Peran Humas dalam Menghadapi Pro Kontra Penertiban Aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta
(Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT KAI Daop 6 Yogyakarta)

SKRIPSI
Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Strata Satu Ilmu Komunikasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun Oleh :
Hawa Larasati
Nim : 16730001

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Hawa Larasati

Nomor Induk : 16730001

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota depan penguji.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 Januari 2020

METERAI TEMPEL
A011FADF609318707
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Hawa Larasati

16730001

NOTA DINAS PEMBIMBING

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING
FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Hawa Larasati
NIM : 16730001
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

PERAN HUMAS DALAM MENGHADAPI PRO KONTRA PENERTIBAN ASET JL.PASAR KEMBANG YOGYAKARTA
(Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT KAI Daop 6 Yogyakarta)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Januari 2020
Pembimbing

Diah Ajeng Purwani, M.Si
NIP. 19790720 200912 2 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-201/Un.02/DSH/PP.00.9/04/2020

Tugas Akhir dengan judul : Peran Humas dalam Menghadapi Pro Kontra Penertiban Aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT KAI Daop 6 Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HAWA LARASATI
Nomor Induk Mahasiswa : 16730001
Telah diujikan pada : Kamis, 05 Maret 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Diah Ajeng Purwani, S.Sos, M.Si
NIP. 19790720 200912 2 001

Penguji I

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si
NIP. 19800326 200801 2 010

Penguji II

Niken Puspitasari, S.IP., M.A.
NIP. 19830111 201503 2 004

Yogyakarta, 05 Maret 2020
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19680416 199503 1 004

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Allah yang menjadikan bumi itu mudah untuk kalian, maka berjalanlah di seluruh penjurunya dan makanlah sebagian rizkinya dan kepada-nyalah tempat kembali.

Q.s. Al-Mulk:15

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk:

ALLAH SWT Sang Pemilik Segalanya

Almamater Tercinta Prodi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bapak, Ibu dan seluruh keluarga

Serta seluruh sahabat-sahabat tercinta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ ٱلعَالَمِيْنَ، اَشْهَدُ اَنْ لَاإِلَهَ اِلَّا ٱللهُ وَاَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَّسُولُ ٱللهِ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى اَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَٱلْمُرْسَلِيْنَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى اٰلِهِ وَصَحْبِهِ اَجْمَعِيْنَ، اَمَّا بَعْدُ.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat karunia-Nya, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar strata satu Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Atas rahmat allah SWT, penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terwujud dengan judul, Peran Humas dalam Menghadapi Pro Kontra Penertiban Aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT. KAI Daop 6 Yogyakarta). Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menghadapi permasalahan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
2. Drs. Siantari Rihartono, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Dr. Diah Ajeng Purwani, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah tanpa lelah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi.
4. Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing akademik, sekaligus dosen penguji satu yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.
5. Niken Puspitasari, S.IP.,M.A. selaku dosen penguji dua yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.
6. Seluruh dosen prodi ilmu komunikasi beserta staf tata usaha prodi ilmu komunikasi fakultas ilmu sosial dan humaniora
7. Kedua denyut nadiku Ayah Ibu tercinta yang tanpa henti memberikan kekuatan, semangat, dan doa.
8. Adikku tersayang Ilma Tahara yang memberikan semangat serta canda tawa penghibur kepenatan kakak.
9. Dharma, mas Dimas, Randy, mas Aldi, Nina, Sri, Anis, Ana, April, mbak Bil, Alfi, Doma, Fika, Rahma, Wida, Meida, Krisda, teman seperjuanganku yang menjadi pendengar yang baik serta memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi.
10. Kepada PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penelitian.
11. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 9 Januari 2020

Penyusun

Hawa Larasati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SURAT PERNYATAAN..... ii
NOTA DINAS PEMBIMBING..... iii
HALAMAN PENGESAHAN..... iv
MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL..... xii
Abstrack xiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian..... 9
D. Manfaat Penelitian..... 9
E. Telaah Pustaka..... 10
F. Landasan Teori 14
G. Kerangka Pemikiran..... 18
H. Metodologi Penelitian 19
BAB II GAMBARAN UMUM..... 26
A. Sejarah Perkeretaapian 26
B. LOGO..... 29
C. VISI DAN MISI 30
D. Profil PT KAI Daop 6 Yogyakarta..... 30
BAB III PEMBAHASAN..... 39
A. Data informan..... 39
B. Data Triangulasi Sumber..... 40

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

C. Data Triangulasi Ahli 41
D. Teori *Contingency Of Accomodation in Public Relations* (CA) 42
E. Peran Humas dalam Menghadapi Pro Kontra Penertiban Aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta. 66
BAB IV PENUTUP 86
A. Kesimpulan 86
B. Saran 87
DAFTAR PUSTAKA 88

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka berfikir 18
Gambar 2 Logo PT. KAI (Persero) 29
Gambar 3 Nilai Utama KAI 33
Gambar 4 Peta Wilayah Daop 6 Yogyakarta 31
Gambar 5 Peta Aset DAOP 6 Yogyakarta 34
Gambar 6 Struktur organisasi PT KAI 36
Gambar 7 Struktur organisasi Humas Daop 6 Yogyakarta 38
Gambar 8 Kartu bukti dagang masyarakat terkait 44
Gambar 9 Sosialisasi penertiban aset 53
Gambar 10 Walikota dan Wakil Walikota melakukan peninjaun penggusuran ... 61
Gambar 11 Potret masyarakat memberikan tanggapan 70
Gambar 12 Penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta 72

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matrik Telaah Pustaka 13
Tabel 2 Komposisi Aset Tanah berdasarkan Lintas Posisi Januari 2013 DAOP 6 Yogyakarta 34
Tabel 3 Komposisi Aset Tanah berdasarkan Wilayah Kabupaten / Kota Posisi Januari 2013 Daop 6 Yogyakarta 35

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Abstrack

Asset expropriation on Jl. Pasar Kembang Yogyakarta raised pro and cons from the public, every effort had been done to minimize the cons. Rejection from public that became threat and support from the government are the polemic PT. KAI's (Persero) Daop 6 Yogyakarta Public Relations had to face in asset expropriation of Jl. Pasar Kembang in Yogyakarta.

The research aims to analyze the contribution of PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta public relations while facing the pros and cons in asset expropriation on Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. This research uses descriptive qualitative research metho. The data collecting method consists of observation, interview, and data documentation. This research uses two theories, the first is contingency of accommodation theory and the second is the role of public relations theory.

This research concludes that public relations has important role as speakperson in asset expropriation team of PT. KAI to succeed the process of expropriation Jl. Pasar Kembang St. Yogyakarta. The public relations of PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta gave persuasive socialisation to the public even giving an escalated warning whenever the public is uncooperative so PT. KAI had to take forcexpropriation. This research hopes to make a contribution in Comunication Studies especially in Public Relations and the company's manner of asset expropriation cases.

Keywords : asset expropriation, public relations' role, pros and con

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam lima tahun terakhir ini mengalami perubahan atau transformasi, alat transportasi yang dulu terkesan kumuh, sekarang menjadi rapi dan tertib. Secara bertahap, PT KAI mengalami pertumbuhan dan kemajuan dengan melakukan banyak transformasi dan bahkan telah terintegrasi dengan moda transportasi lainnya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat. PT KAI terbilang cukup berhasil merubah wajah transportasi berbasis rel di Indonesia dan mampu mewujudkan transformasi bisnis melalui perjalanan yang cukup panjang. *Mindset* yang tadinya *product oriented* diubah menjadi *customer oriented* yang artinya kebutuhan pengguna jasa yang harus diwujudkan. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi kata kunci yang harus selalu dijunjung dalam setiap lini kerja PT. KAI.

PT. KAI menyadari bahwa teknologi informasi menjadi sumber daya yang harus dikuasai perseroan untuk memberikan gebrakan pelayanan yang belum pernah dilakukan dalam sejarah perkeretaapian Indonesia. Berbagai layanan berbasis TI seperti *Mobile Ticketing*, *E-Ticketing*, *E-Gate*, *E-Parking*, *boarding pass*, *Pre Order Meals*, hingga yang terbaru yakni *Railpa* (DD, 2017).

Saat ini pelayanan kepada penumpang terus di-*upgrade* melalui inovasi yang memberikan nilai tambah dan kepuasan lebih bagi pengguna

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

jasa PT KAI, seperti halnya *Entertainment On Board, Wifi On Train, Contact Center 121, Customer Service On Train, Customer Service On Station*. PT KAI sebagai perusahaan BUMN yang berfokus pada pelayanan, harus selalu mengedepankan kemudahan pelayanan agar semakin memudahkan pengguna jasanya. PT KAI bahkan telah menghadirkan *Rail Clinic* atau kereta kesehatan yang fungsinya memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di sekitar jalur KA serta yang sulit dijangkau layanan kesehatan dan kendaraan bermotor.

Fasilitas lainnya yang menjadi elemen penting bagi PT KAI yaitu stasiun karena stasiun merupakan pusat beroperasinya kereta api. Fasilitas umum sudah semestinya dikelola dengan baik begitupun dengan salah satu fasilitas umum PT KAI yaitu trotoar. Trotoar merupakan fasilitas umum bagi para pejalan kaki khususnya pelanggan PT KAI, trotoar yang berada di Jl. Pasar Kembang depan Stasiun Tugu Yogyakarta belum berfungsi sebagaimana mestinya. Sepanjang jalan trotoar tersebut, pedagang kaki lima masih menjadi problem tidak berfungsinya pedestrian dengan baik.

PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta telah melakukan penertiban pedagang kaki lima pada akhir tahun 2017. Pada pelaksanaanya, penertiban aset ini mengalami pro kontra dari para pedagang kaki lima yang berjualan di sepanjang Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Fasilitas umum jalan trotoar ini pada dasarnya merupakan lahan milik sultan yang sudah dipercayakan kepada PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk mengelolanya. Kehadiran pedagang kaki lima di trotoar mengganggu para

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pejalan kaki dan membuat tampilan stasiun tidak terlihat karena tertutup oleh kios-kios. Hal itu sangat disayangkan oleh Pemerintah Kota dan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta karena jalan umum ini tidak digunakan sebagaimana mestinya.

Pemerintah Kota (PEMKOT) Yogyakarta meminta PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta ikut berperan menyediakan fasilitas umum berupa area parkir yang terhubung dengan jalur pedestrian menuju kawasan Malioboro, bangunan pedestrian tersebut akan memudahkan akses masyarakat yang berkunjung ke Malioboro sekaligus menghilangkan kemacetan di Jl. Pasar Kembang yang selama ini terjadi, serta memudahkan pengguna jasa layanan PT. KAI. Menurut Manager Humas PT. KAI Daerah Operasional (Daop) 6 Yogyakarta Eko Budiyanto, penataan yang dilakukan PT. KAI di kawasan Jl. Pasar Kembang harus segera dilakukan karena permintaan berbagai elemen masyarakat, tokoh masyarakat, LSM, serta warga sekitar.

PEMKOT Yogyakarta mengharapkan Stasiun Tugu berbenah menata stasiunnya karena merupakan bagian kawasan pedestrian Malioboro. Penataan tersebut juga diperkuat dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Nomor 5 Tahun 2004 Pasal 17 Ayat 1 tentang larangan menggunakan trotoar selain untuk kepentingan pejalan kaki dan kepentingan darurat, Surat Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Republik Indonesia Nomor: R-4002/10-12/09/2014 tanggal 16 September 2014 tentang tindak lanjut Penertiban Badan Usaha

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Milik Negara (BUMN) di lingkungan PT KAI, serta Surat KHP Wahonosartokriyo Keraton Yogyakarta Nomor : 156/W&K/XIV/2015 tanggal 16 Desember 2015, tentang pihak yang diberikan izin untuk menggunakan atau memanfaatkan lahan milik Keraton Yogyakarta yang berada di sisi sebelah selatan Stasiun Tugu, maka PT KAI Daop 6 Yogyakarta akan menertibkan Stasiun Tugu khususnya Stasiun Tugu bagian selatan untuk memfungsikan kembali trotoar yang selama ini menjadi biang kemacetan dan kekumuhan (http://mediaindonesia.com).

Objek yang ditertibkan adalah kios-kios yang menempati lahan aset pengelolaan PT KAI terdapat 70 kios berlokasi di Jl. Pasar Kembang sisi selatan Stasiun Tugu Yogyakarta. Kios-kios tersebut selama ini didirikan tanpa seizin PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta maupun pihak Keraton Yogyakarta. Fungsi utama seorang Humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini piblik) yang menguntungkan lembaga organisasi (Firsan Nova, 2011). Realita yang terjadi dalam penertiban aset yang dilakukan oleh PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta adalah, pedagang di Jl. Pasar Kembang menolak penggusuran dengan mengadu ke Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Yogyakarta. Alasan Penolakan ini adalah karena para pedagang tersebut memiliki kartu bukti pedagang (KBP) dan rutin membayar retribusi harian,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dan masyarakat menganggap bahwa yang lebih berhak melakukan penertiban adalah PEMKOT bukan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, selain itu berdasarkan pengakuan dari pedagang tergusur, penawaran yang diberikan oleh PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sebagai ganti rugi dalam penyelesaian konflik cukup merugikan bagi pedagang tergusur sehingga mengundang pertanyaan bagaimana peran Humas sebenarnya dalam menghadapi penertiban aset ini.

PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menangani konflik dengan para pedagang terkait pasti memiliki upaya guna mensukseskan penertiban aset. Sosialisasi dan negosiasi sangat perlu dilakukan oleh Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sesuai dengan yang dikatakan oleh Roy J. lewicky dkk dalam bukunya yang berjudul *"Negosiasi"* yang mengatakan bahwa negosiasi pada dasarnya menyelesaikan konflik melalui saling ketergantungan dan komunikasi untuk menganggap bahwa kemampuan menilai sudut pandang merupakan perbedaan individual dalam interaksi sosial, salah satu yang umumnya bermanfaat dalam negosiasi dan situasi lainnya yang melibatkan resolusi konflik (Roy J. Lewicki, dkk, 2013:133-134) .

Humas PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menjalankan perannya pada penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta pasti juga dibutuhkan perusahaan sebagai juru bicara perusahaan sebagai wakil dari perusahaan untuk berkomunikasi dengan publiknya. Seperti yang dikemukakan oleh Firsan nova dalam bukunya yang berjudul *"Crisis*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Public Relations" ia mengatakan bahwa publik hanya mau mendengar dari seseorang yang mempunyai kekuatan dan berkepentingan untuk menjelaskan apa yang terjadi dan bagaimana memperbaiki (Firsan Nova, 2011:197) . Humas dalam penertiban aset pasti memiliki peran yang cukup banyak tidak terkecuali juga dalam menjalin hubungan baik dengan media, seperti yang dikemukakan oleh John P. Simandjuntak,dkk dalam bukunya yang berjudul *"Public Relations"* yang menyatakan bahwa memiliki relasi yang baik dengan media maka segala aktivitas organisasi akan mendapatkan manfaatnya atau paling tidak dibantu dalam usahanya melindungi citra baik organisasi atau perusahaannya (John P. Simandjuntak dkk, 2003:149).

Penertiban aset dalam prosesnya pasti mendapat terpaan dari berbagai pihak entah itu positif maupun negatif, seperti yang dikemukakan oleh Muslimin dalam bukunya yang berjudul *"Hubungan masyarakat dan konsep kepribadian"* yang menyatakan bahwa, Humas dalam menghadapi situasi penertiban aset ini juga pasti akan berhadapan dengan sorotan yang bernada negatif dari masyarakat, ditambah lagi dengan tekanan liputan dari pihak pers atau wartawan yang menampilkan atau menyoroti berita-berita sisi sensasional dari media bersangkutan yang tidak lagi menampilkan fakta tetapi menampilkan pendapat secara subjektif (Muslimin, 2004:27)

Persoalan kepemilikan suatu harta terdapat dalam ayat Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 188, yang dimana kepemilikan ini sesuai untuk

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

diterapkan dalam kasus penertiban aset Jl. Pasar kembang Yogyakarta. Berikut ayat yang menjelaskannya :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُون

Artinya : Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan cara yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda oranglain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (Al-Qur'an dan terjemahannya Diterjemahkan oleh yayasan penyelenggara penerjemah Al-qur'an, 2009)

Ayat diatas menerangkan bahwa adanya larangan untuk mendapatkan kepemilikan benda dengan cara yang *bathil*. Adapun cara mendapatkan harta benda itu ada kalanya dengan cara usaha dan ada kalanya harta itu didapat tanpa sebuah usaha apapun. Adapun yang diperbolehkan itu semisal dengan cara jual-beli, bekerja sehingga dia mendapatkan upah, mengalirkan air dari sungai dan menghidupkan tanah yang mati juga termasuk usaha yang dapat menghantarkan kepemilikan.

