

**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



Penyusun

Riska Ulfaziah

31001400249

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

SEMARANG

2018

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riska Ulfaziah

NIM : 31001400249

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**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)**

Adalah benar-benar murni hasil penelitian dan karya saya sendiri bukan merupakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Adapun bagian-bagian atau kalimat tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain, saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma-norma dan kaidah etika penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari ternyata Surat Pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, September 2018

Yang Tertanda,

 
Riska Ulfaziah
M.31001400249

HALAMAN PENGESAHAN

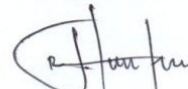
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Isu PT. KAI Daop IV Semarang
Dalam Menangani Konflik Pembebasan Dan Penertiban
Lahan Pembangunan Jalur Ganda Lintas Utara Jawa
(Kasus : Noroyono, Kelurahan Bulu Lor Kota Semarang)

Nama Penyusun : Riska Ulfaziah
NIM : 31001400249
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1.

Semarang, September 2018

Yang Tertanda,



Riska Ulfaziah

NIM.31001400249

Dosen Pembimbing :

1. Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom.
NIK. 2111 009 006




(.....)

2. Trimanah, S.Sos, M.Si
NIK. 211109008



(.....)



Dekan,
Hartono, S.S., M.Pd.
NIK. 210 496 038

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : 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)

Nama Penyusun : Riska Ulfaziah

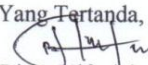
NIM : 31001400249

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1.

Semarang, September 2018


Yang Tertanda,


Riska Ulfaziah


NIM.31001400249

Dosen Penguji :

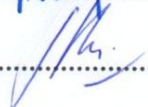
1. Dian Marhaeni K,S.Sos,M.Si
NIK. 2111 08 001

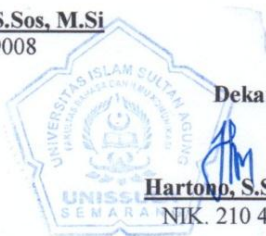

(.....)

2. Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom.
NIK. 2111 009 006


(.....)

3. Trimanah, S.Sos, M.Si
NIK. 211109008


(.....)



Dekan,


Hartono, S.S., M.Pd.

NIK. 210 496 038

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 symmectric. 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.

Kata Kunci : Manajemen isu, Public Relations, Penertiban lahan, Jalur ganda.

**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



MOTTO

“Dan apabila hamba-hambaku bertanya kepadamu tentang Aku maka jawablah bawasanya Aku adalah dekat, Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia memohon kepadaku”(QS Albaqarah : 186)

“Tempatkan sholatmu dan Ibadahmu diatas segalanya. Ujian datangnya dari Allah dan kemudahan datang atas kehendakNya”

Kamu lebih baik dari hari kemarin, kamu lebih berani dari ketakutan yang kamu ciptakan sendiri, kamu lebih kuat dari hal-hal sekitar yang membuatmu lemah, kamu satu langkah lebih maju dari mereka yang meremehkanmu, kamu “lebih” dari mereka semua yang memandangmu selalu “kurang”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi 'alamin

Segala puji syukur setinggi-tingginya kepada Allah SWT, tidak ada perjuangan yang mudah, tetapi jika Allah sudah berkehendak, pasti diberikan kemudahan. Terimakasih Ya Allah engkau telah mengabulkan doa-doa panjangku dan memberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi tanpa kendala yang berarti.

Ibu, Bapak dan kedua kakaku tercinta, terimakasih atas doa, cinta dan kasih sayang tanpa batas.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya dan anugerah-Nya selama ini, serta sholawat dan salam yang selalu penulis panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Isu PT. KAI Daop IV Semarang Dalam Menangani Konflik Pembebasan dan Penertiban Lahan Pembangunan Jalur Ganda Lintas Utara Jawa (Kasus : Noroyono, Bulu Lor Kota Semarang) dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.

Penelitian skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam penelitian ini penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan, penulis menyadari tanpa adanya bantuan dan dukungan dari rekan-rekan dan pihak yang terkait, penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Hartono, S.S,M.Pd selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Mubarak S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Made Dwi Adnyani, S.Sos,M.Si dan Ibu Trimamah, S.Sos,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan sabar dalam

memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses mengerjakan sampai dengan selesai.

4. Tim Penguji Skripsi Ibu Made Dwi Adnyani, S.Sos,M.Si, Ibu Trimamah, S.Sos,M.Si dan Ibu Dian Marhaeni K,S.Sos,M.Si.
5. Kedua orang tua saya, Bapak Suharjo dan Ibu Mislakhu Rohani serta kakak Suhardiyanto dan Destu Erna Wati. Terimakasih atas doa dan dukungan moril/materil yang tiada hentinya kalian berikan, serta selalu mengingatkan untuk selalu memberikan yang terbaik disetiap tugas dan tanggung jawab. Keberhasilan menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud rasa terimakasih saya.
6. Bapak Suprpto selaku Manager Humas Daop 4 Semarang terimakasih atas kesempatan dan waktu yang telah diberikan kepada saya untuk dapat bertemu dan melakukan wawancara.
7. Seluruh staff Humas PT. KAI Daop 4 Semarang, Bapak Nova Adrian Nugraha, Bapak Rizky Firman Prasetyo terimakasih atas kerja sama dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Fajar Maulana. Terimakasih telah membantu dan memberikan dukungan semangat, serta motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Deva Yuananda, Yusyfa Asfa Hidayatullah. Terimakasih untuk dukungan semangat yang tiada henti dan pertemanan yang luar biasa serta kebersamaan yang sudah terjalin ini. Semoga sukses untuk kehidupan masa depan kita masing-masing , kita adalah keluarga.

10. Desy Alfiyatun. Terimakasih telah menjadi teman diskusi selama saya mengerjakan skripsi ini. Semoga sukses selalu dan dilancarkan rezekinya oleh Allah SWT.
11. Ka Eta, Ka Nisa, Vinda, Hikmah, Pipik, Kina, Ninda, yang bersedia mendengarkan keluh kesah penulis saat menyusun skripsi ini dan selalu memberikan motivasi dan semangat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Akhirnya kita mendapatkan hasil yang telah kita usahakan pada semester ini. Semoga sukses selalu kawan.
13. Seluruh teman-teman angkatan Ilmu Komunikasi 2014 yang saling mendukung satu sama lain dan saling berbagi bersama saya, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih untuk pertemanan yang sudah terjalin dengan penuh warna.
14. **Diri sendiri.** Karena tak pernah memutuskan untuk menyerah pada panjangnya perjalanan belajar ini, tak pernah memutuskan untuk mengalah pada segala kesulitan yang dihadapi.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa yang menempuh studi Ilmu Komunikasi. Terimakasih

Semarang, September 2018