

**PENGELOLAAN ISU DALAM MENANGANI KONFLIK
SENGKETA LAHAN PADA PT.TASMA PUJA
SEI KUAMANG KABUPATEN KAMPAR**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

YUNITYA NINGSIH
NIM : 11743200277

PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Yunitya Ningsih
NIM : 11743200277
Judul : Pengelolaan Isu Dalam Menangani Konflik Sengketa Lahan Pada PT.Tasma Puja Sei Kumang Kabupaten Kampar


Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jumat
tanggal : 5 November 2021

Dapat diterima dandisetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.kom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 November 2021

Dekan,

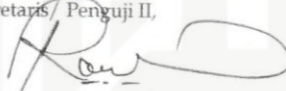

Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP. 198111182009011006


Tim Penguji


Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,


Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP.196602251993031002


Rosmita, M.Ag
NIP. 197411132005012005

Penguji III,

Darmawati, M.I.Kom
NIK. 130417026

Penguji IV,

Suardi, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 197809122014111003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGELOLAAN ISU DALAM MENANGANI KONFLIK SENGKETA
LAHAN PADA PT.TASMA PUJA SEI KUAMANG KABUPATEN
KAMPAR**

Disusun Oleh:

Yunitva Ningsih
NIM. 11743200277

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 16 september 2021

Pembimbing,



Mardhiah Rubani, M.Si
NIP. 19790302 200701 2 023

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : YUNITA NINGSIH
 NIM : 11743200277
 Tempat/Tgl. Lahir : Desa tambang. 06 Agustus 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
 Prodi : Ilmu komunikasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Pengelolaan Isu dalam Merangani konflik Sengketa Lahan
Pada PT. Tasma Pula Sei Kuamang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Desember 2021
 Yang membuat pernyataan



YUNITA NINGSIH
 NIM: 11743200277

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Yunitya Ningsih
NIM : 11743200277
Judul : Pengelolaan Isu Dalam Menangani Konflik Sengketa Lahan Pada PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Maret 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 9 April 2021

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Dr. Toni Hartono, M.Si

NIP. 19780605 200701 1 024

Penguji II,

Febby Amelia Trisakti, M.Si

NIP. 19940213 201903 2 015

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 16 September 2021

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (eksemplar)
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Yunitya Ningsih
NIM : 11743200277
Judul Skripsi : Pengelolaan Isu Dalam Menangani Konflik Sengketa Lahan
Pada PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar

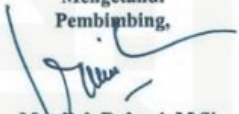
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui
Pembimbing,


Mardiah Rubani, M.Si
NIP. 19790302 200701 2 023

UIN SUSKA RIAU

ABSTRAK

Isu merupakan permasalahan yang belum terselesaikan sehingga perlu keputusan cepat untuk mengatasinya. Isu yang menimpa perusahaan PT. Tasma Puja terkait konflik sengketa harus diatasi dengan benar. Didalam pengelolaan isu butuh orang-orang terlatih dan berkompoten yang menerapkan suatu rencana yang tepat dan tersusun dengan baik, karena bisa saja isu yang akan dihadapi akan lebih keras dan kompleks. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui cara-cara pengelolaan isu yang dilakukan perusahaan PT. Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Chase and Jones dalam manajemen isu. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan pengelolaan isu dalam menangani konflik sengketa lahan pada PT. Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar sebagai berikut : (1) Mengidentifikasi isu, humas harus mengenal terlebih dahulu isu yang diasumsikan dapat mempengaruhi organisasi atau perusahaan. (2) Melakukan analisis isu, tujuan tahap ini untuk mengetahui kebenaran sebuah isu. (3) merumuskan strategi manajemen isu, yakni perencanaan aksi oleh organisasi. (4) pelaksanaan program, organisasi melakukan program yang telah disusun untuk merespons isu. (5) Mengukur, untuk menilai apakah upaya merespons isu berjalan dengan baik maka diperlukan evaluasi.

Kata kunci : Isu, Pengelolaan Isu, Konflik, Sengketa Lahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Issues are problems that have not been resolved so that a quick decision is needed to overcome them. issues that befell PT.Tasma Puja's company related to conflict disputes must be handled properly. in the management of issues requires trained and competent people who implement an appropriate and well-structured plan, because the issues to be faced will be more difficult and complex. The purpose of this study is to find out ways to manage issues by the company PT. Tasma Puja Sei Kuamang, Kampar Regency. The theory used in this study is the Chase and Jones theory in issue management. The research method used is descriptive qualitative. Collecting data using interview, observation and documentation methods. Based on the results of research in the field of issue management in dealing with land dispute conflicts at PT. Tasma Puja Sei Kuamang, Kampar Regency as follows: (1) Identifying issues, public relations must first identify issues that are assumed to affect the organization or company. (2) perform issue analysis, the purpose of this stage is to find out the truth of an issue. (3) formulate an issue management strategy, namely action planning by the organization. (4) program implementation, the organization carries out programs that have been prepared to respond to issues. (5) Measuring, to assess whether efforts to respond to issues are going well, an evaluation is needed.

Keywords: *issue, issue management, conflict, land dispute*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengelolaan Isu Dalam Menangani Konflik Sengketa Lahan Pada PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar”** dengan sebaik mungkin. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah Untuk memenuhi salah satu syarat-syarat untuk mendapatkan gelar Strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat beserta salam mari hadiahkan buat junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang merubah Peradaban dunia dari Kegelapan menjadi lebih baik lagi.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.
2. Bapak Dr. Imron rosidi, S.Pd. MA.Ph.D selaku Dekan Fakutas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau
3. Bapak Dr. Masduki M.Ag, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si dan Bapak Dr. Azmi M,Ag selaku Wakil Dekan I.II.IIIII Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau
4. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, dan Bapak Artis, M.I.Kom selaku sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau
5. Ibu Mardiah Rubani, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, kesempatan dan memberikan pengarahan dan nasehat kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini
6. Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingan dan dukungan yang selama ini telah diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Fakultas Dakwah dan ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pelayanannya kepada penulis selama masa perkuliahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Teristimewa kepada orang tuaku tercinta ibunda Lisma Aini dan ayahanda Amyuzar. serta adik-adikku tersayang Yudi Prayoga dan Shindi Permata aini. beribu terimakasih pun tak cukup atas segala yang telah diberikan orang tuaku dan adik-adikku, yang selalu memberikan dukungan, doa semangat dan pengorbanannya baik dari segi moril dan materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Pihak PT.Tasma puja terutama untuk ibu Nuraini, bapak dewak, dan bapak iwan yang telah banyak membantu, mengizinkan, serta memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi ini.
10. Dian Alfathy, Amyuzar, Nuraini, Lufman Efendi yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermamfaat bagi penulis maupun pembaca. Amin Ya Rabbal ‘alamin.

Pekanbaru, 20 juni 2021

YunityaNingsih



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING		
NOTA DINAS PEMBIMBING SKRIPSI		
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI		
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL		
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI		
ABSTRAK		i
ABSTRACT		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		v
DAFTAR GAMBAR		vii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Penegasan Istilah	3
	1.3 Rumusan Masalah	4
	1.4 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	4
	1.5 Kegunaan Penelitian	5
	1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	6
	2.1 Kajian Terdahulu	6
	2.2 Landasan Teori	9
	2.3 Kerangka Pikir	33
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
	3.1 Desain Penelitian	36
	3.2 Lokasi Penelitian	36
	3.3 Sumber data penelitan	36
	3.4 Informan Penelitian	37
	3.5 Tehnik Pengumpulan Data	38
	3.6 Validias Data	38
	3.7 Tehnik Analisis Data	39

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV	GAMBARAN UMUM LEMBAGA	40
4.1	Sejarah perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	40
4.2	Visi Misi dan moto perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	40
4.3	Logo perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	41
4.4	Kapasitas produk perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	41
4.5	Struktur organisasi perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	42
4.6	Aktifitas perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	50
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1	Hasil penelitian	52
5.2	Pembahasan	64
BAB VI	PENUTUP	69
6.1	Kesimpulan	69
6.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir	35
Gambar 4.1	Logo perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar	41
Gambar 4.2	Struktur organisasi PT.Tasma Puja	49
Gambar 5.1	Sosialisasi kemasyarakatan	54
Gambar 5.2	Bantuan dari perusahaan kepada masyarakat	57
Gambar 5.3	Santunan kepada anak yatim	58
Gambar 5.4	Aksi masyarakat turun kelahan	59
Gambar 5.5	Masyarakat demo di perusahaan	59
Gambar 5.6	Mediasi antara perusahaan dan masyarakat	61



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Isu adalah sebuah kondisi atau peristiwa, baik yang berlangsung di dalam maupun di luar organisasi yang jika terus berlanjut akan memberikan pengaruh atau dampak signifikan pada performa, fungsi atau pada kepentingan instansi di masa depan. Isu dapat berupa perubahan, peristiwa, kebijakan situasi, masalah atau nilai yang sedang terjadi dalam kehidupan masyarakat. timbulnya sebuah isu dapat terjadi karena ketidakpuasan sekelompok atau individu masyarakat, terjadinya perubahan sosial, kurang optimalnya kekuatan pemimpin atau peristiwa dramatis.¹

Berdasarkan pengaruhnya, isu terbagi menjadi dua jenis yaitu *offensive issues* dan *defensive issues*. *Defensive issues* adalah isu yang cenderung membawa ancaman terhadap instansi atau perusahaan, sehingga instansi atau perusahaan ini harus mempertahankan diri agar citra atau reputasi tidak dirugikan.

Offensive issue adalah isu yang dapat dipakai untuk menaikkan citra atau reputasi perusahaan. Berbeda dengan situasi yang berpengaruh *defensive*, isu bisa berdampak baik atau positif jika dikelola dengan benar.² Pada saat timbul sebuah isu, Regester & Larkin menganjurkan untuk memahami respon publik yang praktik dan dinamis dari kumpulan atau kelompok minat media dan khusus media. Instansi atau perusahaan perlu mengikuti kelanjutan isu dengan terus mengawasi, memantau informasi yang terpercaya sehingga bisa mengatur penyampaian respon, sikap atau tingkah laku yang tepat. Jika sebuah isu teridentifikasi atau terdeteksi dengan cepat, maka langkah penting yang harus dilakukan selanjutnya adalah mengusahakan komunikasi yang sangat tepat.

Menurut Chase & Jones ada lima bentuk kegiatan pengelolaan isu yang berkarakter atau bersifat umum, karena merupakan formula bagi akademisi dan menjadi standar internasional . Kelima bentuk tersebut adalah 1 mengidentifikasi isu, seorang humas atau praktisi PR harus mengenal atau mengetahui terlebih dahulu isu yang diasumsikan bisa mempengaruhi perusahaan atau organisasi atau. 2 Melakukan analisis isu, tujuan aktivitas ini untuk menentukan kebenaran suatu isu. 3 merumuskan strategi manajemen isu, yakni suatu proses tindakan oleh instansi atau perusahaan. 4 pelaksanaan program, perusahaan melakukan program atau rancangan yang telah disusun untuk merespons suatu isu. 5 mengukur, untuk

¹ Rachmat Kriyantono. *Public Relation & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*, (Jakarta: Kencana).2012.hlm 159.

² Kiki kustiawati.2019. *Strategi public relation dalam manajemen isu keamanan pangan pizza hut Indonesia*. Jurnal komunikasi, media dan informatika.volume 8 no 1 juni 2019.Hal 55



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan apakah usaha dalam menanggapi isu berjalan dengan lancar maka dibutuhkan evaluasi.³

Pengelolaan isu merupakan teori pertimbangan yang perlu dipersiapkan untuk pengelolaan suatu Krisis, didalam penanganan suatu isu butuh orang-orang berkompeten dan terlatih yang menerapkan suatu program yang tersusun dan tepat karena bisa jadi isu yang akan dihadapi akan lebih kompleks dan keras. Isu pun bisa datang dari sudut Manapun, baik itu dari media massa seperti televisi, Koran majalah, radio dan sebagainya yang dengan secara langsung akan mengabarkan berbagai macam isu dari perusahaan seperti pencemaran, pemborosan, dan sebagainya.

Perusahaan PT.Tasma Puja merupakan Perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan sawit, perkebunan, pertanian, dengan komoditas yang dihasilkan berupa (*Cruid Palm Oil*) CPO atau Minyak sawit mentah yang dihasilkan oleh perusahaan yang siap untuk diekspor atau dipasarkan kedalam atau ke luar negara. Perusahaan yang berdiri pada tahun 1991 ini, memiliki salah satu areal kerjanya yaitu Kebun Sungai Kuamang Kabupaten Kampar Provinsi Riau yang kantornya berpusat di pekanbaru. Berdasarkan data Perusahaan PT.Tasma Puja mempunyai lahan inti seluas 2.981 Ha.⁴

Semenjak berdirinya perusahaan PT.Tasma Puja ini, tentunya tak luput dari fenomena yang merupakan isu-isu yang beredar di khalayak atau public. Dan selama berdirinya perusahaan, Perusahaan ini sudah banyak menangani permasalahan-permasalahan di PT.Tasma Puja seperti konflik sengketa lahan yang terjadi pada tahun 1995, pencurian sawit, isu pencemaran lingkungan. Akan tetapi masih ada saja permasalahan isu yang timbul sampai saat ini.

Seperti yang diketahui permasalahannya yaitu luas lahan PT.Tasma Puja sebesar 2.981 hektare⁵ dan ditengah-tengah lahan tersebut ada lahan Masyarakat desa Kampar sebesar 56 Ha, lahan seluas 56 hektar yang dikuasai PT.Tasma Puja ini Sudah lama diklaim masyarakat desa Kampar sebagai miliknya sehingga muncul konflik sengketa lahan antara masyarakat desa Kampar dan perusahaan, klaim ini didasari dengan bukti surat tanah tingkat desa yang asli dipegang masyarakat desa Kampar. Masyarakat menuntut ganti rugi serta masyarakat menuntut lahan PT.Tasma Puja tersebut diukur ulang, namun permasalahan ini belum menumui titik temu. Karena pihak perusahaan tidak memberikan jawaban yang pasti, isu ini terus menyebar secara liar dan makin memprovokasi masyarakat yang menyebabkan demo-demo yang terjadi di perusahaan PT.Tasma Puja dan masyarakat mempertanyakan mana tindak lanjut dari perusahaan dalam

³ Prayudi. *Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations*. Jurnal ilmu komunikasi. Volume 4 nomor 1 tahun juni 2017.hal 55-57

⁴ Data perusahaan PT.Tasma Puja sei kuamang kabupaten kampar

⁵ Data perusahaan PT.Tasma Puja sei kuamang kabupaten kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan isu ini. Karena tidak adanya tanggapan terhadap masalah ini, maka masyarakat turun kelahan seperti mematok perbatasan dan mendirikan tenda di areal yang sama sebagai bentuk protes. Isu ini menjadi isu yang sangat berdampak bagi perusahaan, karena sampai melibatkan pejabat daerah untuk menuntaskan permasalahan ini, maka dari itu pihak Perusahaan PT.Tasma Puja perlu melakukan pengelompokan pengelolaan isu dalam menangani konflik sengketa lahan.⁶

Pihak perusahaan yang akhirnya angkat bicara, mengatakan bahwa ganti rugi lahan PT.Tasma Puja tuntas dilaksanakan secara terbuka pada tahun 1991-1992 melalui tim yang terdiri dari ninik mamak, camat, pemuka masyarakat, kepala desa dan sejak tahun 1992 sampai dengan sekarang (lebih kurang 25 tahun) tidak ada permasalahan klaim yang muncul dan baru kali inilah muncul klaim atau masalah isu konflik sengketa lahan ini bertepatan dengan usia sebagian tanaman yang memasuki usia replanting.

Setelah tidak adanya kejelasan dan penyelesaian dari isu ini masyarakat desa kampar melaporkan masalah konflik sengketa lahan ini kepada bupati Kampar dan bupati Kampar melakukan mediasi antara masyarakat desa kampar dengan pihak PT.Tasma Puja. setelah dilakukan mediasi antara kedua belak pihak bupati Kampar memberikan solusi dan tercapailah kesepakatan. Pihak PT.Tasma P'uja yang diwakili Humas PT tersebut setuju mengganti rugi.

Dari permasalahan ini dapat dilihat betapa pentingnya pihak perusahaan PT.Tasma Puja untuk memberikan atau menyampaikan informasi yang sesuai atau jelas kepada masyarakat, melakukan persuasi kepada public untuk mengubah sikap dan tingkah laku publik serta memberikan penerangan kepada public. Namun sepertinya, hal tersebut tidak terlihat dilapangan. Berdasarkan hasil prariset peneliti menemukan bahwasanya pihak perusahaan PT tersebut kurang cepat dalam menanggapi permasalahan isu-isu yang telah beredar dan kurangnya komunikasi antara perusahaan dengan masyarakat sehingga isu-isu yang timbul cenderung dibiarkan begitu saja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGELOLAAN ISU DALAM MENANGANI KONFLIK SENKETA LAHAN PADA PT.TASMA PUJA SEI KUAMANG KABUPATEN KAMPAR”**

1.2. Penegasan Istilah

Penegasan Istilah yaitu petunjuk untuk penelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam mengetahui, memahami kajian atau penegasan ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

⁶ <http://www.lintas.com>>masyara...hasil web masyarakat desa Kampar minta titik terang dari PT Tasma Puja...diakses pada tanggal 21 maret 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Pengelolaan adalah sebagai proses, karena dalam pengelolaan hanya terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan seperti kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.⁷
2. Isu adalah suatu peristiwa atau kondisi, baik di dalam atau di luar perusahaan, yang jika berlanjut akan memiliki dampak signifikan pada aktifitas atau kepentingan masa depan perusahaan atau pada fungsi perusahaan⁸
3. Pengelolaan isu adalah proses manajemen di mana tujuannya adalah mengurangi resiko, membantu mempertahankan pasar, mengelola citra dan menciptakan peluang sebagai aset perusahaan untuk kemamfaatan perusahaan dan *stakeholder* utama.⁹
4. Konflik yaitu suatu proses sosial kelompok atau individual yang berusaha untuk memenuhi maksud dan tujuannya dengan jalan menentang pihak lawan yang disertai dengan kekerasan atau ancaman.¹⁰
5. Sengketa adalah ketidakserasian antara kelompok-kelompok atau pribadi-pribadi yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak dilanggar atau terganggu.¹¹

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana cara pengelolaan isu yang dilakukan perusahaan dalam menangani konflik sengketa lahan pada PT.Tasma Puja sei kuamang kabupaten Kampar?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara- cara pengelolaan isu yang dilakukan perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar dalam menangani konflik sengketa lahan.

