

## **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI 1 JAKARTA DALAM PENERTIBAN LAHAN PROYEK *TRANSIT ORIENTED DEVELOPMENT* DI STASIUN BOGOR**

Yudha Citra Anugrah<sup>1</sup>, Ratih Siti Aminah<sup>2</sup>, Ismail Taufik Rusfien<sup>3</sup>

### **Abstract**

This study aims to determine how the public relations strategy of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operational Area 1 Jakarta in establishing communication to residents of the building shop tenants on the Nyi Raja Permas street in Bogor Station area before curbing occurred.

The technique used to answer the problems presented is qualitative-descriptive using the Communication Strategy theory proposed by Effendy. This theory is used to find out about how the communication strategy carried out by Public Relations of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Operational Area 1 Jakarta to the residents who are disciplined. The research subjects used in this study were Suprpto as Senior Public Relations Manager, Ayep Hanapi as Junior Manager of Public Relations, Nanda Public Relations Staff and one of the residents who were disciplined. Data collection techniques using field observation techniques, in-depth interviews and documentation.

The research results related to the communication strategy carried out by the public relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta Operational Area 1, namely through two-way communication which emphasizes more on persuasive communication strategies and informative communication strategies. Persuasive communication strategies and informative communication strategies are very visible when the public relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Jakarta Operational Area 1 conducted a dialogue with the tenants of the shophouse on the Nyi Raja Permas street in Bogor Station area through a socialization program, here the Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) explained to residents that the area would later be built residential area integrated with the station and residents who would be disciplined would be moved or relocated to Pasar Kebon Kembang Bogor, of course the Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta also explained informally that this development project was a government project to improve the efficiency of the use of rail transportation.

*Keywords: Communications Strategy, Land Controlling, Transit Oriented Development*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB Universitas Pakuan Bogor

<sup>2</sup> Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB Universitas Pakuan Bogor

<sup>3</sup> Dosen Tetap Program Studi Ilmu Komunikasi FISIB Universitas Pakuan Bogor

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Besarnya kontribusi transportasi dalam mendukung perekonomian bangsa menjadi hal yang sangat penting dan dibutuhkan saat ini. Pesatnya penggunaan kendaraan pribadi menjadi salah satu permasalahan di Indonesia. Pesatnya penggunaan transportasi pribadi yang dinilai lebih efisien dan lebih fleksibel dari segi waktu merupakan tantangan bagi para penyedia jasa transportasi untuk menyediakan moda transportasi yang cepat, aman, dan nyaman.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang berorientasi pada pelayanan jasa transportasi. Dalam perjalanan sejarahnya, angkutan kereta api di tanah air membuktikan peranannya yang berarti pada sektor perhubungan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), dalam menjalankan aktivitasnya dibagi dalam 9 (sembilan) daerah operasi di pulau Jawa dan 4 (empat) divisi regional di Pulau Sumatera. Sembilan daerah operasi itu yaitu Daerah Operasi (Daop) 1 Jakarta, Bandung (Daop 2), Cirebon (daop 3), Semarang (Daop 4), Purwokerto (Daop 5), Yogyakarta (Daop 6), Madiun (Daop 7), Surabaya (Daop 8), dan Jember (9). Kemudian empat divisi regional yang terdapat di Pulau Sumatera yaitu Divisi Regional 1 Sumatera Utara dan Aceh, Divisi Regional 2 Sumatera Barat, Divisi Regional 3 Palembang dan Divisi Regional 4 Tanjungkarang.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta merupakan salah satu daerah operasi terluas dan memiliki dua manajemen yang meliputi Manajemen Daerah Operasi 1 Jakarta dan Divisi Angkutan Perkotaan, bagian Manajemen Daerah Operasi 1 Jakarta yang berada di daerah atau divisi yang bertugas untuk mengelola dan menyelenggarakan angkutan kereta api wilayah Jabotabek dan sekitarnya. Sementara Divisi angkutan perkotaan bertugas dalam pengelolaan angkutan *Commuter Line* Jabodetabek.

