

# **SKRIPSI**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. MANAKARRA UNGGUL  
LESTARI DALAM MEYELESAIKAN KONFLIK LAHAN PERKEBUNAN  
KELAPA SAWIT DI DESA TAKDEANG, KECAMATAN TOMMO,  
KABUPATEN MAMUJU, PROVINSI SULAWESI BARAT.**



**MELKI KRISTIAN  
1910121029**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

# **SKRIPSI**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. MANAKARRA UNGGUL  
LESTARI DALAM MEYELESAIKAN KONFLIK LAHAN PERKEBUNAN  
KELAPA SAWIT DI DESA TAKDEANG, KECAMATAN TOMMO,  
KABUPATEN MAMUJU, PROVINSI SULAWESI BARAT.**



Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada  
program studi ilmu komunikasi

**MELKI KRISTIAN  
1910121029**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT. MANAKARRA UNGGUL LESTARI DALAM MEYELESAIKAN KONFLIK LAHAN PERKEBUNAN KELAPA SAWIT DI DESA TAKDEANG, KECAMATAN TOMMO, KABUPATEN MAMUJU, PROVINSI SULAWESI BARAT.

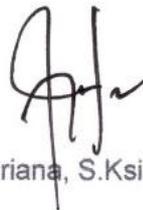
Di susun dan diajukan oleh

**MELKI KRISTIAN**  
**1910121029**

Telah di periksa dan di setujui untuk di uji

Makassar, 10 Oktober 2023

Pembimbing



Dr. Fitriana, S.Ksi.,MM

Ketua prodi program ilmu komunikasi  
Fakultas ekonomi dan ilmu-ilmu sosial  
Universitas fajar

  
PRODI KOMUNIKASI

Soraya firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom

# SKRIPSI

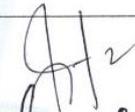
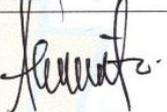
## Strategi Komunikasi Humas Pt. Manakarra Unggul Lestari Dalam Menyelesaikan Konflik Lahan Perkebunan Kelapa Sawit Di Desa Takdeang Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat

disusun dan diajukan oleh

**Melki Kristian**  
1910121029

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **Selasa, 10 Oktober 2023** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

**Menyetujui,**  
**TIM PENGUJI**

No	Nama Dosen	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Fitriana, S.ksi., MM	Ketua	1. 
2.	Dr. Andi Vita Sukmarini, S.I.Kom.,M.I.Kom	Anggota	2. 
3.	Dr. Nur Alim Djalil, S.Sos., M.I.Kom	Anggota	
4.	Drs. Ibnu Qayyim Na'iem, M.Si	Anggota	4. 

**Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial**  
**Universitas Fajar**



**Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melki Kristian

NIM : 1910121029

Program Studi : Ilmu komunikasi

Dengan ini saya bersungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Strategi komunikasi humas Pt. Manakarra unggul lestari dalam menyelesaikan konflik lahan perkebunan kelapa sawit di desa takdeang, kecamatan tommo, kabupaten mamuju, provinsi sulawesi barat” adalah hasil karya saya sendiri. Selama pengetahuan saya, tidak ada karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi yang sama dengan isi skripsi ini. Tidak ada karya atau pendapat yang pernah saya tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali jika di sebutkan dengan jelas dalam sumber, kutipan,dan daftar pustaka

Apabila di kemudian hari terbukti adanya unsur plagiasi dalam skripsi ini, saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makassar, 10 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Melki kristian

## **PRAKATA**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena kasih dan penyertaannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya Levinus dan Yeni Bunga yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada peneliti. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti hingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik, antara lain:

1. Bapak Rektor Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Fajar
2. Ibu Dr. Yuzmanizar, S.Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
3. Ibu Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.kom selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dr. Fitriana, S.Ksi., M.M selaku dosen pembimbing
5. Kepada sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti Dandy, Yedit, Kevin, Nuel, Andryan, Alpolando, Adel, Asrianti, Hayrul dan seluruh teman-teman seperjuangan program studi ilmu komunikasi 2019.

Makassar, 3 Oktober 2023

Peneliti

## **ABSTRAK**

### **Strategi Komunikasi Humas Pt. Mankarra Unggul Lestari Dalam Menyelesaikan Konflik Lahan Perkebunan Kelapa Sawit Di Desa Takdeang Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat**

**Melki Kristian  
Fitriana**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jelas terkait persoalan konflik lahan di desa takdeang dan mendiskripsikan strategi komunikasi humas dalam menyelesaikan konflik lahan perkebunan kelapa sawit di Desa Takdeang, Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Humas Pt. Manakarra unggul lestari mamuju menangi berbagai banyak macam masalah yakni mulai dari protes masyarakat mengenai perbaikan jalan jalan yang tidak kunjung selesai, pembuatan jembatan gorong-gorong yang belum selesai, protes harga sawit tiba-tiba anjlok di lapangan, pencucian parit yang belum terlaksana Metode penelitian yang digunakan yakni deskripsi kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari: pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi humas dalam menyelesaikan konflik ialah identifikasi konflik, pendekatan kolaboratif, kompromis, pelatihan dan pengembangan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Humas Pt. Manakarra unggul lestari mamuju telah menggunakan empat tahapan dalam menjalankan strategi komunikasi melalui hasil wawancara dengan informan terkait tahapan dalam menjalankan strategi.

**Kata kunci :** *Strategi Komunikasi, Konflik lahan*

## ABSTRACT

### **Public Relations Communication Strategy Pt. Manakarra Is Sustainably Superior In Resolving Palm Oil Plantation Land Conflicts In Takdeang Village, Tommo District, Mamuju Regency**

**Melki Kristian  
Fitriana**

*This research aims to find out more clearly the issue of land conflict in Takdeang Village and describe public relations communication strategies in resolving land conflicts over oil palm plantations in Takdeang Village, Tommo District, Mamuju Regency, West Sulawesi Province. Public Relations Pt. Manakarra excels sustainably and is able to overcome various kinds of problems, starting from community protests regarding road repairs that have not been completed, building culvert bridges that have not been completed, protests about palm oil prices suddenly dropping in the field, cleaning ditches that have not been carried out. Research methods that used was a qualitative description with a total of 6 informants. This research uses data analysis techniques from: data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions. The results of this research show that public relations communication strategies in resolving conflicts are conflict identification, collaborative approaches, compromise, training and development. The conclusion of this research is that Public Relations of Pt. Manakarra Superior Sustainable Mamuju has used four stages in carrying out a communication strategy through interviews with informants regarding the stages in carrying out the strategy.*

**Keywords :** *Communication Strategy, Land conflict*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	
HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	
PRAKATA.....	
ABSTRAK.....	
ABSTRACT.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
BAB 1 PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang.....	
1.2 Rumusan Masalah.....	
1.3 Tujuan Penelitian.....	
1.4 Manfaat Penelitian.....	
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	
1.4.2 Manfaat Praktis.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1.1 Strategi Humas.....	
a. Identifikasi Konflik.....	
b. Pendekatan Kolaboratif.....	
c. Kompromis.....	
d. Pelatihan Dan Pengembangan.....	
2.1.2 Konsep Konflik Tanah.....	
2.1.3 Teori Boundry Spanning.....	
2.1.4 Jenis-Jenis Konflik.....	

2.1.5	Faktor Penyebab Konflik.....
2.1.6	Resolusi Konflik Di Dalam Masyarakat.....
2.1.7	Pengertian Humas. ....
2.1.8	Peran Humas. ....
2.1.9	Ilmu Komunikasi.....
2.1.10	Unsur-Unsur Komunikasi.....
2.1.11	Fungsi Komunikasi.....
2.1.12	Tujuan Komunikasi.....
2.1.13	Jenis-Jenis Komunikasi. ....
2.1.14	Bentuk-Bentuk Komunikasi.....
2.1.15	Sosialisasi. ....
2.1.16	Bentuk-Bentuk Komunikasi.....
	a. Sosialisasi Langsung.....
	b. Sosialisasi Otorotif.....
2.1.17	Kerangka Pemikiran.....
2.1.18	Tinjauan Empirik. ....
2.1.19	Definisi Oprasional. ....

**BAB III METODE PENELITIAN. ....**

3.1.1	Rancangan Penelitian.....
3.1.2	Kehadiran Peneliti. ....
3.1.3	Lokasi Penelitian. ....
3.1.4	Sumber Data. ....
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....
3.1.6	Teknik Analisa Data. ....
3.1.7	Pengecekan Validasi Data.....
3.1.8	Tahap-Tahap Penelitian.....

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Gambaran Umum.....	
4.1.1 Profil Perusahaan Pt. Manakarra Unggul Lestari. ....	
4.1.2 Jumlah Karyawan Pt. Manakarra Unggul Lestari. ....	
4.1.3 Luas Lokasi Perkebunan Kelapa Sawit Pt. Manakarra Unggul Lestari.....	
a. Visi. ....	
b. Misi.....	
4.1.4 Struktur Organisasi Pt. Manakarra Unggul Lestari.....	
4.1.5 Profil Informan.....	
4.2 Hasil Penelitian.....	
4.2.1 Strategi Komunikasi Humas Pt. Manakarra Unggul Lestari Dalam Menyelesaikan Konflik Lahan Perkebunan Kelapa Sawit Di Desa Takdeang, Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. ....	
4.3 Pembahasan Penelitian. ....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Saran. ....	
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.2 Jumlah Karyawan Pt. Manakarra Unggul Lestari.....

Tabel 4.1.3 Luas Lokasi Perkebunan Kelapa sawit Pt. Manakarra Unggul

Lestari.....

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Sosialisasi.....	.....
Gambar 2.1.2 Model Kerangka Pemikiran.....	.....
Gambar 2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	.....
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Huberman Dan Miles.....	.....
Gambar 4.1.1 Logo Pt. Manakarra Unggul Lestari.....	.....
Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Pt. Manakarra Unggul Lestari.....	.....
Gambar 4.1.3 Wawancara Langsung Dengan Humas Pt. Mul.....	.....
Gambar 4.1.4 Wawancara Langsung Dengan Kepala Desa Takdeang.....	.....
Gambar 4.1.5 Wawancara Langsung Dengan Bapak Borek.....	.....
Gambar 4.1.6 Wawancara Langsung Dengan Bapak Tulak.....	.....
Gambar 4.1.7 Wawancara Langsung Dengan Bapak Sofian.....	.....
Gambar 4.1.8 Wawancara Langsung Dengan Bapak Lius.....	.....

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

PT. Manakarra Unggul Lestari (PT. MUL) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang budidaya perkebunan kelapa sawit. Pendirian korporasi tersebut dilakukan pada tanggal 1 Agustus 1997 di bawah pimpinan Bapak Tjungwanara Njoman bekerja sama dengan pemerintah tingkat 11 Mamuju. Pemerintah Daerah Mamuju telah melakukan persiapan yang diperlukan, antara lain pengamanan lahan hingga pengurusan izin lokasi dan hak guna usaha, demi keberlanjutan operasional Pt. Manakara.

Teks pengguna tidak jelas. Bisakah Anda memberikan informasi lebih lanjut atau memperjelas permintaan Anda Mempertahankan keunggulan berkelanjutan untuk Pabrik Minyak Mamuju di Kabupaten Mamuju adalah hal yang sangat penting dalam memastikan pelestarian kualitas produksi melalui penggunaan langkah-langkah standarisasi biaya yang efisien dan efektif. Skenario ini biasa terjadi, karena perusahaan adalah entitas yang tujuan utamanya adalah mencapai kesuksesan finansial. Organisasi harus berupaya untuk secara konsisten memenuhi peran mereka dalam memfasilitasi kemajuan dan pencapaian sambil menavigasi lanskap persaingan bersama entitas serupa. Pencapaian tujuan ini memerlukan penerapan langkah-langkah pengendalian kualitas yang ketat untuk memastikan penerimaan konsumen yang berkelanjutan. Sehubungan dengan upaya ini, fokus utama perusahaan biasanya diarahkan pada keseragaman biaya dalam proses produksi, bersamaan dengan pengendalian kualitas produksi yang dihasilkan. Hal ini disebabkan adanya relevansi biaya yang dikeluarkan dengan hasil produksi.

Saat ini, terdapat wacana yang marak seputar sengketa pertanahan, yang mencakup hal-hal seperti batas wilayah dan persoalan hak kepemilikan. Kabupaten Mamuju di Provinsi Sulawesi Barat, khususnya Kecamatan Tommo dan Desa Takdeang, mempunyai potensi konflik pertanahan yang cukup besar. Konflik ini terutama melibatkan empat kepala keluarga dalam masyarakat Desa Takdeang dan Pt. Manakarra, sebuah perusahaan. Kelangsungan konflik ini sangat penting karena konflik ini terjadi di wilayah seluas 35 hektar yang berada di dalam batas desa Takdeang. Dataset tersebut berisi pernyataan kontradiktif yang disampaikan oleh empat kepala keluarga, yaitu Bapak Sofian yang mengaku memiliki lahan seluas 10 hektar, Bapak Tulak yang mengaku memiliki lahan seluas 12 hektar di lokasi yang disebutkan, Bapak Lius yang mengaku memiliki lahan seluas 5 hektar. tanah di lokasi yang sama, dan Pak Bore yang mengklaim kepemilikan tanah seluas 8 hektar di kawasan tersebut. Berdasarkan pengakuan individu tersebut, dia telah mengamati lokasi tersebut selama empat bulan. Namun pihak perusahaan berpendapat bahwa wilayah tersebut masih belum dihuni, hal ini menunjukkan bahwa wilayah tersebut masih memiliki tutupan hutan yang lebat, berdasarkan hasil pertemuan yang diadakan tahun lalu antara kepala desa setempat dan perusahaan.

Konflik bermula pada Juli 2023 ketika perusahaan memulai proses pembukaan lahan kosong untuk pendirian perkebunan kelapa sawit seluas 35 hektar di desa Takdeang. Permulaan proyek ini melibatkan pengangkutan alat-alat berat ke desa tersebut untuk keperluan pembukaan lahan. Setibanya peralatan di lokasi yang ditentukan, dimulainya proses pembukaan hutan, empat kepala keluarga langsung diberitahu mengenai kegiatan pembukaan lahan yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, mereka segera mendatangi lokasi tersebut untuk memastikan apakah lokasi mereka masing-masing memang telah

dibersihkan, dengan mengandalkan informasi yang diberikan oleh orang lain. Selanjutnya dipastikan informasi yang diterima akurat dan sesuai dengan lokasi sebenarnya. menghentikan operasi mereka dan keluarga yang terkena dampak segera mengajukan pengaduan resmi terhadap perusahaan. Keluarga-keluarga tersebut menegaskan bahwa bagian hutan yang akan dibuka oleh perusahaan berada dalam wilayah yang telah mereka tentukan. Oleh karena itu, setelah mengetahui hal ini, perusahaan mengambil langkah yang diperlukan untuk menghentikan aktivitasnya. Bidang hubungan masyarakat mencakup upaya manajemen strategis dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi untuk membangun dan memelihara hubungan positif dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Pt. Manakarra Unggul Lestari segera menghentikan operasionalnya guna mengadakan pertemuan dengan pemerintah desa setempat. Meningkatnya konflik ini seiring dengan meningkatnya permintaan lahan oleh perusahaan-perusahaan yang ingin memperluas operasi kelapa sawitnya.

Menurut UU No.51/PERPU/1960, pemanfaatan tanah diperbolehkan apabila terdapat bukti kepemilikan yang cukup besar yang diperoleh melalui Badan Pertanahan Nasional atau lembaga terkait lainnya yang berada di bawahnya. Apalagi Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional No. 3 Tahun 2011 mengatur peran dan tanggung jawab pengelola penilaian dan penanganan kasus pertanahan. Definisi yang dimaksud dengan “sengketa pembelaan” adalah sesuai dengan Pasal 1 angka 2 Perka BPN Nomor 3 Tahun 2011 yang selanjutnya disebut sengketa. Istilah ini mengacu pada sengketa pertanahan yang melibatkan individu, badan hukum, atau lembaga yang tidak memiliki implikasi sosial politik yang signifikan. Sedangkan konflik pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 Perka BPN Nomor 3 Tahun 2011

adalah sengketa pertanahan antar perorangan, kelompok, organisasi, badan hukum, atau lembaga yang mempunyai kecenderungan atau telah mempunyai dampak sosial yang besar. -dampak politik. Berdasarkan peraturan di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik pertanahan muncul akibat adanya perbedaan pendapat atau perbedaan pandangan mengenai sumber daya pertanahan di antara banyak pihak. Mulyadi dan Arif (2019).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Muh Muslhi Arifin, bapak atasan lestari Pt. Manakarra, strategi komunikasi humas yang digunakan untuk mengatasi konflik yang timbul akibat sengketa lokasi antara perusahaan dan masyarakat setempat mendapatkan momentum karena adanya pernyataan yang saling bertentangan. Pihak perusahaan berpendapat bahwa lokasi tersebut masih kosong, sementara masyarakat setempat menyatakan kepemilikannya atas lokasi tersebut. Hubungan Masyarakat sangat menekankan pentingnya penyelesaian konflik dalam setiap organisasi, sehingga mendorong integrasi praktik-praktik tersebut ke dalam sikap dan perilaku individu di dalam perusahaan-perusahaan di Indonesia. Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Pt. Manakarra menunjukkan tingkat keunggulan yang konsisten dan terpuji.

Tanah dianggap sebagai anugerah ilahi dari Allah SWT, yang dipercayakan kepada umat manusia di alam duniawi. Penting untuk dicatat bahwa tanah mempunyai kuantitas yang tetap dan tidak dapat diperluas; namun wataknya dapat diubah sesuai dengan kemauan kita bersama. Sebaliknya, manusia, sebagai penerima manfaat dan manipulator tanah yang utama, terus berkembang biak seiring berjalannya waktu. Pentingnya tanah dalam kehidupan manusia sangatlah penting karena tanah telah menjadi subjek yang rentan terhadap perselisihan dan konflik antar individu. Fenomena ini muncul akibat

meningkatnya kebutuhan populasi manusia, sementara ketersediaan sumber daya lahan sebagian besar masih stabil. Menurut Sutopo (Riswan, 2018),

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah konflik pertanahan. Sengketa pertanahan yang sering terjadi mempunyai dimensi yang luas, baik konflik horizontal maupun vertikal. Namun konflik vertikal, khususnya antara masyarakat dengan pemerintah atau perusahaan milik negara dan swasta, cenderung menjadi konflik yang paling banyak terjadi. Konflik pertanahan yang sering terjadi sering kali memicu konfrontasi dengan kekerasan yang mungkin berdampak buruk bagi pihak-pihak yang bersengketa. Berbagai permasalahan dapat dicermati, khususnya terjadinya konflik pertanahan di Desa Takdeang, Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju.

Menurut Mushli yang menjabat sebagai Humas Pt. Mul, Kehadiran konflik dapat menimbulkan konsekuensi negatif yang signifikan dalam berbagai aspek, termasuk komunikasi, kesejahteraan psikologis, manajemen waktu, produktivitas kerja, dan sumber daya keuangan, dalam konteks organisasi Pt. Keunggulan berkelanjutan Manakarra. Konflik mungkin timbul di dalam perusahaan dan komunitas yang berbeda. Fenomena ini terjadi karena perusahaan yang menjadi pusat pengelolaan perusahaan berada dalam suatu kampung masyarakat yang mempunyai sikap dan sifat yang beragam. Akibatnya, individu-individu dari komunitas berkumpul dan terlibat dalam interaksi sosial dengan perusahaan. Pemenuhan keinginan dan cita-cita individu tentunya dapat difasilitasi oleh sikap dan perilaku yang ditunjukkannya, serta adanya pemikiran dan cara pandang yang beragam. Beberapa permasalahan di atas berpotensi menimbulkan konflik dalam lingkungan organisasi. Untuk mengatasi masalah ini secara efektif, sangatlah penting untuk memberikan nasihat yang tepat dan menumbuhkan pemahaman komprehensif tentang tantangan yang ada.

Dalam skenario ini, sangat penting untuk mengakui keterkaitan humas, seperti yang disoroti oleh pakar Edwar. Seorang humas yang mahir harus memiliki keterampilan untuk mengatasi tantangan secara efektif dan memandu proses pengambilan keputusan individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Hal ini memerlukan pemanfaatan sumber daya manusia, material, teknologi, dan keuangan untuk mencapai tujuan organisasi.