⁷ Semuel batlajery . *penerapan fungsi – fungsi manajemen pada aparatur pemerintahan kampung tambat kabupaten merauke* . Jurnal ilmu ekonomi & sosial. Vol VII no 2 oktober 2016.hlm 137.

⁸ Prayudi. *manajemen isu & krisis*. (lppm upn veteran : Yogyakarta).hlm 34

⁹ Ibid.2 016 hlm 42

¹⁰ Mustamin. *studi konflik sosial di desa bugis dan parangina kecamatan sappe kabupaten bima tahun 2014J*. urnal ilmiah mandala education. JIME.vol 2.no 2. Tahun 2016.hlm 186.

¹¹ Sufiarina.*kewajiban upaya non ajukasi sebagai syarat mendaftarkan gugatan guna mewujudkan peradilan sederhana cepat dan biaya ringan.jurnal ilmu hukum*. Vol 1 no 1 tahun 2014. Hlm 120

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Kegunaan Penelitian

Bagi pembaca akan memberikan informasi yang sesuai karena isu yang muncul bisa membawa dampak buruk yang berakibat rusaknya citra perusahaan. Bagi penyusun sendiri, penelitian ini merupakan sebagai pembelajaran Mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di perkuliahan, memberikan masukan atau cara yang lebih efektif dalam pengelolaan isu dalam menangani konflik sengketa lahan kepada perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten kampar serta untuk menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti. Bagi pihak lokasi penelitian laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau acuan bagi perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini berisikan mengenai Kajian.Teori, Kajian Terdahulu dan Kerangka Pikir

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari Jenis Dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian. Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data dan Teknik Analisis Data

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai Dinas Komunikasi Dan Informasi Persandian Dan Statistik Kabupaten Indragiri Hilir.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB VI PENUTUP

Bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Disini peneliti mengambil penelitian terdahulu tidak lepas dengan konsep pengelolaan isu.

Yang pertama, jurnal yang berjudul strategi pengelolaan isu public relations (studi kasus mengenai isu Kontaminasi higienitas menu Pizza Hut Indonesia). Yang diteliti oleh kiki kustiwati pada tahun 2018. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk menggali dan mencari informasi lebih dalam mengenai strategi atau cara pengelolaan isu oyang dilakukan oleh Public Relations Pizza Hut Indonesia. Metode yang digunakan adalah deskriptif, Selain menggunakan metode kualitatif, penelitian ini juga menggunakan metode campuran (*mixed method*), yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis dan membaca salah satu indikator keberhasilan dalam penanganan sebuah isu dalam penelitian ini. Metode campuran ini bukan sekedar membaca grafik atau tabel yang disediakan, melainkan juga mengaitkan dan menganalisis dengan fenomena atau keadaan yang diteliti. penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menggali atau mencari strategi apa yang dilakukan oleh Public Relations Pizza Hut dalam menghadapi Isu negatif tersebut sehingga tidak berpengaruh buruk terhadap restoran yang diwakilinya. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu referensi bagi praktisi public relations dalam mengelola atau menagani isu yang dihadapi oleh perusahaan. Teori yang digunakan merupakan teori siklus kehidupan isu yang terkait dengan penelitian peneliti. Hasil dari penelitian ini adalah dalam mengelola atau menanggpsi isu kontaminasi higienitas menu, *public relations* pizza hut menggunakan beberapa tahapan-tahapan dan perencanaan sehingga isu kontaminasi higienitas menu dapat terselesaikan dengan baik. Pihak pizza hut sebaiknya lebih mengedepankan *quality control*.

Adapun Perbedaan Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu disini penelitian terdahulu focus kepada toeri siklus kehidupan, sedangkan penelitian penulis focus menggunakan teori dari chase untuk mendapatkan hasil penelitian.¹²

Kemudian yang kedua, jurnal yang berjudul “manajemen isu terkait pemberitaan kebakaran hutan dan lahan humas PT.RAPP dalam mempertahankan citra perusahaan di provinsi Riau” yang diteliti oleh Astiyo pada tahun 2017.

¹² Kiki, kustiwati. Strategi Public Relations dalam Manajemen Isu Keamanan Pangan di Pizza Hut Indonesia. Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika. Vol. 8 No. 1 /Juni 2019. Hlm 53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan melukiskan secara sistematis karakteristik atau fakta tertentu secara cermat dan faktual, peneliti bertindak sebagai mengamati gejala, pengamat, serta mengobservasi perilaku yang terjadi. Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Strategi apa yang dipakai dalam Manajemen Isu Terkait Pemberitaan Kebakaran Hutan Dan Lahan Humas PT.RAPP Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. Teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu strategi manajemen isu, isu komunikasi tatap muka, citra. Adapun Hasil dari penelitian ini dalam pengelolaan isu yang harus dilakukan humas adalah mengambil langkah-langkah strategi dengan tujuan untuk mengelola isu dengan menjalankan hubungan baik dengan media, setelah itu dilakukan analisa resiko dan ditinjau apakah resiko yang ditimbulkan rendah dan langkah yang terakhir melakukan pengawasan kinerja yang telah dilakukan dengan cara monitoring dinamika masalah dimasyarakat dan media sejauh mana keberhasilan dari strategi yang telah dilakukan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu dimana penelitian terdahulu berfokus tentang pemberitaan kebakaran hutan dan lahan. sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada pengelolaan isu dalam menangani konflik sengketa lahan.¹³

Yang Ketiga, penelitian dengan judul “strategi manajemen isu humas RSU Dr Pringadi medan dalam menangani pemberitaan negative (studi kualitatif mengenai isu pemberitaan dugaan malpraktek terhadap ganda Hermanto)” yang diteliti oleh Romi Atmajaya pada tahun 2017. Yang diterbitkan oleh fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi dan mengetahui strategi pengelolaan isu Humas RSU Dr Pringadi dalam menangani isu tersebut. Adapun teori-teori yang dipakai yaitu Manajemen Isu, Humas, Komunikasi. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif. teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles Huberman yang terdiri dari penyajian data, pengumpulan data, penarikan kesimpulan, reduksi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara mendalam sebagai data primer dan sumber literatur sebagai data sekunder. Dalam Penelitian ini metode yang digunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu Humas RS Dr Pringadi memaknai isu sesuatu yang terkadang melanggar fakta dan hukum atau sebagai rumor. Sekalipun ada fakta atau kebenaran namun tidak terkonfirmasi. Dengan kata lain, Humas RS Dr Pringadi hanya mau merespon sebuah isu dan mengakui keberadaan apabila telah ada konfirmasi atau membenaran. Jadi kuncinya yaitu konfirmasi. Strategi yang digunakan RS Pringadi untuk merespon isu atau

¹³ Astiyo. *Manajemen isu terkait pemberitaan kebakaran hutan dan lahan humas PT.RAPP dalam mempertahankan citra perusahaan di provinsi Riau*. Jurnal jom fisip. Vol.4 No.2 Oktober 2017. Hal 1

mengubah isu ialah *reactive change strategy*. Hal ini bisa dilihat dari sikap RS Pirngadi yang tetap kukuh dalam menekankan apa yang dilakukan selama ini pada Ganda Hermanto sudah benar dengan (*standard operating procedure*) atau SOP Artinya menganggap langkah-langkah penanganan medis pada ganda sudah sesuai. Strategi ini menggambarkan sikap yang responsif/reaktif bukan preventif /proaktif.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah focus kajian, Disini penelitian terdahulu lebih focus membahas isu tentang pemberitaan dugaan malpraktik terhadap ganda hermanto, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu tentang isu konflik sengketa lahan.¹⁴

Keempat, penelitian dengan judul” peran public relations dalam manajemen isu summerecon bandung yang diteliti oleh Berliana endah pada tahun 2018. Dan diterbitkan fakultas ilmu komunikasi. Adapun tujuan peneltian ini yaitu untuk mengetahui strategi PR humas summerecon bandung dalam manajemen isu, pendekatan yang dilakukan PR summerecon bandung dalam manajemen isu, dan hambatan yang dialami PR summerecon bandung serta evaluasi yang dilakukan humas PR summerecon bandung dalam manajemen isu. Teori yang dipakai dalam Penelitian ini adalah strategi pendekatan, hambatan, evaluasi. Metode penelitian ini memakai metode kualitatif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu dalam manajemen isu tahapan yang harus dilakukan humas summerecon bandung adalah memulainya dari pencarian data dengan monitoring. Setelah itu dilakukan mapping untuk memilih isu mana yang harus dapat diprioritaskan agar setelahnya dapat diolah dalam tahap analisa, setelah dilakukan tahap analisa, tahap selanjutnya adalah koordinasi. Setelah ditemukan suatu keputusan disusunlah strategi dan dieksekusi sampai terjadilah manajemen isu humas summerecon bandung.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah cara pengelolaan isu, disini penelitian terdahulu melakukan pengelolaan isu dengan cara monitoring, mapping, analisa, koordinasi serta eksekusi strategi. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis mengelola isu dengan cara mengidentifikasi isu terlebih dahulu, melakukan evaluasi dan analisis, merumuskan strategi manajemen isu, pelaksanaan program,yang terakhir menilai atau mengukur apakah upaya atau usaha dalam menanggapi isu berjalan dengan lancar.¹⁵

Yang kelima penelitian dengan judul ”Humas dalam manajemen isu studi kasus: strategi kehumasan PTPN VII (persero) dalam mengelola isu kesejahteraan sosial masyarakat sebagai upaya menangani kasus pencurian di Unit usaha

¹⁴ <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/2234>. Diakses 10 desember 2020

¹⁵ Berliana, Indah S. Peran public relations dalam manajemen isu summerecon bandung. Jurnal humas. Vol 4 no 1 tahun 2018. Hal 137

wilayah Lampung” yang diteliti oleh putri tika pratiwi. Penelitian ini diterbitkan oleh fakultas ilmu sosial dan politik. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menguraikan atau menjelaskan seperti apa strategi komunikasi dan aksi yang dilakukan PTPN VII (persero) dalam manajemen isu kesejahteraan Sosial masyarakat. Teori-Teori yang dipakai yaitu manajemen isu, stakeholder dan strategi komunikasi. Metode yang dipakai dalam penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif deskriptif yang jenis penelitian menggunakan Studi Kasus. Adapun hasil penelitian ini menyatakan bahwa PTPN VII (persero) menerapkan pengelolaan isu dengan memakai strategi kehumasan komunikasi dan aksi terhadap masyarakat, stakeholder dan media lainnya. Strategi ini ampuh meredam isu kesejahteraan sosial yang berpengaruh dan berkembang terhadap menurunnya kasus Pencurian di Wilayah Perkebunan.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu berfokus pada strategi komunikasi dan aksi yang dilakukan PTPN VII (persero) dalam pengelolaan isu kesejahteraan sosial masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus kepada pengelolaan isu dalam menangani konflik sengketa lahan pada PT.Tasma Puja.¹⁶

2.2 Landasan teori

Agar masalah dalam penelitian ini mudah di pahami, maka penulis perlu melakukan tinjauan kerangka teoritis atau para ahli yang bersangkutan dengan penelitian yang diteliti, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengelolaan
 - a. Defenisi pengelolaan

Pengelolaan dalam kamus bahasa indonesia adalah mengendalikan, mengatur, mengusahakandan memimpin supaya lebih baik, lebih bertanggung jawab dan maju atas pekerjaan tertentu.¹⁷ Menurut George R. Terry mendefenisikan pengelolaan adalah sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan–tindakan seperti pengaktifan, perencanaan, sasaran–sasaran dan pengorganisasian yang telah ditetapkan melalui pemamfaatan sumber daya manusia dan sumber–sumber lainnya.¹⁸ Sedangkan Menurut Meri Parker Follet defenisi pengelolaan adalah sebagai proses, karena dalam pengelolaan terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan. Misalnya kegiatan perencanaan,

¹⁶ “Humas dalam manajemen isu studi kasus: strategi kehumasan PTPN VII (persero)”. diakses 10 desember 2020 <https://docplayer.info/48629955-Bab-1-pendahuluan-1-1-latar-belakang.html>

¹⁷ Peter salim dan Yenny salim. *kamus bahasa Indonesia kontemporer*.(Jakarta: modern English press 2002).hal 695

¹⁸ Ruslan, Rosady .*Manajemen public relation & media komunikasi konsepsi dan aplikasi*.(Jakarta : PT rajagrafindo persada 2012).hlm 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Kegiatan–kegiatan itu satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling terkait (terpadu), sehingga akan membentuk suatu kesatuan yang tidak dapat di pisahkan.¹⁹

James F Stoner mendefenisikan pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, manajemen mengacu pada suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan – kegiatan kerja diselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Ricky W. griffin berpendapat pengelolaan sebagai sebuah proses pengkoordinasian, pengontrolan, perencanaan, dan pengorganisasian sumber daya untuk mencapai tujuan (goals) secara efektif dan efektif. efisien berarti bahwa tugas yang dilaksanakan secara terorganisir, sesuai dan benar dengan jadwal. Sementara Efektif berarti bahwa sasaran bisa dicapai sesuai dengan perencanaan.²⁰

Menurut Kristiawan dkk istilah pengelolaan merupakan seni dan ilmu dalam mengkomunikasikan, mengendalikan, memanfaatkan dan mengatur semua sumber daya yang ada dalam perusahaan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi pengelolaan (*Organizing, Planing, Controlling, Actuating*.) agar organisasi dapat mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Menurut Marno pengelolaan yaitu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh atau mendapatkan sesuatu hasil dalam rangka pencapaian sasaran melalui aktivitas-aktivitas orang lain.²¹

Harold Kontz dan Cyril O'donnel mengatakan bahwa pengelolaan adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Dengan demikian, pengelolaan mangacu pada suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja untuk diselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain.²²

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen atau pengelolaan adalah suatu proses atau cara yang dimulai dari pengawasan,

¹⁹ Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah. pengantar manajemen, (jakarta : Kencana Perdana Media Goup.2009). Hlm. 5

²⁰ Samuel Batlajery .*Penerapan fungsi – fungsi manajemen pada aparatur pemerintahan kampung tambat kabupaten marauke*. Jurnal ilmu ekonomi dan sosialVol.VII. no 2.tahun 2016.hlm 137-138.

²¹ Husaini. *Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam*. jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan. Vol 4 no 1 januari-juni 2019.hal 44-45

²² Harold koontz,dkk. *Manajemen jilid 1*.jakarta:erlangga. 1996.hlm 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan, evaluasi dan pengorganisasian untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan agar berjalan efisien dan efektif.²³

b. Walaupun cara pandang berbeda-beda, namun konsep pengelolaan tetap mengacu sebagai berikut :

- 1) pengelolaan sebagai proses kegiatan. Sebagai suatu proses kegiatan, pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dari kegiatan melaksanakan , merencanakan serta mengkoordinasikan apa yang direncanakan sampai dengan kegiatan mengendalikannya atau mengawasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.
- 2) pengelolaan sebagai suatu ilmu dan seni. pengelolaan sebagai ilmu dan seni diartikan sebagai upaya pencapaian tujuan dengan pendekatan dan menjelaskan pengelolaan serta gejala-gejala dan fenomena-fenomena mengidentifikasi dan menransformasikan proses pengelolaan berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah.
- 3) pengelolaan sebagai kumpulan orang untuk mencapai suatu tujuan. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara kooperatif dalam organisasi disebut sebagai aktivitas pengelolaan. Kolektivitas orang-orang tersebut bergabung dalam suatu organisasi dan dipimpin oleh seorang pemimpin (manajer) yang bertanggung jawab penuh atas upaya pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.²⁴

c. Pada umumnya pengelolaan dibagi menjadi beberapa fungsi, yaitu mengendalikan, mengkoordinasikan, menrencanakan dan mengawasi kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Berikut fungsi – fungsi pengelolaan yaitu :

- 1) Perencanaan. Perencanaan yaitu suatu tingkatan untuk menentukan sasaran serta tujuan yang ingin diraih dan mengambil tindakan strategis untuk mencapai tujuan tersebut. Melalui perencanaan seorang manajer akan dapat mengetahui bagaimana cara untuk melakukannya dan apa saja yang harus dilakukan.²⁵
- 2) Pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan tingkatan pengalokasian sumber daya, pemberian instruksi serta pengaturan aktivitas secara terkoordinir dan tersusun kepada setiap kelompok atau individu untuk mempraktekkan rencana atau program. Aktivitas-aktivitas yang terlibat dalam Pengorganisasian terbagi tiga

²³ The Liang Gie. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta:Liberty.2000.Hlm. 21

²⁴ Samuel Batlajery. *Penerapan fungsi-fungsi manajemen pada aparatur pemerintahan kampung tmabat merauke*. *Jurnal ilmu ekonomi dan sosial*. VOL.VII, NO. 2, OKTOBER 2016.. Hal 136-138

²⁵ Manulang, *dasar-dasar Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesia.1990.Hlm 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan yaitu membagi tugas kepada manajer, bawahan untuk mengadakan pengelompokan tersebut, menetapkan wewenang di antara unit-unit atau kelompok organisasi dan membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam kelompok-kelompok.