Guna meningkatkan kenyamanan para pengguna jasa kereta api, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dituntut untuk meningkatkan kualitas sarana serta prasarana. Banyaknya pengguna

jasa kereta api membuat pembangunan sarana serta prasarana yang efektif guna meningkatkan kenyamanan para pengguna jasa kereta api sangat diperlukan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta berkomitmen meningkatkan keamanan dan kenyamanan para pengguna kereta api. Pada tanggal 27 November 2017, PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta menertibkan dan membebaskan lahan di sekitar area Stasiun Bogor untuk proyek pembangunan *Transit Oriented Development* (TOD). Sebanyak 37 ruko dengan luas 905 m<sup>2</sup> di Jalan Nyi Raja Permas Kelurahan Cibogor Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor. Penertiban itu dilakukan berdasarkan surat dengan nomor: KA.203/XI/17/DO.1-2017, tentang Pengosongan Lahan Milik PT KAI (Persero) di Jalan Nyi Raja Permas Bogor.

Banyaknya bangunan yang akan ditertibkan menjadi tantangan tersendiri bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta untuk membuat penyewa ruko mau ditertibkan. Pentingnya menyusun strategi komunikasi yang efektif guna membuat penyewa bangunan ruko di area Stasiun Bogor untuk mau ditertibkan. Strategi komunikasi harus disusun dengan matang, melalui komunikator yang baik dalam penertiban dan pembebasan lahan.

Strategi komunikasi membutuhkan perencanaan yang terstruktur, perencanaan sebagai penetapan spesifikasi tujuan yang ingin dicapai termasuk cara-cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta harus membuat strategi komunikasi yang efektif kepada para penyewa ruko di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor. Penertiban dan pembebasan salah satu proyek pengoptimalisasian area Stasiun Bogor, akan dibangun wilayah *Transit Area Development*.

Menurut Renne (2008) *Transit Oriented Development* (TOD) adalah sebuah komunitas bangunan *mix-used* yang mendorong masyarakat untuk tinggal dan beraktivitas di area kawasan yang memiliki fasilitas transportasi umum dan menurunkan kebiasaan masyarakat mengendarai mobil pribadi. *Transit Oriented Development* merupakan pembangunan pemukiman yang

terintegrasi dengan moda transportasi umum seperti bus dan stasiun keretas api.

*Transit Oriented Development* merupakan proyek pembangunan oleh pemerintah guna meningkatkan efisiensi transportasi nasional. Stasiun Bogor satu dari beberapa stasiun yang akan dibangun *Transit Oriented Development*. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta hanya menyediakan lahan yang akan dikelola oleh PT Waskita Karya dan PT Perumahan Pembangunan, Tbk.

Menurut *Senior Manager* Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Suprpto, Kota Bogor salah satu penyangga Ibu Kota Jakarta berkembang setiap tahun. Mayoritas pekerja di Jakarta bermukim di Kota Bogor dan menjadikan Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai sarana transportasi sehari-hari untuk bekerja. Suprpto menambahkan dalam sehari 50.000—60.000 penumpang menggunakan transportasi KRL dari dan menuju Stasiun Bogor. Akses yang mudah dan cepat dari pemukiman menuju stasiun menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat Bogor yang menjadikan KRL sebagai transportasi utama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Senior Manager* Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta penertiban dan optimalisasi lahan di Jalan Nyi Raja Permas berlangsung kondusif. Sebelum penertiban terkait pembangunan area *Transit Oriented Development*, warga yang ditertibkan di area Stasiun Bogor, menolak untuk ditertibkan. Sebab, warga yang berjualan di Jalan Nyi Raja Permas merasa memenuhi kewajiban membayar biaya sewa. Warga yang ditertibkan oleh pihak PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta, merasa PT KAI (Persero) mengalami penurunan kualitas, karena dianggap tidak dapat menjalankan sisa masa kontrak sewa ruko para pedagang sampai akhir tahun. Sesuai perjanjian masa sewa berakhir pada 31 Desember 2018. Jika kita mengacu pada tanggal penertiban, maka masa sisa sewa kontrak ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor masih dalam sisa sewa kontrak.