Kesenjangan antara meningkatnya kebutuhan populasi manusia dan terbatasnya ketersediaan lahan seringkali menjadi katalis utama terciptanya konflik kepentingan dalam masyarakat, yang berujung pada timbulnya perselisihan baru. Prevalensi sengketa pertanahan menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari waktu ke waktu. Sengketa-sengketa ini biasanya ditangani dan ditangani sesuai dengan kerangka hukum yang telah ditetapkan, termasuk proses perkara perdata, pidana, dan tata usaha negara. Khususnya, terdapat kemajuan yang signifikan baik dalam kualitas maupun kuantitas penyelesaian atau penanganan sementara perselisihan ini. Selain itu, berbagai modus tindak pidana juga terpantau terkait sengketa pertanahan. Aksesibilitas suatu entitas tertentu dapat dicapai melalui kepatuhan terhadap ketentuan yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan.

Penyelesaian permasalahan penggunaan lahan ilegal dapat dilakukan melalui proses hukum di dalam lembaga peradilan, mekanisme penyelesaian sengketa alternatif di luar sistem pengadilan, atau lembaga adat adat. Ketika menerapkan prosedur hukum dalam lingkungan peradilan, biasanya dilakukan melalui Pengadilan Tata Usaha Negara. Sebaliknya, ketika memilih pendekatan di luar hukum, mekanisme yang tersedia biasanya mencakup konsiliasi, negosiasi, mediasi, arbitrase, penilaian independen, dan fasilitasi. Selain itu, strategi yang diusulkan menggunakan lembaga-lembaga konvensional, yang

dilaksanakan melalui kerja sama dengan tokoh adat setempat dan perwakilan masyarakat, termasuk kepala desa atau camat.

Perusahaan dapat dicirikan sebagai suatu entitas kelembagaan yang diorganisasikan dalam bentuk organisasi, yang berfungsi dengan tujuan menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat sambil mengejar keuntungan. Pemilihan struktur bisnis suatu korporasi biasanya bergantung pada lini bisnis perusahaan. Ada beberapa jenis badan usaha, antara lain persekutuan, perseorangan, dan korporasi. Struktur bisnis juga menunjukkan pengaturan kepemilikan korporasi. Biasanya, suatu korporasi terletak di dalam bangunan berwujud yang terletak di lokasi geografis tertentu untuk menjalankan aktivitasnya. Perusahaan ini memelihara dokumentasi administratif yang berkaitan dengan kerangka produksi dan biaya, dan mempekerjakan beberapa individu yang bertanggung jawab atas bahaya operasional dan komersial. Menurut Adicandra (Hendrik, 2018), tanah mengacu pada permukaan padat tanah yang meliputi tanah, batuan, mineral, dan kandungan cairan yang terkait. Ia memiliki sifat yang melekat dan memiliki banyak tujuan yang dapat dimanfaatkan oleh manusia. Permukaan bumi memiliki daratan yang berfungsi sebagai sumber daya alam dan menunjukkan dinamika yang beragam di berbagai wilayah. Tindakan manusia telah memberikan dampak signifikan terhadap dinamika ini, sehingga menyebabkan perubahan permanen dan perubahan seiring berjalannya waktu. Penggunaan lahan mengacu pada hasil akhir dari berbagai aktivitas dan intervensi manusia di permukaan bumi. Ini adalah proses dinamis yang berfungsi untuk memenuhi beragam tuntutan kehidupan manusia, baik yang mencakup aspek material maupun spiritual. Sosok yang dimaksud adalah Adi Pramana. Menurut Arsyad (2019).

Konsep penggunaan lahan mencakup berbagai definisi dan interpretasi, yang kesemuanya berkaitan dengan aktivitas manusia yang dilakukan di permukaan bumi untuk memenuhi kebutuhan dasar kehidupannya. Kajian menyeluruh terhadap penggunaan lahan mencakup enam komponen utama, yaitu pokok bahasan, objek penelitian, bentuk analisis, orientasi kajian, metodologi yang digunakan, dan temuan yang dihasilkan terkait pemanfaatan lahan. Fenomena perubahan penggunaan lahan sangat erat kaitannya dengan pesatnya pertumbuhan populasi manusia. Pertumbuhan penduduk yang pesat ini berdampak besar terhadap kebutuhan dan tuntutan hidup manusia. Oleh karena itu, kebutuhan hidup yang terus meningkat, yang tidak hanya bergantung pada perluasan lahan, pasti akan mengakibatkan perubahan pola penggunaan lahan. Perubahan tersebut mencakup berbagai dimensi, termasuk aspek ekonomi, sosial, dan budaya keberadaan manusia. Menurut Ardianto (2019), Ritohardoyo...

Apalagi pengertian atau penggambaran konflik yang tersaji dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti keadaan pertentangan, bentrokan, atau pertikaian. Selain di atas, konflik juga dapat menunjukkan adanya antagonisme atau perbedaan pendapat antar individu atau kolektif. Setiap interaksi interpersonal pada dasarnya mencakup komponen konflik, seperti perbedaan pendapat atau perbedaan kepentingan. Terlepas dari kenyataan bahwa unsur-unsur konflik melekat dalam hubungan antarpribadi dan organisasi, konflik umumnya dianggap sebagai kejadian alami yang harus dihindari. Martines dalam Joyo (2019) melakukan penelitian terhadap...

Konflik dapat didefinisikan sebagai suatu skenario di mana tindakan satu pihak menghambat, menghambat, atau mengganggu tindakan pihak lain,

sehingga menimbulkan akibat negatif. Konflik mudah muncul antara individu yang hubungannya tidak bercirikan persahabatan, berbeda dengan mereka yang berteman atau mempunyai ikatan yang erat. Konflik seringkali muncul sebagai akibat dari salah tafsir dalam konteks sosial yang berkaitan dengan aspek kognitif tertentu, disertai dengan adanya permusuhan emosional yang menimbulkan ketidaksesuaian, sehingga menimbulkan emosi seperti murka, ketidakpercayaan, ketidakpuasan, ketakutan, pertentangan, dan konfrontasi. Martines dan Joyo (2019)

Pola perubahan penggunaan lahan dapat diamati, namun evaluasi pengembangan lahan bergantung pada kualitas lahan. Transformasi penggunaan lahan di suatu lokasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencakup dimensi politik, sosial, budaya, teknologi, ekonomi, dan fisik yang berhubungan langsung dengan pemanfaatan lahan perkotaan dan pedesaan. Tujuan ekonomi berkaitan dengan pembentukan kerangka pemanfaatan lahan yang berfungsi sebagai pusat komersial dan strategis bagi upaya ekonomi manusia. Motif fisiknya terwujud dalam bentuk struktur perkotaan yang mewakili berbagai sektor seperti industri, kawasan pemukiman, pertanian, dan perusahaan jasa.

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan atau gambaran yang penulis uraikan di atas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut dengan judul "Strategi Komunikasi Humas Pt. Manakarra Unggul Lestari Dalam menyelesaikan Konflik Lahan Perkebunan Kelapa Sawit Di Desa Takdeang, Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Pt Manakarra Unggul Lestari Dalam Menyelesaikan Konflik Lahan Perkebunan Kelapa Sawit Di Desa Takdeang Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin di capai oleh peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dalam menyelesaikan konflik lahan perkebunan kelapa sawit di desa takdeang, kecamatan tommo, kabupaten mamuju, provinsi sulawesi barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Kegunaan teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai masukan atau acuan dalam kajian Ilmu Komunikasi khususnya dalam pengembangan kajian Humas atau public relation dengan public eksternal perusahaan

#### **2. Kegunaan praktis**

Bagi mahasiswa ilmu komunikasi dan khususnya jurusan public relations diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menjadi bahan masukan bagi organisasi khususnya instansi-instansi pemerintah/perusahaan mengenai strategi komunikasi humas dalam menyelesaikan permasalahan eksternal perusahaan dan sekaligus menjadi evaluasi strategi komunikasi humas Pt. Mul dalam menyelesaikan permasalahan eksternal perusahaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1.1 Strategi Humas**

Pembahasan strategi penyebaran informasi pada dasarnya berkaitan dengan peran humas dalam pelaksanaannya. Dalam skenario seperti ini, kehadiran eksekutif PR yang cakap sangatlah penting, karena mereka memiliki keahlian yang diperlukan untuk merancang strategi yang efektif dan memiliki kredibilitas yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai tugas, sehingga memfasilitasi pencapaian tujuan bersama. Strategi dapat didefinisikan sebagai proses merumuskan dan melaksanakan rencana dan teknik manajemen untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif. Namun, untuk mencapai tujuan ini, strategi tidak boleh hanya berfungsi sebagai panduan arah, namun harus menjelaskan taktik operasional yang terlibat. Menurut karya Effendy (2018), topik pembahasannya adalah intan.

Perumusan dan implementasi rencana strategis mempunyai arti penting bagi organisasi dan institusi yang ingin meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan dan mendorong pertumbuhan profesional para pekerjanya. Oleh karena itu, pendekatan menyeluruhnya adalah dengan secara proaktif memitigasi atau memperkirakan setiap kejadian kegagalan dengan secara cermat mengakui potensi ini, sehingga memerlukan keterlibatan personel manajemen yang kompeten. Konsep strategi humas umumnya dilambangkan sebagai rencana strategis atau rencana jangka panjang dalam konteks korporasi atau organisasi. Menurut temuan Cutlip dan Center seperti dikutip dalam penelitian Morissan yang dilakukan pada tahun 2019.

Strategi komunikasi yang digunakan dalam PR memainkan peran penting dalam menentukan tingkat komitmen dan alokasi sumber daya yang diperlukan

untuk mencapai visi dan tujuan komunikasi yang diinginkan. Strategi dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk komunikasi yang efektif, memfasilitasi pencapaian tujuan komunikasi. Dalam lingkungan korporat, strategi berfungsi sebagai komponen fundamental yang memenuhi beberapa fungsi, antara lain aspek penting lainnya. Cutlip dan Center (2019) melakukan penelitian di Morissan:

a. Identifikasi Konflik

Praktisi Humas perlu mengidentifikasi konflik yang terjadi dengan mendengarkan keluhan masyarakat, mengamati perubahan perilaku, atau melalui mekanisme pelaporan yang ada di perusahaan. Penting untuk memahami akar permasalahan dan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.

b. Pendekatan Kolaboratif:

Terjadinya konflik, penting untuk mendorong pendekatan kolaboratif di antara pihak yang terlibat. Pihak humas dapat membantu mencari solusi yang saling menguntungkan dan memfasilitasi negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak.

c. Kompromis

Melalui tindakan kompromis humas berupaya menyelesaikan konflik dengan meyakinkan masing-masing pihak dalam perundingan bahwa mereka perlu Tindakan memprioritaskan tujuan tertentu di atas tujuan lain untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Cutlip dan Center (tahun), mereka berpendapat bahwa kompromi berfungsi sebagai pendekatan diplomatik untuk penyelesaian konflik. Dalam proses ini, manajer bertujuan untuk mengurangi intensitas dan signifikansi perselisihan, sekaligus membujuk salah satu pihak untuk menyerah. Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa kompromi adalah

metode yang disukai para manajer. Dengan menggunakan strategi untuk mengurangi atau memitigasi besarnya perselisihan antara kedua pihak, individu berupaya untuk secara sepihak meyakinkan salah satu pihak agar menyetujui keinginan pihak lain.

d. Pelatihan dan Pengembangan:

Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada masyarakat untuk mengupayakan peningkatan kemampuan jangka panjang, sekaligus mendorong peningkatan kompetensi masyarakat untuk persiapan mengembangkan tanggung jawab yang lebih tinggi di masa mendatang.

### **2.1.2 Konsep Konflik Tanah**

Konflik hak atas tanah adalah timbulnya konflik hukum yang diawali dari pengaduan salah satu pihak (orang/badan) yang merasa keberatan dan menuntut hak atas tanah, baik terhadap status tanah, prioritas, maupun kepemilikannya dengan harapan dapat memperoleh penyelesaian sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Lebih detail menurut Rusmadi Murad, ada beberapa macam sifat terkait permasalahan konflik, yaitu: Menurut Murad, dalam Pitra (2018),

1. Persoalan prioritas dalam memperoleh hak hukum sebagai pemegang hak atas tanah, baik tanah tersebut sudah berstatus hak milik maupun belum memperoleh hak, menimbulkan kekhawatiran yang cukup besar.
2. Kritik terhadap landasan pembuktian pemberian hak (perdata) berdasarkan perolehan.
3. Kesalahan atau ketidaktepatan dalam pembagian hak akibat tidak dilaksanakannya peraturan dengan baik.

Konflik atau permasalahan lain yang mencakup dimensi sosial praktis atau strategis tidak akan berkembang menjadi konflik sampai pihak yang merasa tidak senang atau khawatir mengambil tindakan. Suatu konflik dapat meningkat ketika salah satu pihak yang merasa dirugikan mengungkapkan ketidakpuasan atau keprihatinannya, baik melalui cara langsung maupun tidak langsung.

Perselisihan biasanya muncul dari skenario di mana salah satu pihak merasa dirinya dirugikan dibandingkan pihak lain, sehingga pada awalnya menimbulkan perasaan tidak puas yang bersifat subyektif dan terfokus pada internal. Kejadian ini berpotensi ditemui baik secara individu maupun kolektif. Jika konflik kepentingan muncul, individu mungkin mengalami perasaan tidak puas. Terjadinya proses perselisihan tersebut dapat disebabkan karena tidak adanya konsensus atau kesepakatan bersama di antara pihak-pihak yang terlibat konflik. Adanya perbedaan posisi atau pendapat antara dua pihak berpotensi menimbulkan situasi perselisihan. Margono (2018) mengemukakan dalam kajiannya tentang Bandolan bahwa.

Sedangkan sebagaimana dikemukakan Christopher W. More dalam karya Sumardjono (2019), kerangka dasar yang melandasi permasalahan sengketa pertanahan adalah:

1. Konflik kepentingan muncul karena adanya persaingan kepentingan, yang dapat dikategorikan menjadi kepentingan prosedural, substantif, atau psikologis.
2. Konflik struktural muncul akibat disparitas kepemilikan sumber daya dan wujud pola perilaku destruktif.
3. Konflik nilai muncul akibat perbedaan ideologi, perbedaan kriteria, bahkan perbedaan gaya hidup.

4. Konflik hubungan muncul sebagai akibat dari keyakinan yang salah, perilaku yang merugikan, atau komunikasi yang tidak efektif, yang menyebabkan peningkatan respons emosional.
5. Sengketa data muncul akibat perbedaan metodologi evaluasi, ketidakakuratan dan kekurangan data, serta perbedaan pandangan mengenai isu-isu terkait.

Kemudian dalam peraturan menteri negara agraria / kepala badan pertanahan nasional (bptn) republik indonesia nomor 1 tahun 1999 tentang 24 tata cara penanganan sengketa pertanahan juga diatur mengenai istilah sengketa pertanahan. Sengketa pertanahan adalah perbedaan pendapat mengenai: sudrajat (2020)

- a. Keabsahan suatu hak.
- b. Pemberian hak atas tanah.
- c. Pendaftaran atas tanah termasuk peralihan dan penerbitan tanda bukti haknya, antara pihak-pihak yang berkepentingan dengan instansi di lingkungan Badan Pertanahan Nasional.

SeMasih berlanjutnya sengketa pertanahan tidak lepas dari dampak kegiatan industri yang terkait erat dengan berbagai bentuk hubungan sosial antara masyarakat, pemerintah, pengusaha industri, dan entitas lain seperti lembaga swadaya masyarakat dan lembaga keagamaan. Entitas-entitas ini terlibat langsung dalam kegiatan yang berkontribusi terhadap kegiatan industri tersebut di atas. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sunyoto Usaman dan Risna (2020),

Sementara itu, Mudjiono dan Dimiyati (2020) telah mengidentifikasi unsur-unsur tertentu yang berkontribusi terhadap munculnya sengketa pertanahan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Peraturan yang belum lengkap.
- b. Ketidak sesuaian peraturan.
- c. Pejabat pertanahan yang kurang tanggap terhadap kebutuhan dan jumlah tanah yang tersedia.
- d. Data yang kurang akurat dan kurang lengkap.
- e. Data tanah yang keliru.
- f. Keterbatasan sumber daya manusia yang bertugas menyelesaikan sengketa tanah.

### **2.1.3 Teori boundary spanning**

Dalam studinya, Yanestyani dan Kriyantono (2020) menjelaskan teori rentang batas (boundary spanning theory), yang berkaitan dengan peran humas dalam organisasi sebagai sarana untuk memfasilitasi perolehan informasi yang akurat dan tepat oleh manajemen sebelum perumusan kebijakan atau pengambilan keputusan. Prioritas berkelanjutan dan kebutuhan informasi terkini biasanya dipenuhi oleh individu yang dikenal sebagai pembatas batas (boundary spanner), yang bertindak sebagai penyedia atau penghubung antar entitas yang berbeda. Boundary spanner diharapkan memiliki kapasitas untuk terlibat dengan lingkungan internal dan eksternal perusahaan. Tujuan ini dapat dicapai melalui pemilihan profesional humas yang memiliki keterampilan untuk menyelaraskan prioritas eksekutif senior secara efektif selama proses pengambilan keputusan. Selain tanggung jawab yang disebutkan di atas, individu juga diharapkan

memiliki kapasitas untuk memperoleh informasi dan secara efektif mewakili ambisi dan keinginan kolektif masyarakat.

Menurut Yanestyani (2020), analisis penulis terhadap kutipan yang diberikan dalam gambar menunjukkan bahwa seorang profesional humas dapat menggunakan teknik yang berbeda agar dapat secara efektif memenuhi peran sebagai penentu batas yang kompeten dalam organisasinya. Di satu sisi, sangat penting untuk memiliki kapasitas untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan organisasi. Di sisi lain, mengembangkan dan mengusulkan pendekatan atau prosedur strategis kepada manajemen senior juga sama pentingnya, sehingga memungkinkan mereka mengambil keputusan yang selaras dengan tujuan menyeluruh organisasi.

Menurut Anggraini (2019), Grunig dan Hunt memberikan definisi hubungan humas sebagai bridging batas atau dikenal juga dengan manajemen batas.

Seorang profesional hubungan masyarakat memiliki kemampuan untuk terlibat dalam melintasi batas, berfungsi sebagai penghubung dan sumber informasi formal dengan menggunakan saluran teknologi informasi (TI) yang canggih. Hal ini difasilitasi oleh model sistem informasi manajemen yang dikelola secara efisien, memastikan komunikasi yang cepat, akurat, dan informatif. Selain itu, hubungan masyarakat juga berfungsi sebagai peran yang menjangkau batas-batas dengan secara efektif mengelola informasi yang berkaitan dengan isu-isu dalam konteks eksternal atau internal organisasi melalui proses pengumpulan, penyebaran, dan kurasi arus informasi terkini. Pemeriksaan terhadap pimpinan tertinggi suatu organisasi sebagai pengambil keputusan berfungsi sebagai landasan bagi perumusan keputusan strategis yang secara efektif dan akurat selaras dengan kepentingan masa depan perusahaan atau pemangku kepentingannya.

Konflik adalah hal yang abnormal karena hal yang normal adalah keselarasan. irwandi (2019)

- a. Konflik sebenarnya hanyalah suatu perbedaan atau salah paham.
- b. Konflik adalah gangguan yang hanya terjadi karena kelakuan orang-orang yang tidak beres.

Konflik muncul ketika suatu peristiwa melibatkan adanya berbagai pendapat atau tindakan yang sedang dibahas. Konflik tidak selalu berarti pertengkaran fisik, meskipun konflik tersebut termasuk dalam skenario konflik yang lebih luas. Banyak definisi dan konseptualisasi konflik telah diajukan oleh para sarjana dan spesialis di bidangnya. Berdasarkan beragam perspektif yang dikemukakan oleh para ahli mengenai definisi konflik, dapat disimpulkan bahwa konflik mengacu pada keadaan pertikaian atau perselisihan antara berbagai kelompok yang terlibat dalam permusuhan, yang timbul dari sudut pandang berbeda yang lazim di masyarakat, agama, perusahaan, pendidikan, dan situasi lain yang mungkin menimbulkan konflik. Dalam bukunya yang berjudul "How to Manage Conflict," Peg Pickering membahas tentang strategi dan teknik penanganan konflik secara efektif.