- 3) Pengarahan. Pengarahan adalah proses untuk memupuk (*motivation*) semangat pada karyawan agar giat dan dapat bekerja keras serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana-rencana untuk mencapai sasaran yang efisien dan efektif. Melalui pengarahan, seorang manajer mendorong usaha-usaha yang mendukung tercapainya tujuan dan menciptakan komitmen.
- 4) Pengendalian. Bagian paling akhir dari proses pengelolaan yaitu pengendalian (*controlling*). Pengendalian adalah untuk melihat apakah kegiatan perusahaan sudah tepat dengan rencana atau program sebelumnya. Fungsi pengendalian terbagi menjadi empat kegiatan, yaitu mengukur prestasi yang telah dicapai selama ini, menentukan standar prestasi, melakukan perbaikan jika terdapat penyimpangan dari standar prestasi yang telah ditetapkan membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi.²⁶

d. Menurut Henry Fayol, dkk mengemukakan prinsip-prinsip manajemen terdiri dari empat belas macam yaitu :

- 1) Pembagian Kerja (*Division of Work*), yaitu pekerjaan harus dibagi menjadi unsur-unsur yang lebih kecil atau dispesialisasi, sehingga output (hasil kerja) karyawan dan efektifitas akan meningkat seiring dengan peningkatan kemampuan dan keahlian pada tugas yang diembannya.
- 2) Keseimbangan Wewenang dan Tanggung Jawab (*Authority and Responsibility*) yaitu para Manager memiliki wewenang dalam memerintahkan bawahan melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Setiap Karyawan diberikan wewenang untuk melakukan suatu pekerjaan. Tetapi suatu hal yang perlu diingat, Wewenang tersebut berasal dari suatu Tanggung Jawab. Oleh karena itu, Wewenang dan Tanggung Jawab harus seimbang, makin besar wewenangnya makin besar pula pertanggungjawabannya.
- 3) Disiplin (*Discipline*), yaitu disiplin harus ditegakkan dalam suatu organisasi, namun setiap organisasi memiliki cara yang berbeda-beda dalam menegakkan kedisiplinannya. Kedisiplinan merupakan

²⁶ Sofyan Syafri. manajemen kontemporer, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1996. Hlm. 282



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasar dari keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya.

- 4) Kesatuan Komando (*Unity of Command*), yaitu berdasarkan Prinsip Kesatuan Komando, Karyawan seharusnya hanya menerima perintah dari seorang atasan saja dan juga bertanggung jawab kepada satu atasan saja. Jika terlalu banyak atasan yang memberikan perintah, karyawan yang bersangkutan akan sulit untuk membedakan prioritasnya. Hal ini juga akan menimbulkan kebingungan dan tidak fokus pada tugas yang diberikannya.
- 5) Kesatuan Arah (*Unity of Direction*) karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan harus memiliki arah dan tujuan yang sama dan bekerja berdasarkan rencana atau program yang sama.
- 6) Mengutamakan Kepentingan Organisasi diatas Kepentingan Individu (*Subordination of Individual Interests to the General Interest*), yaitu kepentingan organisasi harus didahulukan dari kepentingan individu seorang karyawan termasuk kepentingan individu manager itu sendiri.
- 7) Kompensasi yang Adil (Remuneration) yaitu salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah upah atau gaji yang didasarkan pada tugas yang dibebankannya. Kompensasi yang dimaksud ini dapat berupa finansial maupun non finansial.
- 8) Sentralisasi (*Centralization*), yaitu seorang manajer atau pemimpin harus mengadopsi prinsip sentralisasi yang seimbang (bukan sentralisasi penuh ataupun desentralisasi penuh). Hal ini dikarenakan sentralisasi penuh (*complete centralization*) akan mengurangi peranan bawahan dalam suatu organisasi, sedangkan disentralisasi akan menimbulkan kesimpangsiuran dalam pengambilan keputusan. Wewenang tertentu harus didelegasikan sebanding dengan tanggung jawab yang diberikan.
- 9) Rantai Skalar (*Scalar Chain*) adalah garis wewenang dari atas sampai ke bawah. Setiap karyawan harus menyadari posisi mereka di dalam hirarki organisasi. Garis wewenang ini akan menunjukkan apa yang menjadi wewenang dan tanggungjawabnya.
- 10) Tata Tertib (*Order*), yaitu tata tertib memegang peranan yang penting dalam bekerja karena pada dasarnya semua orang tidak dapat bekerja dengan baik dalam kondisi yang kacau dan tegang. Selain itu, untuk meningkatkan efisien dalam bekerja, fasilitas dan perlengkapan kerja harus disusun dengan rapi dan bersih.
- 11) Keadilan (*Eguity*), yaitu manager harus bertindak secara adil terhadap semua karyawan. Peraturan dan perjanjian yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan harus ditegakkan secara adil sehingga moral karyawan dapat terjaga dengan baik.

- 12) Stabilitas Kondisi Karyawan (Stability Tenure of Personnel), yaitu Mempertahankan karyawan yang produktif merupakan prioritas yang penting dalam pengelolaan. Manager harus berusaha menciptakan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan untuk mendorong .
- 13) Inisiatif (Initiative), yaitu karyawan harus diberikan kebebasan untuk berinisiatif dalam menjalankan dan membuat perencanaan, tentunya harus dengan tanggung jawab yang diberikan dan batas-batas wewenang
- 14) Semangat Kesatuan (Esprits de Corps), dalam prinsip ‘esprits de corps’ ini, manajemen harus selalu berusaha untuk mengembangkan dan meningkatkan semangat kesatuan tim.²⁷

2. Isu

a. Defenisi isu

Menurut W.Howard Chase dan Bary Jones defenisi isu adalah masalah, kejadian, peristiwa yang belum terselesaikan yang siap untuk diambil ketetapan atau keputusan. Sedangkan Menurut Vibbert dan Crable isu adalah ketika suatu masalah atau kejadian menjadi terpusat pada satu pertanyaan yang khusus yang bisa saja mengarah pada beberapa jenis resolusi dan pertikaian. Register dan Larkin berpendapat isu adalah suatu peristiwa atau kondisi baik didalam atau diluar perusahaan, yang jikalau terus-menerus berlanjut akan memiliki atau menyimpan pengaruh signifikan pada aktivitas perusahaan, fungsi atau pada kepentingan masa depan perusahaan. Heath dan Coombs mendefenisikan isu adalah kebijakan yang penting bagi pihak – pihak yang berhubungan, evaluasi, masalah fakta atau perbedaan pendapat yang diperdebatkan²⁸

Vibert dan Crabble berpendapat bahwa defenisi isu bisa dikelompokkan ke dalam empat (4) jenis: kebijakan, fakta, kategori atau definisi dan nilai. Berikut pengertian tiap-tiap jenis isu :

- 1) Isu kebijakan, meliputi perebatan, pertikaian atas tindakan atau perbuatan yang harus diambil pada situasi atau keadaan tertentu.
- 2) Isu fakta, yaitu isu yang tidak perlu dipertentangkan atau diperselisihkan, misal isu bahwa perusahaan menghadapi kekurangan bahan mentah.

²⁷ Kamaruddin, selling. *Penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam kepemimpinan di sekolah tinggi ilmu politik muhammadiyah rappang kabupaten sidenreng rappang provinsi Sulawesi selatan*. AKMEN jurnal ilmiah. Vol 14 no 3 tahun 2017. Hal 471-472

²⁸ Prayudi. *Manajemen isu dan krisis*. (Yogyakarta :lppm upm veteran 2016).hlm 34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Isu kategori atau defenisi, ketika melihat kamus seseorang dapat membaca bahwa sesuatu atau objek dapat diartikan dalam beragam atau berbagai kategori.
- 4) Isu nilai, meliputi penilaian apakah sesuatu itu benar atau salah, baik atau buruk, etis atau tidak etis, dan sebagainya.²⁹

Isu sering timbul karena adanya keserasian atau ketidaksesuaian kepentingan antara perusahaan atau instansi dengan masyarakat luas. publik yang kritis, Lingkungan yang dinamis, dan globalisasi yang tertuju pada pasar bebas yang membuat perusahaan harus cepat tanggap jika ingin tetap bertahan hidup. Jika hal ini tidak diperhatikan dengan baik maka akan muncul isu-isu yang bisa membawa dampak buruk atau konsekuensi bagi perusahaan.³⁰

Isu adalah persoalan yang belum terselesaikan sehingga sangat penting untuk diambil keputusan atau ketetapan untuk mengatasinya. Isu merupakan sebuah peristiwa atau kondisi, baik yang berlangsung di dalam atau di luar perusahaan atau organisasi yang jika terus berlanjut akan memberi dampak signifikan pada fungsi, performa atau pada kepentingan perusahaan di masa depan. Isu dapat berupa kebijakan, masalah, perubahan, situasi, peristiwa atau nilai yang tengah berlangsung dalam kehidupan masyarakat. Munculnya sebuah isu dapat disebabkan oleh kurang optimalnya kekuatan pemimpin, terjadinya peristiwa dramatis, ketidakpuasan sekelompok masyarakat, perubahan sosial.

- b. Memahami tahap perkembangan isu sangatlah penting, karena isu bisa jadi ancaman bagi sebuah perusahaan. Crabel & Vibbert, dan Gaunt & Ollenburger menyebutkan bahwa isu atau masalah sering beralih menjadi krisis melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- 1) Tahap *Origin (Potential Stage)*.

pada tahap ini, kelompok atau seseorang mengungkapkan perhatiannya pada member dan isu opini. Ini merupakan tingkatan penting yang menentukan apakah sebuah isu dapat dikelola dengan baik atau tidak. Seorang humas harus lebih aktif untuk memantau lingkungannya. Menurut Larkin dan Register, pada tahap-tahap ini, isu yang muncul belum menjadi perhatian public dan pakar secara luas, meskipun beberapa pakar sudah mulai merasakan. Kecenderungan yang terjadi tetap harus diidentifikasi sejak awal.

- 2) Tahap *Amplification dan Mediation .(immiment stage / emerging)*.

pada tahap ini, isu berkembang luas karena isu-isu tersebut telah memiliki dukungan public atau masyarakat, yaitu ada individu-

²⁹ Ibid.hlm 39

³⁰ . Prayudi. *Manajemen Isu & Krisis*(Yogyakarta :LPPM UPN Veteran 2016).Hal 27



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

individu atau kelompok-kelompok yang lain saling memberikan perhatian dan dukungan pada isu-isu tersebut. Tahap ini disebut juga tahap (perkembangan) “emerging”. Mediasi berarti bahwa kelompok atau yang memiliki sudut pandangan yang sama saling bertukar pikiran sehingga membuat isu tersebut mulai meluas (*amplifikasi*). Pada tahap ini, tekanan-tekanan sudah mulai dirasakan oleh perusahaan atau organisasi untuk menerima isu.

3) Tahap *Organization (current stage dan critical stage)*.

Dikatakan tahap organisasi, karena pada tahap ini public atau masyarakat sudah mulai membentuk jaringan-jaringan dan mengorganisasikan diri. Menurut Hainsworth, tahap ini dapat dikatakan sebagai tahap krisis. Masing-masing pihak berupaya mempengaruhi pengambil kebijakan untuk semakin terlibat, sebagai pemecah atau penengah masalah yang lebih memihak pada kelompok tertentu.

4) Tahap *Resolution (dormant stage)*.

pada tahap ini, pada awalnya perusahaan atau organisasi dapat mengatasi isu dengan baik, sehingga isu diasumsikan telah berakhir sampai seseorang memunculkan kembali dengan pemikiran dan muncul isu atau persoalan baru yang ternyata pada waktu peringatan saat isu mulai muncul pertama kali atau mempunyai keterkaitan dengan isu sebelumnya.³¹

Berdasarkan pengaruhnya, isu terbagi menjadi dua jenis yaitu *offensive issues* dan *defensive issues*. *Defensive issues* adalah isu yang mengarah memunculkan ancaman terhadap perusahaan atau organisasi, sehingga perusahaan atau organisasi tersebut harus mempertahankan diri agar reputasinya atau citra tidak dirugikan. *Offensive issue* adalah isu yang bisa dipakai untuk meningkatkan dan menambah reputasi atau citra perusahaan. Berbeda dengan krisis yang berdampak *defensive*, isu bisa berpengaruh positif jika dikelola atau ditangani dengan baik. Isu negatif yang sering terjadi di perusahaan akan berdampak buruk terhadap reputasi atau citra organisasi atau perusahaan itu sendiri. Menurut Rhenald Kasali citra adalah kesan atau pengaruh yang timbul, muncul karena pemahaman akan suatu kenyataan (Realita). Pemahaman atau penafsiran itu timbul dari berbagai sumber, salah satunya melalui opini atau pemahaman publik. Setiap orang bisa memiliki citra yang berbeda terhadap sesuatu atau objek yang sama.

³¹ Rachmat Kriyantono. *Public Relation & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*, (Jakarta: Kencana 2012) hlm 159.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kasali menerangkan bahwa *corporate image* atau reputasi perusahaan merupakan persepsi atau pandangan terhadap sesuatu perusahaan yang digambarkan dalam gabungan yang terdapat dalam memori pelanggan atau konsumen. Jadi, sebuah organisasi atau perusahaan harus bisa menyusun strategi agar terentuknya citra baik di mata pelanggan. Caranya adalah dengan memperhatikan hubungan baik dengan stakeholder dan melaksanakan manajemen jika suatu saat perusahaan dihadapkan pada isu-isu negatif.³²

c. Ada empat prinsip yang terkait dengan isu ini, yaitu :

- 1) Prinsip hubungan baik, Prinsip ini umumnya dilaksanakan sebelum terjadi krisis. Dengan adanya hubungan baik, komunikasi krisis dapat dihindarkan dan walaupun terjadi komunikasi dalam keadaan krisis maka akan lebih mudah dicarikan jalan keluar.
- 2) Prinsip akuntabilitas, Apabila komunikasi krisis telah terjadi, maka perusahaan tetap harus mengganti kerugian yang diderita masyarakat sekalipun hal tersebut bukanlah kesalahan perusahaan. Hal tersebut berkaitan dengan prinsip akuntabilitas bahwa perusahaan tetap bertanggung jawab atas apa yang terjadi pada masyarakat tertentu, berkaitan dengan hal tertentu, demi menjaga nama baik dan kredibilitas perusahaan.
- 3) Prinsip pengungkapan, Berdasar prinsip ini, perusahaan melalui public relations harus terbuka kepada masyarakat. Perusahaan harus menjelaskan yang terjadi apa adanya, tanpa ada yang ditutup-tutupi, demi untuk menghormati hak publik terhadap kebenaran. Karena itulah apabila terjadi suatu masalah yang pada akhirnya akan melibatkan masyarakat (misalnya kasus pencemaran), perusahaan tidak boleh menutup-nutupi keadaan yang sebenarnya karena masyarakat (yang menjadi bagian dari kehidupan sosial perusahaan) berhak mengetahui kebenaran.
- 4) Prinsip Asimetris (komunikasi berimbang), perusahaan melihat kepentingan publik sama pentingnya dengan kepentingan perusahaan. Karena itu perlu diadakan dialog terbuka yang berimbang di mana kepentingan perusahaan dan kepentingan publik dilihat sama penting, tak ada yang lebih baik dari yang lain.³³

³² Kiki kustiawati. *Strategi public relation dalam manajemen isu keamanan pangan pizza hut-Indonesia*. Jurnal komunikasi, media dan informatika. volume 8 no 1 juni 2019. hlm 55

³³ Erman, anom. *Komunikasi krisis dan strategi manajemen isu*. jurnal komunikologi. vol 5 no 2 tahun 2008. hlm 141-142



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengelolaan isu

a. Defenisi pengelolaan isu

Menurut W. Howard Chase menjelaskan defenisi Pengelolaan isu adalah Pengelolaan isu melingkupi menyeleksi strategi program, menentukan prioritas, identifikasi isu, analisis isu, mengevaluasi keefektivan mengimplementasikan program aksi dan komunikasi. Sedangkan Menurut US *Public Affairs Council* Pengelolaan isu adalah suatu Program yang dipakai oleh organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan keefektifan, menambah pengetahuan terhadap proses Kebijakan publik dan kebaruan dari keterlibatan pengelolaan isu dalam proses kebijakan masyarakat atau publik .