Menurut Suprpto selaku *Senior Manager* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta berhak menggunakan lahan kereta sesuai dengan perjanjian sewa-menyewa yang tercantum di dalam perjanjian kontrak sewa yang dilakukan bersama penyewa ruko. Terdapat salah satu pasal di perjanjian

sewa kontrak bangunan aset PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dengan penyewa ruko di Jalan Nyi Raja Permas, bahwa penyewa ruko bangunan aset PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta harus menyerahkan tanah secara sukarela bila PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta memerlukan tanah itu untuk melakukan optimalisasi lahan aset milik kereta api. Suprpto juga mengatakan bahwa dalam menertibkan, PT Kereta Api (persero) Daerah Operasi 1 Jakarta berpedoman pada Undang-Undang RI NO. 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Perpres No. 3 tahun 2016 tentang Percepatan Proyek Strategi Nasional.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka perlu diadakan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dalam Kasus Pembebasan dan Penertiban Lahan di Stasiun Bogor dalam Proyek *Transit Oriented Development*.”

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat didefinisikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana strategi komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dalam menjalin komunikasi kepada warga yang ditertibkan?

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Akademis  
Menambah pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat di bidang Ilmu Komunikasi khususnya di bidang kehumasan, karena perlunya pemahaman akan pentingnya strategi komunikasi yang efektif di bidang kehumasan.
2. Secara Praktisi  
Memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta sehingga dapat menentukan kebijakan bidang kehumasan dalam membuat strategi komunikasi perusahaan serta sebagai rujukan yang bersifat konstruktif bagi perusahaan

## TINJAUAN PUSTAKA

### Strategi Komunikasi

Menurut Effendy (2003:301) strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai satu tujuan. Strategi komunikasi dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Effendy (2003:35) secara umum strategi komunikasi dilakukan melalui beberapa tahapan:

1. Analisis program atau masalah
2. Analisis situasi
3. Analisis khalayak
4. Tujuan komunikasi
5. Menetapkan strategi
6. Pemilihan penggunaan saluran yang digunakan
7. Implementasi strategi
8. Evaluasi.

### Pengembangan Masyarakat

Menurut Harry (2010:71) dalam komunikasi pengembangan terhadap masyarakat, perlu melakukan pengorganisasian masyarakat terlebih dahulu. Berikut tahapan-tahapan pengorganisasian masyarakat.

1. Memulai Pendekatan.  
Mulai mendekati suatu kelompok selalu memerlukan "pintu masuk" yang menentukan untuk mulai membangun hubungan dengan masyarakat setempat.
2. Investigasi Sosial.  
Kegiatan riset (penelitian) untuk mencari dan menggali akar persoalan secara sistematis dengan cara partisipatoris. Menemukan beberapa masalah yang kemudian bersama anggota komunitas melakukan upaya klasifikasi untuk menentukan masalah apa yang paling kuat dan mendesak untuk diangkat.
3. Memfasilitasi Proses.  
Merupakan salah satu fungsi paling pokok dari seorang pengorganisir. Memfasilitasi proses-proses pertemuan (rapat) dan lain-lain.
4. Mengerahkan Aksi (Tindakan)  
Mengorganisir aksi bersama komunitas untuk melakukan suatu (aksi) tindakan yang memungkinkan keterlibatan (partisipasi) masyarakat sebenarnya dalam penyelesaian masalah.
5. Menata Keberlangsungan Organisasi  
Mengorganisir masyarakat juga berarti membangun dan mengembangkan satu

organisasi yang didirikan. Salah satunya menyediakan tempat yang baik.