#### **2.1.4 Jenis-Jenis Konflik**

Konflik yang terjadi pada manusia ada berbagai macam ragamnya, bentuknya, dan jenisnya. mengklasifikasikan jenis konflik, dipandang dari segi materinya menjadi empat, yaitu: Soetopo (1999) dalam irwandi (2019)

- a. aKonflik tujuan muncul ketika ada dua tujuan yang saling bersaing atau bersifat bertentangan.

- b. Konflik peran adalah jenis konflik yang muncul karena adanya peran ganda dalam diri seorang individu, dimana setiap peran mungkin tidak selaras satu sama lain dalam hal keinginan dan harapan.
- c. Konflik nilai merupakan jenis konflik yang muncul akibat perbedaan nilai yang dianut oleh individu dalam suatu organisasi. Hal ini dapat menimbulkan konflik antar individu, individu dan kelompok, serta kelompok dan organisasi.
- d. Konflik kebijakan mengacu pada situasi ketika terdapat perbedaan pendapat di antara individu atau kelompok mengenai kesenjangan antara kebijakan yang diusulkan oleh satu pihak dengan kebijakan pihak lain.

Menurut Fisher (2001), berdasarkan polanya, konflik dibagi kedalam tiga bentuk, yaitu:

- a. Konflik latent sifatnya tersembunyi dan perlu diangkat kepermukaan sehingga dapat ditangani secara efektif.
- b. Konflik terbuka adalah konflik yang berakar dalam dan sangat nyata, dan memerlukan berbagai tindakan untuk mengatasi akar penyebab dan berbagai macam efeknya.
- c. Konflik dipermukaan memiliki akar yang dangkal atau tidak berakar dan muncul hanya karena kesalahpahaman mengenai sesuatu yang dapat diatasi dengan menggunakan komunikasi.

Selain itu Soerjono Soekanto dalam Furkan Abdi (2009), membagi konflik sosial kedalam lima bentuk khusus berdasarkan tingkatannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Konflik pribadi, juga dikenal sebagai konflik interpersonal, mengacu pada terjadinya konflik antara dua individu atau lebih sebagai akibat dari perbedaan sudut pandang atau faktor lain.
- b. Konflik atau perselisihan ras mengacu pada perselisihan yang muncul akibat kesenjangan ras.
- c. Konflik atau konflik kelas sosial mengacu pada perselisihan yang timbul akibat adanya perbedaan kepentingan antar kelas sosial yang berbeda.
- d. Konflik politik mengacu pada terjadinya perselisihan atau perselisihan yang timbul karena perbedaan tujuan atau ambisi politik individu atau kelompok.
- e. Perselisihan internasional muncul akibat perbedaan kepentingan yang kemudian berdampak pada otonomi dan kedaulatan negara-bangsa.

#### **2.1.5 Faktor Penyebab Konflik**

Menurut perspektif sosiologi, masyarakat dicirikan oleh keadaan yang selalu berubah-ubah, dengan setiap bagian yang berperan dalam timbulnya konflik. Ketidakseimbangan dalam hubungan antarmanusia, yang mencakup dinamika sosial, ekonomi, dan kekuasaan, diidentifikasi sebagai faktor penyebab konflik. Misalnya, adanya distribusi kemakmuran yang tidak merata dan terbatasnya akses terhadap sumber daya dapat menimbulkan berbagai tantangan sosial.

Menurut Soejono Soekanto (Sinta, 2019), variabel penyebab konflik mencakup berbagai unsur.:

- a. Perbedaan individu mencakup variasi dalam sikap dan emosi, karena setiap manusia memiliki sikap dan emosi yang berbeda dan beragam satu sama lain. Perbedaan sikap dan emosi akan menjadi salah satu

faktor penyebab terjadinya konflik sosial, karena individu tidak selalu sejalan dengan dirinya atau kelompoknya masing-masing ketika melakukan interaksi sosial.

- b. Keanekaragaman latar belakang budaya menimbulkan kepribadian yang berbeda-beda, sehingga orang-orang mungkin menunjukkan tingkat kerentanan yang berbeda-beda terhadap pola kognitif dan perspektif yang lazim dalam kelompok budaya mereka masing-masing. Konsekuensinya, perbedaan-perbedaan individual ini berpotensi menimbulkan konflik.
- c. Perbedaan kepentingan antar individu atau kelompok muncul karena adanya variasi perasaan, sikap, dan latar belakang budaya. Ketika mempertimbangkan suatu kolektif, penting untuk diketahui bahwa setiap individu atau kelompok mungkin memiliki kepentingan yang berbeda. Dalam kasus tertentu, individu mungkin melakukan perilaku yang sama, meskipun dengan tujuan yang berbeda. Konflik yang timbul karena perbedaan kepentingan dapat mencakup berbagai bidang, termasuk bidang politik, ekonomi, sosial, dan budaya.
- d. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap konflik juga dapat muncul dari perubahan keyakinan masyarakat yang tiba-tiba dan signifikan. Perubahan merupakan fenomena yang ada di mana-mana dan melekat, namun jika terjadi dengan cepat atau tiba-tiba, hal ini berpotensi memicu perselisihan sosial. Ketika masyarakat pedesaan mengalami industrialisasi yang pesat, munculnya konflik sosial kemungkinan besar disebabkan oleh cepatnya transformasi nilai-nilai tradisional yang telah lama ada dan sebagian besar berakar pada praktik pertanian.

### **2.1.6 Resolusi Konflik Di Dalam Masyarakat**

Penyelesaian atau resolusi konflik mengacu pada keadaan di mana pihak-pihak yang terlibat konflik mencapai kesepakatan yang secara efektif mengatasi sumber utama perselisihan, mengakui keberadaan bersama masing-masing pihak, dan menghentikan tindakan kekerasan apa pun yang dilakukan terhadap satu sama lain. Sindrom ini selalu muncul setelah terjadinya konflik. Proses resolusi konflik bertujuan untuk meringkai ulang situasi konflik guna mencapai revisi kesepakatan yang dapat disepakati bersama oleh pihak-pihak yang terlibat. Tujuan resolusi konflik adalah untuk mengakui adanya konflik dan melibatkan banyak pihak dalam mengatasi permasalahan mendasar guna mencapai penyelesaian yang efektif. Selain poin-poin yang disebutkan di atas, penting bagi kita untuk memahami pendekatan penyelesaian konflik dan kemudian merevisi metode apa pun yang dapat dipercepat untuk mendorong revitalisasi pendekatan penyelesaian konflik. Penyelesaian konflik adalah sebuah proses yang berpusat pada penyebab konflik antara dua pihak, dengan tujuan untuk secara kolaboratif mengidentifikasi isu-isu inti yang ada. Selain itu, resolusi konflik umumnya dikonseptualisasikan sebagai upaya yang disengaja yang bertujuan untuk menyelesaikan dan mengakhiri konflik. Fisher dkk. (tahun) menjelaskan bahwa resolusi konflik memerlukan upaya bersama untuk mengatasi penyebab konflik dan upaya untuk mendorong pembentukan hubungan yang langgeng dan saling menguntungkan di antara kelompok-kelompok yang berkonflik. Fisher dkk. (2020) dalam penelitiannya yang dipublikasikan di jurnal Ayu.

Berdasarkan uraian di atas, resolusi konflik mengacu pada proses sukarela yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkonflik untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Penyelesaian konflik

melibatkan penerapan pendekatan demokratis dan konstruktif untuk mengatasi konflik. Hal ini berarti memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang bertikai untuk menyelesaikan permasalahan mereka secara mandiri atau melibatkan pihak ketiga yang netral dan memiliki kebijaksanaan serta keadilan untuk membantu proses penyelesaiannya.

Menurut penelitian Nasikun dalam penelitian Irwandi (2019), banyak cara yang bisa dilakukan dalam pola penyelesaian konflik:

### 1. Negosiasi

Negosiasi adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak dengan pihak lain. Negosiasi juga diartikan suatu cara penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang berperkara. Dalam hal ini, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda.

### 2. Konsiliasi

Pengendalian konflik dengan cara konsiliasi terwujud melalui lembaga-lembaga tertentu yang memungkinkan tumbuhnya pola diskusi dan pengambilan keputusan di antara pihak-pihak yang berkonflik. Lembaga yang dimaksud diharapkan berfungsi secara efektif, yang sedikitnya memenuhi empat hal:

- a. Harus mampu mengambil keputusan secara otonom, tanpa campur tangan dari badan-badan lain,
- b. Lembaga harus bersifat monopolistis, dalam arti hanya lembaga itulah yang berfungsi demikian,

- c. Lembaga harus mampu mengikat kepentingan bagi pihak-pihak yang berkonflik,
- d. Lembaga tersebut harus bersifat demokratis.
- e. Konsiliator nantinya memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapat secara terbuka dan tidak memihak kepada yang bersengketa. Selain itu, konsiliator tidak berhak untuk membuat putusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak sehingga keputusan akhir merupakan proses konsiliasi yang diambil sepenuhnya oleh para pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesempatan di antara mereka.

### 3. Mediasi

Pihak-pihak yang terlibat telah mencapai konsensus untuk menunjuk pihak ketiga yang netral yang akan memberikan panduan mengenai tindakan optimal untuk menyelesaikan masalah yang sedang berlangsung. Mediasi adalah jenis negosiasi ketika pihak-pihak yang bersengketa terlibat dengan bantuan pihak ketiga yang netral, dengan tujuan memfasilitasi hasil berdasarkan kompromi. Dalam konteks penyelesaian sengketa, mediator merujuk pada pihak ketiga yang netral dan ditunjuk untuk memfasilitasi proses penyelesaian. Oleh karena itu, konsep mediasi mencakup berbagai komponen pokok, yang meliputi: Prosedur yang dipertimbangkan merupakan mekanisme penyelesaian konflik yang bertumpu pada negosiasi sebagai landasannya. Dalam proses ini, seorang mediator dilibatkan dan diterima oleh para pihak yang bersengketa untuk memfasilitasi pembicaraan. Mediator bertanggung jawab memfasilitasi proses membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian.

### **2.1.7 Pengertian Humas**

Hubungan Masyarakat, juga dikenal sebagai PR, mengacu pada proses komunikatif yang melibatkan interaksi dua arah antara organisasi dan berbagai publiknya, yang mencakup pemangku kepentingan internal dan eksternal. Tujuan utama PR adalah memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan fungsi manajemennya. Hal ini dicapai melalui membina kerja sama, memajukan kepentingan bersama, dan membangun landasan saling pengertian dan kepercayaan. Banyak organisasi terkemuka yang memiliki tim humas internal, sehingga berpotensi menimbulkan duplikasi upaya. Cutlip dan Center (2019) dalam penelitiannya melakukan penelitian terhadap Ruslan.

Hubungan Masyarakat, yang biasa disebut PR, adalah komponen penting dalam manajemen organisasi. Hal ini memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan bersama. Hubungan Masyarakat (PR) memainkan peran penting dalam membantu organisasi dalam menentukan strategi komunikasi dan tindakan mereka. Bidang hubungan masyarakat mencakup pemeriksaan kepentingan publik, identifikasi dan interpretasi beragam kebijakan dan program kerja di berbagai perusahaan, dan pelaksanaan serangkaian rencana aksi yang dapat diterima dan dilaksanakan dengan tujuan positif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cutlip dan Center (2019),

### **2.1.8 Peran Humas**

Seorang humas memikul tanggung jawab untuk menyebarkan informasi, menyebarkan pengetahuan, membujuk, membangkitkan empati, dan merangsang keingintahuan atau pemahaman masyarakat sehubungan dengan suatu pokok bahasan, atau memfasilitasi penerimaan masyarakat terhadap suatu

keadaan tertentu. Hubungan masyarakat memainkan peran penting dalam pengembangan kebijakan lembaga atau institusi, untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan bermanfaat bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal. Oleh karena itu, petugas humas memikul tanggung jawab untuk menganalisis permasalahan secara menyeluruh sebelum menyajikan rekomendasi kebijakan, yang pada akhirnya harus mendapat persetujuan dari lembaga resmi atau kebijakan institusi. Institusi tempatnya berada. Institusi humas harus melakukan analisis yang menyeluruh dan teliti. Analisis yang tidak akurat berpotensi menimbulkan permasalahan atau perselisihan signifikan yang mungkin berdampak buruk bagi lembaga atau organisasi.

Peran humas dalam suatu instansi atau organisasi dapat dikategorikan menjadi tiga fungsi berbeda: peran, pembinaan, dan sentralitas. Ruslan (2019), bersama ulama lainnya, khususnya:

#### 1. Expert Preciber Communication

Petugas humas atau pranata humas dianggap sebagai seorang ahli. Dia menasehati pimpinan perusahaan/ organisasi, dia memberikan masukan tentang kebijakan menyangkut lembaga/organisasi/instansi yang akan diambil oleh pimpinan. hubungan mereka diibaratkan seperti hubungan dokter dan pasien.

#### 2. Problem Solving Process Facilitator

Petugas humas atau pranata humas berperan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen krisis atau penanganan masalah menyangkut lembaga/ instansi/ organisasi. Dia menjadi anggota tim, bahkan bila memungkinkan menjadi pimpinan (leader) dalam penanganan krisis manajemen.

### 3. Communication Facilitator

Petugas humas berperan sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan/organisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun internal. Istilah yang paling umum adalah sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Sebagai media atau penengah bila terjadi kesalahan pemahaman berkomunikasi atau miss communication.

### 4. Tehnician Comunication

Petugas hubungan masyarakat secara luas dianggap sebagai individu yang melaksanakan tugas teknis yang berkaitan dengan komunikasi. Individu tersebut menawarkan layanan teknis, sedangkan penentuan strategi komunikasi yang akan digunakan bukan merupakan kewenangan petugas humas, melainkan berada di tangan manajemen dan petugas humas pelaksana. Tanggung jawab yang diemban oleh petugas humas bergantung pada berbagai faktor, seperti budaya organisasi atau perusahaan, keberadaan personel yang kompeten, struktur organisasi atau perusahaan yang mengatur wewenang dan kebijakan humas, dan karakteristik unik humas di dalamnya. organisasi atau perusahaan tersebut. Dalam konteks yang ada, sangat penting bagi humas untuk terlibat pada tingkat administratif atau pengambilan kebijakan agar dapat memenuhi peran yang ideal.

#### **2.1.9 Ilmu Komunikasi**

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communication yang berarti pemberitahuan dan pertukaran. Kata sifatnya communis yang artinya bersama-sama. Menurut haroth D lasswell, 1960 (dedy muliyana 2019:46). Komunikasi adalah suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran

apa, kepada siapa? Dan akibat apa? (who? Says what? In witch channel? To whom? With what effect).

1. Orang humas
2. Say what: informasi atau pesan tentang suatu program
3. In with channel: media yang akan di gunakan
4. To whom: masyarakat atau publik akan menjadi sasaran
5. With what effect: pemahaman akan informasi yang akan di sebar luaskan

Proses penyampaian makna melalui perilaku verbal dan nonverbal dilakukan oleh dua orang atau lebih secara kolektif. Menurut Deddy Mulyana (2015:11),

Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid adalah sarjana terkemuka di bidang komunikasi dan difusi inovasi. Menurut Rogers dan Kincaid (1981) dalam buku mereka "Communication Network: Towards a New Paradigm for Research," komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses dinamis dimana individu terlibat dalam pembangkitan dan pertukaran pengetahuan, yang mengarah pada pengembangan hubungan timbal balik yang mendalam. memahami.

Menurut Berelson dan Steiner (1964) dalam bukunya "Human Behavior: An Inventory of Scientific Findings," komunikasi didefinisikan sebagai transmisi sistematis berbagai bentuk informasi, ide, emosi, keterampilan, dan elemen lainnya melalui pemanfaatan verbal dan komunikasi. sarana non-verbal seperti kata-kata, angka, simbol, dan gambar.

Berdasarkan kriteria di atas, komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses sistematis di mana komunikator menyampaikan pesan kepada

komunikasikan, dengan tujuan bersama untuk mengubah pesan yang diterima atau dikomunikasikan untuk memastikan kesesuaiannya.

### **2.1.10 Unsur-unsur komunikasi**

Dalam proses komunikasi terdapat tiga unsur yang mutlak harus dipenuhi yaitu komunikator, komunikan, dan saluran/media. Unsur ini merupakan unsur mutlak, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh unsur. (onong uchjana 2019)

#### **1. Komunikator/pengirim**

Komunikator adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan kepada komunikan dalam sebuah proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber dalam sebuah hubungan. Tanggung jawab seorang komunikator yaitu mengirim pesan dengan jelas, memilih channel/saluran/media yang cocok untuk mengirim pesan, meminta kejelasan tentang dapat tidaknya pesan diterima dengan baik.

#### **2. Komunikan/penerima**

Komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber dan menerima pesan dalam sebuah proses komunikasi. Dalam hal ini, komunikan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau bahkan publik yang tidak saling mengenal.

#### **3. Channel/saluran/media**

Channel adalah saluran atau jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan atau jalan yang dilalui feedback komunikan kepada komunikator yang digunakan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berupa

kata-kata atau tulisan, gambaran yang dapat di kirim melalui channel yang berbeda seperti, email, sms, semafor.

#### 4. Pesan

Pesan adalah segala sesuatu (verbal/nonverbal) yang di sampaikan komunikator kepada penerima pesan. Pesan juga punya kata lain yakni message, content, informasi atau isi yang di sampaikan komunikator kepada penerima. Penerima biasa di sebut sasaran, khalayak, komunikan. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

#### 5. Efek

Efek diartikan sebagai pengaruh yang ditimbulkan oleh komunikan setelah pesan disampaikan dari komunikator. Ada tiga tataran pengaruh dalam diri seorang komunikan :

- a) Kognitif (seseorang menjadi tahu mengenai sesuatu)
- b) Afektif (sikap seseorang terlihat misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu)
- c) Psikomotorik (tingkah laku yang membuat seseorang bertindak terhadap sesuatu).

#### 6. Umpan balik (feedback)

Umpan balik adalah jawaban dari sumber atas pesan yang di berikan oleh komunikator kepadanya. Macam-macam umpan balik atau *feedback* antara lain :

- a) Berdasarkan asal

1. *External feedback*: Umpan balik yang diterima langsung oleh komunikator dari komunikan.

2. *feedback*: Umpan balik dari pesan atau dari komunikator sendiri.

b) Berdasarkan kecepatan

1. *Immediated feedback*: Umpan balik langsung tanpa adanya perantara.

2. *Delayed feedback*: Umpan balik tidak langsung atau tertunda.

c) Berdasarkan penerimaan pesan

1. *Positive feedback*: Umpan balik dari komunikan yang diharapkan terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. *Negative feedback*: Umpan balik yang tidak diharapkan oleh komunikator. Komunikan menentang atau tidak menyetujui pesan yang disampaikan.

d) Berdasarkan relevansitas

1. *Neutral feedback*: Umpan balik yang bersifat netral dari komunikan kepada komunikator yang tidak ada relevansinya dengan yang disampaikan oleh komunikator.

2. *Zero feedback*: Umpan balik yang bersifat nol atau tidak dapat dimengerti. Walaupun ada umpan balik dari komunikan kepada komunikator tetapi umpan balik tersebut tidak dipahami oleh komunikator.

### **2.1.11 Fungsi komunikasi**

Sebuah komunikasi tentu memiliki fungsi tersendiri pada setiap penerapannya dalam aspek kehidupan manusia. Apabila komunikasi diartikan secara luas tidak hanya diartikan sebagai pertukaran informasi ataupun pesan namun sebagai kegiatan individu dan kelompok tentang tukar menukar data,

opini, fakta dan gagasan maka fungsi komunikasi menurut Zikri Fachrul Nurhadi (Siregar, 2020:27), yaitu :

#### 1. Informasi

Penyebaran berita, data, gambar, opini, fakta, pesan dan komentar yang dikemukakan secara jelas dapat bereaksi atau dipahami oleh orang lain maupun lingkungan sehingga individu dan kelompok dapat mengambil sebuah keputusan yang tepat. Menyatakan sikap atau keputusan menjadi hal penting diperhatikan sebab individu dan kelompok akan menganalisa terlebih dahulu makna pesan yang dikemukakan.