Ayat selanjutnya yang sesuai dengan penanganan penyelesaian konfik yang terdapat dalam Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat 153. Berikut ayat yang menjelaskannya.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.*
Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Al-Qur'an dan terjemahannya Diterjemahkan oleh yayasan penyelenggara penerjemah Al-qur'an, 2009).

Poin pertama ayat ini menyatakan, sifat lemah lembut itu disebabkan karena rahmat Allah. Sayyid Qutb menjelaskan, manusia selalu membutuhkan naungan yang penuh kasih sayang, wajah yang teduh dan ramah, cinta dan kasih sayang, serta jiwa penyantun dan penuh kelembutan. Itu semua ada pada diri Rasulullah karena rahmat dari Allah. Penjelasan Sayyid Qutb itu mengisyaratkan, sikap lemah lembut harus dimiliki oleh setiap mukmin, terlebih lagi jika ia seorang pemimpin.

Poin kedua ayat ini menyatakan kata-kata kasar dan keras hati adalah sikap yang secara fitrah dibenci oleh manusia. Jika ada pemimpin yang kata-katanya kasar dan hatinya keras, manusia akan menjauhinya. Kalaupun ada yang mendekat, mereka mendekat bukan karena cinta tapi karena takut dan terpaksa.

Poin ketiga ayat ini menyatakan Meskipun sebagian kaum muslimin berbuat salah, Allah memerintah Rasulullah untuk memaafkan mereka dan memohonkan ampunan kepada Allah. Allah juga memerintahkan untuk mengajak mereka bermusyawarah.

Poin keempat ayat ini menyatakan Jika musyawarah telah menghasilkan keputusan, pegang keputusan itu dan bertawakkallah kepada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Allah. Jangan risau dengan hasilnya, jangan menyalahkan musyawarah jika ada hal yang tidak sesuai dengan harapan, sepanjang sudah menjalankan hasil musyawarah itu.

Berdasarkan isi kandungan surah Al-Qur'an diatas dapat diterapkan dalam penanganan kasus penertiban aset yang terjadi di Jl.Pasar Kembang Yogyakarta, yang dimana penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta ini dalam pelaksanaannya terdapat kontra dari masyarakat terkait sehingga untuk meminimalisir kontra dalam penyelesaiannya harus dengan musyawarah tanpa merugikan satu sama lain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana peran Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menghadapi pro kontra penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menghadapi pro kontra penertiban aset di Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai masukan dan informasi bagi peneliti dan pembaca dalam pengembangan yang akan datang khususnya di bidang peran humas.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk berlatih menulis karya ilmiah yang baik dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang kehumasan.

b. Bagi BUMN

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bahan evaluasi bagi BUMN khususnya PT KAI untuk memaksimalkan peran humas.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka berikut digunakan sebagai acuan dari peneliti dalam meneliti agar terhindar dari plagiasi maupun kesamaan hasil plagiasi. Oleh peneliti telaah pustaka ini dijadikan sebagai refrensi sekaligus pembatas pada rumusan masalah penelitian. Berikut beberapa telaah pustaka yang dijadikan rujukan oleh peneliti dari berbagai jurnal penelitian sebelumnya.

Pertama Jurnal Sosial Keagamaan "Analisis Strategi Komunikasi Krisis Humasda PT. KAI Daerah Operasional 2 Bandung (Studi Deskriptif Dalam Kasus Penertiban Lahan Stasiun Barat)" 2018 oleh : Adzkia Arif dari Universitas Telkom, mengenai strategi *public relations* PT. KAI Daop 2 Bandung dalam menangani krisis yang berkaitan dengan strategi komunikasi langsung dan komunikasi media yang diterapkan. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penertiban lahan stasiun. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini lebih

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menekankan pada komunikasi krisis yang ditangani namun pada penelitian yang akan dilakukan lebih menekankan pada peran Humas dalam penertiban aset lahan (Arif, 2018).

Kedua Jurnal Penelitian Sosial "Strategi Komunikasi Humas PT KAI Derah Operasi 1 Jakarta Dalam Penertiban Lahan Proyek *Transit Oriented Development* Di Stasiun Bogor" 2018 oleh : Yudha Citra Anugrah, Ratih Siti Aminah, dan Ismail Taufik Rusfien dari Universitas Pakuan Bogor. Penelitian ini berisi tentang strategi komunikasi Humas PT KAI Daerah Operasi 1 Jakarta dalam menjalin komunikasi kepada warga yang ditertibkan. Persamaannya adalah penelitian ini membahas peran Humas PT. KAI dengan warga yang ditertibkan. Perbedaannya penelitian ini memfokuskan pada pada strateginya sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan memfokuskan pada peran Humas dalam keterlibatan proses penertiban aset serta mengulik usaha yang dilakukan untuk penertiban aset (Citra, 2018).

Ketiga Jurnal interaksi *online* "Strategi Humasda PT KAI Daop 4 Semarang Dalam Pengelolaan Krisis Konflik Dengan Warga Desa Kebonharjo Tentang Reaktivasi Jalur Kereta Api Semarang Tawang Menuju Pelabuhan Tanjung Mas" 2017 oleh : Regina Silvia Br Ginting dari Universitas Diponegoro, Mengenai strategi *public relations* yang dilakukan oleh Humasda PT KAI Daop 4 Semarang dalam pengelolaan krisis konflik dengan warga Kebonharjo tentang reaktivasi jalur baru rel kereta api. Persamaannya adalah membahas mengenai peran Humas dalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pengelolaan konflik dengan warga. Perbedaannya adalah penelitian ini memfokuskan pada pengelolaan krisis yang dilakukan oleh humas, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih memfokuskan pada peran Humas dan usahanya dalam penertiban aset (Silvia, 2017).

Keempat adalah Jurnal Komunikasi Profetik "Analisis Aktivitas Hubungan Media dalam Manajemen Krisis di Perguruan Tinggi" 2018 oleh: Narayana Mahendra Prasetya, mengenai Hubungan Media yang dilakukan Humas dalam Manajemen Krisis yang terjadi. Persamaannya adalah membahas bagaimana Humas berperan dalam menyediakan informasi disaat terjadi suatu kasus. Perbedaannya adalah penelitian ini hanya membahas hubungan Humas dengan media ketika terjadi suatu krisis sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas lengkap peran Humas dalam menghadapi pro kontra persoalan (Narayana Mahendra Prasetya, 2018). Berikut merupakan tabel matrik telaah pustaka yang telah diklasifikasikan berdasarkan hasil penelitian, persamaan penelitian, serta perbedaan penelitian :

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 1
Matrik Telaah Pustaka

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Kritik
1.	Adzkia Arif	Analisis Strategi komunikasi krisis Humasda PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasional 2 Bandung (Studi Deskriptif dalam Kasus Penertiban Lahan Stasiun Barat)" Edisi :2018 Vol : 2 No 1 http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/alfuad/article/view/1204	PT. KAI melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait penertiban yang kemudian ditolak oleh masyarakat yang kemudian tetap melakukan aksi. Humasda Daop 2 berkoordinasi dengan kepolisian untuk mengamankan jalannya aksi agar tidak anarkis dan merusak. Untuk menjaga citra perusahaan di masyarakat, humasda Daop 2 menyiapkan strategi media relation dengan cara menyiapkan data dan fakta yang bersumber dari Humasda Daop 2 untuk kemudian disebarkan oleh media.	Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai peran Humas melalui komunikasi dalam kasus penertiban lahan stasiun.	perbedaannya adalah pada penelitian ini lebih menekankan pada komunikasi krisis yang ditangani namun pada penelitian yang akan dilakukan lebih menekankan pada peran Humas dalam penertiban aset lahan	Pada penelitian peneliti menuliskan media relations namun tidak dijelaskan secara rinci bagaimana media relations PT KAI dalam penanganan krisis.
2.	1. Yudha Citra Anugrah 2. Ratih Siti Aminah 3. Ismail Taufik Rusfien	Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (persero) daerah operasi 1 jakarta dalam penertiban lahan proyek *transit oriented development* di stasiun bogor Edisi : 2018 Vol : 3 No 1 https://journal.unpak.ac.id/index.php/apik/article/view/1010	Pihak Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta telah melakukan komunikasi melalui tulisan maupun lisan, kemudian pihak humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta melakukan komunikasi dua arah (*two ways communication*) melalui sosialisasi kepada warga, di dalam komunikasi terdapat strategi komunikasi persuasif (*persuasive communication*) dan strategi komunikasi informatif. PT Kereta Api Indonesia (Persero) mendata serta beberapa analisis terlebih dahulu sebelum melakukan strategi komunikasi. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menyosialisasikan kepada warga yang menempati ruko di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor.	Persamaannya adalah penelitian ini membahas mengenai komunikasi humas PT KAI dengan warga yang ditertibkan.	Perbedaannya penelitian ini hanya memfokuskan pada strateginya sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan memfokuskan pada peran Humas dalam keterlibatan proses penertiban aset serta mengulik usaha yang dilakukan untuk penertiban asset	Pada pembahasan peneliti mencantumkan pentingnya peran humas namun tidak dijabarkan secara teori dan hal ini sangat berbeda dengan judul yang membahas strategi.
3.	Regina Silvia Br Ginting	Strategi Humasda PT KAI DAOP 4 Semarang Dalam Pengelolaan Krisis Konflik Dengan Warga Desa Kebonharjo Tentang Reaktivasi Jalur Kereta Api Semarang Tawang Menuju Pelabuhan Tanjung Mas Edisi : 2017 Vol : - https://www.neliti.com/publications/187806/strategi-humasda-pt-kai-daop-4-semarang-dalam-pengelolaan-krisis-konflik-dengan	Dalam menghadapi krisis, Humasda PT. KAI Daop 4 Semarang menggunakan *adaptive change strategy* menurut Monstad (dalam Prayudi 2016 : 112) yang diimplementasikan dengan mengadakan pertemuan secara langsung dengan warga melalui kegiatan sosialisasi sebanyak tiga kali kepada warga sebelum melakukan penertiban. Kemudian pada saat melakukan penertiban PT. KAI Daop 4 Semarang juga melakukan koordinasi dengan aparat keamanan Kota Semarang agar pelaksanaan penertiban berjalan dengan lancar.	Persamaannya adalah membahas mengenai peran Humas dalam pengelolaan konflik dengan warga.	Perbedaannya adalah penelitian ini memfokuskan pada pengelolaan krisis yang dilakukan oleh humas, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih memfokuskan pada peran Humas dalam penertiban aset	Dalam penelitian ini peneliti tidak memberikan rekomendasi atau saran untuk kasus pengelolaan krisis dan konflik yang diteliti sehingga kurang lengkap.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

4.	Narayana Mahendra Prasetya.	Analisis Aktivitas Hubungan Media dalam Manajemen Krisis di Perguruan Tinggi Edisi : 2018 Vol : 11 Kategori:Jurnal Profetik Komunikasi http://ejournal.uin-suka.ac.id/isoshum/profetik/article/view/1365	Kebijakan UII mengatur arus informasi satu pintu dan tidak melayani wawancara diluar jadwal yang sudah ditentukan dinilai menyulitkan kerja media, terlebih bagi beberapa media yang membutuhkan kecepatan dalam informasi	Persamaannya adalah membahas bagaimana Humas berperan dalam menyediakan informasi disaat terjadi suatu kasus	Perbedaannya adalah penelitian ini hanya membahas hubungan Humas dengan media ketika terjadi suatu krisis sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas lengkap peran Humas dalam menghadapi pro kontra persoalan	Penelitian kurang lengkap karena hanya membahas hubungan media tanpa membahas lengkap manajemen krisis yang dilakukan

Sumber: Oleh Peneliti

F. Landasan Teori

Peneliti menggunakan 2 teori dalam penelitian penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta, 2 teori ini terdiri dari teori *contingency of accomodation* dan teori peran Humas. Peneliti menggunakan dua teori ini karena, kedua teori ini sangat cocok untuk kasus penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta yang akan diteliti. Teori *contingency of accomodation* berpandangan bahwa publik tidak mungkin menang melawan faktor aturan atau legal, dimana kasus yang sudah terjadi membuktikan bahwa publik kalah melawan aturan atau legal yang dimiliki oleh PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Teori peran Humas juga sangat cocok digunakan dalam penelitian ini karena terdapat peran Humas didalam mengahadapi pro kontra penertiban aset yang terjadi sehingga teori ini dapat memperkuat penelitian. Penjelasan lebih rinci mengenai teori *contingency of accomodation* dan teori peran Humas adalah sebagai berikut:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Teori *Contingency Of Accomodation in Public Relations* (CA)

Teori yang dikemukakan oleh Cancel ini beranggapan bahwa *two-way symetric* dan *win-win solution* sulit diterapkan sebagai bentuk ideal karena dalam kenyataannya, faktor aturan atau legal sering tidak memungkinkan publik untuk menang. *Contingency of accomodation* dianggap merupakan potret yang lebih realistis dari strategi *public relations* atau model *public relations.* Praktik *public relations* bergerak pada suatu kontinum antara advokasi total (murni) bagi suatu organisasi atau klien dan akomodasi total (murni) bagi publiknya (Kriyantono, 2014:119).

Pada konteks ini, yang dimaksud akomodasi yaitu situasi ketika praktisi *public relations* berupaya memenuhi kebutuhan organisasi dan publiknya melalui dialog, negosiasi, dan kompromi. Sedangkan yang dimaksud dengan advokasi yaitu situasi ketika praktisi *public relations* berusaha memenuhi kebutuhan organisasi atau publik dengan cara mengurangi atau meniadakan kebutuhan pihak lainnya.

Dalam teori *Contingency Of Accommodations* memiliki empat variabel yang terdiri dari variabel eksternal, variabel internal, variabel predisposing, dan variabel situasional.

a. Variabel Eksternal

Variabel eksternal adalah faktor eksternal organisasi, seperti lingkungan industri, karakteristik, publik eksternal, ancaman

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

eksternal, regulasi, maupun isu-isu eksternal pada sebuah organisasi.

b. Variabel Internal

Variabel internal adalah faktor internal organisasi, seperti karakteristik organisasi, situasi departemen *public relations*, karakeristik individual praktisi *public relations*, karakeristik koalisi dominan (*Top Manajemen*), dan individu di dalam organisasi, termasuk ancaman yang datangnya dari internal organisasi itu sendiri.

c. Variabel Predisposing

Variabel predisposing adalah variabel yang memiliki pengaruh besar pada organisasi dengan membantu membentuk kecenderungan bersikap dalam menjalin relasi terhadap publik eksternal tentang bagaimana seorang *public relations* bersikap dalam menjalin relasi dengan publik eksternal.

d. Variabel Situasional

Variabel situasional adalah faktor situasional yang meliputi :

1) Ancaman, seperti pemberitaan negatif yang dimuat di media, intervensi pemerintah, persoalan hukum (litigasi)
2) Biaya dan keuntungan akomodasi
3) Keseimbangan kepentingan antara berbagai publik
4) Persepsi publik terhadap isu
5) Reputasi organisasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

6) Karakeristik publik eksternal

2. Peran *Public Relations*

Peran *public relations* menurut (Dozer&Broom, 1995 dalam (Ruslan, 2012:20-21) dalam suatu organisai dapat dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

a. Penasihat Ahli

Seorang praktisi *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan yang tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*) dengan berbagai strateginya.

b. Fasilitator Komunikasi

Praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar keluhan atau apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

c. Fasilitator Pemecahan Masalah

Peranan praktisi *public relations* dalam proses pemecahan persoalan ini merupakan bagian dari tim yang tergabung dalam manajemen.

d. Teknisi Komunikasi

Praktisi *public relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi atau dikenal *methode of communication in organization.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Penertiban aset di Jl. Pasar Kembang oleh PT KAI Daop 6 Yogyakarta

↓

Terjadi pro kontra antara pedagang kaki lima dengan PT KAI Daop 6 Yogyakarta, sebagian dari mereka menolak untuk dipindahkan.