Baskin dan Aronof berpendapat Pengelolaan isu adalah identifikasi isu-isu utama yang bertentangan dengan perusahaan dan manajemen respon perusahaan terhadap isu-isu tersebut. Proses ini meliputi identifikasi awal kontroversi potensial, perkembangan kebijakan perusahaan yang berhubungan dengan isu-isu tersebut, implementasi program-program tersebut, penciptaan program untuk menjalankan kebijakan, Berkomunikasi dengan masyarakat atau publik yang tepat mengenai program dan kebijakan, dan penilaian dari hasil.³⁴

Menurut Tucker dan Broom Pengelolaan isu merupakan proses atau cara Pengelolaan dimana tujuannya itu adalah mengurangi resiko menciptakan peluang membantu mempertahankan pasar dan mengelola reputasi atau citra sebagai aset perusahaan untuk stakeholder utama dan kemanfaatan perusahaan. hal ini bisa diraih dengan melalui: mengimplementasikan strategi, mengevaluasi dampak program, memprioritaskan isu,antisipasi, meneliti, strategi untuk meminimalisasi resiko dan memperbesar peluang, menilai dampak isu terhadap perusahaan, merekomendasikan kebijakan.³⁵

Pengelolaan isu yaitu sebagai suatu disiplin ilmu sudah cukup lama dikembangkan baik oleh praktisi public relations, para ahli manajemen maupun akademisi.³⁶ Manajemen isu oleh Ray Ewing sudah diprediksi jauh-jauh hari sebagai instrumen vital bagi masa depan organisasi. Ia mengamati bahwa “Pengelolaan isu sesungguhnya mengenai kekuasaan”. Jika organisasi ingin mempengaruhi agenda kebijakan publik, pihak

³⁴ Ike devi, sulistyningtyas. *Riset sebagai ujung tombak keberhasilan program Public Relations*.Jurnal ilmu komunikasi.vol 7 no 2 tahun 2010.hlm 174

³⁵Prayudi..*Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations*. Jurnal ilmu komunikasi. Volume 4 nomor 1 tahun juni 2017. hlm 41-42

³⁶ Ibid hlm27.



pengelolaan harus memiliki kekuasaan berdasarkan ide posisi isu yang mereka ambil³⁷

Menurut Coates, Jarrat dan Heinz mendefinisikan Pengelolaan isu sebagai aktivitas terorganisir untuk mengidentifikasi tren yang sedang berkembang, keprihatinan, atau isu yang cenderung mempengaruhi organisasi dalam beberapa tahun ke depan dan mengembangkan jangkauan yang lebih luas dan respon organisasi yang lebih positif dimasa depan. Cutlip menjelaskan ada dua unsur yang menjadi inti dari pengelolaan isu, yaitu (1) respon strategik yang dirancang untuk memperbesar atau mengurangi dampak dari isu yang muncul (2) identifikasi awal isu-isu yang memiliki pengaruh potensial terhadap organisasi atau perusahaan. contohnya, dalam konteks atau situasi opini publik, dalam pengelolaan isu “berusaha mengidentifikasi perubahan dalam Opini masyarakat atau publik sehingga perusahaan atau organisasi bisa merespon, mengimbangi perubahan sebelum isu tersebut berkembang menjadi konflik.

Pada 1979, Chase bersama koleganya mendefenisikan tentang pengelolaan isu sebagai instrumen yang bisa dipakai oleh organisasi atau perusahaan untuk mengelola isu- isu yang berkembang, mengidentifikasi, menganalisis serta merespons isu sebelum menjadi opini publik. Ada dua faktor kunci dalam pengelolaan isu yang efektif, yakni respon terorganisasi pada proses kebijakan public dan identifikasi awal mengenai potensi masalah.

Pada saat timbul suatu isu, Larkin dan Regester merekomendasikan untuk memahami emosi publik atau masyarakat yang praktik dan dinamis dari kelompok minat media dan khusus. Perusahaan atau organisasi perlu mengikuti pertumbuhan isu dengan memonitor informasi yang signifikan sehingga bisa menyusun pemberian respon yang tepat. Jika suatu masalah atau persoalan teridentifikasi dengan cepat, maka Langkah penting yang harus dilakukan Selanjutnya adalah mengusahakan komunikasi yang paling tepat dan sesuai.

- b. Menurut Chase & Jones (1997) dalam Kriyantono ada lima bentuk kegiatan pengelolaan isu yang bersifat umum, karena merupakan formula bagi akademisi dan menjadi standar internasional. Kelima bentuk tersebut adalah

³⁷ Ibid. hlm 25-26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Mengidentifikasi isu

Seorang humas atau praktisi PR harus mengenal atau mengetahui terlebih dahulu isu yang diasumsikan bisa memengaruhi perusahaan atau organisasi. Proses Identifikasi dalam bagian ini bisa memakai beberapa cara sebagai berikut :

- a. Polling opini, secara berkala humas mempersiapkan angket atau daftar pertanyaan yang disebarakan kepada masyarakat atau publik, baik yang dikirim via pos, ditempel di majalah internal atau news letter.
- b. Mengggelar atau melaksanakan FGD (*focus group discussion*) dengan para pemimpin pendapat (*opinion leaders*).
- c. merekam pemberitaan media, kegiatan mengkliping atau Monitoring berita-berita media.
- d. Menyediakan kotak Opini untuk mengumpulkan opini publik internal (didalam).
- e. Secara aktif melaksanakan komunikasi blusukan atau kunjungan dan berkomunikasi dengan kelompok publik atau masyarakat untuk menampung aspirasi atau pendapat.
- f. Memantau dan menjalin hubungan melalui dunia maya (internet) baik melalui media massa, sosmed dll.
- g. Melakukan evaluasi (penilaian) dan menganalisis Isu

2) Melakukan analisis isu

Tujuan dari tahap ini yaitu mengetahui Kebenaran suatu isu, dari mana sumbernya dan apa penyebab muncul isu tersebut. Proses analisis ini diabsahkan dengan riset (penelitian) yang bermaksud mengidentifikasi opini atau pendapat para pemuka opini atau sosok berpengaruh di masyarakat atau publik tentang isu yang sedang berlangsung. Humas membuat daftar-daftar isu (*issue lists*). Berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya mengelompokkan isu-isu tersebut bersumber kelompok public yang kemungkinan berdampak pada isu-isu tersebut, berdasarkan akibat yang mungkin terjadi (penting tidaknya isu tersebut) serta berdasarkan penyebabnya.

3) Merumuskan strategi manajemen isu

Yaitu Perencanaan aksi oleh perusahaan atau organisasi. Pemberian respons (reaksi) diartikan sebagai sikap organisasi terhadap isu atau penyampaian posisi. Artinya program atau rencana kegiatan tersebut dilakukan untuk menyampaikan opini dan tujuan perusahaan atau organisasi pada suatu isu dan untuk memengaruhi Publik terhadap Isu tersebut. tahapan ini bisa disebut pilihan strategi atau rencana untuk mengubah isu (*issue change strategy options*). Artinya,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan atau organisasi meenetapkan sikap untuk Merespon isu supaya menguntungkan perusahaan atau organisasi. Menurut Harrisson dan Larkin & Regester dalam buku *Public Relations Issue & Crisis Management* (masalah hubungan masyarakat dan manajemen krisis) ada tiga strategi dalam Tahapan ini sebagai berikut:

- a. *Reactive change strategy*, strategi perubahan yang reaktif, tidak akomodatif terhadap perubahan.
 - b. *Dynamic response strategy*, menentukan arah kebijakan publik dan strategi respons dinamis yang berusaha mengantisipasi .
 - c. *Adaptive change strategy*, strategi yang adaptif terhadap perubahan
- 4) Pelaksanaan program
- Pada tahap ini, perusahaan atau organisasi melakukan program (rencana) yang telah disusun untuk merespons sebuah isu. Penerapan program ini merupakan cara nyata atau jelas membatasi *expectation gap* antara organisasi dan publik. tahap-tahap ini diperlukan memberikan aktivitas nyata bahwa perusahaan atau organisasi telah mengubah tingkah laku. artinya dalam menyusun strateginya, perusahaan atau organisasi telah berlandas pada keperluan masyarakat atau publik yang tergambar dari isu-isu yang berkembang. tahap penerapan program atau rencana ini juga termasuk aktivitas mengomunikasikan implementasikan program kepada organisasi atau publik.
- 5) Mengukur

Untuk menilai atau membandingkan apakah upaya dalam merespons sebuah isu berjalan dengan baik dan benar, maka sangat diperlukan evaluasi. metode yang dipakai sama seperti riset (penelitian) yang dilakukan atau dipakai pada tahap pertama di atas, karena fungsi seorang humas merupakan Proses yang berkelanjutan (*continuing circle process*). Dari beberapa kegiatan yang sudah dijelaskan di atas bisa disimpulkan maka pengelolaan isu bukan hanya memonitor berita media termasuk memantau lingkungan, melainkan kegiatan yang global dan melibatkan Semua bagian perusahaan atau organisasi.³⁸

Selain itu Efektifitas dalam mengidentifikasi, rekognisi serta mengelola masalah atau isu bisa membantu perusahaan atau organisasi melindungi citra atau reputasi dan daya saingnya. Efektifitas tersebut bisa diraih dengan jalan:

³⁸ Prayudi. *Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations*. Jurnal ilmu komunikasi. Volume 4 nomor 1 tahun juni 2017.hlm 55-57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Bentuk Tim pengelolaan Isu yang handal
- b. Pemimpin yang akuntabel
- c. Fokus pada tujuan bukan hanya pada proses
- d. Libatkan semua fungsi bisnis yang relevan
- e. Ikuti rencana dan focus pada tujuan
- f. lakukan pengukuran keberhasilan secara berkala dan Tetapkan tujuan komunikasi

Pengelolaan Isu adalah teori Pertimbangan yang dipersiapkan untuk pengelolaan suatu krisis, didalam penyelesaian hal tersebut memerlukan orang-orang terlatih atau berpengalaman dan berkompeten yang melaksanakan suatu program yang tersusun dengan baik dan tepat, Karena bisa saja isu yang akan dihadapi akan lebih keras kompleks dan keras. Isu pun bisa timbul dari berbagai sudut manapun, baik itu dari media massa seperti Koran majalah, radio, televisi, dan sebagainya yang dengan secara langsung akan menginformasikan berbagai macam isu dari organisasi atau perusahaan seperti pencemaran, pemborosan dan sebagainya.

Hal Itu bisa menimbulkan atau mengundang empati Kepada Semua orang dan Secara Langsung akan membangun reaksi yang terkadang bisa mencemarkan atau memburukkan nama baik dari suatu organisasi atau perusahaan. Inilah alasan kenapa perusahaan atau organisasi wajib memahami dengan jelas atau pasti bagaimana pengelolaan isu ini harus dikelola dengan benar dan baik. Tidak ada pengertian atau penerimaan pada semua kegagalan perusahaan atau rganisasi yang hanya diakibatkan oleh gagalnya mereka dalam mengelola sebuah bahkan ratusan isu yang menimpa. Oleh karena itu sangat diperlukan beberapa bentuk pengaturan prioritas dan penilaian atau Pengukuran terhadap Pengelolaan isu.³⁹

- c. Ada beberapa sasaran di dalam pengelolaan isu yang berkaitan erat dengan (Humas) hubungan masyarakat yaitu:
 - 1) Untuk mendengarkan kritik, memonitor situasi dan lainnya yang menentukan posisi isu untuk memahami apa yang mereka katakan dan kepentingan dan motif mereka.
 - 2) Untuk membujuk (meyakinkan) publik mengenai beberapa posisi dan untuk diyakinkan sebagai konsekuensinya, sehingga penanganan terbaik bisa diambil untuk memotivasi publik

³⁹ Yeni Usman. *PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MANAJEMEN ISU DAN KOMUNIKASI KRISIS*. Jurnal Ilmiah Dakwah dan Komunikasi. Vol V No.10 Oktober 2014. Hal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurangi protes begitu isu diselesaikan dan untuk memotivasi publik agar isu diselesaikan.

- 3) Untuk menginformasikan, memastikan bahwa fakta utama yang relevan (benar) dengan isu tersaji bagi publik seiring dengan mereka memikirkan isu.
 - 4) Untuk menciptakan kembali makna yang menyatukan kepentingan, menyelesaikan masalah isu dan mereduksi konflik.
 - 5) Untuk terlibat dalam pembuatan keputusan dan negosiasi untuk menyelesaikan masalah, menyatukan kepentingan, mengurangi konflik.
 - 6) Untuk memahami isu, hubungannya yang mempengaruhi bagaimana isu akan diputuskan dan motif publik yang memunculkan isu.⁴⁰
- d. Kartini dwi berpendapat ada beberapa Strategi, pelaksanaan pengelolaan isu dalam situasi darurat melalui kontribusi aktif public atau masyarakat sebagai kunci dari isu itu sendiri didalam hubungan dengan masyarakat yaitu :
- 1) Proporsi bantuan, dalam menghalau suatu isu, perusahaan atau organisasi perlu mempertimbangkan keseimbangan bantuan. sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat bukan yang diminta. Perhitungan tersebut akan jadi nilai plus, sebisa mungkin jangan memberikan bantuan berupa *fresh money*.
 - 2) Perencanaan dan mekanisme monitoring, ada urgensi yang bisa diperhatikan oleh perusahaan yaitu pemantauan kegiatan kemasyarakatan sebagai perbandingan keberhasilan langkah pengelolaan isu kearifan lokal dari stakeholder itu sendiri atau "*local wisdom*".
 - 3) Leadership, adanya kesadaran filantropik antara top manajemen dengan stakeholder sekitar dalam keadaan genting yang memungkinkan tercipta suatu hubungan kekuasaan bahwa perusahaan sudah bertindak dan tercipta Simpati sebagai *leader* utama public.
 - 4) Pelibatan koordinasi bersama stakeholders, dalam point ini pelibatan koordinasi stakeholder bisa dimulai dengan membentuk jaringan komunikasi sebagai kegiatan pemantauan berkelanjutan apakah masih terdapat keluhan atau tidak.
 - 5) *Outcome*, ada bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap masyarakat sekitar secara simbolis sebagai bentuk terima

⁴⁰Prayudi. *Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations*. jurnal ilmu komunikasi. Vol 4 no 1 juni 2007. hal 36-37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kasih perusahaan, seperti memberikan dampak ekonomi yang dinamis, mandiri di masyarakat Keberlanjutan (*sustainability*) dan bentuk dokumentasi. pola komunikasi tersebut harus terus dijaga untuk membangun pola *mutual understand* yang *sustainable*. Proses tersebut akan terlihat keberhasilan dari interaksi masyarakat atas pola interkasi dan komunikasi yang terbangun.⁴¹

Pada tahap tertentu manajemen isu berkembang menjadi manajemen krisis. Krisis adalah situasi yang merupakan titik balik (*turning point*) yang dapat membuat sesuatu tambah baik atau tambah buruk. Dari sisi bisnis suatu krisis akan menimbulkan hal-hal sbb :

- 1) Intensitas permasalahan akan bertambah
- 2) Masalah akan dibawa sorotan publik baik melalui media massa atau informasi dari mulut ke mulut.
- 3) Masalah akan mengganggu kelancaran.
- 4) Masalah dapat mengganggu nama baik organisasi maupun perusahaan.
- 5) Msalah dapat merusak sistem kerja dan menggoncangkan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan.
- 6) Masalah yang dihadapi disamping membuat organisasi atau perusahaan menjadi panik, juga tidak jarang membuat masyarakat juga menjadi panik.
- 7) Masalah akan membuat pemerintah ikut melakukan intervensi.

Krisis dapat dikategorikan ke dalam 4 (empat) level perkembangannya, yaitu:

- 1) Masa pre-krisis (*predromal crisis stage*), Pada massa ini krisis yang besar biasanya didahului oleh suatu pertanda bahwa bakal ada krisis yang terjadi, masa terjadinya atau munculnya pertanda ini disebut masa prekrisis (seringkali tanda-tanda ini oleh karyawan atau staf yang bertugas sudah disampaikan kepada pejabat yang berwenang, tetapi oleh pejabat yang berwenang tidak ditanggapi). Biasanya karyawan atau staf merasa laporannya tidak ditanggapi dia ikut diam saja, parahnya bila keadaan terjadi lebih buruk lagi, dia lebih baik memilih diam, daripada laporan dia tidak ditanggapi.
- 2) Masa krisis akut (*acute crisis stage*), Pada masa ini, bila pre-krisis tidak dideteksi dan tidak diambil tindakan yang sesuai, maka masa yang paling ditakuti akan terjadi. Kasus biskuit beracun tahun 1980-an setelah korban berjatuh, cepat sekali mendapatkan sorotan media

21-
2021. <https://dspace.uir.ac.id/bitstream/handle/123456789/11683/NASKAH%20PUBLIKASI%20Nurul%20Diva%20Kautsar%2014321090.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

⁴¹ “manajemen isu oleh PT.Madubaru Yogyakarta” dspace.uir.ac.id diakses pada tanggal maret

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

massa sebagai suatu berita yang hangat dan masuk halaman pertama. Keadaan yang demikian akan menimbulkan suasana yang paling kritis bagi perusahaan, khususnya bagi perusahaan yang produknya tercemar racun. Informasi tersebut berkembang dengan cepat dikalangan masyarakat dari mulut ke mulut, setelah itu berkembang masalah baru berupa “rumor” bahwa banyak makanan lain yang ikut tercemar.