#### 2. Sosialisasi (Masyarakat)

Sebuah pesan menjadi sumber ilmu pengetahuan yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bersikap dan bertindak secara khusus sebagai bagian dari anggota masyarakat sehingga ia akan sadar dalam menjalankan fungsi sosialnya dengan efektif ditengah-tengah masyarakat.

#### 3. Motivasi

Dalam ini mendorong seseorang menentukan pilihan dan keinginannya, memberikan dukungan terhadap kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan yang akan dicapai bersama sekaligus menjelaskan fungsi identitas diri dari individu dan kelompok baik jangka pendek maupun jangka panjang.

#### 4. Diskusi dan debat

Di sebuah forum orang akan saling menunjukkan fakta yang diperlukan untuk mendapat persetujuan atau menyelesaikan perbedaan opini yang menyangkut masalah khalayak. Penyediaan bukti-bukti yang relevan memicu penyelesaian sebuah masalah sehingga kepentingan umum dapat disepakati bersama.

#### 5. Pendidikan

Transfer pengetahuan dapat mendorong perkembangan intelektual, pembentukan karakter, dan pembentukan keterampilan, dan keterampilan yang dibutuhkan dalam ranah kehidupan.

#### 6. Memajukan kebudayaan

Dengan melindungi budaya masa lalu, mengembangkan budaya dengan memperluas wawasan dan menumbuhkan imajinasi serta mendorong kebutuhan kreatifitas dan estetika.

#### 7. Hiburan

Penciptaan simbol, sinyal, suara, mimik, ekspresi dan gerakan menimbulkan efek kesenian, kesusastraan, musik, olahraga, permainan dan lain-lain yang tentu menjadi hiburan atau rekreasi bagi individu dan kelompok.

#### 8. Integrasi

Menyediakan bagi bangsa dimana individu dan kelompok berkesempatan untuk memperoleh segala macam informasi yang dibutuhkan agar dapat saling memahami, saling menghargai kondisi dan pandangan orang lain.

### **2.1.12 Tujuan komunikasi**

Tujuan komunikasi merujuk kepada suatu harapan atau keinginan yang diperoleh setiap pelaku komunikasi. Adapun tujuan komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy (Oktavia, 2021:29), ialah :

#### 1. Perubahan sikap (*attitude change*)

Seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah, baik positif maupun negatif. Dalam berbagai situasi individu berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginannya.

#### 2. Perubahan pendapat (*opinion change*)

Dalam komunikasi berusaha menciptakan suatu pemahaman, pemahaman yaitu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh seorang komunikator. Setelah memahami yang dimaksud komunikator maka akan tercipta pendapat yang beragam bagi komunikan.

### 3. Perubahan perilaku (*behavior change*)

Komunikasi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku maupun tindakan seseorang. Seperti halnya kampanye kesehatan mengenai merokok dapat menyebabkan gangguan kesehatan, setelah mengikuti kampanye tersebut seorang individu perokok misalnya kemudian berusaha mengurangi dan berhenti merokok selepas itu.

### 4. Perubahan sosial (*social change*)

Membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga tercipta hubungan yang semakin harmoni. Dalam proses komunikasi yang efektif tersebut secara tidak langsung meningkatkan situasi hubungan interpersonal.

## **2.1.13 jenis-jenis komunikasi**

Jenis-jenis komunikasi menurut (Deddy Mulyana, 2019:172) dalam buku pengantar ilmu komunikasi, Bentuk komunikasi terdiri dari

### 1. Komunikasi verbal dengan kata-kata

#### a. perbendaharaan kata-kata

Jika perbendaharaan kata-kata seseorang terbatas, dikhawatirkan komunikasi tidak akan efektif atau tersendat apabila pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak di mengerti atau di pahami

#### b. Kecepatan berbicara

Dalam berkomunikasi di harapkan seseorang dapat mengatur kecepatan berbicara. Komunikasi akan efektif dan sukses bila kecepatan bicara dapat di atur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat

c. Kepadatan

Komunikasi akan efektif bila di sampaikan secara singkat dan jelas langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah di mengerti:

d. Intonasi suara

Intonasi suara akan mempengaruhi arti pesan secara dramatik sebuah pesan yang di sampaikan dengan intonasi yang keliru akan menimbulkan pemahaman yang keliru.

e. Waktu

Dalam berkomunikasi seseorang harus memperhatikan waktu. Jangan sampai anda menyampaikan pesan di waktu yang salah, sehingga pesan tidak akan di tangkap dengan baik.

## 2. Komunikasi Non verbal

Komunikasi non verbal adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata dan komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Yang termasuk komunikasi non verbal :

a. Ekspresi wajah

wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah cerminan suasana emosi seseorang

b. Kontak mata

kontak mata merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan bukan sekedar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan pada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya.

#### c. Sentuhan

Sentuhan adalah bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.

#### d. Gestures

Gestures merupakan bentuk perilaku nonverbal pada gerakan tangan, bahu, jari-jari. Kita sering menggunakan gerakan anggota tubuh secara sadar maupun tak sadar untuk menekankan suatu pesan.

#### e. Penggunaan gerakan tubuh

gerak tubuh di pergunakan dalam komunikasi non verbal. Tanpa di observasi sekalipun ternyata setiap gerakan tubuh mengkomunikasikan fungsi tertentu.

#### f. Suara

Soun (suara), rintihan, menarik nafas panjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan yang dapat di jadikan komunikasi. Bila di kombinasikan dengan semua bentuk komunikasi non verbal lainnya sampai desis atau suara dapat menjadi pesan yang sangat jelas.

#### **2.1.14 Bentuk-bentuk komunikasi**

Menurut (effendy 2019:7) bentuk-bentuk komunikasi dapat di bagi menjadi tiga kelompok yaitu: komunikasi antar personal, kelompok dan massa.

##### **1.Komunikasi antar personal**

Komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak.

##### **2.Komunikasi kelompok**

Komunikasi yang terjadi antara seseorang dengan kelompok tertentu,

##### **3.Komunikasi massa**

Komunikasi yang menggunakan media sebagai alat atau sarana bantu, biasanya menggunakan media elektronik seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain.

#### **2.1.15 Sosialisasi**

Humas Pt. Manakarra Unggul Berkelanjutan mengungkapkan aspirasi organisasi terhadap pencegahan konflik di masa depan, dengan tujuan menumbuhkan kesejahteraan bersama. Proses sosialisasi di desa Takdeang yang dipimpin oleh Bapak Mushli S.H. ini akan melibatkan partisipasi seluruh masyarakat Takdeang. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk melakukan diskusi komprehensif mengenai metode budidaya kelapa sawit yang benar, khususnya mengatasi dampak konflik antara perusahaan dan masyarakat Takdeang. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan penjelasan rinci kepada masyarakat Takdeang tentang praktik perawatan kelapa sawit yang benar setelah penanaman, dengan tujuan akhir untuk mencapai hasil yang memuaskan.

Hubungan Masyarakat Pt. Manakarra Unggul Berkelanjutan mengungkapkan aspirasi agar konflik ini tidak terjadi lagi di masa depan, dengan tujuan akhir memupuk kesejahteraan kolektif.

Menurut Hamda (2018), sosialisasi di Charlotte dapat didefinisikan secara luas sebagai proses kognitif dan perilaku dimana individu memperoleh pengetahuan, sikap, dan keterampilan melalui pertemuan interpersonal. Proses ini mencakup perolehan kerangka kognitif, pemahaman emosional, dan pola perilaku yang dianggap penting untuk menavigasi berbagai aspek kehidupan. Memfasilitasi tercapainya keterlibatan sosial yang optimal. Proses sosialisasi adalah proses yang berlangsung sepanjang hidup kita. Selain itu, sosialisasi mengacu pada proses pendidikan di mana individu memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan norma dan perilaku masyarakat yang ditetapkan dan diakui. Sosialisasi dapat didefinisikan sebagai proses yang disengaja untuk menanamkan nilai-nilai budaya ke dalam diri seorang individu, dengan tujuan akhir untuk mengintegrasikan individu tersebut ke dalam tatanan masyarakat yang lebih luas.

Dalam karyanya yang bertajuk "Sosialisasi di Hamda" (2018), Peter Berger memaparkan pandangannya mengenai kebijakan pemerintah mengenai sosialisasi. Sosialisasi adalah proses mendasar di mana seorang anak memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk berintegrasi secara efektif dan berkontribusi kepada masyarakat. Berdasarkan definisi sosialisasi di atas, dapat dikatakan bahwa sosialisasi adalah suatu mekanisme dimana konsep, prosedur, atau serangkaian perilaku baru diperkenalkan dengan tujuan untuk mendorong penerimaan dan memfasilitasi adaptasi di antara individu dalam keterlibatan masyarakat.

Menurut Burke (2018) dalam Maliki, konsep sosialisasi dijelaskan dalam kerangka teori-teori sosial. Selain itu, sosialisasi juga dikemukakan sebagai proses timbal balik yang melibatkan dua pihak. Dalam skenario khusus ini, masyarakat mengambil peran ganda, baik sebagai penerima sosialisasi maupun sebagai entitas aktif yang memberikan pengaruh terhadap substansi dan hasil dari proses tersebut. Menurut banyak definisi sosialisasi, sosialisasi dapat dipahami sebagai suatu mekanisme melalui mana pengetahuan yang berkaitan dengan norma-norma dan nilai-nilai masyarakat diperkenalkan dan disebarluaskan, sehingga memberikan pengaruh pada pandangan dan perilaku individu. Sosialisasi adalah proses yang memfasilitasi perolehan praktik dan norma yang lazim dalam masyarakat tertentu, memungkinkan individu untuk beradaptasi dengan lingkungan sosialnya.

#### **2.1.16 Bentuk-bentuk sosialisasi**

##### **a. Sosialisasi langsung**

Sosialisasi langsung merupakan tahap sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka tanpa menggunakan media atau perantara komunikasi. Sosialisasi secara langsung dapat diibaratkan sebagai ngobrol santai. Dalam sosialisasi langsung ini membawa dampak positif serta manfaat berita yang disampaikan dapat diterima secara penuh serta mengurangi resiko timbulnya berita hoax yang menyebar. Charlotte buhler dalam wahyu ( 2019).

##### **b. Sosialisasi otoritatif**

Sosialisasi otoritatif adalah bentuk sosialisasi yang memberi kesempatan kepada individu secara bebas atau tanpa paksaan menerima atau menolak perilaku tertentu. sosialisasi otoritatif bersifat sebagai sosialisasi poersuasif yang

mana dalam hal ini memberikan pendekatan pada individu yang bersangkutan agar melakukan sosialisasi sebagaimana mestinya. Charlotte buhler dalam wahyu ( 2019).

Gambar 2.1.1 Sosialisasi



### 2.1.17 Kerangka pemikiran

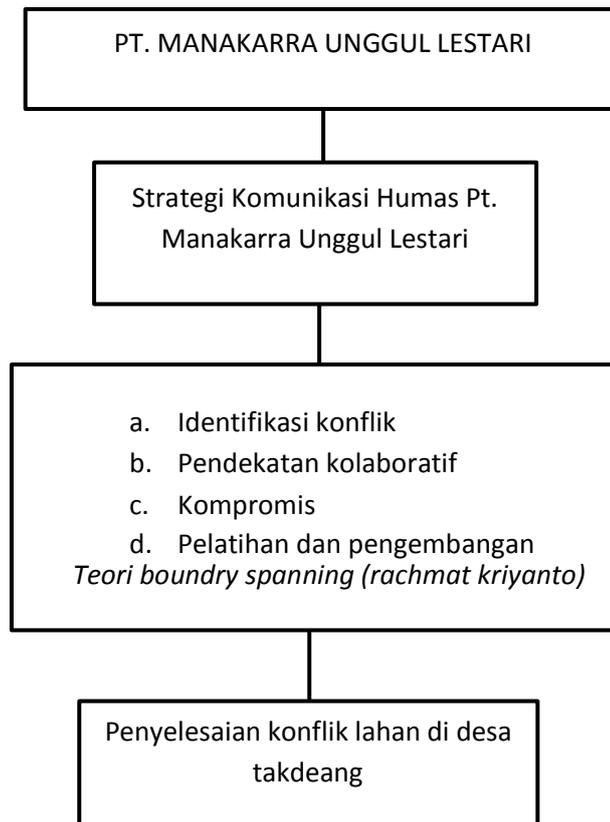
Kerangka kognitif adalah model konseptual yang dikembangkan melalui penyelidikan empiris yang berfungsi untuk menjelaskan proses berpikir penulis. Pengembangan kerangka konseptual dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan arah penelitian yang sedang berlangsung. Kerangka kognitif dibangun dengan memanfaatkan tahapan teoritis penulis. Studi ini menyajikan kerangka konseptual yang dikembangkan oleh penulis, yang terdiri dari hipotesis yang berfungsi sebagai elemen kunci dalam menjelaskan subjek yang diteliti dan dapat berfungsi sebagai panduan untuk mengidentifikasi dan mengatasi

masalah. Menurut Sugiyono dalam karyanya berjudul "Rilatupa" yang terbit tahun 2019,

Untuk meningkatkan koherensi dan ketepatan penelitian ini, penulis menganggap penting untuk menguraikan secara eksplisit permasalahan utama yang menjadi titik fokus penyelidikan penulis. Penulis menetapkan kerangka konseptual yang berfungsi sebagai model dan referensi untuk melakukan penelitian dengan membangun hubungan antara isu-isu tersebut di atas dan gagasan teoritis yang relevan. Penelitian ini menyelidiki potensi taktik hubungan masyarakat untuk meningkatkan manajemen konflik dalam konteks organisasi. Penelitian ini diawali dengan mengkaji inisiatif yang dilakukan oleh PT. Departemen hubungan masyarakat MUL dalam menangani konflik di desa Takdeang, dengan tujuan untuk menumbuhkan budaya perusahaan yang menguntungkan yang diinginkan secara universal oleh semua entitas anak perusahaan. Dengan memupuk budaya organisasi yang kuat, perusahaan berupaya untuk menetapkan nilai-nilai teladan yang berfungsi sebagai kerangka panduan dalam operasinya. Oleh karena itu, upaya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kelangsungan hidup jangka panjang dan kesejahteraan finansial perusahaan.

Kajian yang dilakukan Yanestyani (2020) mengeksplorasi penerapan teori batas rentang pada strategi komunikasi. Penulis bertujuan untuk mengetahui proses penerapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas PT Mul. Penelitian ini fokus pada identifikasi indikator strategi komunikasi yang dilakukan PT Mul

**Gambar 2.1.2 Model Kerangka Pemikiran**



### 2.1.18 Tinjauan Empirik

Ada pun kajian penelitian terdahulu dipaparkan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian strategi manajemen konflik. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penulisan skripsi ini lebih memadai.

**Gambar 2.1.3 Penelitian Terdahulu**

1.	Judul	Strategi komunikasi badan pertanahan nasional dalam menyelesaikan konflik pertanahan di kabupaten maros
2	Nama Penulis	Muhammad Sapri
3	Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif
4	Hasil Penelitian	Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Maros berperan sebagai fasilitator dan mediator dalam mengatasi konflik pertanahan yang muncul di Kabupaten Maros. Fungsi tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) PMNA/KBPN Nomor 1 Tahun 1999 yang mengatur tentang tata cara penyelesaian sengketa pertanahan. Sengketa ini biasanya menyangkut perselisihan pendapat mengenai keabsahan hak atas tanah, pemberian hak atas tanah, dan pendaftaran hak atas tanah, termasuk peralihan dan penerbitan bukti hak di

		<p>antara pihak-pihak yang berkepentingan. Pendekatan yang dilakukan BPN Maros dalam menangani permasalahan pertanahan melibatkan pemanfaatan lembaga mediasi yang berpedoman pada dua konsep dasar. Prinsip-prinsip ini mencakup (a) persyaratan keakuratan faktual dari permasalahan mendasar yang berkaitan dengan permasalahan yang ada, dan (b) pengakuan atas persetujuan sukarela dari pihak-pihak yang berkonflik sehubungan dengan harta benda yang disengketakan. Dalam proses mediasi, beberapa lembaga baik pemerintah maupun non-pemerintah yang telah disepakati bersama dilibatkan.</p>
5.	Tahun Skripsi	2019

1	Judul	Strategi pemerintah daerah dalam menyelesaikan sengketa lahan pembangunan bandar udara toraja
2.	Nama Penulis	Endang Susanti
3.	Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif
4.	Hasil Penelitian	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Damanik dan Malau (2017), pembangunan Bandara Kualanamu di Desa Beringin Pasar VI Kualanamu Kecamatan Beringin Kabupaten Deliserdang menimbulkan konflik yang terutama disebabkan oleh permasalahan

		<p>kompensasi. Penyebab terjadinya konflik pengadaan tanah antar warga tertentu di Desa Pasar VI Kualanamu dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Hal tersebut antara lain letak lahan yang strategis, disparitas harga antara lahan yang bersertifikat dan tanpa sertifikat, ketidakadilan kompensasi yang diberikan perusahaan kepada masyarakat, dan tidak diperolehnya hak-hak yang sah dari berbagai pihak sesuai kesepakatan awal.</p>
5.	Tahun Skripsi	2019

1	Judul	Strategi komunikasi tokoh masyarakat dalam menyelesaikan konflik sengketa tanah di desa pasir belengkong kecamatan pasir belengkong kabupaten paser
2.	Nama Penulis	Melanie Inkriwang
3.	Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif
4.	Hasil Penelitian	Tokoh masyarakat menggunakan teknik komunikasi yang berpusat pada konsiliasi untuk mengatasi konflik pertanahan secara efektif. Dalam hal ini, konsiliasi mengacu pada langkah-langkah proaktif yang digunakan oleh tokoh masyarakat untuk memfasilitasi harmonisasi kepentingan yang bertentangan antara

		<p>pihak-pihak yang berseberangan, dengan tujuan akhir untuk mencapai kesepakatan dan penyelesaian yang dapat diterima bersama dalam sengketa tanah yang terjadi di Desa Pasir Belengkong. Para peneliti menjelaskan dalam temuannya bahwa upaya kolaboratif yang dilakukan dengan tokoh masyarakat dan otoritas adat untuk mengatasi konflik sengketa pertanahan sebagian besar melibatkan penggunaan teknik komunikasi, yaitu melalui penggunaan pendekatan perdamaian. Pada tahap ini, pendekatan yang digunakan melibatkan penggunaan strategi komunikasi yang berpusat pada konsiliasi. Tujuannya adalah memfasilitasi rekonsiliasi konflik kepentingan para pihak, sehingga menumbuhkan kesepakatan dan penyelesaian sengketa pertanahan melalui musyawarah mufakat, yang pada akhirnya membuka jalan bagi penyelesaian secara damai. Konferensi tersebut berlangsung di kantor balai desa Pasir Belengkong dan dihadiri oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk pihak-pihak yang terlibat dalam kasus sengketa pertanahan. Deng</p>
5.	Tahun Skripsi	2020

1.	Judul	Strategi komunikasi bprpi dalam mengembalikan tanah jaluran masyarakat melayu di sumatera utara
----	-------	---

2.	Nama Penulis	Asrianto Simanjuntak
3.	Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif
4.	Hasil Penelitian	Berbicara tentang konflik atau sengketa tanah di banyak tempat maka mau tidak mau akan menyinggung persoalan hukum. Ada begitu banyak penelitian terdahulu tentang konflik atau sengketa tanah lebih banyak menyoroti persoalan hukum semata. Dari beberapa sumber yang penulis telusuri ada banyak tulisan yang membahas tentang sengketa tanah, baik antara masyarakat, pemerintah, swasta yang lagi-lagi semuanya berkuat pada persoalan hukum semata
5.	Tahun Skripsi	2020

### 2.1.19 Definisi Oprasional

Strategi humas Pt. Manakarra unggul lestari dalam menyelesaikan konflik:

#### a. Identifikasi Konflik

Praktisi Humas perlu mengidentifikasi konflik yang terjadi dengan mendengarkan keluhan masyarakat, mengamati perubahan perilaku, atau melalui mekanisme pelaporan yang ada di perusahaan. Penting untuk memahami akar permasalahan dan pihak-pihak yang terlibat dalam konflik.

b. Pendekatan Kolaboratif:

konflik, penting untuk mendorong pendekatan kolaboratif di antara pihak yang terlibat. Pihak humas dapat membantu mencari solusi yang saling menguntungkan dan memfasilitasi negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak.

c. Kompromis

Hubungan masyarakat menggunakan strategi kompromi untuk mengatasi konflik secara efektif dengan membujuk semua pihak yang terlibat dalam negosiasi untuk melepaskan tujuan tertentu demi mencapai tujuan lain yang diinginkan. Menurut Cultip dan Center (tahun), mereka menegaskan bahwa kompromi adalah pendekatan diplomatis terhadap resolusi konflik, dimana manajer berupaya mengurangi tingkat dan signifikansi perselisihan dan membujuk satu pihak untuk menyetujuinya. Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa kompromi adalah metode yang disukai para manajer. Melalui tindakan mengurangi atau menekan besarnya konflik yang timbul antara kedua pihak, individu berupaya untuk secara sepihak membujuk salah satu pihak agar menyetujui keinginan pihak lainnya.

d. Pelatihan dan Pengembangan:

Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada masyarakat untuk mengupayakan peningkatan kemampuan jangka panjang, sekaligus mendorong peningkatan kompetensi masyarakat untuk persiapan mengembangkan tanggung jawab yang lebih tinggi di masa mendatang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi kualitatif. Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif, yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk informasi tekstual atau visual. Itu menganut prinsip penyelidikan ilmiah. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu bentuk penyelidikan yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena dan menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Metodologi penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berakar pada filosofi post-positivis, yang memandang realitas sosial sebagai konstruksi yang komprehensif, rumit, dan bermakna. Pendekatan ini mengakui sifat dinamis dari realitas ini dan menekankan hubungan interaktif antara berbagai gejala.