↓

Teori *Contingency Of Accommodation* :

1. Variabel eksternal
2. Variabel internal
3. Variabel Predisposing
4. Variabel Situasional

(Cancel,1999 dalam Kriyantono 2014:119)

Peran public relations :

1. Penasihat Ahli
2. Fasilitator Komunikasi
3. Fasilitator Pemecahan Masalah
4. Teknisi Komunikasi

(Dozer & Broom,1995 dalam Ruslan 2012:20-21)

↓

PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melalui Humas melakukan penertiban kawasan Stasiun Tugu di Jl. Pasar Kembang Yogyakarta

Sumber : Oleh Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

H. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskiptif kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (Ardianto, 2010: 60–61).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk melakukan penafsiran terhadap fenomena sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Peneliti mengumpulkan data yang mengungkapkan aktivitas Humas dalam menjalankan peran dalam upaya penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan proses penelitian kualitatif agar dapat menghasilkan temuan yang benar-benar bermanfaat, dan hal tersebut memerlukan perhatian yang serius terhadap berbagai hal yang dipandang perlu. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010:9).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif sangat berguna untuk melahirkan teori-teori tentatif dan bukan menguji teori, peneliti terjun langsung ke lapangan bertindak sebagai pengamat, membuat kategori perilaku, mengamati

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi dan tidak berusaha untuk memanipulasi. Pendekatan deskriptif memudahkan peneliti untuk menggambarkan apa yang sedang diteliti, terutama untuk menggambarkan bagaimana peran *public relations* PT KAI Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

2. Penentuan Subyek dan Objek Penelitian

Dalam menentukan subyek penelitian, peneliti menggunakan teknik nonproblability sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dalam teknik sampling ini menggunakan *purposive* sampling dimana teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012:218). Adapun yang dijadikan subyek dalam penelitian ini meliputi Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, aset PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, hukum PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, LBH, dan Masyarakat terkait pro kontra penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Dalam menentukan objek penelitian yang merupakan situasi sosial yang terdiri dari tiga komponen yaitu, tempat, pelaku, dan aktivitas (Sugiyono, 2009:29). Adapun objek penelitian yang dilakukan adalah peran Humas PT. KAI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

(Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam upaya penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang konkrit, peneliti melaksanakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah sebagai dasar bagi semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, data tersebut yaitu fakta yang mengenai dunia kenyataan yang dapat diperoleh melalui observasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa observasi adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang diperlukan untuk penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.Observasi juga membantu peneliti untuk lebih optimal dalam melihat fenomena dan membuat peneliti dapat merasakan sudut pandang lain dalam melihat fenomena tersebut (Nasution dalam Sugiyono, 2009:226).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan

dengan wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti) (Moleong, 2004:186).

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu "mencari data mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya". Dokumentasi juga dapat berupa gambar atau foto yang berhubungan dengan penelitian, dengan dokumentasi dapat membantu peneliti menyesuaikan antara kesesuaian data dengan kenyataannya. Dokumen bisa beragam bentuk, dari yang tertulis sederhana sampai yang lebih lengkap dan bahkan bisa berupa benda-benda lainnya sebagai peninggalan masa lampau (Arikunto, 2006).

4. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data dilakukan menggunakan versi Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*).(Miles dan Huberman, dalam (Sugiyono, 2013).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *frowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan *" The most frequent form of display data for qualitative reserch data in the past has been narrative text "* . Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing / Verivication* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal, interaktif, hipotesis atau teori.

5. Keabsahan data

Uji keabsahan data digunakan sebagai penentu valid tidaknya sebuah penelitian. Pada penelitian ini uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Triangulasi sendiri adalah penggabungan data yang telah didapat dari teknik pengumpulan data dan sumber data yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sudah ada. Selain menggabungkan, peneliti juga bertugas untuk menguji kredebilitas data. Terdapat beberapa macam triangulasi data yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Berikut penjelasan singkat mengenai keempat triangulasi :

a. Triangulasi Sumber (data)

Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.

b. Triangulasi Metode

Triangulasi ini menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Penyidikan

Triangulasi ini dilakukan dengan memanfaatkan peneliti atau pengamat lain untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data. Seperti membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

d. Triangulasi Teori

Triangulasi ini beranggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelasan banding (Denzin dalam Moleong, 2004: 330).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dari empat macam teknik triangulasi di atas, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi penyidik/ahli untuk menguji keabsahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian. Triangulasi sumber ini untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, peneliti menggunakan pihak ketiga, yaitu LBH dan masyarakat tergusur. Sedangkan untuk triangulasi penyidik atau ahli, peneliti menggunakan praktisi ahli di bidang kehumasan yaitu Bapak Yudha Perwira selaku kepala bidang umum dan SDM PT.Taspen Yogyakarta dan Ibu Ayu Cornellia selaku *consultant public relations* sekaligus *founder agency public relations* Cornellia & Co.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB II
Gambaran Umum PT KAI

A. Sejarah Perkeretaapian

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm. Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang.

Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM). Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km. Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api).

Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana. Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambil alihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Spoorwegbedrif (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998. Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan/grup usaha yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Commuter Indonesia (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015) (PT KAI, 2017).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

B. LOGO

Logo menjadi suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan atupun instansi sebagai tanda pengenal dan dapat menjdi branding bagi suatu organisasi. Berikut merupakan logo dari PT.KAI.

Gambar 2
Logo PT KAI (Persero)

Sumber : (PT KAI, 2017)

Dari logo PT KAI ini dapt dijabarkan filosofinya sebagai berikut:

1. Bentuk

   Garis melengkung: Melambangkan gerakan yang dinamis PT KAI dalam mencapai Visi dan Misinya.Anak Panah: Melambangkan Nilai Integritas, yang harus dimiliki insan PT KAI dalam mewujudkan Pelayanan Prima.

2. Warna

   a. *Orange* : Melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal.

   b. Biru : Melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. Inovasi dilakukan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dengan semangat sinergi di semua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat melesat.(PT KAI, 2017)

C. VISI DAN MISI

Visi : Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Misi : Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : Keselamatan, Ketepatan waktu, Pelayanan dan Kenyamanan (PT KAI, 2017).

D. Profil PT KAI Daop 6 Yogyakarta

1. Tentang PT KAI Daop 6 Yogykarta

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta atau disingkat dengan DAOP VI Yogyakarta adalah salah satu daerah operasi perkereta-apian di Indonesia, khususnya di pulau jawa. Daop VI Yogyakarta di pimpin oleh seorang *Executive Vice President* (EVP) dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero). Kantor Daop VI Yogyakarta beralamat di Jl. Lempuyangan No. 1 Yogyakarta Telp : (0274) 512056, 513358 Fax : (0274) 512056 Email : Humasda6@kereta-api.co.id Website : www.kereta-api.co.id Contact Center : (021) 121. Unit kerja yang berada di wilayah Daop VI Balai Yasa Yogyakarta Balai Pelatihan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Teknik Traksi (BPTT) Anak Perusahaan PT. KAI yang berada di wilayah Daop VI PT KALOG, PT RESKA. Batas Wilayah Barat : Stasiun Jenar, Timur : Stasiun Kedung Banteng, Utara : Stasiun Goprak, Selatan : Stasiun Wonogiri (PT KAI, 2017).

2. Budaya Perusahaan

Dalam pelaksanaannya sebuah perusahaan pasti memiliki budayanya masing-masing begitu pula dengan PT. KAI juga memliki budaya perusahaan. Berikut budaya perusahaan yang terangkum dalam 5 nilai utama KAI.

Gambar 3
Nilai Utama KAI

Sumber: (PT KAI, 2017)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

a. Integritas

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

b. Profesional

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

c. Keselamatan

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

d. Inovasi

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

e. Pelayanan Prima

Kami insan PT Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok: *Ability*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

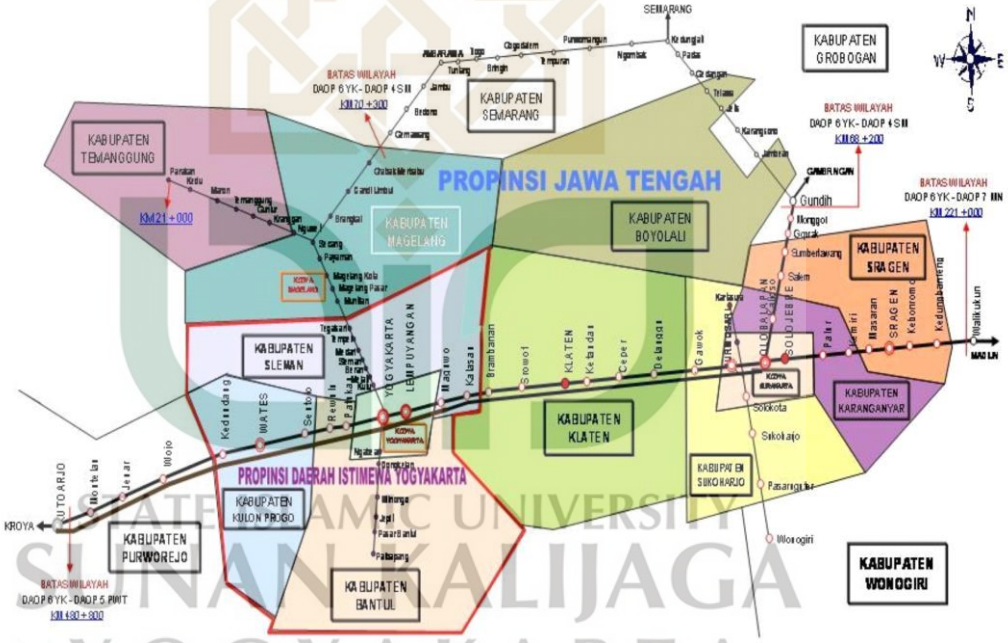
(Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab) (PT KAI, 2017).

3. Peta Wilayah Daop 6 Yogyakarta

Dalam operasi perjalanan kereta api, wilayah DAOP 6 Yogyakarta terbagi peta wilayah sebagai berikut :

Gambar 4

Peta Wilayah Daop 6 Yogyakarta



Sumber : *Company Profile* DAOP 6 Yogyakarta

Berdasarkan peta tersebut diatas memaparkan dalam perjalanan kereta api terdiri dari 33 stasiun yang berada dalam wilayah PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

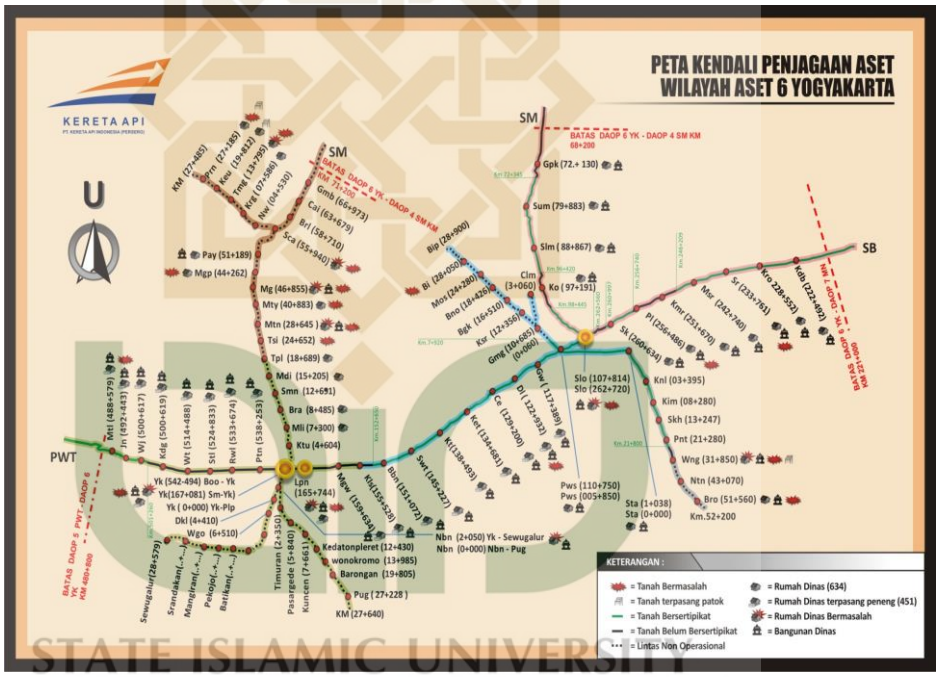
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Peta Aset Daop 6 Yogyakarta

PT KAI (Persero) DOP 6 Yogyakarta memiliki aset yang dikelola oleh PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, aset ini terdiri dari aset tanah, aset rumah dinas, aset kawasan lintas, dan aset bangunan dinas yang telah terbagi dalam peta aset sebagai berikut:

Gambar 5

Peta Aset DAOP 6 Yogyakarta



Sumber : *Company Profile* PT KAI DAOP 6 Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5. Komposisi Aset Tanah berdasarkan Lintas

PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memiliki komposisi aset tanah berdasarkan lintas. Komposisi aset tanah ini terpapar dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2

Komposisi Aset Tanah berdasarkan Lintas Posisi Januari 2013 DAOP 6 Yogyakarta

NO	LINTAS	ROW	PT.KAI	PERKERETA APIAN			
				TOTAL	SERTIFIKAT	%	BLM SERTIFIKAT
A	LINTAS OPERASI						
1	Boo-Yk	754.268,00	2.210.231,34	2.964.499,34	850.626,00	28,69%	2.113.873,34
2	Sb-Slo	500.640,00	923.883,00	1.424.523,00	1.181.994,00	82,97%	242.529,00
3	Sm-Yk	1.183.904,00	4.399.082,88	5.582.986,88	3.012.751,00	53,96%	2.570.235,88
4	Sta-Bro	387.600,00	1.421.740,47	1.809.340,47	926.657,00	51,22%	882.683,47
	JUMLAH A	**2.826.412,00**	**8.954.937,69**	**11.781.349,69**	**5.972.028,00**	**50,69%**	**5.809.321,69**
B	LINTAS NON OPERASI						
1	Yk-Abr	-	1.900.018,00	1.900.018,00	4.059,00	0,21%	1.895.959,00
2	Sc-Prn	-	862.698,00	862.698,00	182.799,00	21,19%	679.899,00
3	Sta-Bi	-	266.699,15	266.699,15	94.499,00	35,43%	172.200,15
4	Yk-Plp	-	180.314,00	180.314,00	-	0,00%	180.314,00
5	Yk-Swg	-	103.569,00	103.569,00	-	0,00%	103.569,00
6	Nbn-Pug	-	404.286,00	404.286,00	-	0,00%	404.286,00
	JUMLAH B	**-**	**3.717.584,15**	**3.717.584,15**	**281.357,00**	**7,57%**	**3.436.227,15**
	TOTAL	**2.826.412,00**	**12.672.521,84**	**15.498.933,84**	**6.253.385,00**	**40,35%**	**9.245.548,84**

Sumber : Company Profile PT KAI Daop 6 Yogyakarta

6. Komposisi Aset Tanah berdasarkan Wilayah Kabupaten / Kota

Tabel 3

Komposisi Aset Tanah berdasarkan Wilayah Kabupaten / Kota Posisi Januari 2013 Daop 6 Yogyakarta

NO	KOTA/KABUPATEN	ROW	PT.KAI	PERKERETA APIAN			
				TOTAL	SERTIFIKAT	%	BLM SERTIFIKAT
1	Bantul	78.000,00	765.294,11	843.294,11	-	0,00%	843.294,11
2	Boyolali	14.400,00	182.003,00	196.403,00	-	0,00%	196.403,00
3	Grobogan	43.200,00	145.166,65	188.366,65	-	0,00%	188.366,65
4	Karanganyar	210.480,00	724.582,17	935.062,17	202.428,00	21,65%	732.634,17
5	Klaten	399.200,00	885.336,24	1.284.536,24	1.195.940,00	93,10%	88.596,24
6	Kulonprogo	339.180,00	1.086.634,66	1.425.814,66	-	0,00%	1.425.814,66
7	Magelang	-	1.552.758,00	1.552.758,00	4.059,00	0,26%	1.548.699,00
8	Purworejo	232.640,00	567.180,79	799.820,79	850.626,00	106,35%	(50.805,21)
9	Sleman	236.160,00	895.834,01	1.131.994,01	9.455,00	0,84%	1.122.539,01
10	Sragen	600.720,00	1.435.498,00	2.036.218,00	1.911.136,00	93,86%	125.082,00
11	Sukoharjo	339.600,00	513.447,74	853.047,74	745.678,00	87,41%	107.369,74
12	Surakarta	160.872,00	783.839,46	944.711,46	766.235,00	81,11%	178.476,46
13	Temanggung	-	927.492,00	927.492,00	182.799,00	19,71%	744.693,00
14	Wonogiri	115.200,00	986.277,00	1.101.477,00	385.029,00	34,96%	716.448,00
15	Yogyakarta	56.760,00	1.221.178,00	1.277.938,00	-	0,00%	1.277.938,00
	JUMLAH	**2.826.412,00**	**12.672.521,84**	**15.498.933,84**	**6.253.385,00**	**40,35%**	**9.245.548,84**