### Transit Oriented Development

Menurut Renne (2008:26) *Transit Oriented Development* (TOD) adalah sebuah komunitas bangunan *mix-used* yang mendorong masyarakat untuk tinggal dan menurunkan kebiasaan masyarakat mengendarai kendaraan pribadi. Terdapat beberapa syarat penempatan TOD yaitu berada pada jaringan utama angkutan massal, berada pada koridor jaringan bus dengan frekuensi yang tinggi, atau berada pada jaringan transportasi publik yang waktu tempuhnya kurang dari 10 menit dari jaringan utama angkutan massal.

### Alur Berpikir



Gambar 1. Alur Berpikir

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2007:5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007:4) sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif deskriptif ini adalah berupa kata-kata, gambar dan kukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang di teliti.

### Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan diteliti adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, Jl. Pegangsaan Timur No. 6, Pegangsaan Menteng, Jakarta Pusat 10330.

### Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk mengambil dan pengumpulan data serta wawancara mendalam akan dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Mei 2018.

### Subjek Penelitian

Menurut Idrus (2009:91) subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Pada kalangan peneliti kualitatif, istilah responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan penelitian yang sedang dilaksanakannya.

**Tabel 1 Informan Kunci**

Informan Kunci	Alasan Penelitian
----------------	-------------------

Suprpto, selaku <i>Senior Manager</i> Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta	Membuat strategi komunikasi kepada warga yang ditertibkan di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor.
--	--

**Tabel 2 Informan**

No	Informan	Alasan Penelitian
1	Ayep Hanapi, selaku <i>Junior Manager</i> Internal Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta	Berperan aktif dalam penyebaran informasi di dalam perusahaan terkait pembebasan dan penertiban lahan di Jalan Nyi Raja Permas dan juga turut serta di dalam perencanaan strategi komunikasi.
2	Nanda Suwandana selaku Staf Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta	Staf humas turun langsung ke lapangan disaat penertiban dan disaat perencanaan strategi.
3	Oki selaku penyewa bangunan ruko	Sasaran strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta di dalam pembebasan dan penertiban lahan.

### Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer  
Data primer merupakan data langsung yang didapatkan dari key informan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, di mana key informan ini adalah *Senior Manager* Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta.
2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mengutip dari sumber lain yang bertujuan untuk melengkapi data primer, seperti literatur, dokumentasi perusahaan dan keliping berita media massa.

### Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam (*depth interview*)  
Menurut Bungin (2010:111) wawancara mendalam secara umum adalah Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden.
2. Observasi Lapangan  
Dalam teknik pengumpulan data yang kedua, peneliti akan melakukan observasi lapangan atau pengamatan langsung pada objek penelitian, yaitu kinerja dari para petinggi di Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Menurut Bungin (2010:105) observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Peneliti mengamati secara langsung aktivitas yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Pengamatan yang dilakukan peneliti ini beralasan karena, melalui pengamatan peneliti akan mendapatkan pengalaman langsung dengan apa yang akan ditelitinya, pengalaman langsung ini sangat berguna karena dapat menghasilkan kebenaran dari penelitian ini.
3. Dokumentasi

Dokumentasi untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi dari perusahaan yang diteliti baik berupa data-data tentang lembaga atau foto.

#### 4. Studi Pustaka

Peneliti memanfaatkan berbagai data dari buku, internet, majalah atau surat kabar serta bahan penulisan lain. Data yang dikumpulkan berupa dokumentasi yang berkaitan dengan strategi-strategi komunikasi Humas.

### Teknik Analisa Data

Moleong (2007: 320) mengatakan yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar.
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan.
3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.

Peneliti memilih triangulasi sumber yang memenuhi syarat, karena triangulasi sumber dapat dicapai dengan salah satunya membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

### Teknik Keabsahan Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:91) analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, data display dan penarikan kesimpulan verifikasi

#### 1). Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Peneliti mulai mencari data mengenai pembebasan dan penertiban lahan di Stasiun Bogor.