Penelitian kualitatif berupaya untuk memahami dan menjelaskan perilaku manusia dalam konteks tertentu. Praktisi hubungan masyarakat menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang target audiens mereka. Pendekatan ini memfasilitasi eksplorasi mendalam terhadap beberapa aspek, seperti bahasa yang digunakan oleh individu, persepsi dan konotasi yang berlaku terkait dengan identitas mereka, dampak kebijakan organisasi atau perusahaan, serta motivasi dan kepentingan yang mendasarinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan gambaran yang komprehensif dan obyektif mengenai fakta dan atribut yang berkaitan dengan objek tertentu terkait dengan pendekatan komunikasi humas yang dilakukan oleh Pt. Mul dalam mengatasi sengketa tanah di desa Takdeang..

#### **3.1.2 Kehadiran Peneliti**

Keterlibatan peneliti dalam penelitian kualitatif sangatlah penting karena mereka berperan sebagai pengumpul data. Peneliti akan mengambil peran observasi aktif di lokasi yang ditentukan untuk memastikan kebenaran data yang dikumpulkan atau untuk mengungkap data baru. Hal ini dicapai dengan pengumpulan informasi melalui sikap dan perilaku para informan, serta melalui pemanfaatan dokumentasi, observasi, dan wawancara langsung yang dilakukan di lokasi penelitian.

No	Nama	Jabatan
1	Muh. Mushli S.H	Humas Pt. Mul
2	Anton	Kepala desa takdeang
3	Lius	Masyarakat pemilik lahan
4	Borek	Masyarakat pemilik lahan
5	Tulak	Masyarakat pemilik lahan
6	Sofian	Masyarakat pemilik lahan

*Sumber Data: Pt. Manakarra unggul lestari Tahun 2023*

### 3.1.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli sampai agustus 2023 di Pt. Mul Jl. Kilo dua, dusun kilo dua, desa kakullasan, kecamatan tommo, kabupaten mamuju, provinsi sulawesi barat.

### 3.1.4 Sumber Data

Ada dua jenis data penelitian yang digunakan yaitu:

1. Data primer mengacu pada sumber awal pembuatan data. Ada dua metodologi dasar untuk mengumpulkan data, khususnya survei dan observasi. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui pemanfaatan

wawancara langsung dengan informan. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari lima orang informan yang dijadikan sebagai subjek penyelidikan.

2. Data sekunder mengacu pada data yang mengikuti sumber data awal. Data sekunder mengacu pada informasi yang diperoleh peneliti dari penelitian yang ada dalam bentuk dokumen dan referensi. Data ini diperoleh melalui dokumentasi dan berfungsi sebagai sumber berharga untuk studi dan analisis lebih lanjut.

### **3.1.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

#### **1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)**

Wawancara adalah suatu cara komunikasi antarpribadi ketika seseorang berusaha memperoleh informasi dari orang lain melalui penggunaan pertanyaan, dengan tujuan tertentu. Penelitian ini melibatkan pemanfaatan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan informasi untuk tujuan penelitian. Secara khusus, metode ini memerlukan interaksi tatap muka antara pewawancara dan orang yang diwawancarai, di mana pertanyaan diajukan dan tanggapan diberikan. Perlu dicatat bahwa wawancara ini dilakukan dengan atau tanpa bantuan panduan wawancara. Dalam situasi di mana pewawancara dan informan telah terlibat aktif dalam interaksi sosial dalam jangka waktu yang cukup lama,

Penelitian ini menggunakan pendekatan tidak terstruktur untuk melakukan wawancara mendalam, dengan tujuan mengumpulkan data dari partisipan dengan mengajukan pertanyaan berkaitan dengan penelitian yang sedang

diselidiki. Sementara itu, informan diberi tanggung jawab untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pewawancara. Namun demikian, penting untuk diketahui bahwa informan mempunyai hak prerogatif untuk menolak menjawab pertanyaan yang mereka anggap bersifat pribadi.

## 2. Observasi

Merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Peneliti mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, observasi ini dilakukan sebelum dan saat melakukan penelitian. Disini peneliti hanya berperan sebagai pengamat pada penelitian ini.

## 3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik dokumentasi atau studi pustaka. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang relevan, yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, majalah/surat kabar yang ada kaitannya dengan penelitian.

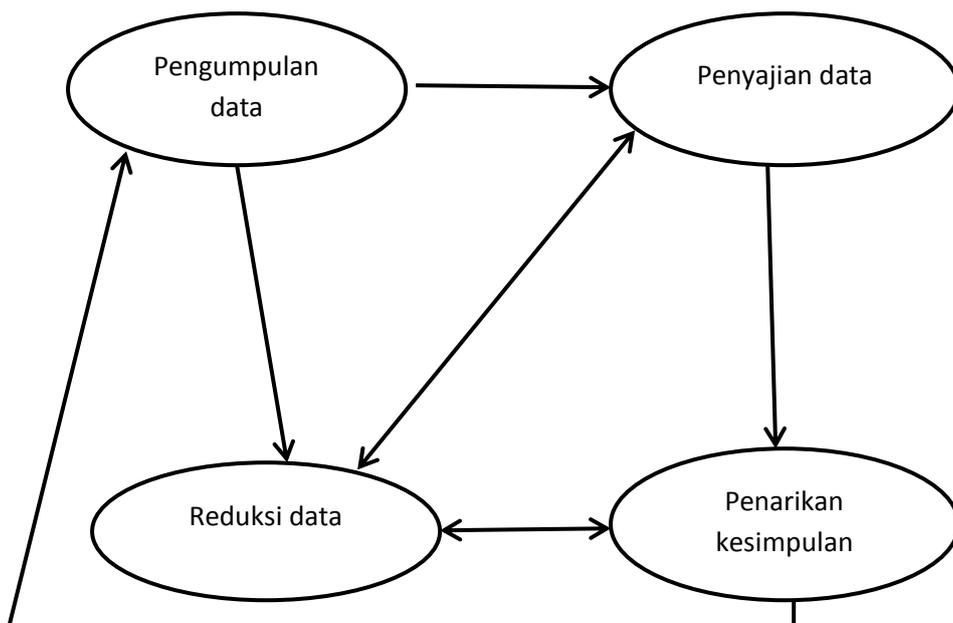
### **3.1.6 Teknik Analisa Data**

Analisis data memainkan peran penting dalam proses penelitian, memungkinkan peneliti untuk secara efektif menangani kasus yang sedang diselidiki. Tanpa penerapan analisis data, peneliti mungkin menghadapi tantangan yang signifikan dalam menyelesaikan upaya penelitian mereka

dengan sukses. Analisis data mengacu pada prosedur sistematis untuk mengumpulkan dan mengatur data dengan cara yang memfasilitasi interpretasi dan pemahamannya. Menurut Moleong (tahun), proses pengumpulan data melibatkan pengorganisasian informasi ke dalam pola, topik, atau kategori yang dapat dilihat, dengan tujuan mencegah kekacauan atau kebingungan. Proses menafsirkan data melibatkan pemberian arti penting pada analisis, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan antara berbagai konsep yang mewakili sudut pandang atau perspektif peneliti, dan bukan fakta absolut. Kebenaran temuan penelitian memerlukan evaluasi oleh pihak lain dan replikasi di beberapa konteks.

Penulis penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif, suatu teknik analisis data yang mendapatkan popularitas karena hubungannya dengan Huberman dan Miles. Paradigma analisis data interaktif mencakup tiga komponen utama, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, data yang diperoleh dalam penelitian ini akan diolah secara kualitatif dan diperiksa secara komprehensif melalui pemeriksaan terhadap faktor-faktor yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

**Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Huberman dan Miles**



Dalam model analisis data di atas, langkah awal yang dilakukan penulis adalah pengumpulan data. Mengingat sifat penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan sebagian besar terdiri dari ekspresi verbal, fenomena yang dapat diamati, sikap, dan perilaku sehari-hari. Data ini diperoleh melalui penggunaan berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan observasi langsung.

Fase selanjutnya melibatkan reduksi data, yang merupakan komponen integral dari proses analitis. Tujuan dari proses reduksi data adalah untuk meningkatkan ketepatan, kategorisasi, panduan, dan penghapusan unsur-unsur asing dalam data, sekaligus memfasilitasi pengorganisasian data agar penulis dapat menarik kesimpulan dengan lebih efektif. Prosedur ini selanjutnya dilanjutkan dengan tahap verifikasi. Selanjutnya dilakukan penyajian data, seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman, dimana data dianggap sebagai kompilasi informasi terorganisir yang memfasilitasi pengambilan kesimpulan dan penerapan tindakan selanjutnya.

Fase akhir dari aktivitas analisis interaktif melibatkan perumusan temuan dan proses verifikasi selanjutnya. Pemanfaatan verifikasi memungkinkan peneliti kualitatif untuk menegakkan dan memastikan validitas dan keandalan temuan mereka. Metode analisis interaktif dicirikan oleh sifat siklus dan interaktifnya, yang mengharuskan penulis untuk melakukan transisi mulus antara empat sumbu berbeda: pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan/verifikasi. Analisis adalah proses siklus dan berulang yang berlangsung secara terus-menerus dan berurutan. Keempat aktivitas tersebut terjadi selama dan setelah proses pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Selanjutnya

setelah pengumpulan data, penulis melanjutkan menyusun dan mengkategorikan fenomena-fenomena yang diamati di lapangan. Selanjutnya data diberikan pada tahap penyajian data. Setelah penyajian data, pada tahap kesimpulan, penulis melanjutkan untuk memverifikasi data yang telah dikumpulkan melalui proses pemeriksaan keabsahan data. Hal ini mencakup penilaian keterlibatan penulis dalam pengumpulan data serta kecukupan referensi yang diperoleh langsung dari lapangan atau melalui sumber data sekunder, memastikan studi kepustakaan dan dokumentasi yang menyeluruh.

### **3.1.7 Pengecekan Validasi Data**

Kredibilitas merupakan atribut penting yang harus dimiliki setiap upaya penelitian untuk menjamin akuntabilitasnya. Kredibilitas peneliti kualitatif ditentukan oleh kemampuannya untuk secara efektif menjawab banyak pertanyaan penelitian dan membangun kepercayaan terhadap temuan yang diperoleh dari data yang dikumpulkan. Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk memvalidasi data dengan melakukan referensi silang informasi dari berbagai sumber dengan menggunakan pendekatan yang beragam dan dalam periode waktu yang berbeda. Terdapat berbagai metodologi untuk memverifikasi keakuratan data, termasuk pemanfaatan wawancara sebagai sarana penilaian. Teknik triangulasi merupakan salah satu bentuk triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber digunakan untuk membangun kredibilitas dan keabsahan data dengan cara melakukan cross-reference antara temuan wawancara informan awal dengan temuan wawancara selanjutnya dengan informan lain.

### **3.8 Tahap-Tahap Penelitian**

Ada tiga tahap yang di kerjakan dalam penelitian ini, yaitu pra penelitian, penelitian, dan pasca penelitian.

### 1. Tahap pra penelitian

Tahap pra penelitian adalah langkah-langkah yang di lakukan sebelum melakukan penelitian langsung di lapangan atau sebelum peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian.

- a. Menyusun rancangan penelitian.
- b. Konsultasi rancangan penelitian dan menentukan sumber data.
- c. Memilih dan menghubungi lokasi penelitian.
- d. Persiapan diri.
- e. Seminar proposal penelitian.

Pada tahap ini, peneliti mempersiapkan segala sesuatu yang di perlukan selama penelitian seperti pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman wawancara kepada informan.

### 2. Tahap penelitian

Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara serta observasi kepada informan. Peneliti melakukan pengumpulan data yang di perlukan dalam penulisan laporan penelitian. Hal tersebut guna mendapatkan semua data informasi yang di butuhkan untuk menunjang penelitian. Pada tahap ini, peneliti sudah melakukan dokumentasi observasi dan wawancara dengan turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi di butuhkan oleh peneliti. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data yang telah di peroleh dan dikaji ulang untuk tahap berikutnya.

### 3. Tahap analisis data

- a. Analisis data
  - b. Pengecekan keabsahan data
  - c. Evaluasi data
  - d. Kesimpulan dan verifikasi
4. Tahap penulisan laporan
- a. Penyusunan hasil penelitian
  - b. Konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing
  - c. Perbaikan hasil konsultasi
  - d. Mengurus administrasi pembimbing
  - e. Ujian skripsi

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan Pt. Manakarra unggul lestari**

PT. Manakarra Unggul Lestari (PT. MUL) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang budidaya perkebunan kelapa sawit. Pendirian korporasi tersebut dilakukan pada tanggal 1 Agustus 1997 di bawah pimpinan Bapak Tjungwanara Njoman bekerja sama dengan pemerintah tingkat 11 Mamuju. Pemerintah Daerah Mamuju telah melakukan persiapan pembebasan lokasi, termasuk pengurusan izin lokasi dan hak guna usaha, demi keberlanjutan operasional Pt. Manakara.

Teks pengguna tidak jelas. Bisakah Anda memberikan informasi lebih lanjut atau memperjelas permintaan Anda Mempertahankan keunggulan berkelanjutan pada Pabrik Minyak Mamuju di Kabupaten Mamuju adalah hal yang sangat penting dalam memastikan pelestarian kualitas produksi, yaitu melalui penggunaan langkah-langkah standardisasi yang hemat biaya dan efisien. Skenario ini dianggap tipikal, karena perusahaan adalah entitas yang beroperasi dengan tujuan utama mencapai kesuksesan finansial. Sangat penting bagi perusahaan untuk mengerahkan upaya dalam memenuhi peran mereka secara konsisten dalam mendorong pembangunan dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan dari entitas serupa. Pencapaian tujuan ini memerlukan penerapan langkah-langkah pengendalian kualitas yang ketat untuk memastikan penerimaan berkelanjutan di kalangan konsumen. Sehubungan dengan upaya ini, fokus utama perusahaan biasanya diarahkan pada pencapaian standarisasi biaya dalam proses produksi, sekaligus memastikan pengendalian kualitas hasil

produksi. Penekanan pada standarisasi biaya ini timbul dari pengakuan bahwa biaya yang diinvestasikan mempunyai dampak langsung terhadap hasil produksi.

Kelapa sawit (*Elaeis guineensis*) merupakan tanaman komersial penting yang dibudidayakan di perkebunan untuk produksi minyak goreng, minyak industri, dan bahan bakar. Pohon kelapa sawit terdiri dari dua spesies berbeda, yaitu *Elaeis guineensis* dan *Elaeis oleifera*, yang dibudidayakan untuk tujuan pertanian komersial guna menghasilkan minyak kelapa sawit. Pohon kelapa sawit yang dikenal dengan nama *Elaeis guineensis* berasal dari wilayah Afrika Barat, mulai dari Angola hingga Gambia. Sedangkan pohon kelapa sawit *Elaeis oleifera* berasal dari Amerika Tengah dan Selatan. Popularitas minyak sawit melonjak setelah revolusi industri pada akhir abad ke-19, sebagian besar disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan minyak nabati dalam industri makanan dan sabun (Dinas Perkebunan Indonesia),

#### **a. Keadaan Umum Lokasi**

##### **1. Letak administrasi**

Lokasi Pt. Manakarra unggul lestari berada di desa kakullasan dan desa leling kecamatan tommo kabupaten mamuju yang berjarak 100 km dari ibu kota Provinsi sulawesi Barat, Mamuju. Kebun Pt. Manakarra unggul lestari memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan tobadak
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan desa kakullasan
- c. Sebelah timur berbatasan dengan hutan milik negara
- d. Berbatasan dengan desa malino

## 2. Iklim

Curah hujan selama 3 tahun terakhir di kebun pt manakarra unggul lestari berkisar 3000-4000 mm/tahun, beriklim basah, suhu rata-rata adalah 24,32 °C dengan kelembapan relatif udara 80-90%. Penyebaran curah hujan bulanan di kebun pt. Manakarra unggul lestari umumnya merata selama periode 3(tiga) tahun terakhir

## 3. Topografi tanah

Keadaan topografi terbagi menjadi dua wilayah. Untuk wilayah kebun PT. Manakarra Unggul Lestari di Desa Kakulasan memiliki keadaan topografi datar dan wilayah kebun di Desa Leling memiliki topografi bergelombang hingga berbukit. Jenis tanah terdiri dari mineral dan podsolik merah kuning kedalaman efektif tanah lebih besar dari 100cm dengan kesuburan tanah rendah sampai sedang dan PH tanah berkisaran antara 5-6. Kelas kesesuaian lahan secara aktual adalah kelas lahan S2 sampai S3.

## 4. Keadaan tanaman

Pt. Manakarra unggul lestari menggunakan bibit kelapa sawit yang berasal dari varietas Tenera yang berasal dari hasil persilangan varietas dura dan Psifera dan jenis yang digunakan yaitu marihat dan Socfindo dengan pola tanam yang digunakan adalah segitiga sama sisi (9.2m x 9.2m x 9.2m) sehingga populasi rata-ratanya adalah 136 tanaman/ha.