Sumber : Company Profile PT KAI DAOP 6 Yogyakarta

7. Struktur Organisasi PT.KAI

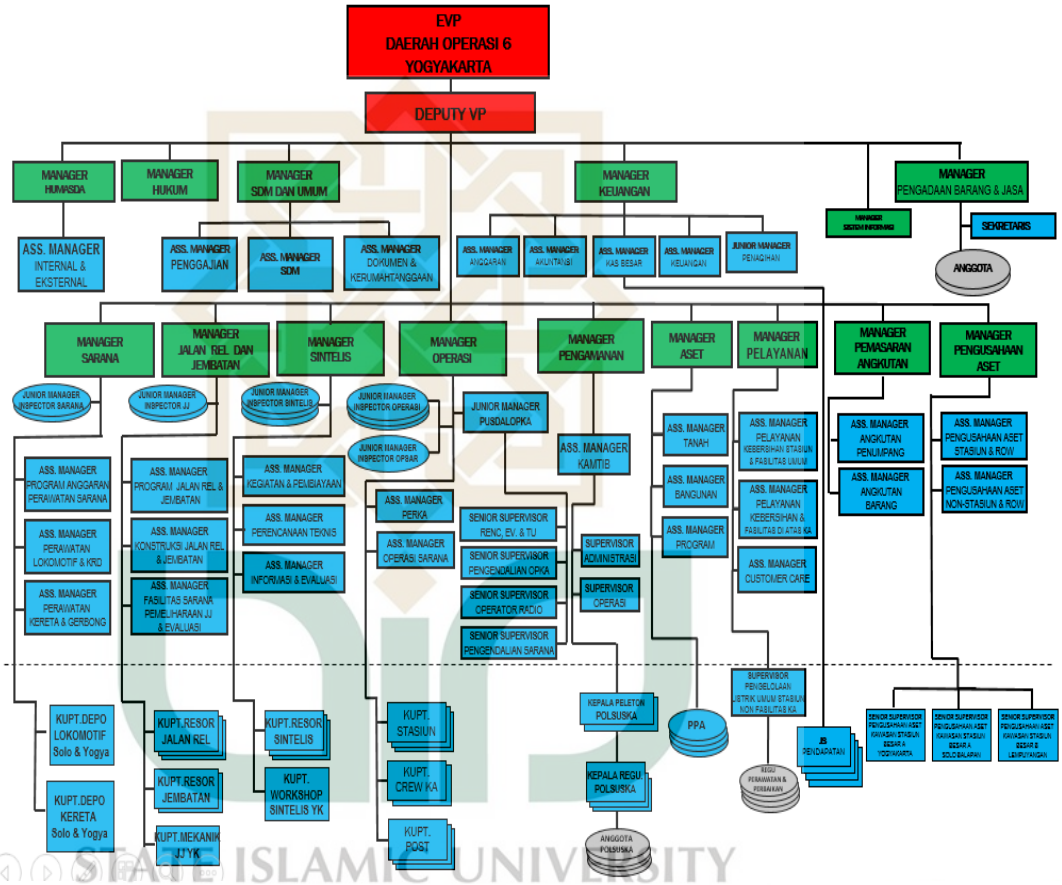
Dalam melaksanakan tugasnya dalam suatu instansi ataupun organisasi terdapat struktur organisasi didalam kepengurusan, begitu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

pula dengan PT. KAI yang memiliki struktur organisasi. Berikut merupakan struktur organisasi PT. KAI.

Gambar 6

Struktur Organisasi PT KAI



Sumber : *Company Profile* PT KAI DAOP 6 Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

8. Humas PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta

Humas PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta merupakan suatu bagian divisi yang tergabung dalam struktur organisasi PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dimana bagian ini berada dibawah deputy VP. Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta berperan sebagai bagian dari tim hubungan masyarakat yang dimana divisi ini

menjalankan perannya berdasarkan SK yang berlaku, dalam segala tindakannya Humas bekerja dengan perintah atasan sesuai SK yang berlaku.

Peran Humas dalam penertiban aset juga tergabung dalam tim penertiban aset, dan untuk selanjutnya bekerjasama dengan tim guna mencapai tujuan bersama. Peran humas dalam penertiban aset disini cukup penting karena mengingat bahwa penertiban aset perlu melakukan pendekatan dengan masyarakat melalui berbagai usaha, selain itu Humas juga sebagai sumber informasi dimana semua berita dan informasi yang keluar harus melalui satu pintu yaitu Humas. Peran Humas sangat memiliki andil besar dalam setiap kegiatan, Humas sebagai tangan kanan dari PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta juga menjaga hubungan baik dengan *stakeholder* dan memiliki koordinasi yang baik dengan semua pihak. Dalam menjalankan perannya sebagai Humas, divisi ini memiliki struktur organisasi karena memang dalam menjalankan perannya divisi Humas tidak bisa dikerjakan oleh satu orang namun memerlukan tim guna bekerjasama dalam menjalankan peran dan tugasnya sebagai Humas.

Divisi Humas PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta terdiri dari Manager Humas, Assistant manager eksternal dan internal, dan staff Humas. struktur organisasi Humas PT KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dapat dilihat sebagai berikut:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 7

Struktur Organisasi Humas Daop 6 Yogyakarta

Sumber : PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Berdasarkan gambar struktur organisasi Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta diketahui bahwa jabatan tertinggi dalam struktur organisasi Humas ditempati oleh manager Humas yang dibantu oleh asisten manager eksternal dan internal beserta staff. Manager humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB III
PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih satu bulan pada PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dan unit-unit terkait, peneliti mengumpulkan data melalui beberbagai unit terkait penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta, berikut data informan serta triangulasi yang peneliti gunakan sebagai sumber data:

A. Data informan

1. Bapak Eko Budiyanto

   Informan pertama yang menjadi objek penelitian ini adalah bapak Eko Budiyanto, jabatan beliau merupakan seorang manager Humas pada PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, yang bertugas sebagai juru bicara yang tergabung dalam tim penertiban aset pada tahun 2017 lalu. Beliau mengikuti dan berkontribusi dalam serangkaian proses penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

2. Bapak Teguh Santoso

   Informan yang kedua yaitu bapak Teguh Santoso, beliau merupakan Asisten manager penertiban dan penanganan aset bermasalah Daop 6 Yogyakarta. Bapak Teguh Santoso juga tergabung dalam tim penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta yang menangani bagian aset , beliau mengikuti serta berkontribusi dalam serangkaian proses penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta dari awal hingga penertiban berakhir.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Ibu Wisny Tri Aryanti

Informan yang ketiga adalah ibu Wisney, beliau merupakan Manager Hukum Daop 6 Yogyakarta yang melakukan pendampingan hukum, dan memberikan pendapat hukum mengenai penertiban aset.

B. Data Triangulasi Sumber

1. Bapak Lutfi Mubarok

Triangulasi sumber yang pertama adalah bapak Lutfi Mubarok, beliau merupakan Kadiv Penelitian, Informasi, dan Dokumentasi LBH Yogyakarta. Bapak Lutfi ikut serta dalam membantu masyarakat tergusur dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta sebagai advokat pedagang.

2. Bapak W

Triangulasi sumber yang kedua adalah Bapak W, beliau merupakan masyarakat tergusur yang memiliki ruko di kawasan aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Bapak W mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

3. Bapak E

Triangulasi sumber yang ketiga adalah Bapak E, beliau juga merupakan salah satu masyarakat tergusur dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Bapak W juga mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

C. Data Triangulasi Ahli

1. Bapak Yuda Perwira

Triangulasi ahli yang pertama adalah Bapak Yuda Perwira, beliau merupakan kepala bidang umum dan SDM PT.Taspen Yogyakarta yang dimana Humas masuk dalam divisi bidang ini. Bapak Yuda pernah menangani penertiban aset rumah dinas PT. Taspen Badan Usaha Milik Negara (BUMN) selaras dengan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang juga merupakan BUMN.

2. Ibu Ayu Helena Cornellia

Triangulasi ahli yang kedua yaitu Ibu Ayu Helena Cornellia, beliau merupakan *consultant public relations* sekaligus *founder agency public relations* Cornellia & Co yang merupakan *agency public relations* pertama yang berada di Yogyakarta. Ibu Ayu juga pernah menjadi *public relations* dan marketing *consultant* di Abhayagiri *restaurant, marketing communications* di Hyatt Hotel, marketing *consultant oroundo mobile*, dan menjadi marketing *consultant* di Vidi Group hingga sekarang.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih satu bulan pada PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dan beberbagai unit terkait diatas, peneliti berhasil menemukan peran Humas dalam menghadapi pro kontra penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Peneliti mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi guna mendapatkan data peran Humas dalam penertiban aset ini. Bab ini menjelaskan bagaimana peneliti akan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

mengaplikasikan landasan teori yang mengacu pada permasalahan terkait penelitian, yang diantaranya adalah sebagai berikut :

D. Teori *Contingency Of Accomodation in Public Relations* (CA)

Penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta pada tahun 2017 lalu telah membuktikan bahwa *two-way symetric* dan *win-win solution* sulit diterapkan sebagai bentuk ideal karena dalam kenyataannya, faktor aturan atau legal sering tidak memungkinkan publik untuk menang. Berdasarkan pada kasus penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta telah terbukti bahwa pemegang kekuasaan yang memiliki jabatan serta berkekuatan hukum yaitu PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang dibelakangnya ada hukum yang menguatkannya dan ada Sultan pemilik kuasa yang mendukung maka masyarakat akan kalah dalam mempertahankan ruko yang mereka gunakan untuk berdagang selama ini.

Keberhasilan penguasa yang memiliki legal ini dikuatkan oleh pernyataan masyarakat yang tergusur yaitu Bapak W melalui wawancara beberapa waktu lalu di tempat kerjanya sekarang, berikut pernyataannya: "...keberhasilannya kan karna di belakang sini kan *power,power* itu jelas *power* kekuasaan kalau *ndak, ndak* bisa". (Bapak W, masyarakat tergusur, Wawancara 26 Desember 2019). Tidak hanya Bapak W, salah satu masyarakat tergusur lainnya yaitu Bapak E juga menambahkan kebenaran akan hal ini seperti yang dikatakannya beberapa waktu lalu saat ditemui oleh peneliti dirumahnya berikut pernyataannya:

> ...kita sudah tempuh jalur hukum sampai ke MA dan kita adalah posisi yang dikalahkan. Yang jelas *seini* saya logika saya disini ada campur

> tangan Sultan. Dengan adanya penggusuran atau pembangunan tapi untuk bagian yang belum terbongkar ada di sebelah barat lampu merah jalan pasar kembang itu belum tergusur, itu belum jelas statusnya karena pedagang memiliki surat itu tidak ada, sementara mereka masih bisa jualan, sementara yang tergusur dari lampu merah itu ke timur rata itu dengan segala kerugian yang lumayan besar dan itu yang saya perjuangkan ya karna kekuasaan kita nggak sebanding, kekuatan kita nggak sebanding ya kita kalah. (Bapak E, masyarakat tergusur, Wawancara 29 Desember 2019).

Pernyataan dari masyarakat tergusur diatas menerangkan bahwa mereka mengakui tidak memiliki kekuatan untuk menang karena mengingat posisi mereka hanya masyarakat yang tidak memiliki hak dan bukti legal atas lahan yang mereka tempati selama ini, mereka akan kalah dengan kekuatan penguasa yang memiliki legal didalamnya sehingga sangat memungkinkan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk menang.

Realita yang terjadi pada kasus penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta ini sangat selaras dengan teori *Contingency Of Accomodation* yang digunakan oleh peneliti, dimana teori ini menyatakan bahwa *two-way symetric* dan *win-win solution* sulit diterapkan sebagai bentuk ideal karena dalam kenyataannya, faktor aturan atau legal sering tidak memungkinkan publik untuk menang. Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sudah melakukan berbagai cara untuk meminimalisir kontra dari masyarakat terkait, mulai dari sosialisasi hingga peringatan 1, 2, 3, namun kontra dari masyarakat terkait terus terjadi, masyarakat melakukan usaha penolakan melalui pelaporan kepada LBH dan mengajukan gugatan supaya mereka dapat mempertahankan ruko tempat mereka berdagang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kontra dari masyarakat terkait yang tidak mau menerima sosialisasi dari PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat untuk memepertahankan ruko karena memiliki kartu bukti dagang dari PEMKOT, hal ini dibuktikan dengan dokumen yang berhasil didapat oleh peneliti dari masyarakat terkait pada saat penelitian, berikut dokumentasinya:

Gambar 8
Kartu bukti dagang masyarakat terkait

PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTA YOGYAKARTA
KARTU BUKTI PEDAGANG (KBP)
PASAR KEMBANG

Nama : SABARIYAH (P)
Tempat Tgl. Lahir : KLATEN, 01/01/1951
Alamat : KUTUW/ATES RT 009 RW 010 SINDUADI MLATI SLEMAN
Tempat Dasaran : 4KIOS2C
No Induk Lahan : 34.71.05.19.01.000047
No Register : 0055/KEMB / -
Luas : 12,00 m2
Jenis Dagangan : WARUNG MAKAN / C
Jam Buka : 05.00 s.d. 17.00 WIB
Tgl Berlaku s.d. : 15 Maret 2020

Yogyakarta, 29 Maret 2017

SABARIYAH

PERHATIAN :

Pelanggaran terhadap ketentuan di atas, maka hak penggunaan kios, los, lapak DICABUT.

Sumber : PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Berdasarkan dokumentasi diatas masyarakat menganggap PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tidak memiliki hak untuk melakukan penertiban. Bagi masyarakat terkait, yang berhak atas tindak penertiban ini adalah pihak keraton atau PEMKOT, alasan yang kedua pada kontra yang terjadi adalah proses sosialisasi yang dilakukan oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dengan memberikan penawaran yang membuat mereka tidak kooperatif, karena penawarannya hanya sebatas membantu proses pemindahan ruko dan menjanjikan pemindahan ketempat baru yang menurut mereka tidak strategis untuk berjualan, hal ini menyebabkan *win-win solution* sulit terjadi, hingga pada akhirnya ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu masyarakat tergusur karena mereka tidak mendapat ganti rugi dan tidak mendapat tindak lanjut atas pertanggungjawaban penggusuran. Adanya pihak yang dirugikan ini disebabkan karena masyarakat tidak kooperatif dengan kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sehingga sudah menjadi kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk tidak memberikan ganti rugi apapun terhadap masyarakat terkait yang tidak mau kooperatif. Adanya kontra ini dikuatkan dengan hasil wawancara dengan pernyataan dari masyarakat tergusur Bapak W sebagai berikut:

> Kita nggak *nanggapi*, *wong* bukan orang yang *anu kok* secara hukumnya ngapain dia, kita kan *nggak* ada hubungannya, kalo kita menanggapi kita malah salah secara hukum. *lho* kita kan nggak salah bukan kita mau melawan hukum, kita mau sebagai warga itu kalau itu memang untuk pembangunan mau untuk apa, kalau untuk trotoar juga untuk dicatat ya, itu sudah 2 tahun lebih fungsi trotoar juga nggak begitu fungsi *lho* walaupun *dimedsos* sudah dikatakan trotoar percontohan apa tapi orang lewat situ *dikit kok* bisa dilihat *tiap* hari disitu terus dijalan sekarang nggak boleh parkir malah *disempit* arah sana yang *sini* perhotelan lebar artinya untuk apa jalan itu kan *dihak i* semua hotel besar ini. Iya *to* kapitalis semua *to* yang boleh *pakek* parkir sembarangan *tu* lihat jalan dari tadi depan sana sampe sini *itukan* hotel besar pake parkir badan jalan *to* itu. (Bapak W, masyarakat tergusur, Wawancara 26 Desember 2019).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di ketahui tidak adanya respon baik dari masyarakat tergusur untuk sosialisasi sehingga sulit tercapai *win-win solution* karena musyawarah tidak berjalan dengan baik. Kasus penertiban aset

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jl. Pasar Kembang Yogyakarta ini pada akhirnya dimenangkan oleh pihak PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, yang memang pada dasarnya lahan ini sudah menjadi hak PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dimana pihak keraton sudah memberikan kewenangan untuk mengelola dan selanjutnya melakukan penertiban, hal ini dikuatkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Nomor 5 Tahun 2004 Pasal 17 Ayat 1 tentang larangan menggunakan trotoar selain untuk kepentingan pejalan kaki dan kepentingan darurat, Surat Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Republik Indonesia Nomor: R-4002/10-12/09/2014 tanggal 16 September 2014 tentang tindak lanjut Penertiban Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di lingkungan PT KAI, serta Surat KHP Wahonosartokriyo Keraton Yogyakarta Nomor : 156/W&K/XIV/2015 tanggal 16 Desember 2015, tentang pihak yang diberikan izin untuk menggunakan atau memanfaatkan lahan milik Keraton Yogyakarta yang berada di sisi sebelah selatan Stasiun Tugu adalah PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Publik atau masyarakat terkait yang memiliki ruko di sepanjang pedestrian Stasiun Tugu Yogyakarta tidak memungkinkan untuk menang melawan kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban area pedestrian Stasiun Tugu Yogyakarta.