- 3) Masa krisis kronis (chronic crisis stage), Pada masa ini adalah masa pembersihan akibat dari krisis akut. Masa ini adalah masa “recovery”, masa mengintrospeksi kenapa krisis sampai terjadi. Masa ini bagi mereka yang gagal total menangani krisis adalah masa kegoncangan atau masa kebangkrutan bagi organisasi atau perusahaan. Bagi mereka yang bisa menangani masa “recovery” ini dengan baik, adalah masa yang menyenangkan. Masa kronis berlangsung panjang, tergantung pada jenis krisis. Masa kronis adalah masa pengembalian kepercayaan publik terhadap perusahaan.
- 4) Masa resolusi krisis (crisis resolution stage), Pada masa resolusi yaitu “masa kesembuhan dari krisis”, masa ini adalah masa bagi organisasi ataupun perusahaan sehat kembali seperti keadaan sediakala. Pada fase ini organisasi atau perusahaan akan semakin sadar bahwa krisis dapat terjadi sewaktu-waktu dan lebih mempersiapkan diri untuk menghadapinya.⁴²
5. Konflik

- a. Defenisi konflik

Webster berpendapat kata “*conflic*” di dalam bahasa aslinya yaitu suatu “perkelahian, peperangan, atau perjuangan” berarti berbentuk perseteruan fisik antara beberapa pihak atau kelompok. Akan tetapi arti Kata itu berkembang dengan masuknya “ketidaksepakatan yang tajam atau oposisi atas berbagai kepentingan, ide, dan lain-lain”. Dengan Kata lain, sebutan tersebut juga menyentuh bagian Psikologis di balik perkelahian fisik yang terjadi.

Soerjono Soekanto menyebut bahwa konflik merupakan suatu proses sosial individual atau kelompok yang berusaha untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menentang pihak lawan yang disertai dengan ancaman dan/atau kekerasan. Sedangkan Menurut Lewis A. Coser defenisi konflik adalah sebuah perjuangan mengenai nilai atau tuntutan atas status, kekuasaan dan sumber daya yang bersifat langka dengan maksud menetralkan, mencederai atau melenyapkan lawan.

⁴² Erman, anom. *Komunikasi krisis dan strategi manajemen isu*. Jurnal komunikologi. Vol 5 no.2 tahun 2008.hlm 141-142

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Gillin dan Gillin melihat konflik sebagai bagian dari proses interaksi sosial manusia yang saling berlawanan (*Oppositional Proses*). Artinya, konflik adalah bagian dari proses interaksi sosial yang terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan baik fisik emosi, kebudayaan dan perilaku. Pruitt & Rubin berpendapat konflik berarti persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*Perceived divergence of interest*) atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dicapai secara simultan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa jika memahami konflik pada dimensi ini, maka unsur-unsur yang ada didalam konflik adalah persepsi, aspirasi dan aktor yang terlibat di dalamnya⁴³

- b. Menurut Fisher, dkk ada lima tahap konflik, diantaranya sebagai berikut :
 - 1) Prakonflik. Ini merupakan periode di mana terdapat suatu ketidaksesuaian sasaran diantara dua pihak atau lebih, sehingga timbul konflik. Konflik tersembunyi dari pandangan umum, meskipun satu pihak atau lebih mungkin mengetahui potensi terjadinya konfrontasi. Mungkin terdapat ketegangan hubungan diantara beberapa pihak atau keinginan untuk menghindari kontak satu sama lain.
 - 2) Konfrontasi. Pada tahap ini semakin terbuka. Jika satu pihak yang ada merasa masalah, mungkin para pendukungnya mulai melakukan aksi demonstrasi atau perilaku konfrontatif lainnya. Kadang pertikaian atau kekerasan pada tingkat rendah lainnya terjadi di antara dua belah pihak. Masing-masing pihak mungkin mengumpulkan sumber daya dan kekuatan.
 - 3) Krisis. Ini merupakan puncak konflik, ketika ketegangan dan kekerasan terjadi hebat. Komunikasi normal di antara kedua pihak kemungkinan putus. Pernyataan-pernyataan umum cenderung menuduh dan menentang pihak lainnya
 - 4) Akibat. Suatu krisis pasti akan menimbulkan suatu akibat. Suatu pihak mungkin menyerah atau menyerah atas desakan pihak lain. Kedua pihak mungkin setuju bernegosiasi, dengan atau tanpa bantuan perantara. Suatu pihak yang mempunyai otoritas atau pihak ketiga lainnya yang lebih berkuasa mungkin memaksa kedua belah pihak menghentikan pertikaian. Apa pun keadaanya, tingkat ketegangan, konfrontasi dan kekerasan pada tahap ini agak menurun, dengan kemungkinan adanya penyelesaian.
 - 5) Pascakonflik. Akhirnya, situasi diselesaikan dengan cara mengakhiri berbagai konfrontasi kekerasan, ketegangan berkurang dan hubungan mengarah ke lebih normal di antara dua belah pihak. Namun, jika

⁴³Mustamin. *studi konflik sosial di desa bugis dan parangina kecamatan sappe kabupaten bima tahun 2014*. Jurnal ilmiah mandala education. JIME. vol 2. no 2. Tahun 2016. hlm 186.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

isu dan masalah-masalah yang timbul karena sasaran mereka yang saling bertentangan tidak diatasi dengan baik, tahap ini sering kembali lagi menjadi situasi prakonflik.⁴⁴

- c. Soerjono Soekanto menyebutkan Konflik dapat di klasifikasikan ke dalam bentuk dan jenis-jenis konflik, konflik mempunyai beberapa bentuk khusus, meliputi :
 - 1) Konflik pribadi yaitu konflik yang terjadi di antara individu yang disebabkan karena masalah pribadi. Masalah tersebut terjadi karena adanya perbedaan cara pandang antar individu terkait persoalan yang sama. Misalnya dua individu yang sedang adu argumentasi tentang masalah pembagian warisan dalam keluarga.
 - 2) Konflik rasial yaitu konflik yang terjadi di antara kelompok ras yang berbeda karena adanya kepentingan dan kebudayaan yang saling berbenturan. *RG squad* bisa mengetahui hal ini dalam konflik antara orang-orang kulit hitam dengan kulit putih akibat diskriminasi ras di Amerika dan Afrika Selatan.
 - 3) Konflik antar kelas sosial yaitu konflik yang muncul karena adanya perbedaan kepentingan di antara kelas-kelas yang ada dimasyarakat. Misalnya konflik antara kariawan dengan perusahaannya untuk menuntut kenaikan upah.
 - 4) Konflik politik yaitu konflik yang terjadi akibat adanya kepentingan atau tujuan politis yang berbeda antara seseorang atau kelompok. Hal ini bisa dilihat dari perbedaan ideology, asas perjuangan, dan kepentingan politik masing-masing. Contoh yang mudah dilihat adalah konflik antara pendukung partai yang berbeda menjelang pemilu atau pilkada.
 - 5) Konflik yang berkarakter internasional atau universal yaitu konflik yang membawa beberapa kelompok negara Karena perbedaan keinginan tiap-tiap negara. Konflik semacam ini sangat terlihat antara korea selatan atau korea utara, ISIS serta negara-negara yang diterornya atau diancam dan sebagainya.⁴⁵
 - 6) Konflik antar suku bangsa yaitu Konflik yang terjadi dikarenakan adanya perbedaan di dalam kehidupan masyarakat, antara suku bangsa yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan yang dimaksud adalah mulai dari tata susunan kekerabatan, seni bangunan, kesenian daerah, rumah adat istiadat, serta bahasa daerah. Banyak hal yang

⁴⁴ Ujang Rusli Suherli. *peran humas dalam mengelola konflik*. Jurnal Komunikasi PROFETIK. Vol 08 No 01 April 2015.hal 84-85

⁴⁵ "Bentuk konflik sosial dimasyarakat" ruangguru.com. diakses 21 maret 2021. <http://www.ruangguru.com/blog/bentuk-konflik-sosial-di-masyarakat>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menimbulkan perbedaan-perbedaan tersebut terbentuk, antara lain yaitu wilayah Indonesia yang terdiri dari latar belakang dari sejarah yang berbeda, berbagai pulau, ketidaksamaan kondisi geografis, garis kekerabatan yang beda serta lingkungan hukum adat. Contohnya saja seperti, adat pernikahan suku Jawa dengan Suku Minang yang berlainan satu sama lainnya. Sehingga ketika dua orang yang berasal dari suku yang berbeda menikah, tentu saja terkadang terjadi pertikaian atau perdebatan perihal adat yang akan dipakai.

- 7) Konflik antar agama merupakan konflik yang terjadi pada pemeluk agama satu sama lainnya. Seperti yang anda ketahui sendiri, Indonesia memiliki beberapa agama yang dianut oleh masyarakat. Sehingga tak heran jika konflik ini dapat terjadi di Indonesia. Perbedaan agama ini nantinya dapat membawa perbedaan ke dalam kehidupan sehari-harinya. Contohnya saja cara berpakaian, cara bersosialisasi, corak kesenian, penerapan hukum warisan, dan lainnya. Perbedaan-perbedaan tersebut jika dibawa menjadi sebuah masalah tentu saja akan menimbulkan konflik diantara pemeluk agama satu sama lainnya. Yang awalnya merupakan masalah kecil, namun jika dibiarkan akan menjadi besar tergantung dari situasi serta kondisi yang sedang terjadi masing-masing.⁴⁶

Menurut Susan Selain bentuk, konflik juga mempunyai jenis-jenis sebagai berikut :

- 1) konflik atas atau Dimensi vertikal yaitu konflik antara massa rakyat dan elit. elit dimaksud bisa untuk para pengambil kebijakan di aparat militer, tingkat pusat atau kelompok bisnis.
 - 2) Konflik horizontal yakni konflik yang terjadi dikelompok atau golongan masyarakat itu sendiri, seperti konflik antar suku dan konflik antar agama.
- d. Faktor pemicu konflik pada Prinsipnya terdiri dari :
- 1) Perbedaan individu yang Meliputi perbedaan perasaan dan pendirian⁴⁷
 - 2) Perbedaan Latar belakang kultur atau kebudayaan, sehingga membentuk individu-individu yang berbeda-beda
 - 3) Perbedaan keinginan antara kelompok atau individu
 - 4) Perubahan-Perubahan nilai yang mendadak dan cepat dalam masyarakat⁴⁸

⁴⁶ "16 bentuk-bentuk konflik sosial dan contohnya" MateriIPS.com. diakses 21 maret 2021. <http://materiIPS.com/bentuk-bentuk-konflik-sosial>

⁴⁷ fisher, simon, dkk.2001. *mengelolaa konflik : keterampilan dan strategi untuk bertindak*. Jakarta : the british counsil, Indonesia.hlm 7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Sengketa

a. Defenisi sengketa

Menurut sorejono soekanto sengketa adalah ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.⁴⁹ Pengertian sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia adalah pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu obyek permasalahan.

Winardi mendefinisikan pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu obyek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain. Menurut Sarjita sengketa pertanahan adalah Perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang merasa atau dirugikan pihak-pihak tersebut untuk penggunaan dan penguasaan hak atas tanahnya, yang diselesaikan melalui musyawarah atau melalui pengadilan.⁵⁰

Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa adalah perselisihan atau pertengkaran yang timbul antara para pihak dalam Perjanjian atau Kesepakatan karena adanya ingkar janji yang dilaksanakan oleh salah satu pihak dalam kesepakatan tersebut.⁵¹

Takdir Rahmadi berpendapat sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat factual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.⁵² menurut Ali Achmad Sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Munculnya sengketa jika salah satu pihak menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak berlaku demikian. Pencarian berbagai jenis metode dan

⁴⁸ tomas, agus sikwan. *konflik sosial antara perkebunan sawit PT.Borneo Ketepang permai dengan masyarakat desa Semayang Kecamatan Kembayang kabupaten kambau*. Jurnal Tesis PMIS UNTAN PSS tahun 2015.hal 4

⁴⁹ Sufiarina. *kewajiban upaya non ajukasi sebagai syarat mendaftarkan gugatan guna mewujudkan peradilan sederhana cepat dan biaya ringan*. *jurnal ilmu hukum*. Vol 1 no 1 tahun 2014. Hlm 120

⁵⁰ Sarjita, *Teknik dan Strategi Penyelesaian Sengketa Pertanahan*, (Yogyakarta : Tugujogja Pustaka, 2005), hal 8

⁵¹ Nurnaningsih Amriani. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada. 2012. Hal 13.

⁵² Takdir Rahmadi. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada. 2017. Hal 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses atau cara untuk membereskan sengketa yang timbul yaitu sesuatu yang keinginan dalam masyarakat. Para pakar non hukum banyak mengeluarkan inovasi dan energy untuk mengekspresikan atau mengeluarkan berbagai macam bentuk penanganan sengketa (*dispute resolution*). Berbagai bentuk penanganan sengketa, baik itu formal maupun informal, bisa dijadikan rujukan untuk menanggapi sengketa yang barangkali muncul asalkan hal itu membawa kemaslahatan dan keadilan.

Gambaran penanganan sengketa yang dipakai selalu mengarah pada bagaimana agar mendapat kemenangan (seperti perkelahian, peperangan bahkan Lembaga Pengadilan). Oleh karena kemenangan yang menjadi sasaran atau tujuan utama, para pihak cenderung berusaha menerapkan berbagai Cara untuk memperolehnya, walaupun melalui cara-cara melawan hukum. dampaknya, semisal salah satu pihak mendapatkan Kemenangan tidak Jarang hubungan diantara para pihak-pihak yang bersengketa itu akan menjadi buruk, malahan berubah atau beralih menjadi percekcoakan atau permusuhan. Dalam kelanjutannya, gambaran penyelesaian yang tertuju kepada kemenangan tidak lagi menjadi alternatif utama, apalagi sebisa mungkin dihindari. Pihak-pihak lebih mementingkan kesepakatan dalam Setiap Penyelesaian sengketa yang timbul di antara mereka, dengan maksud melalui kesepakatan tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau dikalahkan.

- b. Bentuk atau cara Penyelesaian sengketa alternatif

Beberapa bentuk atau cara yang bisa dipakai dalam penyelesaian sengketa, diantaranya adalah

 - 1) Konsultasi

Tidak ada suatu penjelasan atau rumusan yang diberikan dalam UU No. 30 Tahun 1999 mengenai arti ataupun makna dari konsultasi. Jika melihat pada Black's law dictionary bisa ditemukan bahwa konsultasi (*consultation*) merupakan tindakan konsultasi atau berunding misalnya pasien dengan dokter, klien dengan pengacara. Musyawarah orang-orang tentang beberapa hal. (*act of consulting or conferring e.g patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject*).⁵³

⁵³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis (Hukum Arbitrase)*.J(akarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hal 28-29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Negosiasi

Kata dari negosiasi ini bersumber dari bahasa Inggris yaitu “negosiasi” yang artinya perundingan.⁵⁴ Dengan negosiasi dimaksudkan proses tawar-menawar atau pembicara untuk mencapai suatu kesepakatan terhadap masalah tertentu yang terjadi antara para pihak, negosiasi dilakukan baik karena ada sengketa para pihak maupun hanya belum ada kata sepakat disebabkan belum pernah dibicarakan hal tersebut. Negosiasi dilakukan oleh dilakukan oleh negosiator mulai dari negosiasi yang paling sederhana dimana negosiator tersebut adalah para pihak yang berkepentingan sendiri, sampai kepada menyediakan negosiator khusus atau memakai *lawyer* sebagai negosiator.⁵⁵

3) Mediasi

Kata mediasi berasal dari bahasa Inggris “mediation” yang artinya penyelesaian sengketa yang menyeret pihak ketiga sebagai penyelesaian atau penengah sengketa secara menengah.⁵⁶ Mediasi adalah salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa. Pengertian lain dari mediasi adalah suatu proses negosiasi atau kesepakatan untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang netral atau tidak memihak yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak.⁵⁷ Pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa tersebut dengan mediator. Pihak mediator atau penghubung tidak mempunyai kewenangan untuk memberikan putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk menemukan dan membantu solusi terhadap para pihak yang bersengketa tersebut. integritas, pengalaman dan kemampuan dari pihak mediator tersebut diharapkan dapat memaksimalkan proses negosiasi atau kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa.⁵⁸

⁵⁴ Departemen pendidikan nasional. *kamus besar bahasa Indonesia pusat bahasa*, Jakarta : PT Gramedia pustaka utama.2008.hlm 957

⁵⁵ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung Citra Aditya Bakti, 2000), hal 42

⁵⁶ Syahrizal abbas. *mediasi dalam perspektif hukum syariah, hukum adat dan hukum nasional*, (Jakarta : kencana Prenada media group).2009 hlm 2

⁵⁷ I made widnyana. *alternative penyelesaian sengketa (ADR)*. (Jakarta : Indonesia business law center (IBLC) bekerjasama dengan kantor hukum Gani Djemat dan partner).2007 hlm 107

⁵⁸ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung Citra Aditya Bakti, 2000), hal 47



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Konsiliasi

Kata Konsiliasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “consiliation” yang artinya musyawarah atau permufakatan.⁵⁹ Seperti halnya mediasi, konsiliasi (*conciliation*) juga merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Biasanya konsiliasi mengacu pada suatu proses yang mana pihak ketiga bertindak sebagai pihak yang mengirimkan suatu penawaran penyelesaian antara para pihak tetapi perannya lebih sedikit dalam proses negosiasi dibandingkan seorang mediator. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri. Dengan demikian pihak konsiliator hanya melakukan tindakan-tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subyek pembicaraan membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung atau tidak mau bertemu muka langsung, dan lain-lain.⁶⁰

5) Arbitrase

Istilah *arbitrase* berasal dari kata “*arbitrase*” (bahasa Latin), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan.⁶¹ Apabila memperhatikan pengertian di atas nampak jelas bahwa lembaga *arbitrase* memang dimaksudkan menjadi suatu lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan suatu perkara atau sengketa tetapi tidak mempergunakan suatu metode penyelesaian yang klasik, dalam hal ini lembaga peradilan. Meskipun *arbitrase* sudah ada dan dipraktekkan selama berabad-abad bahkan pertama kali diperkenalkan oleh masyarakat Yunani sebelum masehi, namun sampai sekarang definisi pasti mengenai apa itu arbitrase masih saja ditemui karena begitu banyaknya perbedaan pendapat. Perbedaan pendapat tersebut tidak sampai menghilangkan makna arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa melainkan justru memberikan konsep yang berbeda-beda mengenai *arbitrase*. Subekti menyatakan bahwa *arbitrase* adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk

⁵⁹ Bambang Sutyoso. *Penyelesaian Sengketa Bisnis : Solution dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dan Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*. Yogyakarta : Citra Media Hukum. 2009. Hlm 92

⁶⁰ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2009), hal. 52

⁶¹ Gunawan Widjaja. *Alternative Penyelesaian Sengketa*. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada 2001). hlm 98

pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.⁶²

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu fenomena konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penelitian.⁶³ Penelitian yang dilakukan adalah penelitian pada suatu perusahaan dalam menghadapi masalah atau isu-isu yang beredar di perusahaan.