### **Gambar 4.1.1 Logo Pt. Manakarra unggul lestari**



**Tabel 4.1.2 Jumlah karyawan Pt. Manakarra unggul Lestari**

No	Jumlah karyawan Pt. Manakarra Unggul Lestari Tahun 2023	Jumlah
1.	Laki-Laki	850 Orang
2.	Wanita	235 Orang
		1085 Karyawan

*Sumber data: Pt. Manakarra unggul lestari 2023*

**Tabel 4.1.3 Luas lokasi perkebunan kelapa sawit Pt. Manakarra unggul  
lestari**

Lokasi	Luas Perkebunan Kelapa Sawit Pt. Mul Dari Tahun 2021-2023		
	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Kecamatan Tommo	3,325 Ha	3,605 Ha	3,640 Ha

*Sumber data: Pt. Manakarra unggul lestari 2023*

**b. Visi dan Misi Pt. Manakarra unggul lestari**

**a. Visi**

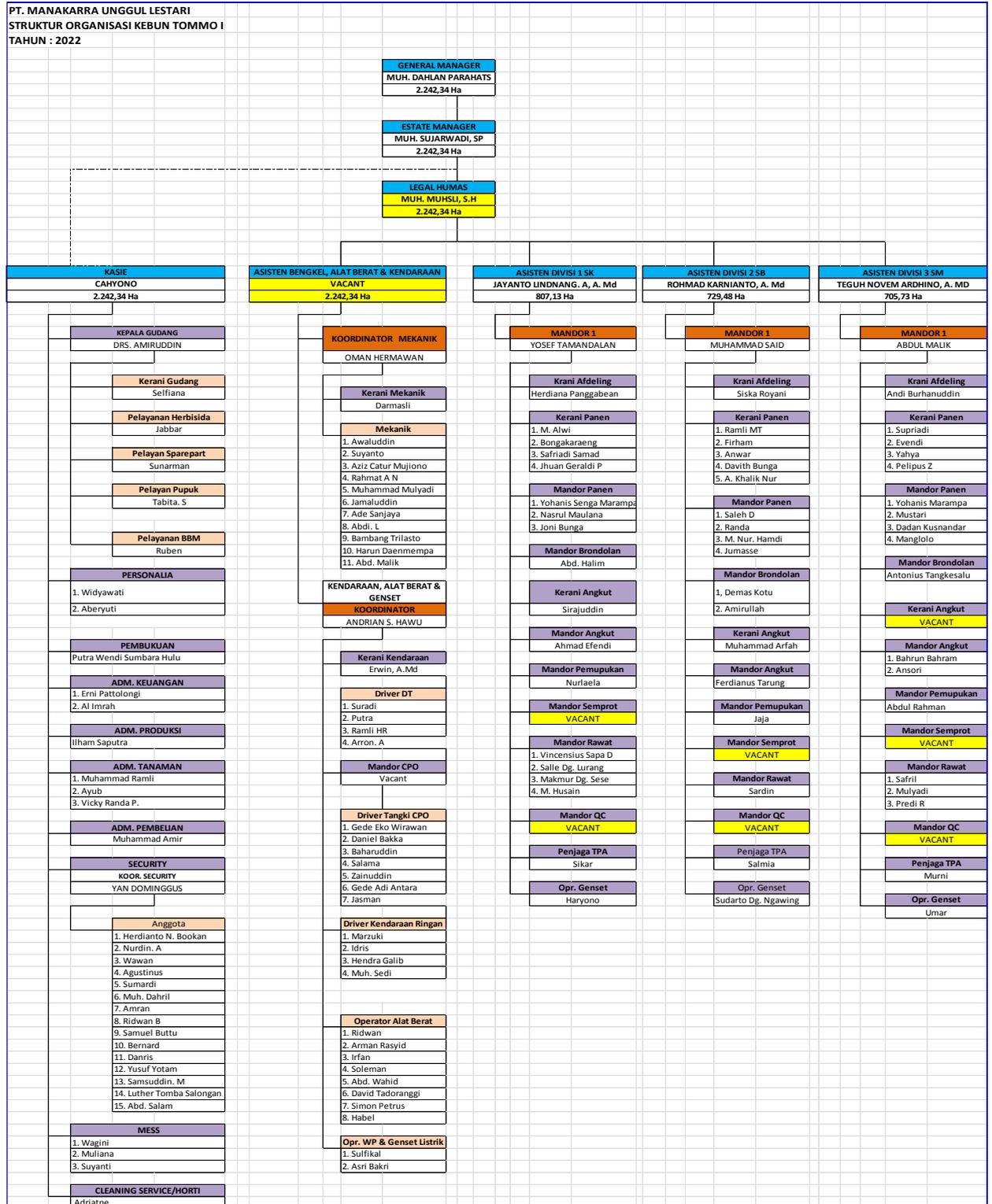
Menjadi perkebunan kelapa sawit yang dan lestari

**b. Misi**

1. Mengedepankan tata kelolah perusahaan yang bersih dan profesional
2. Memperbaharui kualitas dan keterampilan sumber daya manusia
3. Menghasilkan produk yang berkualitas unggul
4. Peduli terhadap kelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat sekitar

## 4.1.4 Struktur Organisasi Pt. Manakarra Unggul Lestari

Gambar 4.1.2



#### 4.1.4 Profil informan

No	Nama	Jabatan	Usia
1.	Muh. Mushli S.H	Humas Pt. Mul	32 Tahun
2.	Anton	Kepala Desa Takdeang	55 tahun
3.	Borek	Masyarakat Pemilik Lahan	52 tahun
4.	Lius	Masyarakat Pemilik Lahan	54 tahun
5.	Tulak	Masyarakat Pemilik Lahan	67 tahun
6.	Sofian	Masyarakat Pemilik Lahan	50 tahun

#### 4.2 Hasil Penelitian

Bab ini bertujuan untuk mempelajari fakta-fakta yang berkaitan dengan keunggulan berkelanjutan Pt. Pendekatan komunikasi humas Manakarra dalam menangani konflik pertanahan secara efektif di Desa Takdeang Kecamatan Tommo Kabupaten Mamuju yang terletak di Provinsi Sulawesi Barat. Apa saja variabel yang mendorong atau menghambat fenomena tertentu? Prosedur analisis data diperoleh dari pemanfaatan wawancara sebagai sarana penyajian data. Hal ini melibatkan perumusan serangkaian pertanyaan lisan yang berkaitan dengan pokok bahasan spesifik yang sedang diselidiki, dengan tujuan untuk meningkatkan kekuatan temuan penelitian yang berkaitan dengan keunggulan berkelanjutan Pt. Manakara.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh bagian humas Pt. Mul adalah komunikasi kelompok. Kehadiran banyak anggota keluarga yang menyatakan penolakan terhadap perusahaan merupakan indikasi dari hal ini. Oleh karena itu, untuk mendapatkan wawasan tentang pendekatan komunikasi humas yang digunakan oleh Pt. Mul dalam menyikapi konflik lahan terkait perkebunan kelapa sawit di desa Takdeang,

peneliti awalnya melakukan observasi di Pt. Mul. Selanjutnya dilakukan wawancara terhadap informan terkait. Berdasarkan temuan empiris yang diperoleh dari observasi sistematis dan wawancara mendalam yang dilakukan terhadap informan, peneliti mengidentifikasi pendekatan komunikasi humas yang digunakan dalam penyelesaian konflik sebagai berikut:

#### **4.2.1 Strategi komunikasi humas Pt. Manakarra unggul lestari dalam menyelesaikan konflik lahan perkebunan kelapa sawit Di Desa Takdeang, Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat**

Dalam mengetahui strategi komunikasi humas di desa takdeang dalam menyelesaikan konflik tanah untuk di jadikan lahan perkebunan kelapa sawit, maka peneliti melakukan observasi terlebih dahulu pada Pt. Manakarra unggul lestari

##### **1. Identifikasi konflik**

Pt. Manakarra secara efektif menerapkan pendekatan berkelanjutan dalam mengatasi keluhan masyarakat dengan terlebih dahulu mengidentifikasi permasalahan yang dikemukakan oleh komunitas Takdeang. Kapasitas untuk memahami isu-isu yang ada merupakan keterampilan penting bagi seorang profesional hubungan masyarakat yang terlibat dalam interaksi langsung dengan populasi yang lebih luas. Kemanjuran identifikasi konflik bergantung pada tindakan yang dilakukan oleh seorang humas. Keefektifan pengelolaan keluhan masyarakat bergantung pada disposisi organisasi, yaitu kemampuan perwakilan humas untuk menangani keluhan atau kekhawatiran yang disuarakan oleh masyarakat dengan penuh perhatian.

Ketika melakukan identifikasi konflik di suatu komunitas, seorang profesional humas harus menjaga tingkat profesionalisme yang tinggi. Dalam konteks ini,

sangat penting bagi para profesional untuk menangani situasi dengan tenang dan tidak menyela anggota masyarakat selama komunikasi langsung. Pendekatan ini memungkinkan anggota masyarakat untuk mengungkapkan keluhan mereka dengan perhatian penuh, sehingga menumbuhkan rasa penghargaan di kalangan masyarakat. Dengan memperhatikan permasalahan masyarakat secara penuh perhatian, korporasi dapat menumbuhkan persepsi dedikasi yang sungguh-sungguh dalam memberikan layanan yang memuaskan. Selain itu, humas berupaya untuk secara efektif memahami keluhan yang diungkapkan oleh masyarakat umum, sehingga memfasilitasi penyebaran pemahaman ini. Dengan demikian, penyelesaian masalah-masalah tersebut selanjutnya dapat diatasi dengan tepat. Subyek fokus atau perhatian.



*Gambar 4.1.3 Wawancara langsung dengan humas Pt.Mul  
Pada tanggal 4 agustus 2023*

*“Sebagai seorang humas dalam sebuah perusahaan apa lagi dalam menghadapi masalah serius seperti ini, seorang humas harus mampu mengidentifikasi permasalahan yang ada sehingga keluhan-keluhan yang di ajukan oleh masyarakat dapat bisa di sharing dengan baik dan terselesaikan dengan tepat sasaran, masalah ini bermula pada saat perusahaan akan membuka lahan tersebut pada awal bulan juli 2023 dan setelah saya mendengar ada masalah maka saya terjun langsung kelapangan melakukan identifikasi apa yang sebenarnya terjadi. dan ternyata pokok permasalahannya adalah adanya klaim dari beberapa masyarakat bahwa tanah yang akan di buka oleh perusahaan guna di jadikan perkebunan sawit adalah tanah mereka. Dan strategi yang di gunakan oleh perusahaan kami dalam menangani konflik tanah seperti ini yaitu yang pertama mengidentifikasi permasalahan yang ada, keduapendekatan kolaboratif, ketiga kompromis, keempat pelatihan dan pengembangan,(Muh. Mushli arifin, S.H wawancara 4 agustus 2023 melalui wawancara langsung).*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa metode ini memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan masyarakat perusahaan. Dengan mengenali permasalahan yang dihadapi secara efektif, masyarakat akan merasa dihargai dan dipahami dalam mencapai tujuan bersama.

Sehubungan dengan Humas Pt. Manakarra, terdapat keuntungan berkelanjutan dalam kemampuan perusahaan dalam mengidentifikasi perselisihan dengan masyarakat di desa Takdeang. Namun efektivitas proses identifikasi ini masih menjadi bahan penyelidikan karena masih harus ditentukan apakah tindakan perusahaan sejalan dengan praktik yang benar. Temuan selanjutnya diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan komunitas terkait pada tanggal 5 Agustus 2023, yang mana individu tersebut mengungkapkan pernyataan berikut.:

*Iya. Benar, pada saat kami menghentikan alat berat mereka ada dari pihak perusahaan yang langsung turun tangan untuk meninjau langsung dan mengidentifikasi langsung masalah yang ada setelah kami menghentikan alat berat mereka yang masuk ke lokasi kami dan mengajukan keberatan kepada pihak perusahaan yang langsung membuka lahan yang kami sudah tandai sejak empat bulan lalu tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu kepada pemerintah desa takdeang. (wawancara dengan masyarakat yang bersangkutan pada tanggal 5 agustus 2023 di desa takdeang).*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan individu-individu terkait di atas, terlihat bahwa organisasi benar-benar memprioritaskan dan memikul tanggung jawab penuh atas masalah ini. Eksekusi tindakan yang cepat oleh seorang profesional hubungan masyarakat sebagai pengakuan atas Pt. Kemahiran Manakarra yang berkelanjutan dalam menangani masalah ini patut mendapat pujian.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa pemilik tanah mengakui kurangnya konfirmasi sebelumnya dari Pt. Manakarra mengenai komitmen mereka terhadap keberlanjutan selama proses pembukaan lahan. Alhasil, Kepala Desa Takdeang pun tanggap mengatasi kekhawatiran masyarakat. Selain itu, temuan wawancara yang dilakukan dengan kepala desa Takdeang juga tersedia. mengatakan bahwa:



*Gambar 4.1.4 wawancara langsung dengan kepala desa takdeang Pada tanggal 5 agustus 2023*

*Sebenarnya hutan yang akan di buka oleh perusahaan yang masuk dalam area desa takdeang ini, itu sudah mengkonfirmasi terlebih dahulu ke saya sebagai kepala desa takdeang dari tahun 2022 kemarin akan tetapi pihak perusahaan baru merealisasikan pembukaan lahan pada bulan juli 2023 ini, dan lokasi yang di buka oleh perusahaan itu masi dalam keadaan kosong (hutan lebat) dan pihak perusahaan sebelum membuka lahan tersebut mereka mendatangi pemerintah desa dan mempertanyakan dulu ke pemerintah desa apakah hutan yang berada di sebelah timur yang berbatasan dengan desa tammemongga apakah masi kosong, dan saya mengatakan ia hutan itu masih dalam keadaan kosong. Maka pihak perusahaan meminta izin untuk membuka hutan tersebut untuk di jadikan lahan perkebunan kelapa sawit dan setelah perusahaan mulai membuka hutan tersebut, tiba-tiba ada empat kepala keluarga masyarakat takdeang yang menghentikan pembukaan lahan tersebut katanya di dalam hutan ini ada beberapa lahan kami. Maka pihak perusahaan menghentikan pembukaan lahan untuk sementara waktu dan pihak perusahaan mendatangi saya ia mengatakan kami di hentikan oleh beberapa kelompok orang katanya lahan yang akan di buka masuk dalam*

*lokasinya. Tentunya saya sebagai kepala desa di sini termasuk pendatang pertama di desa takdeang sekaligus pembuka pertama di desa takdeang terkejut, dan saya belum pernah mendengar sama sekali bahwa lokasi tersebut sudah ada yang punya. Jikalau pun lokasi itu sudah di tandai oleh masyarakat takdeang itu harus terlebih dahulu memberitahukan kepada pemerintah desa setempat agar bisa di buat surat hak atas kepemilikan tanah. Dan pada saat itu saya memanggil empat kepala keluarga tersebut yakni bapak lius, bapak tulak, bapak tampang, bapak borek, untuk memperjelas masalah lokasi tersebut dan setelah saya berbincang-bincang dengan mereka bahwa mereka baru menandai lokasi tersebut baru empat bulan. Dan saya mengatakan mengapa tidak segera memberitahukan ke pihak pemerintah desa agar saya bisa memberitahukan pihak perusahaan bahwa ada beberapa lokasi masyarakat saya di hutan itu dan karna pihak perusahaan sudah terlanjur menurunkan alat berat untuk pembukaan lahan tersebut bagaimana kalau jika kalian dan pihak perusahaan bertemu untuk berdiskusi dengan mereka untuk menciptakan kerja sama agar permasalahan tersebut tidak berlarut-larut panjang apa lagi sampai menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan. Dan pada saat itu empat kepala keluarga tersebut sepakat untuk bertemu dengan pihak perusahaan untuk membahas kerja sama. (wawancara dengan kepala desa takdeang bapak anton 5 agustus 2023)*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, terlihat bahwa perusahaan telah meminta konfirmasi awal dari kepala desa Takdeang sebelum memulai kegiatan pembukaan lahan di desa tersebut. Menurut Pak Anton, kepala desa Takdeang, konflik yang timbul dari keinginan perusahaan untuk mendirikan fasilitas di wilayah tertentu yang ditentang oleh empat keluarga di komunitas Takdeang dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi proaktif di pihak masyarakat. masyarakat dengan pimpinan desa. Karena situasi yang mendesak, mereka segera mengambil tindakan untuk menghentikan aktivitas pembukaan lahan perusahaan.

## 2. Pendekatan kolaboratif

Mendorong sikap kolaboratif di antara pihak-pihak yang terlibat adalah hal yang paling penting. Bagian Humas Pt. Mul telah menyampaikan tawaran untuk membantu mengidentifikasi resolusi yang saling menguntungkan dan membantu negosiasi yang bertujuan mencapai kesepakatan yang dapat disetujui oleh semua pihak yang terlibat. Metode kolaboratif mengacu pada kemampuan

perusahaan dalam melibatkan masyarakat untuk bekerjasama, dimana masyarakat mematuhi prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Pemanfaatan pendekatan kolaboratif memfasilitasi penyelesaian isu-isu terkait masyarakat dengan membina kerja sama di antara para pemangku kepentingan yang berkepentingan, sehingga meningkatkan efektivitas upaya hubungan masyarakat. Manakarra menunjukkan kemampuan terpuji dalam mengidentifikasi dan menerapkan resolusi yang saling menguntungkan secara konsisten.

*Saya mensyukuri selama melakukan pendekatan kolaboratif terhadap masyarakat yang bersangkutan saya bisa mengajak yang bersangkutan untuk tetap bersikap tenang dalam mencari solusi yang baik, dan feedback yang di lakukan oleh masyarakat tersebut juga sangat baik tanpa ada nya percekcoakan. (wawancara humas Pt. Manakarra unggul lestari 4 agustus 2023)*

Keberhasilan Pt. Manakarra dalam mencapai hasil yang berkelanjutan dapat dikaitkan dengan pendekatan kolaboratifnya dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua tantangan harus dihadapi secara agresif, karena humas yang efektif harus mengatasi permasalahan dengan tenang dan hati-hati dalam memilih kata-kata. Setiap pertanyaan yang timbul untuk mencegah konsekuensi yang tidak diinginkan. Demikian tanggapan masyarakat terhadap metode pendekatan kolaboratif yang diterapkan humas Pt. Mul terhadap mereka. Individu tersebut membuat pernyataan yang menunjukkan hal itu:

*Kami sebagai masyarakat yang hanya ingin mencari makan untuk keluarga kami, tentunya kami mengharapkan kerja sama yang baik sehingga tidak ada yang di rugikan dari pihak mana pun. Dan pada saat pihak perusahaan ingin bertemu dengan kami untuk mencari solusi dan jalan keluar yang baik dari permasalahan ini kami tentunya tidak menolak jika memang pihak perusahaan ingi bertemu dengan kami, setelah kami bertemu dan berbincang dengan cukup lama di rumah bapak sofian kami melihat dalam proses komunikasi kami dengan humas Pt. Mul ia cukup profesional dan bijak dalam memberi solusi tanpa adanya yang di rugikan, kami juga sebagai masyarakat sangat-sangat berterimakasih karna kami masi di hargai sebagai masyarakat kecil. (Wawancara dengan pihak masyarakat yang bersangkutan 5 agustus 2023).*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat setempat menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kinerja berkelanjutan Pt. Manakarra dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan pernyataan mereka, ditegaskan bahwa kedudukan kami tetap dihargai dan tidak terpengaruh oleh perusahaan, terlebih lagi kami dicirikan sebagai individu yang pengetahuan dan pemahamannya terbatas.

### 3. Kompromis

Penyelesaian konflik sering kali melibatkan penerapan pendekatan kompromi, yaitu upaya mencari jalan tengah yang disepakati bersama untuk mengatasi permasalahan semua pihak yang terlibat. Metode ini bertujuan untuk mencegah memburuknya isu-isu yang ada saat ini dan sebagai gantinya berupaya memberikan jalan keluar bagi penyelesaiannya. Mengikuti pendekatan kolaboratif, Pt. Manakarra Unggul Berkelanjutan mengajukan gagasan yang melibatkan pembinaan kerja sama antara empat kepala keluarga masyarakat Takdeang dan perusahaan. Setelah usulan tersebut disampaikan kepada masyarakat oleh petugas humas, perwakilan dari Pt. Manakarra Unggul Lestari menyatakan, dalam upaya kolaborasi antara perusahaan dengan empat kepala keluarga di desa Takdeang, disepakati bahwa lahan kosong seluas 35 hektar akan dikelola seluruhnya oleh masyarakat setempat. Perlu dicatat bahwa perusahaan akan menyediakan dana yang diperlukan untuk pengembangan lahan, sesuai ketentuan perjanjian. Prosesnya diawali dengan pembukaan lahan dan selanjutnya pengolahan benih kelapa sawit. Selain itu, terdapat pengeluaran yang terkait dengan pemeliharaan pohon kelapa sawit. Pengelolaan kegiatan ini berada di bawah tanggung jawab komunitas Takdeang. Dalam hal pembagian keuntungan, komunitas Takdeang berhak atas 70% keuntungan, sedangkan 30% sisanya dialokasikan kepada korporasi.

*Saya sebagai pihak perusahaan merasa lega dan merasa tenang karna akhirnya titikterang dari konflik ini sudah di temukan dengan sebuah kesepakatan bagi hasil antara perusahaan dan empat anggota kepala keluarga masyarakat takdeang. Konflik ini sudah berakhir dengan aman, tentram, damai tanpa adanya kekerasan dan pihak yang di jatuhkan maupun mengambil untung sendiri Inilah yang kami harapkan selama ini bahwa semoga masalah ini tidak berlarut-larut panjang dan masalah ini bisa terselesaikan dengan baik pada tanggal 21 juli 2023 dan masyarakat juga dapat menerima semua usulan yang bersifat membangun dari perusahaan. jujur dek selama ini saya tidak pernah tidur karna memikirkan terus ini masalah. (wawancara tanggal 4 agustus 2023 dengan Muh. Mushli arifin sebagai humas Pt. Mul)*

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Pt. Manakarra menunjukkan praktik berkelanjutan yang patut dipuji, khususnya melalui inisiatif berbagi hasil dan memikul tanggung jawab penuh atas biaya pembukaan lahan, yang telah diterima secara positif oleh masyarakat setempat. Setelah menelaah dalil yang dikemukakan oleh Pt. Keunggulan berkelanjutan Manakarra, menjadi bukti bahwa masyarakat tidak menganggapnya sebagai sesuatu yang menakutkan. Persepsi ini semakin diperkuat dengan sikap masyarakat yang ramah tamah.

Individu tersebut melanjutkan pembahasan mengenai rencana perusahaan yang dinilai berpotensi memberikan bantuan kepada masyarakat tanpa menimbulkan dampak negatif atau merugikan pihak manapun. Inilah jawaban masing-masing komunitas terkait dengan hasil yang timbul dari kesepakatan kerja sama mereka:



Gambar 4.1.5 dokumentasi wawancara dengan bapak borek 5 agustus 2023

Dalam hasil wawancara saya dengan bapak borek pada tanggal 5 agustus 2023 mengenai lokasinya yang luasnya delapan hektare, bapak borek mengatakan bahwa:

*“Begini dek pada saat itu saya komplain kepada pihak perusahaan kenapa tiba-tiba mereka langsung melakukan pembukaan lahan di desa takdeang tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat takdeang mengenai lokasi tersebut apakah masi kosong atau sudah ada yang punya, mereka tiba-tiba menerobos saja, jelas saya merasa kaget dengar akan hal itu. Dan pada saat itu saya dan rekan saya yang tiga orang itu pergi kerumahnya pak desa untuk memberitahukan hal itu dan pak desa mengatakan saya kira lokasi itu masih kosong dan saya sebagai kepala desa tau semua soal yang punya lokasi di desa saya, dan saya pun mengatakan ke pak desa bahwa saya sudah tandai lokasi itu bulan tiga kemarin dan pak desa mengatakan kenapa tidak segera beritahukan secepatnya ke saya supaya saya bisa beritahukan pihak perusahaan agar jangan membuka yang masuk lokasimu, maka dari itu pak desa suruh saya untuk melakukan perbincangan serta negosiasi dengan pihak perusahaan akhirnya saya dan pihak perusahaan sepakat bagi hasil saja agar tidak ada yang di rugikan ”*



Gambar 4.1.6 dokumentasi wawancara bapak tulak 5 agustus 2023

Dalam hasil wawancara saya dengan bapak tulak selaku pemilik lahan dua belas hektare pada tanggal 5 agustus 2023 bapak tulak mengatakan bahwa:

*Awalnya saya dengar bahwa perusahaan akan membuka lahan di desa takdeang tapi saya belum terlalu merespon karna belum tau lokasi mana yang dia akan buka. Dan setelah saya tau lokasi yang akan di buka oleh perusahaan adalah kebunku yang saya sudah tandai, saya sangat kaget dan langsung menuju ke dalam lokasi bersama 3tiga orang rekan saya menghentikan alat berat tersebut dan saya bertanya kepada mereka apakah sudah ada pemberitahuan terlebih dahulu ke pemerintah desa sebelum membuka lahan tersebut, dan perusahaan mengakatan saya sudah konfirmasi dengan pemerintah desa dan pemerintah desa mengatakan lahan ini masi kosong dan tidak ada yang punya, tapi saya katakan ke mereka lokasi ini milik saya, maka pada saat itu perusahaan juga menghentikan alat beratnya dan saya ke rumah pak desa takdeang untuk memperjelas semua. Dan pak desa bilang ke saya kenapa tidak cepat konfirmasi kesaya kalau kamu sudah buka lahan agar saya bisa tau, dan pada saat itu pak desa katakan ke saya begini saja bicara mi dengan pihak perusahaan cari solusinya karna sudah terlanjur masuk mi alatnya, dan saya katakan ohiya pak desa saya siap bertemu pihak perusahaan dan setelah melakukan negosiasi yang lama dengan perusahaan akhirnya saya sepakat dengan perusahaan untuk bekerja sama bagi hasil 70% untuk saya dan perusahaan 30%.*



Gambar 4.1.7 wawancara dengan bapak sofian selaku pemilik lahan pada tanggal 5 agustus 2023

Dalam wawancara saya dengan bapak sofian pada tanggal 5 agustus 2023 selaku pemilik lahan seluas sepuluh hektare bapak sofian mengatakan bahwa:

*Saya tidak tau sama sekali bahwa akan ada pembukaan lahan oleh pihak perusahaan dan tidak ada juga pemberitahuan dari pemerintah desa makanya saya sangat kaget setelah ada perusahaan yang akan membuka lahan di desa takdeang dan setelah saya telusuri bahwa lahan yang akan di buka adalah milik saya terpaksa saya dan rekan saya langsung meluncur masuk lokasi dan menghentikan perusahaan dan bertanya kepada oprator alat berat perusahaan siapa yang suruh buka ini lokasi, ini lokasiku yang kamu buka, tapi perusahaan bilang ini lahan masih kosong menurut kepala desa setempat, terpaksa saya suruh dulu berhenti bekerja alat dan pergi temui pak desa dan. Setelah saya bertemu dengan pak desa, pak desa bilang kenapa tidak cepat beritahu secepatnya ke pemerintah desa setempat biar bisa saya suruh perusahaan jangan buka itu lokasimu, kalau begitu ketemu mi dulu sama pihak perusahaan nanti kita sama-sama cari jalan keluarnya bagaimana karna terlanjur masuk mi itu alat dan setelah bernegosiasi yang cukup lama akhirnya saya sepakat untuk melanjutkan perusahaan untuk membuka lahan tersebut dengan catatan bagi hasil 70% untuk saya, 30% untuk perusahaan.*



Gambar 4.1.8 wawancara dengan bapak Lius pada tanggal 5 agustus 2023

Dalam hasil wawancara saya dengan bapak lius pada tanggal 5 agustus 2023 di desa takdeang selaku pemilik lahan ia mengatakan bawah:

*Saya tidak tau jika perusahaan akan melakukan pembukaan lahan di desa takdeang untuk di tanami bibit sawit, dan saya tidak tau persis lokasi mana yang akan di buka, karna tidak ada informasi dari desa, dan pada saat saya tau kalau lahan yang di buka perusahaan itu masuk dalam lokasiku, maka saya langsung masuk ke kebun saya untuk hentikan itu alat bekerja dan opratornya juga kaget kenapa saya tiba-tiba di hentikan, saya bilang ke dia kalau lokasi ini ku yang kamu buka. Siapa suruh yang masuk di sini buka lahan tanpa ada informasi sebelumnya, opratornya bilang ini saya sudah melapor ke kepala desa katanya hutan ini masih kosong, saya katakan ini lokasiku dan pada saat itu juga perusahaan menghentikan alat beratnya , dan saya juga pergi temui pak desa untuk mempertanyakan ini pembukaan lahanku yang na buka perusahaan dan pak desa katakan saya kira lokasi itu kosong makanya saya suruh perusahaan masuk buka itu lokasi andaikan cepat kamu beritahukan ke pemerintah desa saya suruh pasti itu perusahaan jangan buka lokasimu, karna terlanjur masuk mi itu alatnya perusahaan bertemu mi dulu dengan pihak perusahaan nanti kita cari jalan keluarnya dan setelah berdiskusi lama akhirnya kami sepakat perusahaan akan membuka lahan tersebut tapi kami yang mengelolanya dengan persyaratan bagi hasil 70% untuk saya dan 30% untuk perusahaan.*

#### 4. Pelatihan dan pengembangan

Setelah melalui prosedur ekstensif dan mencapai resolusi yang saling menguntungkan. Organisasi ini terlibat dalam penyediaan layanan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang dibahas berkaitan dengan pemberian pedoman budidaya tanaman kelapa sawit. Hal ini mencakup beberapa aspek seperti teknik penanaman yang benar, termasuk kedalaman tanam yang disarankan, metode pemangkasan daun yang tepat sebelum penanaman, dan jarak tanam yang optimal antara bibit kelapa sawit dengan bibit kelapa sawit lain di dekatnya. Penyelidikan ini berkaitan dengan tiga aspek: jarak optimal pemasangan pagar pengaman untuk melindungi bibit kelapa sawit dari predator tikus, prosedur pemasangan pagar tersebut, dan cara menentukan kelayakan bibit kelapa sawit.

Begini dek, karna setelah kami pelajari dan melihat khususnya di kecamatan tommo ini, masi banyak masyarakat yang salah pengelolaannya dalam bidang penanaman bibit kelapa sawit bahkan kebanyakan dari mereka yang menanam bibit hanya semata di tanam saja tidak memperhitungkan sampai mana batas yang harus di timbun tanah, nah kebanyakan di kecamatan tommo khususnya di desa takdeang juga ini melebihi batas kokerannya dan kebanyakan juga menanam masi kelihatan kokerannya, makanya kami disini berinisiatif memberikan cara menanam sawit dan bagaimana cara merawatnya. (Wawancara dengan humas Pt.Mul 4 agustus 2023).

Berdasarkan temuan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai tantangan terkait budidaya bibit kelapa sawit di desa Takdeang. Tantangan-tantangan ini terutama berasal dari terbatasnya keterlibatan masyarakat dan kurangnya antusiasme terhadap inisiatif sosialisasi yang dilakukan oleh korporasi. Departemen hubungan masyarakat menekankan pentingnya untuk tidak meremehkan pentingnya mengikuti metode penanaman benih yang benar, karena hal ini berpotensi berdampak pada kualitas tanaman yang dihasilkan secara keseluruhan. Terkait soal penanaman bibit kelapa sawit,

Pak Sofian, salah satu anggota komunitas Takdeang, menyampaikan pernyataan sebagai berikut.

Memang masih banyak masyarakat di sini yang belum paham bagaimana cara tanam bibit sawit, saya saja belum tau aturan-aturan bagaimana cara tanam sawit, ada dulu pernah perusahaan melakukan sosialisasi cara penanaman bibit kelapa sawit tapi saya tidak pergi dan hampir masyarakat sini tidak ada yang pergi, makanya biasa banyak mati bibit sawit dan kami bersyukur bisa mendapatkan arahan dari perusahaan tentang bagaimana cara menanam yang benar.

Dari hasil wawancara dengan informan, maka dapat peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi komunikasi pelayanan yang di gunakan oleh humas Pt. Mul sangat berkesinambungan dan sama pentingnya dalam tahap penyelesaian konflik dengan masyarakat takdeang sebelumnya. Di sini saya sebagai peneliti juga dapat melihat bahwa seorang humas seperti inilah yang patut di apresiasi karna dengan pendekatan dan cara bertemu dengan masyarakat dapat memberi pengaruh positif tanpa adanya kekerasan.

#### **4.3 Pembahasan Penelitian**

Bagian selanjutnya akan mencakup analisis data yang dikumpulkan di lokasi penelitian, menghubungkannya dengan referensi atau studi literatur yang relevan, sesuai dengan temuan yang disajikan pada bagian sebelumnya. Penjelasan lengkap mengenai temuan penelitian yang diperoleh peneliti disajikan berikut ini:

Metode kehumasan yang digunakan oleh Pt. Manakarra menunjukkan efektivitas yang luar biasa dalam penyelesaian konflik lahan yang berkelanjutan di desa Takdeang, khususnya selama penggunaan alat berat oleh perusahaan untuk keperluan pembukaan lahan. Penerapan solusi tersebut dinilai berhasil menyelesaikan perselisihan secara efektif. Saat menguraikan langkah-langkah

yang diperlukan untuk penyelesaian konflik, termasuk identifikasi konflik, pendekatan kolaboratif, kompromi, serta pelatihan dan pengembangan, khususnya dalam konteks hubungan masyarakat yang mengungkap permasalahan mendasar dalam masyarakat desa Takdeang, sejumlah hambatan yang harus dihadapi tampaknya menjadi relatif minimal. Dalam proses penyelesaian, terjadi miskomunikasi antara pemilik tanah dengan aparat desa setempat yang difasilitasi oleh pihak korporasi.

Kepala desa dengan cepat mengambil keputusan untuk memberi tahu perusahaan bahwa lokasi tersebut kosong tanpa pemberitahuan atau pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat. Akibatnya, tindakan ini menimbulkan rasa permusuhan di kalangan penduduk Takdeang terhadap pemerintah desa setempat dan perusahaan. Selain itu, upaya humas dalam mengidentifikasi isu-isu yang ada dan mengungkap penyebab mendasarnya terbukti sangat efektif, karena tidak ada kasus kekerasan yang terlihat di antara perusahaan selama proses ini. Hasil ini menjadi indikasi bahwa nilai-nilai kemanusiaan masih tertanam kuat. Dalam penerapan pendekatan kolaboratif antara perusahaan dan masyarakat pemilik lahan, dapat dikatakan bahwa strategi ini bermanfaat karena memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhannya terhadap perusahaan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah desa setempat. dan perusahaan. Selain itu, perlu dicatat bahwa pendekatan ini mempunyai potensi untuk mendorong hasil positif di semua tahap dan seluruh proses penyelesaian masalah dalam konteks masyarakat. Sistem checks and balances akan dibangun untuk menjamin keseimbangan yang harmonis antara kepentingan masyarakat dan perusahaan penyedia jasa.

Tahap berikutnya adalah upaya perusahaan untuk menjalin hubungan kolaboratif dengan masyarakat lokal sebagai pemilik lahan. Selama proses ini,

perusahaan menunjukkan komitmen tulus untuk membantu komunitas Takdeang dalam menghasilkan pendapatan, sekaligus memastikan keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan secara proaktif mengambil inisiatif untuk secara konsisten memberikan dukungan dan sumber daya yang optimal kepada masyarakat. Masyarakat secara efektif mengawasi lokasi tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan untuk mendistribusikan keuntungan masa depan dari pohon kelapa sawit. Jelas bahwa perusahaan menginginkan hasil yang baik dari upaya pengelolaan masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan telah menyampaikan pesan kepada pemilik tanah, dengan menekankan pentingnya kerja keras di lokasi tersebut. Pesan ini mendapat sambutan positif dari komunitas Takdeang. Efektivitas prosedur ini dalam pelaksanaannya dapat dikaitkan dengan kemampuannya untuk berjalan dengan lancar dan tanpa menggunakan kekerasan di lapangan. Selain itu, mendapat penerimaan dari semua pihak yang terlibat dalam komunitas Tekdeang. Hal ini terutama disebabkan oleh komitmen perusahaan, pemerintah desa Takdeang, dan masyarakat pemilik tanah yang mengutamakan penyelesaian konflik secara kekeluargaan, yang dituangkan dalam kesepakatan perusahaan. Pengaturan keuangan yang diusulkan mencakup pendanaan komprehensif untuk kegiatan pembukaan lahan, termasuk penyiapan benih kelapa sawit, serta biaya terkait pemeliharaan tanaman kelapa sawit. Berdasarkan pengaturan ini, komunitas Takdeang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan kegiatan tersebut, sedangkan bagi hasil dialokasikan dengan perbandingan 70% untuk komunitas Takdeang dan 30% untuk perusahaan. Selain itu, hal ini juga terkait dengan inisiatif pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan oleh perusahaan di lingkungan masyarakat Desa Takdeang. Secara khusus, inisiatif ini mencakup penyampaian pengetahuan tentang prosedur yang benar dalam memelihara tanaman kelapa sawit. Hal ini mencakup petunjuk teknik penanaman, seperti

kedalaman tanam yang disarankan, cara memangkas daun yang tepat sebelum tanam, dan jarak tanam yang optimal antar bibit kelapa. Berapa ukuran jarak antara bibit kelapa sawit satu dengan bibit kelapa sawit lainnya dalam meter? Selain itu, apa saja metode yang direkomendasikan untuk menerapkan penghalang untuk mencegah tikus memakan bibit kelapa sawit? Terakhir, bagaimana teknik untuk menentukan kelayakan bibit kelapa sawit, khususnya yang sudah mati atau masih hidup?

Studi ini mengkaji variabel-variabel yang digunakan untuk menilai pendekatan komunikasi yang diadopsi oleh perusahaan dalam penyelesaian sengketa pertanahan, seperti yang diidentifikasi oleh Cultip and Center dalam penelitian mereka yang diterbitkan di Morissan pada tahun 2019:

#### 1. identifikasi konflik

Untuk mengelola hubungan masyarakat secara efektif, para praktisi perlu mengidentifikasi permasalahan secara proaktif. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai cara, seperti mendengarkan keluhan masyarakat dengan cermat, menganalisis secara cermat perubahan perilaku, atau memanfaatkan saluran pelaporan yang sudah ada di dalam organisasi. Mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang penyebab permasalahan ini dan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam perselisihan tersebut merupakan hal yang sangat penting. Pihak korporasi akhirnya memilih melakukan investigasi lapangan untuk mendapatkan kejelasan mengenai konflik yang terjadi di Desa Takdeang. Sangat penting bagi seorang humas untuk segera menangani dan menyelesaikan masalah apa pun yang berpotensi mencoreng reputasi organisasi.

#### 2. pendekatan kolaboratif

Dalam situasi konflik, sangat penting untuk menumbuhkan pendekatan kooperatif di antara pihak-pihak terkait. Hubungan masyarakat dapat memainkan peran penting dalam mengidentifikasi resolusi yang saling menguntungkan dan memfasilitasi negosiasi yang bertujuan untuk mencapai konsensus yang dapat disetujui oleh semua pihak yang terlibat. Pendekatan kolaboratif mengacu pada inisiatif perusahaan untuk melibatkan masyarakat dalam bekerja sama, dimana masyarakat diharapkan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Pengamatan ini terlihat dari masukan yang diberikan oleh masyarakat setelah diperkenalkannya perusahaan tersebut. Sesuai dengan penegasannya, tugas ini sangat penting untuk dilakukan demi membina hubungan yang harmonis antara masyarakat dan perusahaan, sehingga meminimalkan potensi misalignment.

### 3. Kompromis

Humas berupaya mencapai resolusi konflik dengan menggunakan kompromi, ketika masing-masing pihak yang bernegosiasi dibujuk untuk melepaskan tujuan tertentu demi mencapai tujuan alternatif. Kolaborasi merupakan satu-satunya pendekatan yang memerlukan kesepakatan bersama antar pemangku kepentingan agar dapat mengatasi permasalahan yang ada secara efektif. Tujuan ini secara luas dipandang terpuji di masyarakat. Individu tersebut menegaskan bahwa hal tersebut tidak boleh dicermati, apalagi diperparah. Selain itu, upaya kolaboratif ini secara luas dianggap sangat efektif dan saling menguntungkan bagi kedua pihak. Sebaliknya, perusahaan juga berjanji untuk mendukung kebutuhan lahan bagi masyarakat yang terkena dampak dengan menyediakan benih kelapa sawit untuk budidaya, sehingga menunjukkan komitmen tulus mereka untuk mencapai distribusi pendapatan yang lebih adil dalam konteks ini. Sebuah prospek yang menjanjikan bagi masyarakat setempat.

#### 4. Pelatihan dan pengembangan

Tujuannya adalah untuk menawarkan kesempatan pelatihan dan pengembangan kepada masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kapasitas jangka panjang. Inisiatif ini juga berupaya untuk mendorong peningkatan kompetensi masyarakat, sehingga mempersiapkan individu untuk tanggung jawab yang lebih besar di masa depan. Pelatihan dan pengembangan yang dibahas berkaitan dengan pemberian pedoman budidaya tanaman kelapa sawit. Hal ini mencakup instruksi mengenai teknik penanaman, seperti kedalaman yang tepat untuk menanam benih, metode pemangkasan daun yang benar sebelum penanaman, dan jarak tanam yang disarankan antar bibit kelapa sawit. Penyelidikan ini berkaitan dengan pembuatan pagar pengaman bibit kelapa sawit dengan tujuan untuk mencegah pemangsaan tikus. Selain itu, laporan ini juga mencari panduan mengenai metode untuk memastikan vitalitas bibit kelapa sawit. Prosedur yang diusulkan ini dianggap efektif dan menjanjikan karena bertujuan untuk mencegah hilangnya kesempatan individu untuk membudidayakan dan mengawasi perkebunan kelapa sawit.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan dan analisis yang diperoleh dari penelitian dan diskusi berkaitan dengan rencana komunikasi humas berkelanjutan Pt. Manakarra di Desa Takdeang, Kecamatan Tommo, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat, peneliti sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

PT. Manakarra Unggul Lestari (PT. MUL) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang budidaya perkebunan kelapa sawit. Pendirian korporasi tersebut dilakukan pada tanggal 1 Agustus 1997 di bawah pimpinan Bapak Tjungwanara Njoman bekerja sama dengan pemerintah tingkat 11 Mamuju. Pemerintah Daerah Mamuju melakukan persiapan yang diperlukan, termasuk mendapatkan izin lokasi dan hak guna usaha, demi keberlanjutan operasional Pt. Manakarra. Sangat penting bagi Manakarra untuk menjunjung keunggulan berkelanjutan di Pabrik Minyak Mamuju yang terletak di Kabupaten Mamuju. Hal ini dapat dicapai dengan menjamin terjaganya kualitas produksi melalui penerapan standar standardisasi yang efisien dan efektif. Skenario ini dianggap tipikal, karena perusahaan adalah entitas yang tujuan utamanya adalah mencapai kesuksesan finansial. Sangat penting bagi organisasi untuk mengerahkan upaya agar dapat secara konsisten menjalankan perannya dalam memfasilitasi pengembangan dan mencapai kesuksesan, khususnya dalam konteks bersaing dengan perusahaan lain di industri yang sama. Pencapaian tujuan ini memerlukan penerapan langkah-langkah pengendalian kualitas yang ketat untuk memastikan penerimaan berkelanjutan oleh konsumen. Sehubungan dengan upaya ini, fokus utama perusahaan biasanya diarahkan pada keseragaman biaya dalam proses

produksi, bersamaan dengan pengendalian kualitas hasil produksi yang dihasilkan, karena biaya yang dikeluarkan berkaitan dengan hasil tersebut.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan informan, maka peneliti memberi saran kepada Pt. Manakarra unggul lestari sebagai berikut:

1. Disarankan oleh peneliti agar Pt. Manakarra harus mengupayakan keunggulan berkelanjutan dengan secara aktif meningkatkan kualitas layanannya, khususnya di bidang penyelesaian sengketa pertanahan.
2. Mengingat permasalahan yang akhir-akhir ini dihadapi oleh desa Takdeang, diharapkan Pt. Manakarra akan menunjukkan kemampuan luar biasa dalam hal keberlanjutan dan daya tanggap dalam mengatasi kesulitan-kesulitan ini dengan segera. Hal ini penting untuk menjaga reputasi positif Pt. Mul dalam populasi internal dan eksternal.
3. Disarankan oleh peneliti agar Pt. Manakarra menunjukkan keunggulan berkelanjutan, khususnya di bidang kehumasan, dengan secara konsisten memberikan pelayanan yang optimal baik kepada masyarakat umum maupun individu yang memiliki afiliasi dengan entitas korporasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Muliyadi, arif "reforma agraria dan penanganan sengketa tanah." hermeneutika: jurnal ilmu hukum 5.1 (2019).
- Sutopo, Riswan. "status hak dan pembebasan tanah." (2018).
- Adicandra,Hendrik"peranan etika bisnis dalam perusahaan bisnis." warta dharmawangsa 57 (2018).
- Adi pramana, Arsyad,sumbangan. Perencanaan tata guna lahan dalam pengembangan wilayah. Penerbit andi, 2019
- Martinez, joyo "konflik dan perdamaian." konflik dan perdamaian (2019)
- Effendy intan. "peranan humas pemerintah kota baubau dalam merespon konflik." medialog: jurnal ilmu komunikasi 1.2 (2018)
- Cutlip dan center, morissan "strategi komunikasi tokoh masyarakat dalam menyelesaikan konflik sengketa tanah di desa pasir belengkong kecamatan pasir belengkong kabupaten paser." e-journal ilmu komunikasi 2.4 (2019): 15-29.
- Murad. Pitra "strategi penyelesaian konflik tanah perkebunan." jurnal ilmiah pendidikan pancasila dan kewarganegaraan 28.1 (2018).
- Rachmat kriyanto. Yanestyani strategi customer service pt. Pelni cabang semarang dalam menciptakan service excellence. Diss. Universitas islam sultan agung semarang, 2020.
- Gruning dan hunt, angreani. "Peran Humas Pemerintah DI Yogyakarta sebagai Boundary Spanner antara Pemerintah Daerah dengan Stakeholders." *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi* 5.1 (2019): 64-79.
- Seotopo,irwandi. *Jenis-jenis konflik pada karyawan medical representative di perusahaan farmasi "ph" semarang*. Diss. Prodi psikologi unika soegijapranata, 2019.
- Soejono, sinta. "faktor-faktor penyebab konflik dalam pelaksanaan proyek konstruksi." *jurnal teknik sipil dan arsitektur* 11.15 (2019).
- Fisher et al, ayu. "islam dan pendidikan humanis dalam resolusi konflik sosial." *jurnal cakrawala pendidikan* 2 (2020).
- Nasikun, irwandi. *Manajemen konflik (upaya penyelesaian konflik dalam organisasi)*. Vol. 16. Jambi university, 2019
- Cultip dan center, ruslan "pemahaman petugas kehumasan kementerian dalam negeri tentang peran humas pemerintah." *profesi humas* 4.2 (2029): 215-236.
- Onong Uchjana Effendy "Tujuan komunikasi." (2019):
- onong uchjana, "Buku ajar pengantar ilmu komunikasi." Umsida Press (2021): 1-119.2019

- Riswan "Konsep dasar administrasi dan administrasi pertanahan." *Administrasi Pertanahan* (2018): 1-39.)
- Ritohardoyo, Kemampuan dan kesesuaian lahan: pengertian dan penetapannya. Yogyakarta: Ilmu Tanah Universitas Gadjah Mada. 2019
- Setiawan, "Manajemen konflik dalam sebuah organisasi." *Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik)* 6.1 (2020): 28-41.
- sudrajad. *Hukum penyelesaian sengketa internasional*. Sinar Grafika, 2020.
- Sunyoto usaman *Alternatif penyelesaian sengketa*.(2020)
- wardianto. *pengertian perusahaan mengenai bentuk-bentuk perusahaan (badan usaha) di Indonesia*.2019
- Wirawan Wirahadi Ahmad, Afridian, and Yossi Septriani. "Konflik keagenan: tinjauan teoritis dan cara mengurangnya." *Jurnal Akuntansi & Manajemen* 3.2 (2020): 47-55.
- Zikri Fachrul Nurhadi, "Fungsi komunikasi." *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan* 9.2 (2019): 26-41

## Lampiran Hasil Wawancara

### Humas Pt. Manakarra Unggul Lestari

Nama : Muh. Mushli S.H

Tanggal wawancara : 4 agustus 2023

Tempat wawancara : Pt. Manakarra unggul lestari

**1. Sebagai humas Pt. Manakarra unggul lestari strategi apa yang bapak lakukan untuk menyelesaikan konflik yang ada di takdeang?**

Baik dek, Jadi strategi yang di gunakan oleh perusahaan kami dalam menangani konflik tanah seperti ini yaitu yang pertama mengidentifikasi permasalahan yang ada, kedua pendekatan kolaboratif, ketiga kompromis, keempat pelatihan dan pengembangan.

**2. Apakah strategi yang selama ini di jalankan di nilai dapat berpengaruh besar dalam penyelesaian konflik sampai konflik tersebut selesai dengan baik?**

Tentunya sangat berpengaruh sekali dek, karna tanpa strategi ini kami tentunya sebagai pihak perusahaan akan mengalami kesulitan jika tidak menggunakan strategi ini.

**3. Berapa banyak masyarakat desa takdeang yang terlibat dalam konflik tanah ini?**

Oh kalau itu dek, ada empat anggota kepala keluarga yang terlibat dalam konflik tanah itu yang terdiri dari bapak sofian, bapak lius, bapak borek, dan bapak tulak, Itulah yang terlibat dalam konflik tanah dek.

**4. Ada berapa hektare lokasi sebenarnya yang bermasalah di desa takdeang ?**

Baik dek, sesuai dengan data yang kami punya bahwa luas lokasi yang menjadi sengketa sekarang di desa takdeang yaitu 35 hektare, akan tetapi masalah ini sudah aman setelah melakukan perundingan yang cukup lama dengan masyarakat takdeang.

**5. Sejak tanggal berapa dan bulan berapa mulainya permasalahan ini terjadi di desa takdeang?**

Baik dek, Permasalahan ini bermula pada awal juli 2023 tepatnya di desa takdeang pada saat perusahaan menurunkan alat beratnya ke lokasi untuk melakukan pembukaan lahan dan di hentikan oleh beberapa masyarakat takdeang.

## **Lampiran Hasil Wawancara Dengan Kepala Desa Takdeang**

Nama : Anton  
Tanggal Wawancara : 5 Agustus 2023  
Tempat Wawancara : Rumah Bapak Anton

### **1. Bagaimana asal mula kejadian masalah ini, sehingga terjadi sengketa tanah di desa bapak ini?**

Begini nak, asal mulanya itu lokasi kenapa bisa bermasalah, pada saat perusahaan bawah alatnya untuk buka itu lokasi di desa kami yang berbatasan dengan tammemongga dan ini lokasi cukup jauh dari pemukiman warga takdeang. Tiba-tiba pada saat alatnya perusahaan sampai di lokasi dan mulai mi na buka itu lokasi, ada masyarakat saya yang berjumlah empat orang masuk ke dalam itu lokasi dan hentikan itu alat, menurut dari masyarakatku penjelasannya ke oprator alat perusahaan bahwa lokasi yang mau mu buka ini adalah lokasi saya dengan tiga rekan saya

### **2. apakah tanah yang di buka perusahaan itu masi kosong atau sudah ada yang punya?**

Begini dek, sepengetahuan saya sebagai kepala desa takdeang, bahwa lokasi itu masi dalam keadaan kosong bahkan berhutan lebat. Dan saya sudah lama menjabat sebagai kepala desa di sini belum pernah saya mendapat informasi bahwa lokasi itu telah di tandai oleh masyarakatku. Makanya saya mengatakan kepada pihak perusahaan waktu dia datang kerumah untuk mempertanyakan lokasi apakah masi kosong atau sudah ada yang punya. kalau belum ada yang punya maka saya minta ijin kepada bapak sebagai kepala desa di sini untuk membuka lokasi itu untuk di jadikan perkebunan kelapa sawit, dan saya bilang ke perusahaan lokasi itu masi kosong, jika memang ingin di buka untuk di jadikan perkebunan kelapa sawit ya tidak menjadi permasalahan karna itu juga akan membuka pekerjaan nantinya masyarakat takdeang

### **3. Prosedur apa yang bapak lakukan kepada masyarakat bapak sendiri mengenai lokasi tersebut agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan? Dan bagaimana jalan keluar dari permasalahan itu?**

Begini nak, setelah saya tau permasalahan ini dan pihak perusahaan juga menjelaskan saya mengenai lokasi tersebut dengan masyarakatku, saya memanggil empat keluarga ini datang ke rumah untuk memperjelas ini lokasi kenapa mereka tiba-tiba menghentikan alatnya perusahaan dan mengatakan lokasiku ini yang mau kamu buka. Dan ternyata setelah saya berbincang cukup lama dengan masyarakatku, mereka ternyata sudah menandai lokasi tersebut selama empat bulan yang lalu dan saya

mengatakan kepada mereka kenapa tidak cepat langsung memberitahukan atau menginformasikan kepada pihak pemerintah desa agar pemerintah desa bisa memberitahukan kepada pihak perusahaan agar jangan membuka lokasi itu yang berbatasan dengan tammemongga. Makanya pada saat itu saya mengatakan kepada bapak sofian, bapak tulak, bapak lius, bapak borek, untuk mencari jalan tengahnya saja agar sama-sama bisa saling menguntungkan dan dalam kesepakatan itu mereka sepakat, bahwa lokasi tersebut akan tetap di kelolah oleh masyarakat takdeang akan tetapi untuk biaya pembukaan lokasi dan persiapan bibit sawit, itu perusahaan yang tanggung dan jika sudah berhasil nanti maka hasilnya akan di bagi 70% untuk masyarakat takdeang 30% untuk perusahaan.

**Lampiran Hasil Wawancara**  
**Dengan Bapak Tulak**

Nama : Tulak  
Tanggal Wawancara : 5 Agustus 2023  
Tempat Wawancara : Rumah Bapak Lius

**1. Apakah bapak tulak tau kalau akan ada pembukaan lahan di desa takdeang untuk di jadikan perkebunan kelapa sawit?**

Saya tidak tau sama sekali kalau akan ada pembukaan lahan di desa takdeang tapi saya belum terlalu merespon karna belum tau lokasi mana yang dia akan buka. Dan setelah saya tau lokasi yang akan di buka oleh perusahaan adalah kebunku yang saya sudah tandai, saya sangat kaget dan langsung menuju ke dalam lokasi bersama 3tiga orang rekan saya menghentikan alat berat tersebut

**2. apa tanggapan bapak tulak mengenai pembukaan lahan di desa bapak tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu dari pemerintah setempat dan bagaimana kesepakatan bapak dengan perusahaan?**

Ya, tanggapan saya kalau ada pembukaan lahan di desa takdeang dari luar seharusnya ada pemberitahuan dulu dari pemerintah desa ke masyarakat setempat, supaya kami juga tau lokasi mana yang mau di buka jangan sampai sudah ada mi yang punya itu lokasi. na karna tidak adanya informasi dari pemerintah desa kalau akan ada pembukaan lokasi di desa takdeang ya begini mi jadinya timbul mi masalah. dan terpaksa kami berunding dengan perusahaan bagaimana jalan keluarnya dan kami sepakat kami yang akan tetap mengelola itu lokasi dan perusahaan yang tanggung biaya pembukaan lokasi dan persiapan bibit kelapa sawit. Nanti hasilnya 70% untuk saya dan 30% untuk perusahaan

## **Lampiran Hasil Wawancara Dengan Bapak Borek**

Nama : Borek  
Tanggal Wawancara : 5 Agustus 2023  
Tempat Wawancara : Rumah bapak borek

### **1. Apakah bapak borek tau kalau akan ada pembukaan lahan di desa takdeang untuk di jadikan perkebunan kelapa sawit?**

Soal pembukaan lahan yang di lakukan oleh pihak perusahaan di desa takdeang, itu sama sekali saya tidak kalau akan ada pembukaan lahan makanya pada saat itu ketika saya tau akan ada pembukaan lahan dan ternyata pembukaan lahan yang di lakukan oleh perusahaan itu masuk lokasi ku saya terjun langsung ke lokasi bersama rekanku untuk hentikan alat nya dan saya katakan kepada perusahaan apakah ini sudah ada konfirmasi terlebih dahulu ke pemerintah desa takdeang dan kata perusahaan sudah dari tahun kemarin saya konfirmasi ke pak desa mengenai lokasi ini makanya kami berani buka ini lokasi karna masi kosong. Setelah saya mendengarkan penjelasan perusahaan saya katakan ke mereka hentikan mi dulu alatmu saya mau bertemu dulu dengan pak desa.

### **2. Apa tanggapan bapak borek mengenai pembukaan lahan di desa bapak tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu dari pemerintah setempat dan bagaimana kesepakatan bapak dengan perusahaan?**

Ya, kalau tanggapan saya mengenai pembukaan lokasi ini, ya setidaknya pak desa juga harus musyawarah dengan masyarakat desa takdeang agar kami juga sebagai masyarakat tau kalau akan ada pembukaan lahan supaya jelas. Kalau tidak ada pemberitahuan juga dari pemerintah desa ya begini mi jadinya, akhirnya lokasiku mi na buka perusahaan. Dan kalau masalah jalan keluar dari permasalahan ini ya kami tetap mengelolah itu lokasi dan pihak perusahaan yang tanggung semua dari pembukaan lahan sampai bibit sawit dan kalau sudah berhasil nanti hasilnya 70% ke masyarakat pengelolah dan 30% ke pihak perusahaan.

## Lampiran Hasil Wawancara

### Dengan Bapak Sofian

Nama : Sofian  
Tanggal Wawancara : 5 Agustus 2023  
Tempat Wawancara : Rumah Bapak Sofian

#### **1. Apakah bapak sofian tau kalau akan ada pembukaan lahan di desa takdeang untuk di jadikan perkebunan kelapa sawit?**

Saya tidak tau sama sekali bahwa akan ada pembukaan lahan oleh pihak perusahaan dan tidak ada juga pemberitahuan dari pemerintah desa makanya saya sangat kaget setelah ada perusahaan yang akan membuka lahan di desa takdeang dan setelah saya telusuri bahwa lahan yang akan di buka adalah milik saya terpaksa saya dan rekan saya langsung meluncur masuk lokasi dan menghentikan perusahaan dan bertanya kepada oprator alat berat perusahaan siapa yang suruh buka ini lokasi, ini lokasiku yang kamu buka, tapi perusahaan bilang ini lahan masih kosong menurut kepala desa setempat, terpaksa saya suruh dulu berhenti bekerja alat dan pergi temui pak desa dan. Setelah saya bertemu dengan pak desa.

#### **2. Apa tanggapan bapak sofian mengenai pembukaan lahan di desa bapak tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu dari pemerintah setempat dan bagaimana kesepakatan bapak dengan perusahaan?**

Tanggapan saya kalau bisa kepala desa informasikan dulu ke masyarakatnya kalau akan ada pembukaan lahan di desa takdeang supaya kami juga tau lokasi mana yang mau di buka, jangan sampai sudah ada yang punya itu lokasi. dan kalau masalah kesepakatan dari masalah ini ya saya yang tetap kelolah itu lokasi tapi biaya pembukaan lokasi dan persiapan bibit perusahaan yang tanggung. Nanti kalau sudah berhasil 70% untuk saya 30% untuk perusahaan.

## **Lampiran Hasil Wawancara Dengan Bapak Lius**

Nama : Lius  
Tanggal Wawancara : 5 Agustus 2023  
Tempat Wawancara : Rumah Bapak Lius

### **1. Apakah bapak sofian tau kalau akan ada pembukaan lahan di desa takdeang untuk di jadikan perkebunan kelapa sawit?**

Saya tidak tau jika perusahaan akan melakukan pembukaan lahan di desa takdeang untuk di tanami bibit sawit, dan saya tidak tau persis lokasi mana yang akan di buka, karna tidak ada informasi dari desa, dan pada saat saya tau kalau lahan yang di buka perusahaan itu masuk dalam lokasiku, maka saya langsung masuk ke kebun saya untuk hentikan itu alat bekerja

### **2. Apa tanggapan bapak borek mengenai pembukaan lahan di desa bapak tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu dari pemerintah setempat dan bagaimana kesepakatan bapak dengan perusahaan?**

Ya, kalau tanggapan saya mengenai pembukaan lokasi ini, ya setidaknya pak desa juga harus musyawarah dengan masyarakat desa takdeang agar kami juga sebagai masyarakat tau kalau akan ada pembukaan lahan supaya jelas. Kalau tidak ada pemberitahuan juga dari pemerintah desa ya begini mi jadinya, akhirnya lokasiku mi na buka perusahaan. Dan kalau masalah jalan keluar dari permasalahan ini ya kami tetap mengelolah itu lokasi dan pihak perusahaan yang tanggung semua dari pembukaan lahan sampai bibit sawit dan kalau sudah berhasil nanti hasilnya 70% ke masyarakat pengelolah dan 30% ke pihak perusahaan.



Wawancara langsung dengan humas  
Pt. Mul 4 agustus 2023



Wawancara langsung dengan kepala  
Desa takdeang pada tanggal 5 agustus 2023



Wawancara langsung dengan bapak borek  
Pada tanggal 5 agustus 2023



Wawancara langsung dengan bapak sofian  
Pada tanggal 5 agustus 2023



Wawancara langsung dengan bapak lius  
Pada tanggal 5 agustus 2023



Wawancara langsung dengan bapak tulak  
Pada tanggal 5 agustus 2023