Mengacu pada pernyataan dari masyarakat terkait penertiban aset, peneliti menganalisis bahwa kasus penertiban aset di Jl. Pasar kembang Yogyakarta ini sangat sesuai dengan teori *contingency of accomodation* dimana kekuatan legal yang dimiliki oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memiliki kekuatan tersendiri untuk menang, meskipun masyarakat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

terkait melakukan berbagai cara, masyarakat tetap sulit untuk menang karena mereka tidak memiliki kekuatan legal yang kuat. Penertiban aset yang dilakukan ini juga sulit mencapai *win win solution* karena memang dari pihak masyarakat tergusur tidak mau bersepakat dengan kebijakan yang telah dibuat oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

Jika dijabarkan lagi dalam teori *Contingency Of Accommodation*, memiliki empat variabel yang terdiri dari variabel eksternal, variabel internal, variabel predisposing, dan variabel situasional berikut penjelasan 4 variabel tersebut terkait permasalahan yang ada:

1. Variabel Eksternal

   Variabel eksternal ini merupakan ancaman dari pihak eksternal perusahaan, dalam hal ini PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memiliki ancaman dari pihak eksternal yang menjadikan tantangan tersendiri bagi Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Ancaman ini berupa gugatan dari masyarakat terkait kontra penertiban aset, mereka menyewa *lawyer* untuk menggugat, dan pada saat penertiban ada yang memaki-maki petugas, hingga bertindak anarkis, menganiaya, menjambak dan menggigit.

   Penanganan ancaman ini diatasi oleh tim penertiban aset dari PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Secara keseluruhan tim pokok dalam tim ini terdiri dari tim aset, tim hukum, tim humas, dan tim pengamanan, untuk mengatasi permasalahan gugatan ditangani oleh tim hukum dan untuk tindakan anarkis, pihak Humas PT. KAI (Persero) Dop 6 Yogyakarta menyerahkan kepada pihak yang berwajib karena mengingat negara ini

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

merupakan negara hukum, sehingga kita tidak dapat main hakim sendiri dengan membalas pemberontakan yang ada. Ancaman ini dikuatakan dengan pernyataan dari Bapak Eko selaku *Manager* Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta berikut pernyataannya:

> *kalo* dari Humas ancaman biasa, ancaman mau menggugat itu kan terkait ini kan satu tim jadi nanti dikerjakan oleh tim, ada pengamanan ada pihak kepolisian, ada hukum ada humas ada bagian aset itu, ancaman itu dari orang-orang yang mau kita gusur kan mereka juga nyewa *lawyer* kan ini masalah hukum, kalo dalam eksekusi ya ada ancaman misalnya petugas kami di maki maki, di aniaya dijambak ya ada digigit ada, Karna ini tim diatasi oleh PT. KAI Persero secara keseluruhan jadi timnya terdiri dari aset, hukum, humas, pengamanan. kita serahkan pada yang berwajib,*wong* kita negara hukum *kok ya gak* bisa kita langsuung ancaman balas ancaman *wong* kita institusi.(Bapak Eko Budiyanto, *Manage*r Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

Sesuai dengan pernyataan informan diatas dapat diketahui bahwa ada ancaman dari pihak ekternal perusahaan yang berusaha memberontak atas kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta mengenai penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Masyarakat terkait kontra penertiban aset melakukan berbagai upaya penolakan penertiban mulai dari menggugat hingga melakukan tindak anarkis. Tim penertiban aset PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melakukan penanganan ancaman sesuai tugas pokok dan fungsinya, seperti penanganan gugatan dilakukan oleh tim hukum menggunakan surat legal yang dimiliki, kemudian untuk ancaman berupa tindak anarkis ditangani dengan menyerahkan kepada pihak yang berwajib ketika masyarakat sudah tidak dapat kooperatif terhadap kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Ancaman yang terjadi pada penertiban aset ini mengharuskan Humas untuk menyelesaikan ancaman dengan tindakan. Tindakan yang dilakukan yaitu berkoordinasi dengan tim hukum dalam upaya menghadapi gugatan masyarakat, selain itu humas juga melakukan pelaporan terhadap pihak yang berwajib guna menyelesaikan tindak anarkis. Humas dalam menangani ancaman memang harus dikerjakan bersama tim sesuai tugas pokok dan fungsinya karena sudah ada bagiannya masing-masing untuk selanjutnya dapat bekerjasama guna mencapai tujuan bersama yaitu mensukseskan penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

Berdasarkan persoalan ini peneliti menganalisis bahwa suatu ancaman eksternal perusahaan pasti ada, terutama dalam penertiban aset yang melibatkan pihak eksternal untuk ditertibkan. Peran Humas sangat diperlukan dalam menghadapi ancaman ekternal perusahaan, karena Humas merupakan perantara perusahaan dengan masyarakat eksternal yang dimana Humas dinilai sangat dekat dengan masyarakat eksternal perusahaan dibandingkan dengan divisi lain yang ada didalam perusahaan, sehingga Humas harus bisa menyikapi ancaman yang ada dengan memahami keinginan dari pihak eksternal, pemahaman ini diharapkan dapat meminimalisir kontra yang menyebabkan ancaman terjadi. Di dalam penertiban aset ini, kebanyakan dari mereka keberatan untuk ditertibkan sehingga timbullah tindakan penolakan yang menyebabkan ancaman bagi perusahaan. Persoalan ini sangat tepat apabila diselesaikan oleh tim yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, contohnya dalam persoalan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

gugatan ini sudah sewajarnya apabila ditangani oleh bagian hukum tim penertiban aset yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu melakukan pendampingan hukum serta memberikan pendapat hukum.

Ancaman berupa tindakan anarkis juga sudah sewajarnya apabila diserahkan kepada pihak yang berwajib, karena memang negara kita merupakan negara hukum yang tidak selayaknya kita main hakim sendiri dengan membalas perbuatan anarkis publik yang memberontak dengan perbuatan anarkis juga, namun harus diselesaikan dengan cara menyerahkan kepada pihak yang berwajib. Peran Humas dalam mengahadapi ancaman ini adalah yang pertama berkoordinasi dengan tim hukum dalam upaya menghadapi gugatan masyarakat, karena sesuai tugas pokok dan fungsinya tim hukum lebih diperlukan dalam menangani gugatan masyarakat karena mereka dinilai lebih mampu, terlepas dari itu Humas juga perlu berkoordinasi dengan tim hukum karena humas sebagai juru bicara perusahaan harus mengetahui apapun yang terjadi selama proses penertiban. Ancaman yang kedua adalah tindakan anarkis dari masyarakat terkait ketika penertiban, Humas menyelesaikan ancaman tindak anarkis ini dengan menyerahkan pada pihak yang berwajib melalui pelaporan, cara ini sangat efektif untuk dilakukan dengan harapan masyarakat dapat mengerti dan bisa tenang untuk diajak bekerjasama karena memang musyawarah lebih baik dilakukan dalam menyelesaikan suatu persoalan dari pada dengan cara kekerasan, musyawarah diharapkan dapat dilakukan guna mencapai kesepakatan bersama tanpa merugikan salah satu pihak.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Variabel Internal

Dalam variabel internal ini tidak ada ancaman ataupun kendala dari pihak internal PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, karena seperti diketahui bahwa upaya penertiban aset ini ditangani oleh tim sehingga suatu tim yang memiliki tujuan yang sama untuk kepentingan bersama tidak saling menjatuhkan dan memberi ancaman. Kendala justru datang dari institusi di luar PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang memiliki kepentingan dengaan para pedagang yang hendak digusur, hal ini dikuatkan dengan pernyataan Bapak Eko selaku *Manager* Humas PT. KAI (Persero) Dop 6 Yogyakarta sebagai berikut "*Kalo* dari internal atasan bawahan atau sesama karyawan itu *ga* ada, kendala yang ada dari instansi institusi diluar PT. KAI Persero misalnya dari unit yang *disitu* ada kepentingan dengan para pedagang itu kita kontradiksi". (Bapak Eko Budiyanto, Manager Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019). Pihak aset juga menambahkan sebagai berikut "Semua baik jadi semua atas nama KAI kita *ndak* ada saling menjelekkan saling menjatuhkan *ndak* ada kita KAI". (Bapak Teguh Santoso, Assistant manager Penertiban dan penanganan aset bermasalah Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

Berdasarkan pernyataan informan diatas, peneliti menganalisis bahwa dalam sebuah tim internal yang telah terbentuk dan bersatu dalam menangani sebuah persoalan memang harus saling mendukung dan menjaga kekompakan satu sama lain demi mencapai tujuan bersama, tanpa ada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ancaman untuk saling menjatuhkan. Peran Humas di sini adalah sebagai penguat yang menguatkan hubungan solidaritas antar tim atau sebagai mediator antar tim supaya tim saling berkoordinasi dengan baik dan bisa saling menjaga kekompakan, dengan adanya kerjasama yang baik dan saling mendukung satu sama lain merupakan suatu hal yang sangat baik dalam perkembangan suatu organisasi kedepannya, karena pada dasarnya dalam sebuah tim sangat memerlukan kekompakan satu sama lain antar anggota kelompok tim supaya terwujud keberhasilan tujuan bersama.

Meskipun ada kendala dari luar PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, dari internal perusahaan sendiri tidak ada ancaman, dengan tidak adanya ancaman dari internal ini justru menjadikan tugas tersendiri bagi anggota tim untuk tetap saling mempererat solidaritas guna meningkatkan kekuatan internal tim yang baik, supaya dapat bekerjasama dalam penanganan penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta sehingga kekompakan antar tim akan saling terjaga dan tidak ada perselisihan untuk menyukseskan tujuan bersama.

Kekompakan tim sangat dibutuhkan dalam penertiban aset guna mencapai tujuan bersama. Tidak hanya dalam penertiban aset namun sejatinya sebuah organisasi akan dapat mencapai keberhasilan jika terbentuk tim yang solid dan kerjasama yang baik di dalamnya, sehingga tim akan kuat tanpa adanya ancaman dari internal perusahaan yang dapat menyebabkan perpecahan dan menimbulkan kegagalan tujuan bersama,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dengan tidak adanya ancaman internal perusahaan ini dapat menyukseskan tujuan bersama.

3. Variabel Predisposing

Variabel predisposing merupakan sesuatu yang memiliki pengaruh besar pada organisasi dengan membantu membentuk kecenderungan bersikap dalam menjalin relasi terhadap publik eksternal, hal ini telah dilakukan oleh Humas PT. KAI (Persero) Dop 6 Yogyakarta dalam proses penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogykarta. Humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta menjalin relasi yang baik dengan publik eksternal khususnya para pedagang kaki lima yang menempati lahan aset PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dengan cara sosialisasi. Upaya menjalin relasi yang baik ini dikuatkan dengan pernyataan Bapak Eko selaku *Manager* Humas PT. KAI (Persero) Dop 6 Yogyakarta, berikut pernyataannya:

> Kita mengadakan pertemuan-pertemuan, sosialisasi bersama menyampaikan tujuan dan maksud apa yang dilakukan penertiban, kita sampaikan dengan jelas. Kita lihat kepentingannya kalo itu untuk skala besar ya kita panggil media tapi kalo itu hanya skala kecil kita pake persuasif *gitu* kita pake tahapan sosialisasi persuasi, peringatan 1, peringatan 2, peringatan 3, nah kalo sudah tidak kooperatif ya kita gusur *gitu* pada intinya dia tidak mau digusur jadi kita menggunakan cara cara yang sesuai aturan kaidah kaidah hukum secara kohersif kalo persuasif bisa diberi ganti rugi tapi kalo sudah kohersif artinya sudah paksaan to kan bukan lahannya *gitu*. (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

Sosialisasi penertiban aset berhasil didokumentasikan oleh PT. KAI (persero) Daop 6 Yogyakarta, berikut dokumentasinya:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 9
Sosialisasi penertiban aset

Sumber : PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Menurut pernyataan informan tersebut diatas peneliti menganalisis bahwa Humas PT. KAI (persero) Daop 6 Yogyakarta telah melakukan perannya dalam bersikap menjalin relasi dengan publik eksternal yaitu masyarakat terkait. Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menangani pro kontra penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta melakukan berbagai tahapan, untuk tahap awal Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melakukan pendekatan melalui sosialisasi supaya tidak terjadi kesenjangan antara kedua belah pihak dalam penertiban aset tersebut.

Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melakukan pertemuan sosialisasi kepada masyarakat tergusur, meskipun dari pihak masyarakat tergusur hanya datang satu kali dalam proses sosialisasi, upaya sosialisasi ini dimaksudkan untuk meminimalisir kontra dari masyarakat terkait meskipun pada akhirnya masyarakat terkait tidak kooperaif terhadap PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, hal ini dikuatkan dengan pernyataan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Bapak W, masyarakat tergusur melalui wawancara oleh peneliti beberapa waktu lalu berikut pernyataannya:

> Ada, tapi *manggil* sekali juga waktu dipanggil sekali kita *yo nanggapi wong* kita mau *dijak omong apik apik* juga mau aja walaupun kita nggak berhubungan *to* tapi kan waktu datang sudah sekarang ini dikumpulkan, sekarang ini besok tanggal sekian, sekian sekian mau dibongkar tidak ada nego apapun juga terus disediain transpot ya cuma ngomong gitu , terus kita protes to apa itu namanya kamu siapa nggak bisa, terus kita lapor ke dewan lapor *semualah* kita lapor kemana mana. (Bapak W, masyarakat tergusur, Wawancara 26 Desember 2019).

Masyarakat tergusur lainnya juga menambahkan sebagai berikut:"Ya sosialisasi tapi selanjutnya pedagang-pedagang nggak mau lagi sosialisasi-sosialisasi karena orang kita harus bagaimana kalau katanya mau dibikin pertokoan nanti kita ditempatkan disana tapi ada a, b, c, d kita gak sepakat disitu dari pihak keraton juga ada yang datang tapi *gak* ada ngomong sama sekali". (Bapak E, masyarakat tergusur, Wawancara 29 Desember 2019).