Isu pada prinsipnya sering muncul karena adanya ketidaksesuaian kebutuhan antara perusahaan PT.Tasma Puja dengan publik atau masyarakat. Globalisasi, publik yang kritis dan Lingkungan yang dinamis yang tertuju pada pasar bebas membuat perusahaan atau organisasi mesti peka atau tanggap jika ingin tetap bertahan hidup. Jika hal ini tidak diawasi dengan tepat akan timbul isu-isu yang dapat membawa konsekuensi, dampak bagi perusahaan atau organisasi.

Dalam setiap perusahaan terutama perusahaan PT.Tasma Puja, jika perusahaan ini terkena isu-isu negatif maka yang diperlukan dilakukan humas pengelolaan isu dalam menjalankan hubungan antara perusahaan dengan publik atau masyarakat. Humas (hubungan masyarakat) menolong pihak pengelolaan Melakukan penyesuaian terhadap isu yang timbul dengan cara mengumpulkan data, memantau isu yang berkembang, memberi advis kepada pihak manajemen atau pengelola tentang metode terbaik dalam mengatasi atau menaklukkan isu. pengelolaan isu ialah area atau wilayah dimana humas (hubungan masyarakat) memberikan kontribusi kritis dalam proses penyusunan kebijakan publik.⁶⁴

Perusahaan PT.Tasma Puja ini juga tak luput dari isu – isu yang beredar di khalayak atau public salah satunya isu tentang konflik sengketa Lahan antara PT Tasma puja dengan public atau masyarakat. Isu ini menjadi isu yang sangat berdampak bagi perusahaan, maka dari itu humas PT.Tasma Puja perlu melakukan pengelompokan pengelolaan isu dalam menangani konflik sengketa lahan sesuai dengan penjabaran teori Chase bersama koleganya Jones, Chase dan Jones mengatakan ada dua aspek kunci dalam pengelolaan isu yang efektif, yaitu identifikasi awal perihal kekuatan masalah atau isu dan reaksi terorganisasi pada proses kebijakan public atau masyarakat.

Pada saat timbul sebuah isu, Register & Larkin menganjurkan untuk memahami respon publik yang praktik dan dinamis dari kumpulan atau kelompok minat media dan khusus media. Instansi atau perusahaan perlu mengikuti kelanjutan isu dengan terus mengawasi, memantau informasi yang terpercaya

⁶² H. Priyatna Abdurasyid, *Penyelesaian Sengketa Komersial (Nasional dan Internasional) di luar Pengadilan*, Makalah, September 1996. hal. 3.

⁶³ Astiyo. *Manajemen isu terkait pemberitaan kebakaran hutan dan lahan humas pt.RAPP dalam mempertahankan citra perusahaan di provinsi Riau* Jurnal jom fisip.vol 4.no 2.tahun 2017.hlm 6.

⁶⁴ Prayudi. *Manajemen Isu & Krisis.* (Yogyakarta : LPPM UPN Veteran 2016). Hal 27-28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

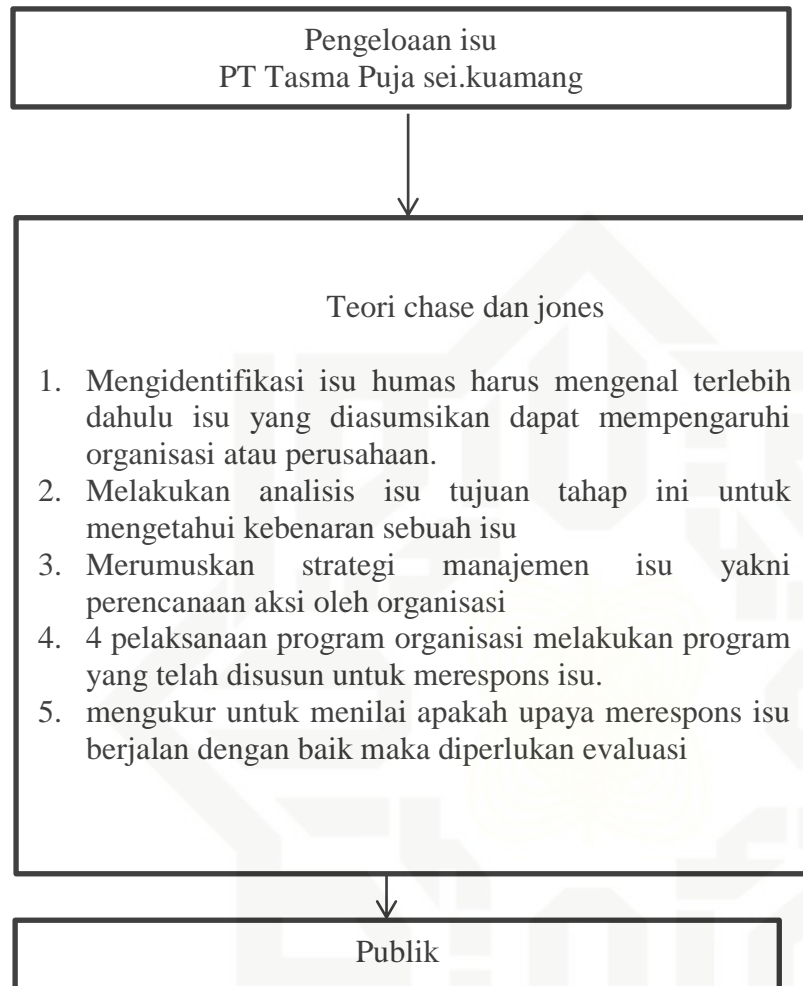
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga bisa mengatur penyampaian respon, sikap atau tingkah laku yang tepat. Jika sebuah isu teridentifikasi atau terdeteksi dengan cepat, maka langkah penting yang harus dilakukan selanjutnya adalah mengusahakan komunikasi yang sangat tepat. Menurut Chase & Jones ada lima bentuk kegiatan pengelolaan isu yang berkarakter atau bersifat umum, karena merupakan formula bagi akademisi dan menjadi standar internasional. Kelima bentuk tersebut adalah 1 mengidentifikasi isu, seorang humas atau praktisi PR harus mengenal atau mengetahui terlebih dahulu isu yang diasumsikan bisa mempengaruhi perusahaan atau organisasi atau. 2 Melakukan analisis isu, tujuan aktivitas ini untuk menentukan kebenaran suatu isu. 3 merumuskan strategi manajemen isu, yakni suatu proses tindakan oleh instansi atau perusahaan. 4 pelaksanaan program, perusahaan melakukan program atau rancangan yang telah disusun untuk merespons suatu isu. 5 mengukur, untuk menentukan apakah usaha dalam menanggapi isu berjalan dengan lancar maka dibutuhkan evaluasi.⁶⁵

Pengelolaan isu yang dilakukan perusahaan PT.Tasma Puja merupakan kebijakan untuk mencapai tujuan dalam penyelesaian masalah yang kemudian di proses ke dalam sejumlah rencana untuk pencapaian tujuan serta metode atau cara yang digunakan untuk menggapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Pengelolaan manajemen isu ini sebagai cara yang dilakukan dalam mengantisipasi masalah atau isu yang terjadi. Dalam manajemen isu ini humas akan memantau perkembangan isu dan masalah di public, mengelola, melindungi, mengurangi resiko.

⁶⁵ Prayudi. *Manajemen Isu dan Tantangan Masa Depan: Pendekatan Public Relations*. Jurnal ilmu komunikasi. Volume 4 nomor 1 tahun juni 2017.hal 55-57

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau kejadian di PT.Tasma Puja se jelas mungkin dan apa adanya.⁶⁶ Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, tingkah laku yang dapat diamati dari suatu masyarakat, individu, kelompok, organisasi tertentu dalam suatu konteks tertentu dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holic.⁶⁷

Dalam melaksanakan penelitian salah satu langkah yang penting ialah membuat desain penelitian. Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu cara untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada semua proses penelitian.

Jenis penelitian kualitatif fenomenologi digunakan untuk penelitian yang mengkhususkan pada realitas dan fenomenologi yang terlihat untuk mengkaji atau membahas penerangan di dalamnya. Untuk mendeteksi makna dari hal yang berlandas dari realitas, fenomena atau gejala, pengalaman yang dihadapi oleh objek penelitian maka dapat dipakai fenomenologi untuk menggali atau menelusuri data.⁶⁸

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada PT.Tasma Puja sei Kuamang Kabupaten Kampar.

3.3 Sumber data penelitan

a. Data primer (primary data)

data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti secara langsung yang berasal dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data baru atau data asli yang mempunyai sifat actual atau up to date. Data ini berupa dokumen historis dan legal, hasil dari suatu eksperimen ,data statistik, lembaran-lembaran penulisan kreatif, dan objek.

⁶⁶ Christian s.tendean . *Peran humas dalam pencitraan universitas sam ratulangi manado* .Jurnal acta diurnal.vol 11.no4. tahun 2013.hlm 5.

⁶⁷ Ruslan, rosady. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2003). hlm 203

⁶⁸ Sijoto, sandu & sodik, ali. *Dasar metodologi penelitian*. (Yogyakarta : literasi media publishing 2015).hlm 98

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁶⁹Dalam hal ini data diperoleh bersumber dari humas atau manajer PT.Tasma Puja.

b. Data Sekunder (secondary data)

yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. namun masih berkaitan dengan peran humas dalam perusahaan PT Tasma Puja.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang memberikan informasi, situasi dan kondisi latar penelitian.⁷⁰ biasanya informan penelitian bisa penduduk setempat yang tinggal di area sekitar perusahaan PT.Tasma Puja serta orang yang mengetahui lokasi, informasi, orang yang berpartisipasi atau bekerja di dalam perusahaan. informan merupakan orang yang sangat memahami permasalahan yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian. Berikut informan dalam penelitian ini yaitu :

Key Informan atau kunci informan

1. Dian alfathy yang menjabat sebagai Humas
2. Amyuzar (putra Kampar asli) yang menjabat sebagai ketua *SPSI / sp Niba*
3. Lufman effendi yang menjabat sebagai kepala desa kampar
4. Nurani yang bekerja dibagian produksi inti sawit

Informan pendukung

1. hendra yang bekerja di bagian umum yang memberikan informasi tentang PT.Tasma puja serta memberikan data-data dokumen yang peneliti butuhkan.

Alasan memilih dian alfathy, Amyuzar, Lufman effendi, Nurani sebagai key informan karena dian yang ikut menangani isu atau permasalahan tersebut dan amyuzar yang mengetahui persis kejadian, Lufman sebagai perwakilan dari masyarakat yang menuntut ganti rugi, serta nuraini yang mengetahui seluk beluk perusahaan.

⁶⁹ Ulber Silalahi. *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT Refika Aditama 2010).hlm 289

⁷⁰ Morissan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008).hlm 101

3.5 Tehnik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian yang melibatkan manusia sebagai subjek sehubungan dengan realitas atau gejala yang dipilih untuk diteliti.⁷¹ Tehnik wawancara memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data. Dalam melakukan wawancara, peneliti harus memperhatikan sikap pada waktu datang, sikap duduk, kecerahan wajah, tutur kata, keramahan, kesabaran serta keseluruhan penampilan, akan sangat berpengaruh terhadap isi jawaban responden yang diterima oleh peneliti. Dalam tehnik wawancara ini calon yang akan di wawancara akan ditanya segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah atau isu tentang konflik sengketa lahan di PT Tasma Puja.

b. Observasi

Pada dasarnya observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu objek penelitian.⁷² Dalam menggunakan tehnik observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item yang terjadi di lapangan. Objek observasi disini adalah PT Tasma Puja.

c. Dokumentasi

Tehnik dokumentasi, yaitu mencari data tentang hal-hal yang berupa buku, catatan, transkrip, majalah, surat kabar, prasasti, agenda notulen rapat, lengger, dan sebagainya. Tehnik ini digunakan atau dipakai untuk memperkuat data dari hasil wawancara.⁷³

3.6 Validias Data

Alat ukur yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, ketika melakukan kegiatan evaluasi sering dihadapkan pada persoalan akurasi, konsisten dan stabilitas sehingga hasil pengukuran yang diperoleh bisa mengukur dengan akurat sesuatu yang sedang diukur. Konsisten dan stabil dalam arti tidak mengalami perubahan dari waktu pengukuran satu ke pengukuran yang lain. tehnik yang digunakan dalam mengukur tingkat keabsahan data maka peneliti menggunakan :

- a. Pengamatan
- b. Ketelitian
- c. Analisa⁷⁴

⁷¹ Rakhmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana, 2009, Hlm.

98.

⁷² Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif, Jakarta: Kencana, 2007, Hlm. 125.

⁷³ Ibid.hlm 125

⁷⁴ Ibid.hlm 83-84



3.7 Tehnik Analisis Data

Penelitian ini dalam analisis data menggunakan atau memakai metode deskriptif kualitatif. Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya.

Analisis merupakan proses pemecahan data menjadi komponen komponen yang lebih kecil berdasarkan elemen dan struktur tertentu. Menurut Moleong, Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subyek pelakukanya. Peneliti dihadapkan kepada berbagai objek penelitian yang semuanya menghasilkan data yang membutuhkan analisis. Data yang didapat dari obyek penelitian memiliki kaitan yang masih belum jelas. Oleh karenanya, analisis diperlukan untuk mengungkap kaitan tersebut secara jelas sehingga menjadi pemahaman umum.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN PROFIL PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan

PT.Tasma Puja merupakan sebuah perusahaan perseroan terbatas yang bergerak dibidang pengolahan sawit, pertanian, perkebunan. Perusahaan ini memiliki salah satu areal atau tempat kerjanya yaitu Kebun Sungai Kuamang di kecamatan Kampar Timur, kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Perusahaan atau instansi ini berdiri semenjak tahun 1991 bulan 30 Mei dan memiliki kantor pusat di Jl. A.Yani No 116 Pekanbaru-Riau PT.Tasma Puja juga memiliki lahan atau tanah inti seluas 2.981.71 Ha dan bagian pengerjaan pabrik kelapa sawit dengan kapasitas (daya muat) olah 30 ton/jam, dengan produk yang dihasilkan berbentuk palm kernei dan *Cruind Palm Oil* atau biasa disingkat CPO dengan bersumber TBS dari kebun plasma, kebun inti dan pihak ketiga.

Bukan hanya dari kebun inti perusahaan PT.Tasma puja ini juga melaksanakan Kerjasama dengan Masyarakat setempat melalui Kantor Unit Desa atau biasa disingkat dengan KUD untuk membuat kebun plasma seluas 2.964 Ha, yaitu kebun yang lahan atau tanahnya punya masyarakat setempat dan pembangunan, pembimbing khususnya dikerjakan oleh PT.Tasma Puja. Kerjasama yang dilaksanakan memakai sistem atau program Bapak Angkat Anak Angkat yang disingkat menjadi BA3. KUD yang mewakili dalam kerjasama atau kolaborasi ini yaitu KUD Tunas Harapan seluas 1.500 Ha dan KUD Kampar seluas 1.464 Ha. Produksi TBS tahun 2020 untuk kebun inti ini sebanyak 71.448.530 kg dan kebun plasma sebesar 35.057.010 kg.

Selain dari pembentukan atau pembangunan kebun masyarakat, wujud lain mengelola hubungan atau ikatan baik yaitu dengan pemberian bantuan atau dukungan berupa *Cooporate Social Responsibility* atau biasa disingkat dengan CSR. Kepada rumah ibadah, fasilitas umum, pembangunan sekolah, serta sosial lainnya. Juga ikut dalam aktivitas sosial kemasyarakatan seperti penyambutan anak yatim sunat masal. Dan lainnya

4.2 Visi, Misi Dan Motto Perusahaan

1. Visi PT. Tasma puja

Dalam bentuk menggapai tujuan atau sasaran perusahaan sesuai dengan rumusan utama pembentukan perusahaan PT.Tasma puja Sei Kuamang Kampar memiliki visi yaitu “Mewujudkan perusahaan perkebunan yang terus berkembang dan unggul yang mengarah kepada pengembangan industry atau perusahaan perkebunan yang berkepanjangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Misi PT.Tasma Puja
Untuk mewujudkan atau melaksanakan Visi diatas PT.Tasma Puja memiliki misi yaitu:
 - a. Menggunakan atau memakai teknologi ramah lingkungan dan maju
 - b. Membentuk bisnis perkebunan secara profesional
 - c. Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional disiplin dan jujur.
 - d. Melaksanakan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
3. Motto PT.Tasma Puja
PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kampar mermiliki motto “bekerja berarti melakukan penyempurnaan untuk perusahaan dan tidak ada hari tanpa penyempurnaan”.

4.3 Logo Perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar

Gambar 4.1
Logo perusahaan PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar



4.4 Kapasitas Produk

- a. Pabrik kelapa sawit (PKS) yang dibangun dilokasi sei kuamang memiliki kapasitas terpasang 30 ton/jam dengan total produksi tahun 2020 CPO 29.203.450 kg dan 6.276.310 kg operasional PKS sei kuamKtmefwy ang menargetkan *waste zero*, saat ini limbah pada berupa janjangan kosong dan limbah cair diolah menjadi pupuk organic, dan saat ini sudah dipasarkan dengan merk dagang “kompos TASPU” sisa limbah cair dimanfaatkan untuk *land application* di areal kebun inti sei kuamang.

b. Tabel 4.3

Kariawan	Jumlah
kantor direksi	17 orang
Kebun sei kuamang	465 orang
PKS sei kuamang	129 orang

4.5 Struktur Organisasi

Masing-masing perusahaan atau organisasi yang beroperasi atau bekerja baik perusahaan swasta maupun perusahaan negara sebaiknya memiliki struktur atau susnan organisasi karena biasanya dengan struktur organisasi, setiap anggota yang ditugaskan di posisi atau jabatan yang dipercayakan mengerti tugas atau kewajibadari tanggung jawabnya serta kepada siapa ia harus melimpahkan kewenangan supaya pekerjaan atau tugas tersebut lebih gampang dikerjakan. Dalam mengatur suatu tugas, langkah yang pertama yaitu memastikan tugas-tugas apa yang patut dilaksanakan supaya bisa merealisir Pola yang diatur ini, tersusun dalam bentuk-bentuk suatu organisasi atau perusahaan yang merupakan alat untuk menolong pihak pengelola dalam cara merealisasikan tujuan atau sasaran perusahaan. Strukrtur organisasi yang benar pada suatu perusahaan belum pasti baik untuk perusahaan atau instansi yang lain, perbedaan struktur organisasi diantara berbagai perusahaan ditimbulkan oleh berbagai hal seperti luas perusahaan, banyaknya cabang-cabang, jenisdan lain-lain.

Adapun Bagan Struktur Organisasi PT. Tasma Puja Sungai Kuamang Kampar yaitu sebagai berikut:

1. Komisaris

Komisaris mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- Meminta pertanggung jawaban Direksi terhadap jalannya perusahaan terutama pada saat Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang dilakukan setiap akhir tahun.
- Memberikan pembinaan, pengarahan serta pengawasan kepada Direksi agar Direksi menjalankan kebijakan perusahaan sesuai hasil RUPS.
- Memberi persetujuan tertulis atas kebijakan Direksi untuk meminjam atau meminjamkan uang dari atau untuk Pihak ketiga.
- Memberikan persetujuan tertulis terhadap kebijakan Direksi untuk asset perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stas Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Direksi

- a) Direksi merupakan pimpinan perusahaan yang menjalankan manajemen perusahaan dengan berpedoman pada hasil RUPS.
- b) Mengarahkan, membina, dan mengawasi jalannya perusahaan kearah tercapainya tujuan perusahaan.
- c) Bertindak untuk dan atas nama perusahaan baik keluar maupun kedalam perusahaan. Mengelola sumber daya perusahaan secara optimal agar dicapainya hasil maksimal.
- d) Direksi bertanggung jawab kepada Komisaris.

3. Kepala Administrasi Keuangan dan Kantor(Ka AK & K)

Kepala Administrasi Keuangan dan Kantor bertugas membantu Direksi untuk:

- a) Mengadministrasikan keuangan perusahaan sesuai dengan azas akuntansi yang berlaku di Indonesia.
- b) Menyiapkan anggaran dan pendapatan perusahaan.
- c) Melakukan administrasi penjualan hasil produksi perusahaan.
- d) Membukukan seluruh asset perusahaan.
- e) Bertanggung jawab langsung kepada Direksi.

4. Manager Divisi

Manager Divisi bertugas membantu Direksi untuk:

- a) Mengkoordinasikan upaya pemecahan masalah yang menyangkut dan terkait dengan masalah di dua bidang yaitu bidang Perkebunan dan bidang Pabrik, Tehnik dan Lingkungan.
- b) Berkoordinasi dan mendiskusikan bersama pelaksanaan tugas-tugas di kedua bidang tersebut.
- c) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan manajemen kebun dan manajemen PKS agar berjalan sesuai ketentuan perusahaan.
- d) Bertanggung jawab langsung kepada Direksi.

5. Asisten Direksi Bidang Umum & Piasma

Asisten Direksi Bidang Umum & Plasma bertugas membantu Direksi untuk:

- a) Mengurus hal-hal yang sifatnya umum yang tidak termasuk dalam kewenangan pengelolaan Asisten Direksi Bidang lainnya.
- b) Mengadministrasikan dengan baik hal-hal yang berkaitan dengan SDM (sumber daya manusia) yang ada di perusahaan.
- c) Membina dan mengarahkan SDM sumber daya manusia yang ada di perusahaan agar mereka mampu meningkatkan produktivitas kerja.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d) Melakukan perencanaan personil perusahaan sesuai kebutuhan dan perkembangan perusahaan.
- e) Menyusun sistem penggajian karyawan yang berkeadilan sesuai kemampuan perusahaan.
- f) Memantau dan mengevaluasi keberadaan kebun plasma.
- g) Mengkoordinasikan keberadaan aspek hukum pada setiap kegiatan perusahaan.
- h) Bertanggung jawab langsung kepada Direksi.

6. Asisten Komersial dan Pengadaan

Asisten Komersial dan pengadaan bertugas membantu Kepala Keuangan dan Kantor untuk :

- a) Melakukan penjualan produk CPO dan PK. Pengadaan TBS Pihak III untuk pasokan PKS.
- b) Pesanan dan Pengadaan barang untuk kebutuhan kebun dan PKS.
- c) Pengawasan dan pemeriksaan stok barang di gudang kebun dan PKS.
- d) Melakukan penagihan dan pembayaran TBS, CPO, PK dan barang.

7. Asisten Quality Control dan ISPO

Asisten Quality Control dan ISPO bertugas membantu Direksi untuk :

- a) Menerapkan standard jaminan kualitas.
- b) Inspeksi penerapan sistem kualitas.
- c) Melakukan Analisa Data untuk perbaikan mutu.
- d) Menyusun laporan dan menganalisa data Losses PKS.
- e) Memantau pelaksanaan prinsip dan kriteria ISPO dan update dokumen dan rekaman berkaitan ISPO.
- f) Merencanakan, melaksanakan dan membuat laporan Audit Internal ISPO.
- g) Pendampingan pelaksanaan audit eksternal ISPO

8. Manager kebun

Manager kebun tugasnya membantu atau menolong pimpinan melalui Regional Manager untuk:

- a) Membina dan Mengkoordinasikan implementasi aktivitas yang berkaitan dengan produksi dan tanaman kelapa sawit
- b) Menciptakan kenyamanan dan ketertiban kerja supaya operasional kebun berjalan baik dan lancar.
- c) Meksanakan kontrol terhadap pemeliharaan tanaman kelapa sawit plasma dan kebun sendiri
- d) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan mengenai implementasi mutu panen, rotasi panen, dan angkutan hasil panen dari PKS .

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Melaksanakan pengorganisasian dengan Manager atau pimpinan PKS supaya kelancaran pengerjaan produksi TBS dapat berjalan baik dan lancar.
- f) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap jembatan/gorong-gorong dan pemeliharaan jalan agar kelancaran angkutan-angkutan TBS ke PKS dapat berjalan dengan lancar dan terjamin.
- g) Memelihara hubungan atau ikatan yang harmonis dengan instansi pemerintah dan masyarakat sekitar
- h) Bertanggung jawab secara langsung kepada Direksi Melalui regional Manager.

9. Manager pks

Manager pks bekerja menolong direksi melalui regional manager untuk :

- a) Membina dan Mengkoordinasikan pelaksanaan pekerjaan di PKS.
- b) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penggantian dan perawatan mesin supaya pengolahan TBS dapat berjalan benar dan lancar.
- c) Melaksanakan pengaturan dengan manager kebun supaya berjalan lancar pemasukan TBS ke PKS dapat terjamin.
- d) Bertanggung jawab secara langsung kepada direksi melalui regional manager

10. Asisten kepala kebun

Asisten kepala kebun berkewajiban menolong Manager Kebun untuk:

- a) Membina, Mengkoordinasikan, mengawasi pelaksanaan pemeliharaan atau perawatan tanaman, panen, pemupukan, pengiriman TBS hasil panen ke PKS .
- b) Menolong manager kebun dalam menjaga nyaman dan ketertiban kerja supaya tugas bisa berjalan lancar
- c) Memberi masukan atau pengarahannya kepada Manager Kebun dalam cara mengatasi gangguan yang muncul dilapangan.
- d) Bertanggung jawab secara langsung kepada manager kebun.

11. Asisten kebun

Pekerjaan Asisten kebun menolong manager kebun melalui Asisten 1 untuk:

- a) Membayarkan gaji karyawan Afdeling yang berkepentingan atau yang bersangkutan
- b) Mengelola langsung pengoperasian pemeliharaan tanaman, panen, pemupukan, dan angkutan TBS ke PKS .
- c) Menjaga kenyamanan dan ketertiban kerja di afdeling masing-masing.
- d) Bertanggung jawab langsung kepada manger kebun melalui Asisten 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

12. Asisten teknik kebun

Tugas Asisten teknik kebun menolong Manager Kebun melalui Asisten 1 untuk :

- a) Mengatasi permasalahan yang muncul dalam kelancaran pengoperasian angkutan TBS ke PKS
- b) Melakukan pemeliharaan jembatan/gorong-gorong dan jalan.
- c) Mengontrol kelancaran pelaksanaan dan persiapan pengangkutan hasil panen TBS ke PKS
- d) Bertanggung jawab secara langsung kepada Manager Kebun melalui Asisten 1

13. KTU

Tugas KTU menolong Manager Kebun untuk:

- a) Menolong Manager Kebun dalam menciptakan hubungan yang harmonis dan baik dengan instansi pemerintah dan masyarakat.
- b) Mengontrol manajemen keuangan kebun sesuai urutan manajemen yang diatur perusahaan.
- c) melakukan dan menghitung bayaran gaji karyawan.
- d) Melaksanakan pembayaran kepada pihak ketiga atas persetujuan Manager Kebun.
- e) Bertanggung jawab secara langsung dengan Manager Kebun.

14. Mandor 1 kebun

Mandor 1 kebun melakukan tugas atau pekerjaan sebagai berikut :

- a) Mengontrol langsung para karyawan melakukan tugas mereka masing-masing.
- b) Menolong implementasi pekerjaan Asisten Kebun melakukan pekerjaan seperti pemupukan, pemeliharaan tanaman, panen, dan angkutan TBS ke PKS.
- c) Bertanggung jawab secara langsung kepada Asisten Kebun.

15. Mandor lapangan

Mandor lapangan melakukan pekerjaan sebagai berikut:

- a) Menolong mengawasi dan mempelancarkan pekerjaan yang berkaitan dengan pemeliharaan panen, tanaman, pemupukan, angkutan TBS ke PKS dan pekerjaan-pekerjaan lainnya sesuai instruksi Asisten.
- b) Bertanggung jawab secara langsung kepada Asisten Kebun melalui mandor 1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Kerani kantor kebun

Kerani kebun bertugas melakukan sebagai berikut :

- a) Melakukan administrasi kebun yang berkaitan dengan premi, pengupahan, administrasi, lembur dan lainnya sesuai dengan ketetapan perusahaan.
- b) Bertanggung jawab secara langsung kepada KTU.

17. Mandor panen

Mandor panen bertugas sebagai berikut :

- a) Mengadministrasikan dan mengawasi pengolahan panen yang berkaitan dengan premi permanen, rotasi panen, kualitas panen jumlah panen.
- b) Bertanggung jawab secara langsung kepada Asisten Kebun melalui Mandor Kebun.

18. Asisten pengolahan

Asisten pengolahan bertugas menolong manager PKS untuk :

- a) Mengontrol kelancaran implementasi pengolahan
- b) Membina dan Mengawasi kariawan yang berpartisipasi dalam implementasi pengolahan
- c) Mengontrol implementask pengolahan kelapa sawit, supaya kualitas hasil pengolahan sesuai standar
- d) Bertanggung jawab secara lansung kepada manager PKS

19. KTU PKS

KTU PKS bertugas menolong manager PKS untuk :

- a) Mengadministrasikan hasil CPO dan inti sawit serta administrasi pengeluarannya
- b) Mengatur manajemen keuangan PKS sesuai sistem atau cara administrasi yang diatur perusahaan
- c) Menghitung premi dan lembur kariawan PKS
- d) Bertanggung jawab secara lansung kepada manager PKS

20. Asisten tehnik PKS

Asisten tehnik PKS bertugas membantu manager PKS untuk:

- a) Melaksanakan perbaikan mesin pengolahan jika timbul kerusakan
- b) Mengantisipasi dan Memantau kemungkinan timbulnya kerusakan
- c) Mengontrol kondisi atau keadaan mesin-mesin yang ada di PKS supaya selalu dalam keadaan baik supaya kelancaran dalam pengerjaan tidak terganggu
- d) Bertanggung jawab secara lansung kepada manager PKS

21. Mandor Pengolahan

Mandor pengolahan membantu tugas-tugas manager PKS melalui Asisten pengolahan untuk :

- a) Menjaga jumlah dan mutu produksi CPO sesuai dengan persiapan.
- b) Melakukan pengarahan kerja kepada karyawan PKS.
- c) Menolong asisten pengolahan dalam hal mengontrol implemnetasi pengolahan.
- d) Bertanggung jawab secara langsung kepada Manager PKS melalui Asisten Pengolahan.

22. Kerani PKS

Kerani PKS bertugas menolong manager PKS melalui KTU PKS untuk:

- a) Menjaga jumlah dan mutu produksi CPO sesuai dengan penetapan.
- b) Meelakukan pengarahan kerja kepada kariawan PKS
- c) Menolong asisten pengolahan dalam hal mengontrol implenentasi pengolahan
- d) Bertanggung jawab secara langsung kepada KTU PKS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

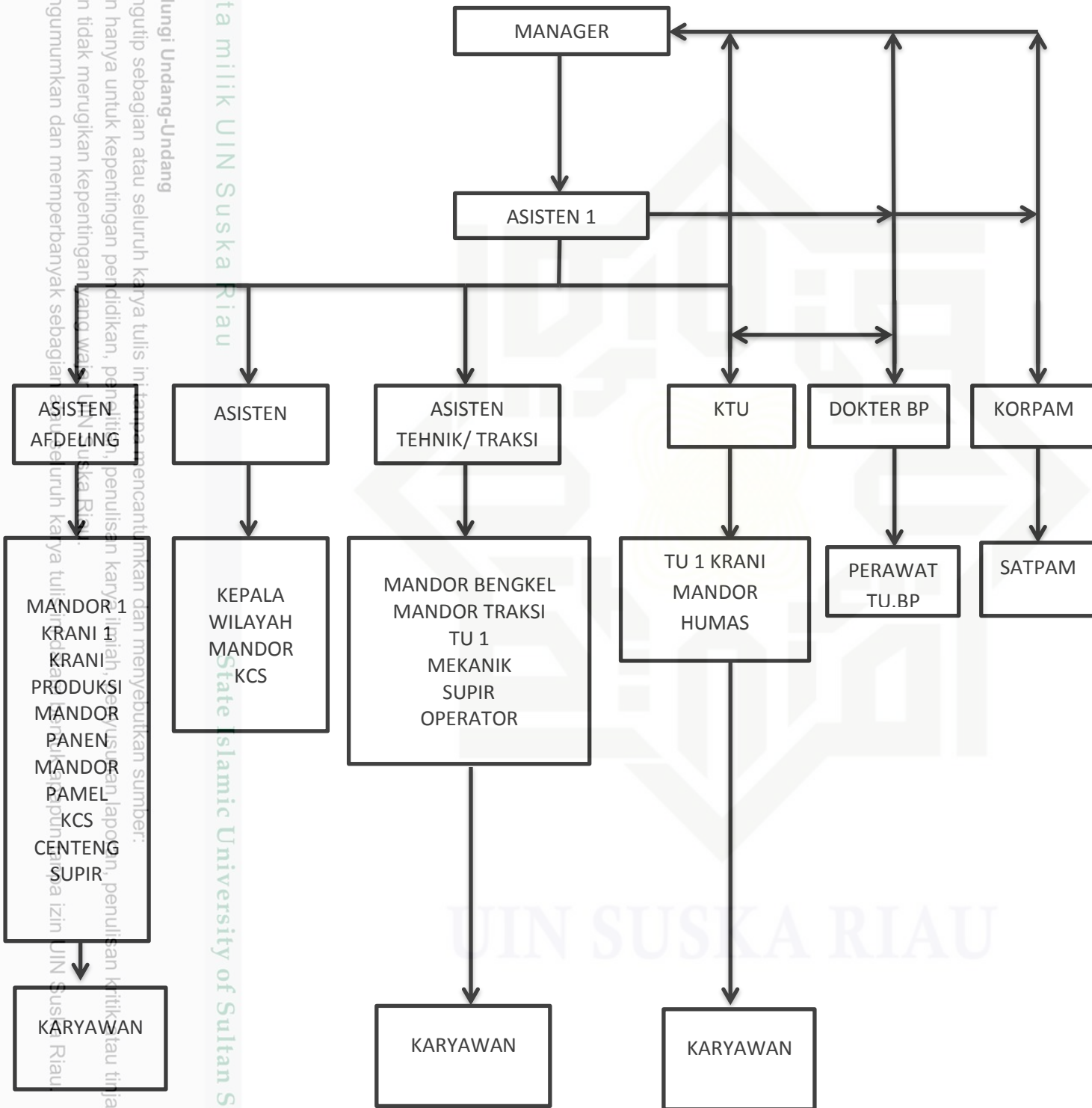
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.2
Struktur organisasi
 PT.Tasma Puja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini di luar izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.6 Aktifitas Perusahaan

PT.Tasma Puja Kebun Sei Kuamang Kampar adalah perusahaan yang bergerak dibidang atau bagian perkebunan kelapa sawit, kegiatan rutin yang dilakukan oleh karyawan di perkebunan adalah membersihkan perkebunan, penunasan memiring, pemupukan, penyemprotan hama, memuat dan memproses anatar angkut buah sampai ke PMKS. Mengingat begitu banyak TBS singkatan dari Tandan Buah Segar yang mampu dihasilkan oleh perkebunan, maka perusahaan PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar merasa perlu PKS sendiri untuk mengolah TBS tersebut. Maka pada bulan Maret tahun 2005 resmi berdiri PT. Tasma Puja Kebun Sei Kuamang Kampar mampu menghasilkan TBS sampai di bulan Desember 2015 sebanyak 2.607.564 TBS dengan total berat sebanyak 68.016.250 Kg.

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa organisasi atau perusahaan merupakan suatu tempat dari manajemen atau pengelolaan. sedangkan manajemen adalah kegiatan yang dijalankan Oleh Seorang pimpinan untuk membentuk semua bawahan melaksanakam segala sesuatu yang mesti mereka lakukan, baik secara perorangan maupun kerja sama untuk menggapai tujuan atau sasaran cara yang dipimpinnya dan menjadi kewajiban secara efisien dan efektif. Untuk membantu kegiatan perusahaan tersebut diatas, dibutuhkan SDA (sumber daya manusia) untuk menduduki atau menempati jabatan, posisi yang ada dalam instansi atau perusahaan. Status atau pangkat kepegawaian yang berjalan diperusahaan PKS PT.Tasma Puja kampar tunduk pada peraturan atau sistem Menteri Pertanian.

Di dalam susunan organisasi dan pembagian pekerjaan yang diperoleh di PKS PT.Tasma Puja Kampar bisa dilihat adanya suatu pembagian pekerjaan mulai dari puncak pimpinan sampai pada barisan organisasi yang paling bawah. situasi ini memerlukan orang-orang yang betul-betul melaksanakan tugas manajemen dan memiliki pengalaman atau keahlian yang besar dalam bagiannya masing-masing. Adanya kategori pekerjaan masing-masing barisan organisasi dengan dilengkapi perincian pekerjaan yang jelas dan pasti, maka pimpinanlah yang dapat menetapkan pencapaian atau pendapatan tujuan perusahaan atau instansi tersebut.

Kegiatan PKS PT.Tasma Puja Kampar ini yaitu melakukan proses pembuatan CPO atau minyak kelapa sawit dan Inti Sawit (Kernel) yang bahannya bersumber dari Tandan Buah Segar atau yang singkat dengan TBS yang berasal dari lahan atau tanah perkebunan Plasma dan Perkebunan milik PT.Tasma Puja Kampar itu sendiri. Dalam melakukan aktivitas pembuatan ini pihak perusahaan berusaha meningkatkan atau menambah persiapan produksi setiap tahunnya, sesuai dengan pertumbuhan produksi lahan atau tanah perkebunan kelapa sawit yang ditanam untuk produksi atau pembuatan minyak tersebut. Proses pengerjaan buah kelapa sawit berawal dari masuknya TBS yang merupakan singkatan dari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tandan Buah Segar kedalam loading ramp atau biasa disebut dengan Lori tempat memuat TBS, lalu dibawa keunit strellizer atau Stasiun perebusan, kemudian setelah TBS (tandan buah segar) disterilkan atau direbus lalu dikirim ke stasiun Thresher atau penebah.

Dari sini brondolan TBS (tandan buah segar) dibedakan dengan tangkai, setelah dibedakan kemudian dari proses ke pangkalan pelumatan atau Digester. pada bagian pengerjaan ini buah yang telah dilumatkan atau dilarutkan di stasiun diester atau pelumatan diolah dengan tekanan udara atau uap dan disuling. Dari unit pressing ini akan menghasilakn dua macam barang atau produk, yang pertama minyak yang dicampur dengan lumpur atau sampah kelapa sawit yang kemudian dikirim ke unit-unit atau bagian Stasiun pemurnian minyak kelapa sawit atau klarifikasi. Dari sini hasil yang berbentuk minyak sawit (CPO) dikirim dari Storage tank atau tangki timbun dan lumpur efek sisa pemurnian minyak dikirim ke tempat lumpur yang alhasil akan dimasukkan Kedalam Stasiun Pengolahan Limbah atau sampah pabrik. Hasil yang kedua berupa ampas dan biji (sisa-sisa daging buah) dari buah kelapa sawit dteruskan ke stasiun atau pangkalan pengerjaan biji, barulah diperoleh Inti Sawit atau kernel. Untuk melihat lebih lanjut perihal tentang Proses Produksi Pengolahan buah kelapa sawit bisa diperhatikan pada lampiran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka bisa ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut: penanganan isu konflik sengketa lahan antara PT.Tasma Puja dengan masyarakat desa Kampar dilakukan dengan cara sebagai berikut : Melakukan pemeriksaan dokumen dan pemeriksaan dilapangan terhadap surat tuntutan dari masyarakat, Memanggil para pihak yang bersengketa, Mengadakan musyawarah antara para pihak yang bersengketa untuk mendapatkan solusi terbaik untuk menyelesaikan sengketa tersebut

Selain penanganan diatas upaya yang dilakukan Humas PT.Tasma Puja dalam menangani isu konflik sengketa lahan dengan cara yaitu : Mengidentifikasi isu, seorang humas atau praktisi PR harus mengenal atau mengetahui terlebih dahulu isu yang diasumsikan bisa mempengaruhi perusahaan atau organisasi. Melakukan analisis isu, tujuan aktivitas ini untuk menentukan kebenaran suatu isu. Merumuskan strategi manajemen isu, yakni suatu proses tindakan oleh instansi atau perusahaan. Pelaksanaan program, perusahaan melakukan program atau rancangan yang telah disusun untuk merespons suatu isu. Mengukur, untuk menentukan apakah usaha dalam menanggapi isu berjalan dengan lancar maka dibutuhkan evaluasi.

6.2 Saran

1. Untuk Humas PT.Tasma Puja diperlukan agar bisa tetap mempertahankan hubungan yang harmonis dan baik supaya tidak terjadinya konflik yang berkelanjutan yang bisa merugikan atau membahayakan perusahaan tentang masyarakat sebagai Stakeholder perusahaan, Media dan pemerintah sebagai pusat wadah penyaluran informasi.
2. Diperlukan juga terhadap perusahaan untuk bisa melihat dan memberikan kepedulian yang lebih kepada keadaan Riil masyarakat, mengenai apa yang diperlukan dan kemauan masyarakat bisa terlaksana sehingga tidak adanya konflik yang bisa merugikan atau membahayakan kedua belah pihak.



Buku

- Ade Saptomo, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Sebuah Kajian Alternative Dispute Resolution*, Fakultas Hukum kultas Hukum Universitas Andalas, Padang, Sumbar, 2001
- Bambang sutiyoso. *penyelesaian sengketa bisnis : solution dan antisipasi bagi peminat bisnis dan menghadapi sengketa kini dan mendatang*. (Yogyakarta : citra media hukum).2009.
- Burhan Bungin.*Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana).2007
- Departemen pendidikan nasional.*kamus besar bahasa indonesia pusat bahasa*,(jakarta : PT gramedia pustaka utama).2008
- Erni Tisnawati Sule, Kurniwan Saefullah.*pengantar manajemen*, (Jakarta : Kencana Perdana Media Goup).2009
- fisher, simon, dkk.*mengelola konflik : keterampilan dan strategi untuk bertindak*. (Jakarta : the british counsil, Indonesia).2001
- Gunawan widjaja.*alternative penyelesaian sengketa*.(Jakarta : PT Raja grafindo persada).2001
- Harold koontz,dkk.*Manajemen jilid 1*.(jakarta:erlangga).1996 I made widnyana.*alternative penyelesaian sengketa (ADR)*. (jakarta : indonesia business law center (IBLC) bekerjasama dengan kantor hukum gani Djemat dan partner).2007
- M.Yahya Harahap, *Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, P.T.Citra Aditya Bakti, bandung, 1997
- Manulang. *dasar- dasar Manajemen*, (Jakarta : Ghalia Indonesia).1990
- Morissan.*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).2008
- Peter salim dan Yenny salim.*kamus bahasa Indonesia kontemporer*. (Jakarta: modern English press).2002
- Prayudi. *manajemen isu & krisis*. (Yogyakarta : lppm upm veteran).2016
- R.Soepomo, *Bab-Bab Tentang Hukum Adat*, Pradya Paramita, Jakarta, 1984.
- Rakhmat Kriyantono.*Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta: Kencana).2009



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).2003

Ruslan, rosady.*manajemen pr & media komunikasi (konsepsi & apliasi)*. (Jakarta : pt rajagrafindo persada).2012

Siyoto, sandu & sodik, ali.*Dasar metodologi penelitian*. (Yogyakarta : literasi media publishing).2015

Sofyan Syafri. *manajemen kontemporer*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada).1996

Syahrizal abbas. *mediasi dalam perspektif hukum syariah, hukum adat dan hukum nasional*, (jakarta : kencana prenada media group).2009

The liang gie.2000. *administrasi perkantoran modern*. (Yogyakarta : liberty).

Ulber, Silalahi.*Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT Refika Aditama).2010

Jurnal

Amin soimin. Konflik lahan antara masyarakat dengan perusahaan. *Jurnal Demokrasi & Otonomi Daerah*, Volume 14, Nomor 3, September 2016.

Astiyo.*Manajemen isu terkait pemberitaan kebakaran hutan & lahan humas PT.RAPP dalam mempertahankan citra perusahaan di provinsi Riau*. *Jurnal jom fisip*.vol.4.no.2 tahun 2017

Batla Jerry,Samuel.*Penerapan fungsi – fungsi manajemen pada aparatur pemerintahan kampung tambat kabupaten marauke*. *Jurnal ilmu ekonomi & sosial*.Vol.vll.no 2 tahun 2016.

Christian s.tendean .2013. *Peran humas dalam pencitraan universitas sam ratulangi manado* .*Jurnal acta diurnal*.vol 11.no4. tahun 2013.

Erman,anom.*komunikasi krisis dan strategi manajemen isu*. *Jurnal komunikologi*. Vol 5 no 2 tahun 2008.

Husaini. *Manajemen kepemimpinan pada lembaga pendidikan islam*.*Jurnal manajemen kepemimpinan dan supervise pendidikan*.Vol 4 no 1 januari-juni tahun 2019

Ike devi, sulistyaningtyas. *Riset sebagai ujung tombak keberhasilan program Public Relations*.*Jurnal ilmu komunikasi*.vol 7 no 2 tahun 2010

Kamaruddin,selling. *Penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam kepemimpinan disekolah tinggi ilmu politik muhammadiyah rapping kabupaten*



sidenreng rapping provinsi Sulawesi selatan. Akmen jurnal ilmiah.vol 14 no 3 tahun 2017.

Kiki Kustiawati. *Strategi public relations dalam manajemen isu keamanan pangan pizza hut Indonesia.Jurnal komunikasi media dan informatika. Vol 8 no 1 juni 2019*

Mustamin. *studi konflik sosial di desa bugis dan parangina kecamatan sappe kabupaten bima tahun 2014. Jurnal ilmiah mandala education.JIME.vol 2.no 2. Tahun 2016.*

Prayudi. *Manajemen isu dan tantangan masa depan : pendekatan public relations. Jurnal ilmu komunikasi. Vol 4 no 1 tahun 2017.*

Sufiarina. *kewajiban upaya non ajukasi sebagai syarat mendaftarkan gugatan guna mewujudkan peradilan sederhana cepat dan biaya ringan.jurnal ilmu hukum. Vol 1 no 1 tahun 2014*

Tomas, agus sikwan. *Konflik sosial antara perkebunan sawit PT.Borneo ketepang permai dengan masyarakat desa semayang kecamatan kembayang kabupaten kambau. Jurnal tesis pmis untan pss tahun 2015*

Ujang Rusli Suherli. *peran humas dalam mengelola konflik. Jurnal Komunikasi PROFETIK. Vol 08 No 01 April 2015.*

Usman,Yeni *.Peran public relations dalam manajemen isu dan komunikasi krisis.Jurnal ilmiah dakwah dan komunikasi.vol 5 no 10 oktober.*

Website

“16 bentuk-bentuk sosial dimasyarakat konflik sosial dan contohnya”materiips.com. diakses 21 maret 2021.<http://materiips.com>.

“bentuk konflik sosial dimasyarakat”.ruang guru.com. di akses 21 maret 2021. [http:// www.ruangguru.com](http://www.ruangguru.com).

“manajemen isu oleh PT.Madubaru Yogyakarta” dspace.uui.ac.id. diakses pada tanggal 21 maret 2021 <http://dspace.ui.ac.id.bitsream/hardie/123456789/11683/naskah%20publi kasi%20nurul%20diva%20kaulsar%201432logo.pdf?sequence:2&is allowed+y>.

“masyarakat desa Kampar minta titik terang dari PT tasma puja. <http://www.lintas10.com>masyara>.... Diakses 21 maret 2021

“perbedaan konflik dan sengketa <http://sofian-memandang.blogspot.co.id/2015/03/perbedaan-konflik-dan-sengketa.html> diakses 05 juni 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“tujuan pelaksanaan alternative penyelesaian sengketa.text .id. diakses 05 juli 2021. <http://text-id .123dok.com>.

Wawancara

Wawancara bersama Dian Alfathy Humas PT.Tasma Puja sei kuamang kabupaten Kampar, pada kamis 01 juli 2021

wawancara bersama bapak Amyuzar selaku ketua SPSI / SP *Niba* di PT.Tasma Puja pada kamis 01 juni 2021

wawancara bersama Lufman Effendi selaku kepala desa Kampar, kabupaten kampar pada kamis 01 juni 2021

wawancara bersama Nuraini yang bekerja dibagian produksi inti sawit diperusahaan PT.Tasma Puja pada kamis 01 juni 2021



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa saja fungsi dan tugas humas ?
2. Seperti apa standar penanganan sebuah isu di perusahaan PT.Tasma Puja sei kuamang Kabupaten Kampar ?
3. Apa faktor yang menjadi penyebab terjadinya konflik sengketa lahan antara masyarakat dengan perusahaan PT.Tasma Puja?
4. Strategi apa yang dilakukan atau digunakan oleh perusahaan dalam menangani isu konflik sengketa lahan ?
5. Siapakah pihak perusahaan yang merancang atau membuat strategi dalam pengelolaan isu, ketika perusahaan dilanda isu konflik sengketa lahan?
6. Apakah ada cara cepat dalam strategi pengeloaan isu konflik sengketa lahan ini? Jika ada seperti apa strateginya?
7. Apa saja langkah-langkah pendekatan media yang dikerjakan untuk mengantisipasi opini public yang berdampak terhadap citra perusahaan?
8. Apakah strategi yang dipakai efektif untuk menangani isu konflik sengketa lahan ini ?
9. Apakah ada teori-teori dalam menangani isu konflik sengketa lahan ini ?
10. Apa yang menjadi hambatan dalam pengelolaan atau penanganan isu konflik sengketa lahan ini ?
11. Apa isu konflik ini mempengaruhi perusahaan PT.Tasma Puja?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/41503
T E N T A N G



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2021 Tanggal 31 Maret 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

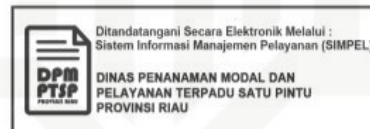
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : YUNITYA NINGSIH |
| 2. NIM / KTP | : 11743200277 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGELOLAAN ISU DALAM MENANGANI KONFLIK SENGKETA LAHAN PADA PT. TASMA PUJA SEI KUAMANG KABUPATEN KAMPAR |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT.TASMA PUJA SEI KUAMANG KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 4 Juni 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT.Tasma puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar di Tempat
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 3

Wawancara bersama Dian Alpathy, Humas PT.Tasma Puja



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 4

Wawancara bersama ibu nuraini, yang bekerja dibagian produksi inti sawit di PT.Tasma Puja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama lengkap Yunitya Ningsih, Lahir pada Tanggal 06 agustus 1999 di tambang. Anak Pertama dari tiga bersaudara anak dari Amyuzar dan Lisma Aini. Pendidikan dasar SDN 00 Palung Raya pada tahun 2005-2011, lalu melanjutkan pendidikan menengah pertama Di MTs Negeri Kampar pada tahun 2011-2014, kemudian pendidikan menengah atas di MA Negeri Kampar pada tahun 2014-2017.

Pada tahun 2017 melalui jalur seleksi SNMPTN diterima menjadi salah satu mahasiswi jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selesai pada bulan September 2021 dengan judul “ Pengelolaan Isu Dalam Menangani Konflik Sengketa Lahan Pada PT.Tasma Puja Sei Kuamang Kabupaten Kampar”

Dengan rahmat dan kasih sayang Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi dibawah bimbingan Ibu Mardiah Rubani, M.Si bertepatan pada tanggal 05 november 2021 Penulis mengikuti ujian munaqasah dan dinyatakan “LULUS” dengan menyandang gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.KOM)