#### 2). Data display

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan

data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, *flowchat* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Bentuk yang digunakan dalam display data penelitian ini adalah teks naratif yang disajikan melalui matriks, dengan memaparkan terbentuknya strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta.

### 3). Penarikan kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Peneliti melihat langkah yang dilakukan Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta tepat hingga akhirnya masyarakat penyewa bangunan mau untuk ditertibkan.

## PEMBAHASAN

### **Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dalam Pembebasan dan Penertiban Lahan Berdasarkan Teori Effendy.**

Pentingnya peran Humas dalam menjalin komunikasi yang ditetapkan oleh perusahaan kepada pemangku kepentingan tentunya perlu perencanaan strategi yang matang. Humas di suatu perusahaan harus mampu melakukan perencanaan strategi komunikasi yang baik kepada masyarakat agar nantinya program perusahaan yang khususnya ditujukan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan citra perusahaan. Pentingnya tahapan-tahapan perencanaan dalam menyusun strategi komunikasi dianggap bersifat krusial terhadap sukses atau tidaknya sebuah program yang ditujukan kepada masyarakat. Program perusahaan yang berkaitan dengan penertiban bangunan

atau lahan tentu menjadi tantangan bagi humas. Peran humas sebagai “jembatan” informasi antara perusahaan dengan masyarakat yang menjadi sasaran penertiban, bersifat sangat krusial. Penyampaian informasi berdasarkan strategi-strategi yang dibuat oleh humas tentu menjadi salah satu hal yang penting guna menyukseskan program perusahaan terutama program perusahaan yang sifatnya penertiban lahan atau pembebasan lahan.

Pada tanggal 27 November 2017, PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta menertibkan dan membebaskan lahan di sekitar area Stasiun Bogor untuk proyek pembangunan *Transit Oriented Development* (TOD). Sebanyak 37 ruko dengan luas 905 m<sup>2</sup> di Jalan Nyi Raja Permas Kelurahan Cibogor, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor. Penertiban dilakukan berdasarkan surat dengan nomor: KA.203/XI/17/DO.1-2017, tentang Pengosongan Lahan Milik PT KAI (Persero) di Jalan Nyi Raja Permas Bogor. Banyaknya bangunan yang akan ditertibkan menjadi tantangan bagi pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta untuk membuat penyewa ruko di jalan Nyi Raja Permas untuk mau ditertibkan. Pentingnya menyusun strategi komunikasi yang efektif guna membuat penyewa ruko di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor untuk mau ditertibkan. Strategi komunikasi harus disusun dengan matang, melalui komunikator yang baik untuk menertibkan dan membebaskan lahan. Tahapan-tahapan strategi komunikasi diungkapkan oleh Effendy (2003:35) yakni analisis program atau masalah, analisis situasi, analisis khalayak, tujuan komunikasi, menetapkan strategi, pemilihan Saluran, implementasi strategi, evaluasi.

### **Analisis Masalah**

Analisis masalah merupakan suatu proses dalam mengamati secara detail akan suatu hal yang menjadi permasalahan akan suatu hal. Dalam hal ini divisi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menganalisis atau mengamati mana saja permasalahan yang sedang dan akan terjadi terhadap penertiban itu yang akan menentukan strategi komunikasi apa yang akan dilakukan terhadap warga yang ditertibkan. Analisis permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil rapat divisi Humas dan divisi lainnya yang

akan menentukan strategi komunikasi yang dirasa efektif yang akan digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta.

Sebelum menertibkan, Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta akan diadakan sosialisasi sebelum penertiban dan mendengarkan aspirasi penyewa ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor. Hal itu juga menegaskan bahwa Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta melakukan strategi komunikasi dua arah (*two ways communication*). Strategi itu dianggap tepat karena dengan adanya pengklasifikasian permasalahan yakni nantinya akan ada warga yang menolak karena merasa lama tinggal di kawasan itu.

### **Analisis Situasi**

Analisis situasi merupakan tahapan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sebelum merancang dan melaksanakan program komunikasi. Analisis situasi bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang mencakup jenis dan bentuk kegiatan, pihak atau publik yang terlibat, tindakan dan strategi yang akan diambil.

Dalam tahap ini Humas beserta divisi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta lainnya melakukan pengamatan situasi di ruko jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor. Nantinya hasil data itu dapat dijadikan acuan terkait rencana komunikasi apa yang akan dilakukan. Menurut Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menganalisis situasi sangat penting guna mengetahui kondisi seperti apa, siapa saja yang mendiami wilayah jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor, dengan menganalisis situasi baru dapat melakukan langkah-langkah selanjutnya. Menurut Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, bahwa sebelum penertiban dan pembebasan lahan khususnya di jalan Nyi Raja Permas area stasiun Bogor perlunya menganalisis situasi untuk mengetahui siapa saja dan bagaimana kondisi di sana, agar nantinya strategi komunikasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Menurut Suprpto strategi komunikasi yang akan dilakukan adalah strategi komunikasi persuasif (*persuasive communication*), tentunya langkah komunikasi persuasif harus

dilakukan dengan perencanaan yang matang.

### **Analisis Khalayak**

Analisis khalayak merupakan proses mengamati mengkaji dan meneliti segmentasi target sasaran komunikasi yang akan dituju. Dalam hal ini pihak Humas beserta divisi lain PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah Operasi 1 Jakarta mengobservasi dan mengumpulkan data terkait siapa saja sasaran atau siapa saja masyarakat yang akan diberikan pengarahan atau sosialisasi terkait penertiban yang dilakukan oleh pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Suprpto selaku *Senior Manager Internal* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, Humas beserta divisi lainnya menganalisis terkait siapa saja yang nantinya akan menjadi sasaran strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, proses penganalisisan ini dirasa penting oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 1 Jakarta guna menentukan strategi komunikasi yang tepat guna diberikan kepada warga yang akan ditertibkan agar komunikasi yang disampaikan dapat diterima oleh masyarakat dan masyarakat mau untuk ditertibkan.

Hal yang sama pun diungkapkan oleh Ayep Hanapi selaku *Junior Manager Internal* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta bahwa pihak Humas melakukan proses analisis khalayak, menurut Ayep Hanapi proses ini sangat perlu dilakukan karena instansi atau perusahaan tidak dapat menjalankan strategi komunikasi jika tidak melakukan analisis khalayak.

Menurut Nanda Suwandana selaku anggota staf Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta bahwa pihak Humas beserta divisi lainnya melakukan analisis khalayak. Menurut Nanda analisis khalayak sangat penting agar sasaran komunikasi atau informasi terkait penertiban dapat tepat sasaran, menurutnya tentu akan ada saja masyarakat atau oknum masyarakat yang akan menghalangi adanya penertiban. Oleh karena itu, perlu untuk dilakukan pendataan



siapa saja yang nanti akan diberikan informasi atau siapa saja yang nanti akan menghalangi adanya penertiban.

### **Tujuan Komunikasi**

Tujuan komunikasi merupakan proses komunikator mampu menyiapkan, menetapkan dan menyampaikan isi pesan komunikasi kepada khalayak. Dalam tahap ini Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta bersama divisi lainnya membuat serta menetapkan informasi apa yang akan disampaikan kepada warga yang tinggal di ruko jalan Nyi Raja Permas.

Menurut Suprpto selaku *Senior Manager* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, pihaknya merumuskan dan menetapkan apa-apa saja yang akan disampaikan kepada warga yang akan ditertibkan. Dengan penyampaian komunikasi yang baik maka penertiban yang akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Humas juga melakukan strategi komunikasi yang bersifat informatif bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta transparan dalam memberikan informasi terkait mengapa ditertibkan dan rencana pemerintah untuk membangun pemukiman yang terintegrasi dengan stasiun. Strategi komunikasi informatif merupakan cara yang tepat guna menyukseskan penertiban.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ayep Hanapi selaku *Junior Manager Internal* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Pihaknya merencanakan mana-mana saja hal-hal yang akan disampaikan kepada warga yang ditertibkan. Dengan ditetapkannya tujuan komunikasi yang jelas, maka diharapkan warga mengerti dan mau ditertibkan.

### **Menetapkan Strategi**

Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menentukan strategi komunikasi yang akan dilakukan terkait penertiban dan pembebasan lahan untuk proyek *Transit Oriented Development* (TOD). Berdasarkan hasil wawancara dengan Suprpto selaku *Senior Manager* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, pihaknya menetapkan strategi setelah melakukan beberapa proses analisis di rapat internal terkait strategi apa yang

efektif agar mampu membuat warga pemilik ruko mau untuk ditertibkan. Humas bersama divisi lainnya menentukan sosialisasi terlebih dahulu kepada warga pemilik ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor. Sosialisasi meliputi tujuan daerah itu ditertibkan, kapan waktu penertiban dan ke manakah warga yang nantinya ditertibkan (relokasi).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ayep Hanapi selaku *Junior Manager Internal* Humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 1 Jakarta. Menurut Ayep pihaknya menetapkan strategi yang akan dilakukan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) terkait penertiban dan pembebasan lahan di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor khususnya kepada warga pemilik ruko yang akan ditertibkan.

Menurut Nanda Suwandana selaku anggota staf Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, pihaknya menetapkan strategi yang efektif akan membuat masyarakat pemilik ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor mau untuk ditertibkan.

### **Pemilihan Saluran**

Pemilihan saluran adalah proses komunikator mampu menentukan mana saluran atau media yang tepat untuk menyampaikan isi atau pesan komunikasi kepada khalayak atau komunikan. Humas PT Kereta Api Indonesia memilih saluran media atau cara yang efektif untuk menyampaikan pesan komunikasi kepada warga pemilik ruko di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor terkait penertiban dan pembebasan lahan untuk proyek *Transit Oriented Development* (TOD).

Menurut Suprpto selaku *Senior Manager* Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, pihaknya memilih komunikasi secara langsung dengan cara mengumpulkan warga yang menempati ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor. Cara itu dianggap efektif oleh Suprpto untuk warga mau ditertibkan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ayep Hanapi selaku *Junior Manager Internal* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Pihaknya menentukan saluran yang efektif untuk menyampaikan pesan komunikasi kepada warga pemilik ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor,

saluran yang dipilih yakni komunikasi secara langsung. Masyarakat dikumpulkan di satu tempat, kemudian diberikan pesan lewat sosialisasi terkait penertiban dan pembebasan lahan untuk proyek *Transit Oriented Development*.

Menurut Nanda Suwandana selaku Staf Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, Humas menentukan cara penyampaian pesan yang efektif, yakni mengumpulkan warga pemilik ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor di satu tempat untuk menyampaikan pesan terkait penertiban dan pembebasan lahan untuk proyek *Transit Oriented Development* (TOD).

### **Implementasi Strategi**

Implementasi strategi yakni proses komunikator melaksanakan strategi-strategi yang telah disusun, dibuat, dan disepakati. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menyosialisasikan kepada warga yang menempati ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor pada tanggal 10 Januari 2017 terkait pembebasan dan penertiban lahan di Stasiun Bogor untuk proyek *Transit Oriented Development* (TOD).

Menurut Suprpto selaku *Senior Manager* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, pada tanggal 10 Januari 2017 PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menyosialisasikan kepada warga terkait penertiban dan pembebasan lahan yang akan dilakukan di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menjelaskan kepada warga bahwa di jalan Nyi Raja Permas akan dibangun pemukiman warga yang terintegrasi dengan stasiun serta menjelaskan tempat relokasi.

Pemilik ruko yang ditertibkan, akan direlokasi ke Pasar Kebonkembang, Bogor. Menurut Ayep Hanapi selaku *Junior Manager Internal* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, pada tanggal 10 Januari 2017 dilaksanakan sosialisasi di Jalan Nyi Raja Permas. Dalam sosialisasi disampaikan informasi tentang tujuan mereka ditertibkan dan relokasi.

### **Evaluasi**

Evaluasi adalah proses penilaian hasil yang dilakukan oleh komunikator terkait efektivitas dari strategi yang dilakukan. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta mengevaluasi sosialisasi apakah sudah efektif dan mampu mengubah pendapat warga yang akan ditertibkan.

Menurut Suprpto selaku *Senior Manager* Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta, bahwa Humas dan beberapa divisi lainnya mengevaluasi strategi sosialisasi yang dirasa gagal untuk membuat warga pemilik ruko di Jalan Nyi Raja Permas mau untuk ditertibkan. Menurut Suprpto Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta beserta beberapa divisi lainnya mengadakan rapat evaluasi terkait strategi sosialisasi.

Berdasarkan hasil rapat evaluasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta kembali memanggil warga penyewa ruko di Jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor untuk diberikan sosialisasi kembali dan menyanyakan keinginan warga. Dalam sosialisasi itu juga dijelaskan kepada warga terkait pasal yang terdapat di surat perjanjian sewa kontrak, bahwa warga penyewa ruko harus menyerahkan lahan itu bila diperlukan. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menemukan fakta adanya oknum warga atau penguasa wilayah atau yang biasa disebut preman untuk dipanggil dan diajak berkomunikasi kemudian diberi uang agar membantu penertiban.

Pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga memanggil para warga pemilik ruko di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor ke kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta. Pemilik ruko yang ditertibkan dipanggil untuk diajak berkomunikasi dan dijelaskan terkait uang ganti rugi jika ditertibkan.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait strategi komunikasi humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dalam kasus pembebasan dan penertiban lahan di Stasiun Bogor dalam

proyek *Transit Oriented Development*, bahwa pihak Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta telah melakukan komunikasi melalui tulisan maupun lisan, kemudian pihak humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta melakukan komunikasi dua arah (*two ways communication*) melalui sosialisasi kepada warga, di dalam komunikasi terdapat strategi komunikasi persuasif (*persuasive communication*) dan strategi komunikasi informatif. PT Kereta Api Indonesia (Persero) mendata serta beberapa analisis terlebih dahulu sebelum melakukan strategi komunikasi. Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta menyosialisasikan kepada warga yang menempati ruko di jalan Nyi Raja Permas area Stasiun Bogor.

#### Saran

Setelah melihat dan menganalisis strategi komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah Operasi 1 Jakarta dalam kasus pembebasan penertiban lahan di Stasiun Bogor dalam proyek *Transit Oriented Development*, dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan komunikasi kepada warga yang ditertibkan agar ke depannya dalam melakukan sosialisasi dapat diterima oleh warga.
2. Meningkatkan program atau kegiatan yang dapat mendekatkan perusahaan kepada warga agar warga lebih kooperatif terhadap kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan.
3. Menjalinkan komunikasi dua arah antara PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dengan warga agar dapat menciptakan citra positif pada perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_.2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Suharto, Edi. 2009. *Membangun Masyarakat Membangun Rakyat*. Bandung: Rafika Aditama
- Effendy, Onong Uchyana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morrison, M.A. 2010. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Renne, John. 2008. *Smart Growth and Transit –Oriented Development at the State Level*. Australia
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_.2010. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Umar, Husein. 2001. *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zubaedi. 2007. *Wacana Pembangunan Alternatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media Group.
- Sumber Lain :  
[Http://kai.id](http://kai.id)