Menurut pernyataan informan tersebut diatas peneliti menganalisis bahwa Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta telah melakukan perannya sebagai seorang Humas mengadakan sosialisasi guna meminimalisir kontra dari masyarakat terkait, disaat sebelum melakukan penertiban aset di Jl. Pasar Kembang Yogyakarta, meskipun hasilnya tidak sesuai yang diharapkan karena masyarakat tidak mau mengikuti sosialisasi-sosialisasi lanjutan dari PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melakukan pendekatan dengan mengadakan pertemuan dan sosialisasi dengan masyarakat terkait yang akan ditertibkan, mengundang seluruh masyarakat terkait serta unit-

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

unit terkait, menyampaikan maksud dan tujuan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk melakukan penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam melancarkan proses relasi dengan publik eksternal secara menyeluruh juga menggunakan cara yang sesuai kepentingannya, untuk skala besar Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memanggil media guna menjelaskan maksud dan tujuannya supaya informasi tersampaikan secara menyeluruh kepada publik eksternal, untuk skala kecil Humas melakukan persuasi kepada masyarakat melalui sosialisasi persuasi.

Usaha Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta ini tidak berhasil pada sosialisasi pertama, pedagang yang akan ditertibkan masih tetap tidak kooperatif terhadap kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, maka Humas melakukan tahap selanjutnya yaitu memberikan peringatan 1, peringatan 2, peringatan 3, namun peringatan itu masih belum membuat masyarakat terkait penertiban aset menjadi kooperatif terhadap kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sehingga tahap terakhir yang dilakukan Humas adalah menggusur secara paksa.

Sejak awal masyarakat sudah keberatan dengan kebijakan yang dibuat oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang hanya memberikan fasilitas pemindahan ruko dan memberikan penawaran tempat berdagang baru yang menurut mereka tidak strategis dan tidak berpotensi mendapatkan penghasilan sebanyak di ruko yang mereka tempati saat ini, masyarakat juga kecewa karena dari pihak keraton hanya hadir tanpa ikut berbicara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sementara yang diketahui masyarakat dan anggapan masyarakat justru yang lebih berhak melakukan penertiban ini adalah pihak keraton mengingat tanah yang mereka gunakan selama ini adalah tanah Sultan, tetapi disini yang berperan berbicara dan sosialisasi justru dari Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Untuk mengatasi persoalan ini Humas berusaha memberikan pengertian kepada masyarakat dengan menjawab dan memberikan penjelasan atas apa yang menjadi keluhan masyarakat meskipun akhirnya masyarakat tidak mau menerima penjelasan dari Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta karena bagi mereka PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tidak berhak melakukan penertiban aset ini, yang lebih berhak adalah PEMKOT atau pihak keraton.

Rekomendasi dari peneliti, Humas harus bisa merangkul dengan solusi terbaik sehingga dapat meminimalisir kontra masyarakat terkait meskipun pada akhirnya tidak tercapai *win win solutions* dan masyarakat tidak sepakat dengan kebijakan hingga melakukan penolakan dan tidak mau dipindahkan, setidaknya Humas sudah mengupayakan dengan melakukan pendekatan emosional maupun penawaran wujud ganti rugi, usaha itu sudah dilakukan oleh Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tetapi masyarakat masih menolak maka Humas menggunakan cara terakhir yaitu gusur paksa sesuai kebijakan yang harus dijalankan.

Menghadapi persoalan dengan publik eksternal, seorang Humas harus melakukan pendekatan emosional dengan memberikan penawaran melalui negosiasi yang baik, seorang Humas juga harus dapat mempersuasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

masyarakat dan merangkul masyarakat. Menyelesaikan persoalan dengan mendengarkan apa yang mereka inginkan kemudian menyaring permintaan tersebut untuk dijadikan suatu keputusan penawaran kepada masyarakat sehingga dapat tercapai kesepakatan bersama. Negosiasi harus bersifat saling menguntungkan kedua belah pihak tanpa adanya salah satu pihak yang dirugikan agar tercipta kesepakatan bersama, sehingga masyarakat terkait dapat menerima dan tidak melakukan penolakan maupun pemberontakan kedepannya.

4. Variabel Situasional

PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam melakukan penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta memiliki beberapa faktor situasional. Faktor situasional ini meliputi pemberitaan negatif di media, dukungan dari pemerintah, dan persepsi publik terhadap isu. Seperti yang dituturkan oleh informan Bapak Eko selaku *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta beberapa waktu lalu melalui wawancara oleh peneliti sebagai berikut:

> *Njenengan* buka sendiri di media saya *ga* bisa jawab kalo yang itu kalau saya bilang tidak ada ternyata ada. Kalau menjalin hubungan dengan media yo sangat baik. kami tidak pernah memberikan *gratifikasi* kita *gak* pernah *gak* mau diberi hadiah PT. KAI Persero itu gak mau diberi muapun memberi hadiah itu pantangan bagi insan PT. KAI Persero yang dilakukan ya hubungan baik secara profesional ya hubungan baik menjalin kerjasama, simbiosis mutualisme dia mendapat berita kita menyampaikan berita yang berimbang *gitu*. Pemerintah kan membantu kita, tapi ada beberapa instansi yang memang kepentingannya itu kepentingan terhadap pedagang yang ada *disitu* mereka mungkin secara terselubung kalo pemerintah pasti membantu kita wong ditertibkan di pasar kembang jadi bagus. Persepsi publik positif sangat bagus". (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan pernyataan informan tersebut diatas terdapat beberapa faktor situasional didalam proses penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta, faktor situasional ini sangat mempengaruhi peran Humas dalam penanganan persoalan. Faktor situasional tersebut meliputi pemberitaan negatif di media, dukungan dari pemerintah, dan persepsi publik terhadap isu.

Faktor situasional yang pertama adalah pemberitaan negatif di media. Bapak Eko selaku *Manager* Humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta ketika ditemui peneliti dikantornya di Jl. Lempuyangan no 1 Yogykarta dalam sesi wawancara, ketika ditanya soal pemberitaan negatif dimedia beliau mengaku tidak tahu dan tidak bisa menjawab, karena belum tentu tidak ada pemberitaan negatif jika kenyataannya ada pemberitaan negatif, sehingga beliau tidak bisa menyimpulkan mengingat media sangat luas. Terkait pemberitaan negatif di media yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi Humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta mengatasinya dengan cara klarifikasi, memanggil pihak terkait yaitu media untuk membenarkan berita, seperti yang dituturkan beliau pada saat wawancara 2 Desember 2019 lalu sebagai berikut:"Ya kita jelaskan kepada media kita panggil yang membuat berita kita tanya data darimana njenengan beritanya salah nah kita runut masak wartawan nulis seperti itu ganti tanggung jawab ini dijelaskan". (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan pernyataan informan tersebut dapat diketahui bahwa ketika terjadi masalah mengenai pemberitaan negatif dimedia Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta menyelesaikan masalah ini dengan cara memanggil media dan meminta penjelasan dari media terkait yang menyebarkan berita tidak benar di media supaya untuk selanjutnya bertanggungjawab pada kesalahan pemberitaan.

Bapak Eko, selaku manager Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menjalin relasi dengan media mengaku cukup baik dan profesional. PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menjalin hubungan dengan media tidak pernah memberikan bingkisan apapun kepada media karena menjadi pantangan bagi PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk menerima ataupun memberikan bingkisan kepada media. PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta menjaga hubungannya dengan media secara profesional mutualisme atau saling menguntungkan, maksud saling menguntungkan disini adalah ada timbal balik antar keduanya yaitu PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta menyampaikan berita dan media mendapatkan berita sehingga terjalin komunikasi yang baik.

Faktor situasional yang kedua adalah dukungan dari pemerintah. PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta mendapatkan dukungan baik dari pemerintah dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Pada dasarnya penertiban ini dilakukan atas keinginan dari pihak keraton untuk melakukan penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta peran Humas disini adalah berkoordinasi dengan pihak keraton merealisasikan apa yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menjadi keinginan pihak keraton, penertiban ini dimaksudkan untuk mengembalikan fungsi kawasan pedestrian guna kepentingan masyarakat umum sehingga pemerintah sangat mendukung.

Dukungan pemerintah ini menjadi kekuatan tersendiri bagi PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam melancarkan proses penertiban, sehingga tidak memungkinkan publik untuk menang melawan penguasa dengan kekuatan legal. Sesuai dengan teori *Contingency Of Accomodation* yang dikemukakan oleh *cancel* yang tidak memungkinkan publik untuk menang, hal ini dikuatkan dengan pernyataan dari tim aset PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sebagai berikut:"...disitu itu berperannya itu bukan KAI saja dari KAI dari *ngarso dalem* dari keraton jogja terus dari gubernur Jogja jadi semua ikut, jadi untuk penataan jogja itu kita tidak sendirian dari KAI dan pihak keraton dan juga pemerintah daerah". (Bapak Teguh Santoso, Assistant manager Penertiban dan penanganan aset bermasalah Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

Dukungan dari pemerintah dibuktikan dengan hadirnya walikota dan wakil walikota Yogyakarta dalam penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta, berikut dokumentasi kehadiran walikota dan wakil walikota Yogyakarta:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Gambar 10
Walikota dan Wakil Walikota melakukan peninjaun penggusuran

Sumber : PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Berdasarkan pernyataan dan hasil dokumentasi tersebut diatas dapat diketahui adanya dukungan dari pihak keraton dan pemerintah daerah dalam proses penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Dukungan ini tidak memungkinkan publik untuk menang karena PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memiliki kekuatan hukum yang legal dan memiliki dukungan dari pemerintah sehingga hal ini menjadi kekuatan tersendiri bagi instansi dan sulit memungkinkan publik untuk menang.

Faktor situasional yang ke 3 adalah persepsi publik. Persepsi publik dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta cukup positif dan sangat baik sesuai yang dituturkan oleh Bapak Eko selaku *Manager* Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta pada saat ditemui beberapa waktu lalu. Tanggapan positif dari masyarakat umum diluar masyarakat terkait ini diperoleh dari survei yang telah dilakukan oleh Humas dengan melihat respon baik masyarakat dimedia sosial yang merasakan kenyamanan wajah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

baru pedestrian stasiun Tugu Yogyakarta dan mendengar tanggapan masyarakat cukup positif mengingat tujuan dari penertiban aset ini sendiri untuk memfungsikan kembali pedestrian masyarakat untuk kepentingan masyarakat khususnya pejalan kaki untuk mendapatkan pedestrian yang nyaman dan indah sehingga persepsi publik cukup baik dan mendukung adanya pembenahan pedestrian ini.

Berdasarkan 3 faktor situasional yang ada peneliti menganalisis bahwa, faktor situasional pemberitaan negatif di media harus segera ditangani ketika pemberitaan tersebut sudah memasuki ranah media besar, karena sudah menjadi tanggungjawab seorang Humas untuk *mengcounter* pemberitaan negatif yang terjadi, supaya tidak menimbulkan citra buruk perusahaan oleh publik. Peneliti juga sangat menyayangkan atas jawaban Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang tidak mengetahui ada tidaknya pemberitaan negatif di media, karena sudah seharusnya seorang Humas mengetahui ada tidaknya pemberitaan negatif dimedia melalui tanggungjawab yang sudah dikerjakannya yaitu *mengconter* pemberitaan negatif di media meskipun seiring berjalannya waktu pemberitaan semakin meluas setidaknya Humas mengetahui ada tidaknya pemberitaan negatif dimedia besar.

Faktor situasional berupa dukungan dari pemerintah juga sangat mempengaruhi keberhasilan suatu tindakan penertiban, karena pemerintah memiliki kewenangan untuk mengatur dan menata kawasan daerah yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dimiliki sehingga masyarakat hanya perlu menurut dengan kebijakan yang ada mengingat tanah tersebut juga bukan milik mereka.

Faktor situasional persepsi publik terhadap isu juga sangat mempengaruhi terhadap perkembangan isu. Citra dan kebijakan tindakan penertiban perusahaan juga ditentukan dengan persepsi publik, jika persepsi publik baik maka citra perusahaan akan baik karena publik mendukung dan kebijakan tindakan pun juga akan berjalan dengan lancar apabila persepsi publik mendukung dengan tindakan penertiban yang akan dilakukan, dengan adanya dukungan dari berbagai pihak penting terhadap PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta maka penertiban aset akan berhasil dilakukan meskipun dari pihak masyarakat terkait melakukan penolakan, kekuatan legal dan dukungan dari berbagai pihak penting yang berwenang masyarakat terkait tidak memungkinkan untuk menang.

Berdasarkan permasalahan dan penanganan yang ada dalam pembagiannya menurut teori *Contingency Of Accomodation* yang memiliki empat variabel yaitu variabel eksternal, variabel internal, variabel predisposing, dan variabel situasional ini dikuatkan oleh triangulasi ahli yang peneliti gunakan sebagai sudut pandang yang berbeda dari 2 praktisi Humas yang pertama oleh bapak Yuda Perwira selaku kepala bidang umum dan SDM PT.Taspen BUMN mengatakan bahwa aset yang dimiliki oleh BUMN yang akan dikuasai golongan tertentu maka aset tersebut tidak bisa dimenangkan apapun alasannya, sehingga publik tidak memungkinkn untuk menang melawan BUMN yang memiliki bukti legal dan kewenangan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Menurut beliau dalam menangani ancaman memang harus dikerjakan bersama tim sesuai tugas pokok dan fungsinya karena sudah ada bagiannya masing-masing, dan sudah seharusnya seorang Humas lebih bisa mengkomunikasikan keadaan dengan masyarakat terkait agar tidak terjadi gejolak, tidak hanya itu seorang Humas juga harus *mengcounter* pemberitaan negatif dan harus segera memberikan jawaban agar tidak terjadi persepsi negatif dikalangan publik.

Triangulasi yang kedua adalah Ibu Ayu selaku *founder agency public relations* Cornellia & Co beliau juga menyatakan bahwa ketika masyarakat sudah bersikap anarkis dan melakukan hal yang tidak seharusnya dilakukan maka sudah sewajarnya apabila pihak Humas melibatkan pihak yang berwajib untuk menanganinya. Beliau juga mengatakan penanganan kontra, seharusnya Humas melakukan pendekatan emosional dengan memberikan ganti rugi berupa uang atau bisa dengan memberikan lapangan pekerjaan bagi mereka yang akan digusur dengan mengadakan seleksi yang memiliki kualifikasi supaya bisa bergabung dengan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk bekerja meskipun dibagian paling bawah sekalipun sehingga masyarakat bisa *respect* kepada PT. KAI (Persero) Dop 6 Yogyakarta. Mengenai pemberitaan negatif perlu segera diatasi apabila pemberitaan tersebut sudah terekspose di media besar yang tertulis namun ketika pemberitaan tersebut hanya dari orang berbicara tidak perlu dipermasalahkan karena menurut beliau semua orang berhak mengemukakan pendapatnya apalagi ketika seseorang tersebut tidak

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menyukai sesuatu hal maka dia akan berkomentar negatif sesuai dengan keinginannya.

Faktor faktor yang masuk dalam variabel teori *Contingency Of Accomodation* merupakan tantangan tersendiri bagi seorang Humas dalam menjalankan perannya, semua kendala internal maupun eksternal pasti kerap terjadi, tergantung bagaimana Humas menghadapinya, berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bagaimana peran penting Humas dalam penanganan penertiban aset dengan segala usahanya.

E. Peran Humas dalam Menghadapi Pro Kontra Penertiban Aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta.

Peran Humas dalam melaksanakan tugasnya menjadi aspek yang sangat penting bagi sebuah organisasi dalam berlangsungnya kegiatan organisasi. Sebuah organisasi akan baik jika Humas didalamnya menjalankan peran dan tanggungjawabnya dengan baik dan sesuai dengan aturan atau kaidah yang berlaku.

Dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta ini Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memiliki peran yang sangat penting, meskipun dalam penertiban ini Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tidak bekerja sendiri melainkan dibantu oleh tim penertiban aset. Tim pokok penertiban aset ini terdiri dari aset, hukum, Humas, dan pengamanan, semua anggota tim bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Seperti yang dikemukakan oleh Dozer & Broom mengenai peran *public relations* dalam buku Ruslan. R yang berjudul "*Manajemen Public Relations & Media Konsepsi dan Aplikasi"* yang menjelaskan bagaiamana Humas berperan yang mengemukakan bahwa dalam suatu organisai dapat dibagi menjadi 4 kategori yaitu pensehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Berikut penjabarannya sesuai dengan peran Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang terjadi dalam penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta:

1. Penasehat Ahli

   Peran Humas sangat penting sebagai penasehat ahli mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogykarta berperan sebagai salah satu anggota tim penertiban aset, yang mana dalam penyelesaian masalah ini sudah diatur dalam SK kebijakan direksi sehingga Humas sudah tidak menjadi penasehat ahli hanya tinggal menjalankan saja sesuai kaidah-kaidah yang ada, hal ini dikuatkan dengan pernyataan *Manager* Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta bapak Eko melalui wawancara 2 Desember 2019 yang lalu, berikut Pernyataannya: "Itu sudah ada aturannya sudah termasuk dalam kebijakan direksi". (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

   Berdasarkan pernyataan informan diatas peneliti menganalisis bahwa peran Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta sebagai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

penasehat ahli mencarikan solusi pro kontra penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta hanya melakukan penanganan sesuai dengan kebijakan direksi yang sudah ada, ketika sudah tidak ada jalan penanganan penertiban dengan cara-cara persuasif maka menggunakan cara hukum yang sesuai aturan hukum. Semua ketentuan tersebut sudah ada dalam kebijakan SK direksi.

