasi lewat media massa atau personal lainya atau mungkin kita menggunakan media sosial itu. Pembentukan tentunya akan termappingkan sesuai dengan permasalahan yang sudah terdeteksi.

Peneliti (P) : Bagaimana cara melaksanakan program atau kegiatan strategi manajemen isu tersebut ?

Suprpto (S) : Saya sebagai manager humas bertugas sebagai pemberi informasi atau statement kepada media dengan menjalankan strategi komunikasi dengan memberikan pernyataan yang akurat sesuai dengan fakta dan kepastian dan memberikan informasi hanya dari satu pintu, artinya yang harus mengeluarkan pertanyaan ke media hanya KADAOP dan



Manager Humas untuk menghindari kesimpangsiuran informasi. staf internal bertugas mendokumentasikan melalui foto dan staf eksternal bertugas mengumpulkan informasi dengan turun langsung ke TKP dan warga yang terkena pembebasan lahan.

Peneliti (P) : Apakah ada *spoke person* dalam upaya penanganan isu tersebut ?

Suprpto (S) : Ada mbak itu hanya KADAOP dan Manajer Humas saja.

Peneliti (P) : Upaya apa sajakah yang dilakukan dalam mengatasi isu yang terjadi hingga saat ini ?

Suprpto (S) : Isu itu ini , terkait dengan penanganan isu, itu ada berbagai tahapan, ada berbagai treatment pendekatan yah. Pertama kalau kita terlalu re-aktiv kita akan jelek respon cepat yah wah gini – gini itu jadi jelek, kedua terlalu lambat juga jelek jadi bagaimana pak ? tadi skala isunya yang harus kita kategorikan. Jangan sampai gini isu di media yang tidak terkenal isu terkait hal ini terus ada misalnya pegawai selingkuh atau bagaimana , kalau kita terlalu mengcounter, jadi gini api kecil jangan sampai api kecil menjadi besar karena kelakuan kita, contoh RS omni dan prita, kasus rumah sakit omni pasiennya prita itu kan akibat dari istilahnya penanganan treatment yang salah hanya dari e-mailkan terkait dengan pelayanan rumah sakit yang ngga bevus menurut pritanya lalu di reaksiikan secara berlebihan oleh pihak rumah sakit

sampe dibawa ke jalur hukum. Secara hukum pritanya dihukum, tapi menurut opini publik jadi simpati ke prita sampai berbalik malah rumah sakitnya hampir jadi ditutup karena kasus tersebut karena saking re-aktivnya apinya kecil jadi gede tadi yah. Coba bedakan kalau kita melakukan treatment kita datangi si pritanya “selamat pagi bu, ibu yang menulis e-mail ini yah ? gini bu saya dari humas bla bla, ini ada sekedar bingkissan bu kipas angin sama magic jar keperluan ibu – ibu “ kan seneng kan ? “ iya bu gini mohon maaf, saya dapat informasi terkait keluhan ibu, ini gimana ibu yah terkait dengan hal tersebut mungkin jadi informasi bagi kami” curhat kan si ibu prita ini “ saya begini – begini, waduh di pontang panting bla bla” betul informasi si ibu prita itu bahwa menjelaskan ada system di rumah sakit yang pelayanannya kurang bagus atau ibu prita yang tidak sesuai dengan prosedur. Kalau ibu prita memberikan masukan system di rumah sakit itu kan bagus untuk perbaikan rumah sakit tetapi kalau ibu pritanya tidak sesuai dengan prosedur kita jelaskan harusnya ibu begini blabla kan akhirnya ibu prita ini tersentuh “oh iya yah pak saya yang salah” ini juga sama terkait dengan keluhan tentang kereta api. Saya juga pernah didatangi terhadap customer ada yang memang kesalahan dari system kita buat diperbaiki ada juga yang istilahnya kesalahan dari procedural “oh begini bu memang kalau dibatalkan kereta api ini harus dipotong 25%, pengembaliannya nanti itu nanti satu bulan, kenapa itu

dilakukan karena itu untuk menghindari meminimalisir proses percaloan bukan kita mempersulit. Sudah kan, terus ada layanan dari *Reska* restaurantnya bau pak, makananya ini jelek, usut mengusut oh iya kita ucapkan terimakasih yah, akhirnya ada perbaikan untuk *Reska* saat menyediakan makanan harus ada quality controlnya nggak asal terkait hal tersebut. Jadi kan penanganannya re-aktif , sangat re-aktif itu jelek , lambat juga jelek harus ada seninya. Ibarat musik, music kan ada yang keras da nada yang lembek, kapan keras kapan lembek itu yah seni dalam kehumasan. Termaping, identifikasi isunya, isunya bisa terselesaikan secara intra komunikasi, intra pribadi atau pakai komunikasi kelompok kah komunikasi massa kah tidak langsung menggunakan jalur hukum.

Peneliti (P) : Bagaimana cara Humas memonitor loyalitas pelanggannya ?

Suprpto (S) : Kalau memonitor pelanggan kita ada bagian tersendiri itu bagian komersial angkutan penumpang mereka akan mapingkan berapa jumlah penumpang, jumlah pelangganya sampai dengan identitasnya itu ada.

Peneliti (P) : Apakah Humas PT. KAI Daop 4 Semarang melakukan evaluasi dengan perbandingan anantara apa yang direncanakan via strategi

program aksi dengan kenyataan pasca implementasi program ? dalam bentuk apa saja ?

Suprpto (S) : Iyah itu pasti ada, keterbukaan key indikator performance yah jadi kita itu dalam bekerja itu tiap semester 6 bulan sekali kita itu akan di ukur dan kita akan buat laporan terkait dengan hasil pencapaian kita, berapa pemberitaannya, berapa opini publik yang terbentuk positifnya yah terus berapa event yang diselenggarakan itu ada alat ukurnya key indikator performance. Jadi itu akan menentukan gaji saya juga.

Peneliti (P) : Apakah strategi yang dilakukan sudah bisa merubah opini yang ada dimasyarakat ?

Suprpto (S) : Sejauh ini kita strateginya berhasilnya dalam hal membentuk opini bahwa kereta api merupakan transportasi masal nyaman, cepat dan bisa diandalkan oleh masyarakat. Bisa dilihat kan angkutan lebaran kemarin mbak, orang berbondong – bonding kereta api sekarang tiketnya penuh terus, itu dari tingkat kepercayaan berbeda kalau orang nggak percaya naik kereta api kan kosong. Itu dari tingkat indikatornya orang percaya, orang berbondong – bonding dari kalangan atas sampai menengah , kebawah naik kereta api, itu sudah pembentukan opini.

## **TRANSKIP HASIL WAWANCARA**

Analisis Manajemen Isu Dalam Menangani Konflik Pembebasan Dan Penertiban  
Lahan Pembangunan Jalur Ganda Lintas Utara Jawa.

### **Narasumber 2 : Amin Sugiyanto (Assistant Manager Aset)**

Peneliti (P) : Selamat pagi pak, perkenalkan saya Riska Mahasiswa Ilmu Komunikasi Unissula. Saya disini ingin mengajukan beberapa pertanyaan untuk melengkapi data penelitian skripsi saya yang berjudul “ *Analisis Manajemen Isu Dalam Menangani Konflik Pembebasan dan Penertiban Lahan Pembangunan Jalur Ganda Lintas Utara Jawa (studi kasus Nuroyono, kelurahan Bulu Lor kota Semarang)* “.

Amin Sugiyanto (A) : Iya mbak monggo, ada yang bisa saya bantu ?

Peneliti (P) : Bagaimana status kepemilikan tanah yang saat itu terjadi konflik antara PT. KAI dengan warga bulu lor Semarang ?

Amin Sugiyanto (A) : Kami tidak punya konflik dengan mereka, yang kami pertahankan adalah ini mba asset mba modal kereta api itu sebagian asset Negara yang dibukukan dan dicatat tersendiri di Departemen Keuangan dan di ikutsertakan sebagai sebagian modal PT. Kereta Api Indonesia. Sejengkal tanahpun itu ada

nilai ekonomisnya untuk kami ya harus kita manfaatkan itu kalau tanah – tanah yang terkait dengan pengadaan lahan baru wallahualam sampai sekarang karna belum ada penambahan asset yang diserahkan ke Departemen Keuangan dan selanjutnya diberikan ke Kereta Api sementara ini belum. Kita hanya menguasai sesuai dengan gambar atau peta yang kita miliki. Jalur ganda itu melebar segitu kita belum, kita hanya menikmati jalannya lah karena kepemilikannya kita belum disitu sudah terjawab ya mbak.

Peneliti (P) : Bagaimana bentuk koordinasi unit asset dan humas dalam mendukung pembebasan dan penertiban lahan ?

Amin Sugiyanto (A) : Kami disini hanya membantu dalam perhitungan jumlah asset PT. KAI yang ditempati oleh masyarakat untuk mendirikan bangunan permanen maupun semi permanen. Kami berkoordinasi dengan satker mengenai wilayah mana saja yang menjadi jalur pembangunan untuk pembangunan jalur ganda lintas utara Jawa ini mbak. Manager Penguasaan asset dan Manager Humas menjadi bagian dari program pembebasan dan penertiban lahan ini sehingga tidak bisa berjalan sendiri tanpa melakukan koordinasi dengan kami.

Peneliti (P) : Bagaimana cara unit asset menyampaikan informasi terkait pentingnya fakta mengenai asset PT.KAI Daop 4 Semarang kepada publik ?

Amin Sugiyanto (A) : Untuk menyampaikan informasi penting kami tentunya melakukan komunikasi yang intens dan berkoordinasi tentunya melalui Humas, karena Humas adalah corong atau penghubung antara PT.KAI dengan publik dan media mbak. Upaya sosialisasi itu juga upaya untuk menyampaikan pemahaman terkait informasi penting data dan fakta dari penertiban lahan milik PT.KAI.

Peneliti (P) : Bagaimana isu terkait dengan persoalan ganti rugi yang saat ini belum terselesaikan ?

Amin Sugiyanto (A) : Itu karena lahan itu adalah tanah Negara bebas yang ditempati oleh mereka dan mereka belum bisa menunjukkan hak kepemilikannya dalam bentuk sertifikat, BPN juga nggak bodoh, nek ngei ganti rugi nek kuwi tanah ora ono sertifikate yo ndak iso. Itu tidak bisa memberikan itu makanya ganti ruginya seakan – akan terkatung – katung kan ? iya karena administrasinya belum clear kok, BPN ngei, yo di krek karo KPK to, mlebune opo ? korupsi, iyokan pertanggung jawabnya

seperti apa ? ndak iso ngetoke duit, mengeluarkan uang Negara itu tidak semudah itu kalau prosedurnya tidak sesuai yowes dibatalke atau tidak dibayarkan. Nanti kalau kamu sudah selese nanti yo diprogramkan ditahun yang berjalan 2014 – 2015 baru diganti bulan kemarin juga ada mungkin tahun 2018 ini juga ada awal ada mbak, itu karena administrasinya sertifikat uwis ono tapi kebetulan orangnya itu tinggalnya orang Indonesia itu di Holland, lah mungkin surat kuasa yang dibikinkan dari notaris itu oleh orang yang dipercaya disini untuk menyerahkan itu tidak diberikan ke panitia pemberian ganti rugine ng Baltek yo mangkane yo karena datane gak ono data pendukungnya tidak lengkap, yo ora usah dibayarke, aman , kita anggarkan ditahun berikutnya seperti itu contoh gambarnya.

Peneliti (P) : Bagaimana upaya lebih lanjut dari tim manajemen PT.KAI untuk melindungi dan menyelamatkan asset tanah yang dimiliki ?

Amin Sugiyanto (A) : Iya, kita penjagaan itu dengan opo mbak ? kita punya diantara dia Daop 4 kita itu punya sekitar 26 juta m<sup>2</sup> lahan dari Tegal – Cepu terus saya lari meneh dari Semarang, Demak, Kudus, Pati, Rembang, Juwono, Pamotan itu masih masuk ke kita



sampai ke arah Demak, Purwodadi waduh akeh mbak 26 juta m<sup>2</sup> . Saya punya 6 supervisor masing – masing tugasnya membidangi wilayah masing – masing, ada ndak di kami lahan-lahan yang tidak dimanfaatkan oleh Dinas maka dioptimalisasikan supaya dapat pemasukan pendapatan, sewa kontrak.

**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)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) Pada Prodi Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Sultan Agung

Match Overview		
<b>15%</b>		
2	repository.unika.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.uns.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.ums.ac.id Internet Source	2%
5	yosepparera.com Internet Source	1%
6	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
7	mstt.ugm.ac.id Internet Source	1%
8	lib.ui.ac.id Internet Source	1%
9	repository.usu.ac.id	1%

*Trimandah, S.Sos, M.Si*  
Pembimbing I

*Made Dwi Adniani, M.Si., M.I.Kom*  
Pembimbing I