Mengingat bahwa Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta merupakan salah satu komponen penting yang tergabung dalam tim dan dibawahi oleh direksi sehingga semua aturan dan ketentuan sudah tercantum dalam kebijakan direksi sehingga peran Humas disini hanya melakukan penanganan sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam SK direksi, meskipun demikian Humas seharusnya bisa mengembangkan penanganan dengan melalui survei atau melihat dan mendengarkan keluh kesah masyarakat terkait untuk selanjutnya supaya dapat dicarikan solusi terbaik yang tidak merugikan salah satu pihak, namun tetap mengacu pada SK direksi dan tidak melanggar kaidah kaidah yang ada. Pengembangan penanganan ini dilakukan mengingat bahwa Humas sebagai bagian perusahaan yang terdekat dengan masyarakat karena Humas lebih memahami dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sehingga Humas lebih bisa melihat situasi untuk mendapatkan solusi penanganan yang tepat.

Berdasarkn persoalan yang ada juga dikuatkan dengan triangulasi ahli yaitu Bapak Yuda Perwira selaku kepala bidang umum dan SDM

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PT.Taspen BUMN beliau membenarkan bahwa didalam BUMN untuk melakukan penertiban maka semua ketentuan yang akan dijalankan sudah masuk dalam SK direksi yang dimana tim penertiban aset hanya menjalankan SK direksi yang ada. Sudut pandang yang berbeda juga dikemukakan oleh Ibu Ayu selaku *founder agency public relations* Cornellia & Co sebagai triangulasi ahli yang kedua beliau mengemukakan bahwa didalam melakukan perannya seorang Humas meskipun sudah ada SK yang berlaku namun alangkah lebih baiknya jika Humas mengembangkan tindakan yang terbaik tetapi tetap sesuai pada batas kode etik yang menjadi tugas Humas sesuai dengan SK yang berlaku.

Kebijakan SK direksi didalam sebuah BUMN memang sudah ada dan seoraang Humas yang baik sudah sewajarnya mengikuti SK yang berlaku, namun tidak menutup kemungkinan untuk mengembangkan solusi penanganan sebagai penasihat ahli selama tidak melanggar kaidah yang ada. Humas dianggap divisi terdekat dengan masyarakat sehingga Humas yang paling bisa melihat situasi, kondisi, dan keinginan masyarakat, hal ini diharapkan dapat menjadi bahan Humas untuk menemukan solusi terbaik tanpa melanggar kaidah dan SK yang berlaku.

2. Fasilitator Komunikasi

Dalam perannya seorang Humas menjadi fasilitator komunikasi dapat melakukan dengan berbagai cara, seperti yang dilakukan oleh Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang bertindak sebagai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam hal untuk mendengar keluhan atau apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya melalui mediasi. Seperti yang dituturkan oleh *Manager* Humas PT.KAI Daop 6 Yogyakarta bapak Eko pada sesi wawancara 2 Desember 2019 lalu sebagai berikut:

> Mediasi itu dilakukan manakala kedua belah pihak sama sama ingin menyelesaikan itu secara baik, secara kekeluargaan. tapi ketika mediasi itu satu pihak misalnya pihak yang menggunakan aset kereta api tidak mau kooperatif ya kita menggunakan cara-cara ketentuan hukum yang menjadi ketetapan hukum. Pake tahapan-tahapannya kita secara persuasif dibujuk bahwa ini nanti akan dibangun untuk ini untuk ini, kalau *sampean* menggunakan aset kereta api selama ini kan tidak pernah nyewa nanti kamu akan mendapat uang pindah uang per meter sekian uang dipindahkan per meter sekian tapi kalau kamu tidak mau pindah ya kami akan gusur secara paksa dan tidak mendapat apapun. Jadi tahapannya persuasi dulu tahapan 1,2,3, peringatan secara hukum. Semua tim masyarakatnya diundang rapat semuanya dipanggil jauh-jauh hari sebelum ada penertiban dipanggil dulu diberi nasihat diberitahu bahwa ini aset kareta api akan dibuat untuk ini supaya njenengan pindah sendiri gitu kalau tidak mau yasudah. Wujud uang kalau dia mau tapi ya uangnya itu hanya uang sesuai aturan misalnya luas yang disewa sekian bangunannya permanen atau setengah permanen diganti berapa rupiah. Dia tidak mau tetep kekeh wong maunya dia bertempat tinggal disitu tanpa bayar gak mau diusir minta ganti rugi sekian. Kalau anarkis ngamuk main fisik ya nggak ada tapi ada yang ngeyel menolak apa yang menjadi kebijakan PT KAI Persero. (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

Aset PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta juga menambahkan sebagai berikut: “Ada yang datang Semua datang, semua kita undang rapat, kemauannya bagaimana kita sudah manusiawi lah kita tidak hanya *grusagrusu* kita undang semua cari jalan terbaiknya”. (Bapak Teguh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Santoso, Assistant manager Penertiban dan penanganan aset bermasalah Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

Sosialisasi yang dilakukan oleh PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berbicara supaya PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dapat mendengar apa yang diinginkan masyarakat dalam penertiban aset ini dan dapat meminimalisir kontra dengan masyarakat terkait, hal ini dibuktikan dengan adanya dokumentasi yang terpotret pada saat sosialisasi. Berikut dokumentasi PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta:

Gambar 11
Potret masyarakat memberikan tanggapan

Sumber : PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Berdasarkan informasi dan dokumentasi diatas peneliti menganalisis bahwa Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam melaksanakan perannya sebagai fasilitator komunikasi, Humas melakukan mediasi dengan masyarakat terkait penertiban aset Jl. Pasar

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

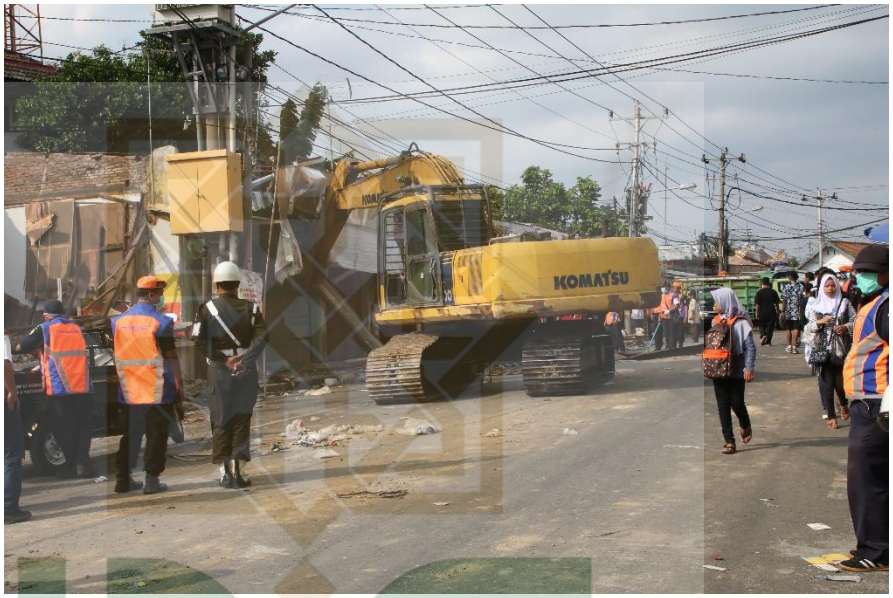
Kembang Yogyakarta melalui berbagai tahapan. Tahapan yang pertama yaitu dengan persuasi membujuk, disini pihak PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta mengundang masyarakat terkait penertiban aset dengan mengadakan sosialisasi, sosialisasi diadakan jauh jauh hari sebelum penertiban dilakukan, hal ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait bahwa lahan aset akan digunakan untuk pedestrian Stasiun Tugu Yogyakarta dan memberikan penjelasan yang bersifat persuasif bahwa PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta akan memberikan uang ganti rugi sesuai bangunan bagi mereka yang kooperatif. Proses sosialisasi ini masyarakat banyak yang protes keberatan dengan kebijakan PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, mereka masih tetap ingin mempertahankan ruko yang mereka miliki.

Tahapan yang kedua adalah peringatan 1, 2, 3 secara hukum. PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta memberi peringatan dalam wujud surat peringatan kepada masyarakat terkait khususnya para pedagang untuk pindah dari kawasan Stasiun Tugu Yogyakarta dan sebagai gantinya PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta akan memberikan uang ganti rugi, namun ketika sampai pada tahapan ini ternyata masyarakat terkait penertiban aset masih tetap mempertahankan bangunan ruko yang mereka miliki dan tidak mau pindah sehingga pada tahap akhirnya PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melakukan tahap ketiga yaitu penggusuran secara paksa sesuai SK yang berlaku pada PT. KAI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

(Persero) dalam penertiban aset. Penggusuran ruko ini didokumentasikan oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta, berikut dokumentasinya:

Gambar 12
Penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta



Sumber : PT KAI Daop 6 Yogyakarta

Penyelesaian dengan cara mediasi atau musyawarah ini sesuai dengan apa yang diperintahkan Allah yang tercantum dalam Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat 153. Berikut ayat yang menjelaskannya.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nya. (Al-Qur'an dan terjemahannya Diterjemahkan oleh yayasan penyelenggara penerjemah Al-qur'an, 2009)

Berdasarkan ayat diatas dapat kita ketahui adanya integrasi interkoneksi antara ilmu umum dengan Al-Qur'an. Ada keterkaitan antara sebuah teori yang dikaji oleh manusia berdasarkan problematika kehidupan yang ada khususnya mengenai peran Humas sebagai fasilitator komunikasi dengan ayat Al-Qur'an yang sudah lebih dulu ada dibanding dengan teori yang telah dikemukakan, hal ini menunjukan adanya keterkaitan problematika kehidupan di dunia dengan segala penyelesaiannya yang sudah Allah perintahkan dalam Al-Qur'an.

Ayat ini menjelaskan tentang penyelesaian masalah dengan cara musyawarah seperti yang terdapat dalam teori peran seorang Humas sebagai fasilitator komunikasi melakukan mediasi dengan tujuan menyelesaiakan suatu permasalahan antara kedua belah pihak. Seperti yang dilakukan oleh Humas PT.KAI Daop 6 Yogyakarta disini mereka melakukan musyawarah dengan mendatangkan masyarakat terkait penertiban aset dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara kekeluargaan, meskipun akhirnya penyelesaian masalah ini ditempuh dengan cara gusur paksa karena tidak adanya kooperatif masyarakat terkait, meskipun demikian setidaknya Humas dalam menjalankan perannya telah menggunakan cara musyawarah terlebih dahulu sesuai dengan teori dan ayat Al-Qur'an yang ada.

Musyawarah telah dilakukan melalui sosialisasi diterapkan dalam penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta namun dalam musyawarah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ini tidak terjadi kesepakatan antara PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dengan masyarakat tergusur karena dari pihak masyarakat tergusur menolak dengan kebijakan yang ada.

Berdasarkan wawancara dari pihak PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogykarta yang mengatakan bahwa akan memberikan ganti rugi kepada pihak masyarakat yang akan digusur namun pada kenyataannya tidak ada ganti rugi sama sekali, hal inilah yang menjadi salah satu alasan masyarakat tidak menyepakati kebijakan yang ada. Tidak adanya gnti rugi ini dikuatkan dengan pernyataan masyarakat tergusur melalui wawancara beberapa waktu yang lalu berikut pernyataannya: "Tidak ada sama sekali tidak ada...Ya memindahkan bahkan ada katanya mau ditempatkan di pasar-pasar tradisional yang tidak terlaksana sama sekali ndak ada".(Bapak E, masyarakat tergusur, Wawancara 29 Desember 2019).

Menurut sisi lain masyarakat tergusur lainnya juga menambahkah melalui wawancara beberapa waktu lalu berikut pernyataannya: "Kalo mau ditulis itu nggak ada bentuk apapun bentuk ganti rugi sama sekali ndak ada kalau ada berita itu bohong besar nggak ada sampai detik ini".(Bapak W, masyarakat tergusur, Wawancara 26 Desember 2019).

Berdasarkan pengakuan masyarakat tergusur tersebut diatas dapat diketahui bahwa tidak adanya ganti rugi kepada masyarakat tergusur sejak pembicaraan pada sosialisasi pertama, sehingga masyarakat kurang sepakat dengan kebijakan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta untuk

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menertibkan daerah pedestrian dengan memberikan fasilitas pemindahan saja tanpa adanya ganti rugi. Masyarakat merasa bahwa nasib mereka digantung tanpa kejelasan sehingga mereka memutuskan untuk tidak lagi mengikuti sosialisasi-sosialisasi selanjutnya bahkan mereka melakukan pelaporan kepada LBH untuk membantu menyelesaikan kasus ini dengan memberikan gugatan hal ini dikuatkan dengan pernyataan dari pihak LBH sebagai berikut: "Kalau saya cerita dari awal pada saat itu warga datang ke LBH sekitar 3-5 hari sebelum penggusuran itu nah pada saat itu warga *udah* dapat beberapa SP itu yang mana kita nggak pernah tau SP tersebut ditujukan ke siapa, karena di surat pemberitahuan itu nggak ada nama sama sekali".(Bapak Lutfi, Kadiv penelitan, informasi, dan dokumentasi LBH penertiban aset, Wawancara 26 Desember 2019).

Menurut pernyataan tersebut memang ada usaha dari masyarakat tergusur untuk mempertahankan ruko mereka melalui pelaporan kepada LBH sekitar 3-5 hari sebelum penggusuran, namun tetap saja usaha yang dilakukan oleh masyarakat tergusur tidak membuahkan hasil, hingga saat ini penertiban aset dimenangkan oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta.

Berdasarkan persoalan yang ada peneliti menganalisis bahwa Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta telah melakukan perannya sebagai fasilitator komunikasi yaitu sebagai mediator untuk membantu perusahaan dalam menangani persoalan penertiban dengan mengadakan sosialisasi mendengar keluhan masyarakat. Terjadi kesenjangan antara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

statement yang diungkapkan oleh Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tentang adanya uang ganti rugi yang tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan, karena memang berdasarkan pernyataan masyarakat tergusur tidak ada ganti rugi dan tidak ada pembicaraan diawal mengenai ganti rugi, dari pihak PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogykarta hanya ada pembicaraan diawal mengenai pemindahan saja tanpa ada bahasan ganti rugi.

Peran sebagai fasilitator memang sudah dipenuhi sebagai seorang Humas, namun dengan adanya kesenjangan pernyataan antara masyarakat dengan Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta membuktikan bahwa peran Humas sebagai fasilitator komunikasi belum terealisasikan dengan baik. Humas belum bisa mendengar keluhan dan permintaan masyarakat terkait sehingga masyarakat terkait tidak kooperatif dengan PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta hingga pada akhirnya mereka memutuskan untuk tidak mengikuti sosialisasi-sosialisasi lanjutan yang diadakan oleh PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Seharusnya Humas lebih bisa merangkul masyarakat dan mengerti keluhan mereka sehingga dapat tercipta kesepakatan bersama.

Triangulasi ahli dari Bapak Yuda Perwira selaku kepala bidang umum dan SDM PT.Taspen BUMN menyatakan bahwa Humas harus menyatukan antara kepentingan perusahaan dengan masyarakat yang akan terkena dampaknya, ketika perusahaan dalam hal ini tidak bisa dimediasikan tidak ada yg memfasilitasi maka tidak akan berjalan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Ibu Ayu selaku founder agency *public relations* Cornellia & Co sebagai triangulasi ahli juga menyatakan bahwa mediasi perlu dilakukan sebelum melakukan penertiban dengan menyampaikan maksud dan tujuan penertiban beserta kompensasi yang akan diberikan, kompensasi ini dapat berwujud uang, pendidikan, bantuan ataupun dengan memberikan lapangan kerja bagi masyarakat terkait namun melaalui seleksi sesuai kualifikasi, selain itu juga seorang *public relations* harus memegang *opinion leader* karena ketika seorang *opinion leader* sudah sepakat maka semua akan sepakat dan tidak terjadi penolakan maupun pemberontakan.

Humas sebagai fasilitator komunikasi harus bisa menjadi mediator yang baik dalam mendengar keluhan masyarakat karena sudah menjadi tugas Humas sebagai jembatan antara perusahaan dengan masyarakat sehingga dapat ditemukan solusi yang tepat tanpa merugikan salah satu pihak.

3. Fasilitator Pemecah Masalah

Peran Humas dalam fasilitator pemecah masalah merupakan bagian dari tim yang tergabung dalam manajemen. Seperti peran Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta, Humas tidak bekerja sendiri melainkan dibantu oleh rekan kerja yang tergabung dalam tim penertiban aset. Tim penertiban aset ini terdiri dari aset, hukum, Humas, pengamanan, keseluruhan tim ini bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

masing seperti yang dikatakan oleh Bapak Eko selaku manager Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta pada 2 Desember lalu, berikut informasinya:

> Dimanapun institusi manapun harus ada tim tidak hanya humas tok orang itu kepentingan KAI secara keseluruhan. Ya sesuai aturannya yang komunikasi sosialisasi Humas, yang bertindak kalau ada yang anarkis hukum, yang melakukan penertiban nanti bersama sama ada polisi, PAM, POLSUSKA, pengamanan dibantu oleh pegawai itu yang memberi suport makanan bakal penertiban bagian sdm dan logistik gitu. Timnya ada terus sudah terbentuk ada SK nya, SK tim penertiban aset nanti kalau urusan lain ada lagi tim urusan oprasional nanti beda lagi. (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

Hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan dari tim hukum yaitu Ibu Wisny selaku manager hukum melalui wawancara beberapa waktu lalu yang dilakukan oleh peneliti dikantor hukum PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta,berikut pernyataannya:

> Untuk penertiban di wilayah Daop 6 Yogyakarta itu dilakukan oleh tim penertiban aset tanah dan bangunan yang dibentuk oleh EVP Daop 6 Yogyakarta selaku KADAOP melalui keputusan *executive vice president* tentang pembentukan tim penertiban aset dan bangunan dimana timnya itu memang terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris dan anggota untuk ketua deputi wakil ketua senior manager aset untuk anggotanya hampir dari semua unit yang ada di PT.KAI. (Ibu Wisny, Manager Hukum Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

Aset PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta juga menambahkan sebagai berikut: “Ya semua ya semua itu berjalan harus satu Daop satu suara jadi antara Humas dan KAI bukan Humas saja seluruh KAI jadi KAI mendukung untuk perbaikan Jogja...”. (Bapak Teguh Santoso, Assistant manager Penertiban dan penanganan aset bermasalah Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Menurut pernyatan dari para informan diatas, dapat diketahui bahwa Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tidak bekerja sendiri dalam penertiban aset melainkan tergabung dalam sebuah tim penertiban aset yang terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris dan anggota untuk ketua deputi wakil ketua senior manager aset untuk anggotanya hampir dari semua unit yang ada di PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Tim penertiban aset ini sudah terbentuk dalam SK tim penertiban aset, tidak semua urusan dalam PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta menggunakan tim ini karena sudah ada SK nya masing-masing, tim akan berubah sesuai keperluan dan kondisi.

Tim penertiban aset ini setiap bagian memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai aturannya. Pada bagian aset ia mengurusi persoalan aset, untuk bagian Humas ia mengurusi komunikasi dan sosialisasi, untuk bagian hukum ia mengurusi persoalan hukum seperti ketika ada yang berbuat anarkis maka hukum yang akan bertindak bersama sama dengan pengamanan, pada bagian pengamanan ini terdiri dari polisi, PAM, dan POLSUSKA, dan untuk tim pendukung lainnya ada bagian SDM dan Logistik yang mengurusi makanan dan suport lain-lain.

Berdasarkan persoalan yang ada peneliti menganalisis bahwa, dalam sebuah organisasi, terutama dalam menghadapi sebuah persoalan yang menyangkut eksternal perusahaan sangat perlu dibentuk tim. Tanpa dipungkiri dalam sebuah organisasi suatu bagian tidak dapat bekerja

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sendiri tanpa bantuan dari anggota lain. Tim yang telah dibentuk oleh KADAOP dalam penertiban aset ini sudah melaksanakan tugasnya sesuai bagiannya masing-masing dan koordinasi mereka sudah cukup bagus. Semua anggota tim dituntut untuk saling bekerjasama dan berkoordinasi dengan baik guna mensukseskan tujuan bersama yaitu penertiban aset.

Koordinasi yang baik dan kerjasama yang baik antar sesama anggota tim penertiban aset ditunjukan oleh tim penertiban aset PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dengan tidak adanya acaman dari pihak internal perusahaan yang bersifat menjatuhkan satu sama lain, para anggota tim penertiban aset bekerjasama saling mendukung sehingga dapat tercapai tujun bersama.

Berdasarkan triangulasi ahli oleh Bapak Yuda Perwira selaku kepala bidang umum dan SDM PT.Taspen BUMN, beliau juga membenarkan bahwa didalam BUMN terutama dalam upaya penertiban aset maka dibentuklah tim yang tercantum dalam SK direksi, yang dimana tim ini saling bekerjasama untuk mensukseskan penertiban aset dan posisi Humas disini adalah sebagai *corong* atau juru bicara, tetapi pada saat melakukan eksekusi untuk menjaga hal-hal yang tidak diinginkan maka bisa dilakukan oleh tim, tim ini melibatkan oleh berbagai komponen.

Sudut pandang lain juga dikemukakan oleh Ibu Ayu selaku *founder agency public relations* Cornellia & Co menurut beliau dalam sebuah persoalan terutama penertiban aset sangat perlu dibentuk tim dan didalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tim ini perlu adanya koordinasi yang baik antar sesama tim, tugas Humas disini juga sangat diperlukan sebagai juru bicara mewakili tim untuk berbicara karena dianggap mampu dalam komunikasi verbal maupun non verbal.

Penertiban aset memerlukan tim khusus guna menyukseskan upaya penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta, karena banyak aspek yang harus dihadapi sehingga tidak bisa jika satu divisi hanya bekerja sendiri. Perlu dibentuk tim dengan jobdesk yang sudah ditentukan supaya penanganan dapat terkontrol dengan baik sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing tim.

4. Teknisi Komunikasi

Humas dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi yaitu menyediakan layanan teknisi komunikasi atau sebagai juru bicara perusahaan, seperti yang tertera dalam profetik jurnal komunikasi yang berjudul "*Analisis Aktivitas Hubungan Media dalam Manajemen Krisis di Perguruan Tinggi*" yang menyatakan bahwa dalam situasi krisis wartawan mencari informasi dari sumber sumber organisasi itu berarti organisasi harus proaktif dalam menempatkan juru bicara yang memang memahami konteks situasi krisis (Narayana Mahendra Prasetya, 2018) .

Juru bicara PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam penertiban aset disini adalah Humas, dimana pihak ini dirasa mampu menjadi penyampai informasi yang memahami konteks situasi, Seperti yang dilakukan oleh bapak Eko selaku *Manager* Humas PT. KAI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

(Persero) Daop 6 Yogyakarta, dalam menjalankan perannya ia menjadi teknisi komunikasi yang menyediakan berita terkait PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Humas menyediakan berita untuk media dan masyarakat. Seperti yang beliau informasikan melalui wawancara pada 2 Desember 2019 lalu ketika ditemui oleh peneliti dikantornya beliau mengatakan bahwa "media sumbernya harus satu corong ke kita data ke kita". (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019).

Selain pernyataan dari Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta tim hukum PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta juga menambahkan sebagai berikut: "...misalnya ada wartawan yang menanyakan ke saya, saya pasti akan mengarahkan ke Humas saya nggak akan memberikan informasi ke pihak luar tanpa melalui Humas ".(Ibu Wisny, Manager Hukum Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

Aset PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta juga menambahkan sebagai berikut: "Humas tau soalnya humas itu tangan kanannya PT Kereta Api dia harus menguasai semua jadi semua yang keluar Humas..." (Bapak Teguh Santoso, Assistant manager Penertiban dan penanganan aset bermasalah Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Desember 2019).

Menurut informasi tersebut diatas dapat diketahui bahwa Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogykarta telah menjalankan perannya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sebagai teknisi komunikasi menyediakan berita terkait penertiban aset Jl. Pasar Kembang Yogyakarta. Semua informasi media terkait penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta bersumber dari Humas sebagai penyedia berita dan juru bicara dari PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam menjalankan perannya juga melakukan *pers conference* kepada media, dalam *pers conference* ini tidak hanya Humas saja yang hadir melainkan semua unit terkait, hal ini dikuatkan dengan pernyataan bapak Eko Budiyanto selaku manager Humas PT.KAI Daop 6 Yogyakarta yang mengatakan "Unit terkait diajak semua". (Bapak Eko Budiyanto, *Manager* Humas Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 2 Desember 2019). *Pers conference* ini dilakukan guna menjelaskan kepada masyarakat umum melalui media terkait penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta.

Menurut triangulasi ahli oleh Bapak Yuda Perwira selaku kepala bidang umum dan SDM PT.Taspen BUMN mengemukakan bahwa, Humas dalam teknisi komunikasi atau pihak yang menyediakan berita memang benar, namun bukan termasuk sumber berita karena berita atau data yang ada tetap bersumber dari ahlinya.

Triangulasi ahli yang kedua yaitu Ibu Ayu selaku *founder agency public relations* Cornellia & Co juga mengemukakan sudut pandang yang berbeda yaitu, semua berita yang keluar dari suatu organisasi hanya 2 orang yang boleh berbicara yaitu Humas dan CEO, semua pihak lain

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tidak boleh berbicara ataupun menyampaikan berita meskipun mereka tau. Sebelum eksekusi perlu adanya komunikasi dan koordinasi antar tim yaitu tim internal harus berkumpul kemudian dikomunikasikan bahwa ketika ada pertanyaan dari pihak luar maka hanya Humas dan CEO lah yang berhak menjawab, karena mereka berdualah yang dinilai mampu dalam komunikasi verbal maupun non verbal dalam menjawab semua pertanyaan terkait kasus yang ada.

Berdasarkan persoalan yang ada dan triangulasi yang diperoleh maka peneliti menganalisis bahwa, peran Humas sebagai teknisi komunikasi atau penyedia berita sudah dilakukan dengan benar oleh Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta. Koordinasi yang baik antar sesama anggota tim yang bersepakat untuk tidak mau berbicara dan memberikan informasi pada pihak eksternal perusahaan kecuali yang berhak yaitu Humas dan KADAOP adalah keputusan yang tepat yang telah dilakukan oleh tim penertiban aset, dalam hal ini Humas sebagai juru bicara utama selain KADAOP sehingga dapat meminimalisir terjadi berita simpang siur di media.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Peran Humas dalam penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta adalah ikut tergabung bersama tim penertiban aset, Humas sebagai yang menangani komunikasi dan sosialisasi . Humas PT. KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori *Contingency of Accomodation* adalah, berkoordinasi dengan tim hukum guna menyelesaikan persoalan gugatan, Humas melakukan pelaporan kepada pihak berwajib terkait tindak anarkis yang dilakukan masyarakat tergusur, Humas juga berperan sebagai mediator atau penguat solidaritas antar tim. Humas dalam menjalin relasi yang baik dengan publik eksternal melakukan pendekatan melalui sosialisasi persuasi kepada masyarakat tergusur. Humas dalam penertiban aset melakukan koordinasi dengan pihak keraton dan PEMKOT. Ketika ada pemberitaan negatif dimedia yang tidak sesuai kenyataannya, Humas melakukan klarifikasi dan memanggil media guna meminta pertanggungjawaban untuk memperbaiki berita.

Peran Humas dalam penertiban aset Jl.Pasar Kembang Yogyakarta sesuai dengan teori peran Humas hanya melakukan penanganan sesuai dengan kebijakan direksi yang sudah ada, Humas sebagai komunikator atau mediator, mendengar keluhan masyarakat, serta melakukan sosialisasi dan negosiasi terhadap masyarakat yang ditertibkan. Humas berperan sebagai juru bicara perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada media dan khalayak, Humas juga berperan sebagai teknisi komunikasi penyedia berita yang dimana

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Humas berperan sebagai juru bicara perwakilan dari perusahaan terkait penertiban aset.

B. Saran

1. Sebaiknya dalam mempersuasi masyarakat supaya bersedia dipindahkan Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta melakukan pendekatan emosional kepada masyarakat melalui kesan baik pada pertemuan pertama dengan memberikan penawaran yang tidak merugikan satu sama lain tentunya dengan penjelasan secara rinci sehingga masyarakat terkait tidak kecewa dengan kebijakan awal yang masih menggantung.
2. Pada saat sosialisasi seharusnya PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta mempersilahkan perwakilan dari keraton dan PEMKOT untuk ikut berbicara didepan masyarakat terkait, supaya masyarakat terkait tidak salah persepsi yang seolah mereka tidak mau tau karena mereka menganggap yang lebih berhak melakukan penertiban adalah pihak keraton dan PEMKOT bukan PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta namun saat sosialisasi justru hanya dari pihak PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta yang berbicara sehingga persepsi negatif masyarakat terhadap PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta semakin menjadi.
3. Humas PT.KAI (Persero) Daop 6 Yogyakarta seharusnya lebih *mengcounter* pemberitaan negatif sehingga dapat mengetahui ada tidaknya pemberitaan negatif dimedia supaya tidak ada pemberitaan negatif yang menyebabkan citra buruk perusahaan suatu saat nanti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan terjemahannya Diterjemahkan oleh yayasan penyelenggara penerjemah Al-qur'an. (2009). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.

Ardianto, E. (2010). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosa.

Arif, A. (2018). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Humasda PT KAI Daerah Operasional 2 Bandung (Studi Deskriptif dalam Kasus Penertiban Lahan Stasiun Barat). *Jurnal sosial keagamaan, 2 No 1*.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Citra, Y. dkk. (2018). Strategi Komunikasi Humas PT KAI Daerah Operasi 1 Jakarta Dalam Penertiban Lahan Proyek Transit Oriented Development di Stasiun Bogor. *Jurnal penelitian sosial, 3 No 1*.

DD. (2017, Januari 30). Transformasi Bisnis KAI dalam Lima Tahun Terakhir. *Annual Report*. http://annualreport.id/info/transformasi-bisnis-kai-dalam-lima-tahun-terakhir

Firsan Nova. (2011). *Crisis Public Relations*. Rajawali.

Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika.

John P. Simandjuntak. (2003). *Public Relations*. Graha Ilmu.

Kriyantono, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Kencana.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya.

Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. UMM Press.

Narayana Mahendra Prasetya. (2018). Analisis Aktivitas Hubungan Media dalam Manajemen Krisis di Perguruan Tinggi. *Profetik Jurnal Komunikasi*, *11*.

PT KAI. (2017). Sekilas KAI. *PT Kereta Api Indonesia*. https://kai.id/

Roy J. Lewicki, Bruce Barry, David M Saunders, R. J. L. (2013). *Negosiasi*. Salemba.

Ruslan, R. (2012). *Manajemen Pubalic Relations & Media Konsepsi dan Aplikasi*. Rajawali Pers.

Silvia, R. (2017). Strategi Humasda PT KAI Daop 4 Semarang Dalam Pengelolaan Krisis Konflik Dengan Warga Desa Kebonharjo Tentang Reaktivasi Jalur Kereta Api Semarang Tawang Menuju Pelabuhan Tanjung Mas. *Jurnal interaksi online*.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Teristi, A. (2017, Juli 4). PT KAI Tata Kawasan Jalan Pasar Kembang Yogyakarta. *Media Indonesia*. http://mediaindonesia.com/read/detail/111447-pt-kai-tata-kawasan-jalan-pasar-kembang-yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA