

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KELURAHAN SEI
SELINCAH DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK
PEMBANGUNAN TOWER *PROVIDER* PT. TELKOMSEL**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai
derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi



Oleh:

**FENI FEBRIYANTI
07031282126100**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI
STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KELURAHAN SEI
SELINCAH DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK
PEMBANGUNAN TOWER *PROVIDER* PT. TELKOMSEL

SKRIPSI

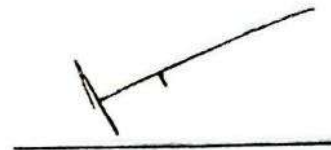
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi

Oleh :

FENI FEBRIYANTI
07031282126100

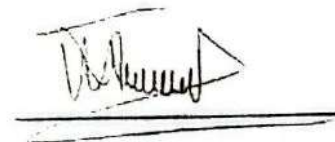
Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo S.IP., M.Si
NIP.197905012002121000



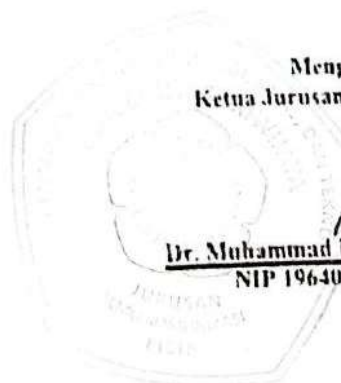
Pembimbing II

Karerek, S.Sos, M.I.Kom.
NIP.199210302023211021



Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Hasni Thamrin, M.Si.
NIP 196406061992031001



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KELURAHAN SEI
SELINCAH DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK
PENBANGUNAN TOWER *PROVIDER* PT. TELKOMSEL

SKRIPSI

Oleh:

PENI FEBRIYANTI
07031282126100

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 28 Juli 2025
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

KOMISI PENGUJI

Muti'ah, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 198501132015042002

Ketua

Harry Yogsunandar, S.IP., M.I.Kom
NIP. 197905312023211004

Anggota

Dr. Andries Lionardo S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000

Anggota

Karerek S.Sos., M.I.Kom
NIP. 199210302023211021

Anggota

Mengetahui,
Dekan FISIP UNSRI



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Feni Febriyanti
NIM : 07031202126100
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 07 Februari 2004
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Kelurahan Sei Selineah dalam
Menyelesaikan Konflik Pembangunan Tower *Provider*
PT.TELKOMSEL.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 15 Juli 2025

Y
10000
METRAL
TAMPEL
BCC66ALX033344926
NIM.07031282126100

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Allah tidak pernah menaruh tanggung jawab di bahu yang salah,

Jika kamu terpilih, berarti kamu yang mampu.

(QS AL-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini persembahkan untuk orang - orang yang menyayangiku,

Mereka yang tidak meninggalkanku disaat masa terpurukku.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincah dalam menyelesaikan konflik pembangunan tower provider PT Telkomsel. Strategi komunikasi merupakan perencanaan sebelum dilakukannya praktik komunikasi agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh narasumber. Penelitian ini berfokus pada penggunaan teori komunikasi persuasif dikarenakan teori komunikasi persuasif merupakan teori relevan yang membahas mengenai cara membujuk khalayak untuk mengikuti kemauan perusahaan namun dengan cara-cara tertentu. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui wawancara secara langsung dengan pihak humas kelurahan Sei Selincah. Data pendukung lainnya didapatkan melalui hasil observasi terhadap beberapa dokumen pendukung yang kemudian dianalisis dan dikaitkan dengan teori penelitian yang digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa humas kelurahan Sei Selincah menggunakan beberapa teknik strategi komunikasi persuasif dalam praktik kerjanya untuk mengatasi konflik pembangunan tower provider PT Telkomsel. Humas kelurahan Sei Selincah menjunjung tinggi etika profesional dalam interaksinya dengan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci: Humas, Konflik, Komunikasi Persuasif

Pembimbing I



Dr. Andries Lionardo S.IP., M.SI
NIP.197905012002121000

Pembimbing II



Karerek, S.Sos, M.I.Kom.
NIP.199210302023211021

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si.
NIP 196406061992031001

ABSTRACT

This study aims to understand the communication strategies used by the Sei Selincih sub-district public relations in resolving the conflict over the construction of PT Telkomsel's provider tower. Communication strategy is a plan before carrying out communication practices so that the message conveyed can be well received by the source. This study focuses on the use of persuasive communication theory because persuasive communication theory is a relevant theory that discusses how to persuade the audience to follow the company's wishes but in certain ways. In this study, data were collected through direct interviews with the Sei Selincih sub-district public relations. Other supporting data were obtained through observations of several supporting documents which were then explained and linked to the research theory used. The results of this study indicate that the Sei Selincih sub-district public relations used several persuasive communication strategy techniques in carrying out their work to resolve the conflict over the construction of PT Telkomsel's provider tower. The Sei Selincih sub-district public relations upholds professional ethics in its interactions with the community, both directly and indirectly.

Keywords: *Public Relations, Conflict, Persuasive Communication*

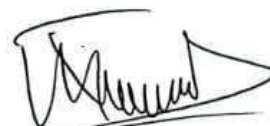
Advisor I



Dr. Andries Lionardo S.IP., M.SI

NIP.197905012002121000

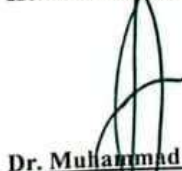
Advisor II



Karerek, S.Sos, M.I.Kom.

NIP.199210302023211021

Head of Communication Departement



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si.

NIP.196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Humas Kelurahan Sei Selincah dalam Menyelesaikan Konflik Pembangunan Tower *Provider* PT.TELKOMSEL. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr Taufik Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof.Dr.Alfitri, M.,Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andries Lionardo S.IP., M.SI selaku Pembimbing I yang selalu memberi arahan, saran, dan motivasi selama pengerjaan skripsi.
5. Bapak Karerek, S.Sos, M.I.Kom.. selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama pengerjaan skripsi.
6. Bapak Harry Yogsunandar S.IP , M.Ikom selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.

7. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi.
8. Terkhusus wanita tangguh belahan jiwa penulis , Ibunda Yuniarti. Terimakasih yang tak terhingga untuk semua doa, dukungan dan kebahagiaan untuk penulis. Terimakasih karena selalu menjadi alasan penulis untuk selalu kuat dalam menghadapi hal-hal menyakitkan. Semoga kiranya Allah SWT meridhoi penulis untuk mengangkat derajat beliau.
9. Kepada cinta pertama penulis, Ayahanda Ferry Kenedy. Terimakasih untuk semua tetes keringat, doa, dan kerja keras yang dilakukan selama penulis menempuh masa pendidikan. Terimakasih untuk semua lembaran rupiah yang dikeluarkan untuk menghidupi penulis, untuk pakaian yang nyaman, tempat tinggal yang aman dan kebahagiaan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan.
10. Seluruh keluarga besar, sahabat, dan orang-orang terdekat yang penulis sayangi, yang tanpa henti memberikan dukungan baik secara moril maupun materil selama proses pengerjaan skripsi ini.
11. Last but not least, Feni Febriyanti. Terimakasih sudah konsisten menyelesaikan sesuatu yang sejak awal sudah dimulai, meskipun dengan berbagai rintangan, tetesan air mata dan semua keterbatasan yang ada.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Indralaya, 15 Juli 2025

Feni Febriyanti
NIM. 07031282126100

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Konseptual.....	12
2.1.1 Komunikasi.....	12
2.1.2 Konflik.....	13
2.1.3 Humas	16
2.1.4 Strategi Komunikasi.....	18
2.1.5 Komunikasi Persuasif	21
2.2 Kerangka Teori	23
2.2.1 Teori Konflik	23
2.2.2 Teori Komunikasi Persuasif.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III.....	29

METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Definisi Konsep	30
3.2.1 Komunikasi	30
3.2.2 Humas	30
3.2.3 Konflik	31
3.2.4 Strategi Komunikasi	31
3.2.5 Komunikasi Persuasif	31
3.3 Fokus Penelitian	32
3.4 Unit Analisis	34
3.5 Informan Penelitian	34
3.6 Sumber Data	36
3.6.1 Data Primer	36
3.6.2 Data Sekunder	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7.1 Wawancara	38
3.7.2 Dokumentasi	38
3.8 Teknik Keabsahan Data	39
3.9 Teknik Analisis Data	40
3.9.1 Reduksi Data (Data Reduction)	41
3.9.2 Penyajian Data	41
3.9.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)	42
BAB IV	43
GAMBARAN UMUM PENELITIAN	43
4.1 Kelurahan Sei Selincah	43
4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Sei Selincah	45
4.3 Profil Informan	46
BAB V	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.1 Strategi Komunikasi Humas Kelurahan Sei Selincah	49
5.1.2 Komunikasi Informal	60
5.1.3 Rapat Kerja Sama	62
5.1.4 Rapat Internal	65
5.1.5 Hambatan dan Tantangan	66
5.2 Pembahasan Penelitian	68

5.2.1 Konflik.....	69
5.2.2 Teknik Red Herring	69
5.2.3 Teknik Tataan	70
5.2.4 Teknik Ganjaran	71
5.2.5 Teknik Asosiasi.....	72
5.2.7 Sosialisasi.....	72
5.2.8 Rapat Kerjasama	74
5.2.9 Rapat Internal.....	76
5.2.10 Temuan Penelitian	78
5.2.11 Analisis Kelebihan dan Kekurangan.....	81
BAB VI.....	85
KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram pengguna internet di Indonesia.....	6
Gambar 1.2 Data Jumlah Tower di Indonesia	7
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	25
Gambar 5.1 Silaturahmi Humas Kelurahan Sei Selincih dengan Masyarakat	62
Gambar 5.2 Silaturahmi Humas Kelurahan Sei Selincih dengan PT.TELKOMSEL	65
Gambar 5.3 Rapat Internal Kelurahan Sei Selincih	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	34
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Sei Selincah	48
Tabel 4.2 Daftar Informan Penelitian	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sehingga informasi dapat sampai sesuai dengan harapan. Dalam kehidupan sosial komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang dibutuhkan untuk menjaga dan mencapai kehidupan harmonis dalam lingkungan masyarakat. Komunikasi sering menjadi proses penyampaian informasi yang diharapkan dapat mengubah sikap, pendapat, serta perilaku seseorang dan menghasilkan perubahan perubahan tertentu. Dalam kehidupan masyarakat komunikasi yang efektif dan berhasil akan menghasilkan perubahan yang signifikan.

Komunikasi sebagai pemicu sekaligus solusi terjadinya sebuah konflik dikarenakan manusia seringkali mengedepankan ego dan ambisinya sedangkan ambisi nantinya akan membuat komunikasi menjadi bersifat inkonsistensi, emosional serta sentimental sehingga hal yang mereka sampaikan tidak lagi rasional serta banyak menimbulkan salah pengertian. Komunikasi yang akhirnya salah pengertian itulah yang menjadi pemicu utama terjadinya sebuah konflik baik dalam sebuah lingkungan kerja, masyarakat, instansi komunitas bahkan antar negara. Sebuah konflik yang terjadi yang disebabkan oleh komunikasi nantinya akan membangun ambisi individu dalam mengembangkan konflik tersebut dengan cara menyeret individu lain hingga membentuk kesamaan ambisi kelompok yang tidak memiliki kesamaan perspektif. Konflik yang terjadi bisa juga berasal dari pesan yang disampaikan, dominasi, kegagalan dalam penyampaian pesan dan lain sebagainya (Amin, 2017).

Konflik seringkali terjadi di dalam sebuah kehidupan sosial baik dipicu oleh individu maupun kelompok dalam lingkup kecil maupun lingkup yang lebih besar. Strategi komunikasi diharapkan mampu meredakan konflik ataupun ketegangan yang terjadi yang nantinya akan menimbulkan perpecahan. Komunikasi diharapkan dapat berperan sebagai solusi dari berbagai konflik yang terjadi (Amin, 2017). Konflik berasal dari kata kerja yaitu *configere* yang memiliki arti saling memukul. Secara sosiologis konflik didefinisikan sebagai sebuah langkah sosial antara dua orang atau lebih ketika salah satu pihak berusaha untuk menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkannya atau pun membuat pihak lain tidak berdaya. Konflik juga dapat didefinisikan sebagai suatu keterikatan antara kedua belah pihak atau lebih baik secara individu maupun kelompok dengan tujuan untuk mencapai kepentingan yang berbeda. Konflik merupakan pertentangan yang terjadi yang berasal dari dua pihak untuk mencapai tujuan masing-masing (Mohamad, 2014).

Konflik terbagi ke dalam 5 jenis yakni konflik intrapersonal atau konflik seseorang dengan dirinya sendiri, konflik yang terjadi yang seringkali dipicu apabila seseorang tidak mencapai dan tidak memenuhi keinginannya. Kedua, yakni konflik interpersonal yaitu konflik yang terjadi antara seseorang dengan orang lain dikarenakan banyak hal biasanya terjadi antara dua orang yang memiliki status, jabatan atau bidang kerja yang berbeda. Konflik interpersonal sendiri dapat dianggap amat penting dalam lingkungan organisasi karena konflik ini biasanya melibatkan beberapa pihak yang nantinya akan mencapai tujuan dari masing-masing kepentingan antara pihak yang berkonflik. Ketiga, konflik antar individu dan kelompok karena hal tersebut bisa seringkali berhubungan dengan cara suatu individu mengatasi tekanan yang ia rasakan baik di lingkungan organisasi, lingkungan kerja maupun lingkungan sosial. Contoh misalnya seseorang tidak dapat mengikuti norma-norma atau peraturan yang berlaku di

tempat ia berada hal tersebut merupakan pelanggaran norma dan akhirnya menimbulkan konflik dengan kelompok dimana ia berada. Keempat, konflik antara kelompok konflik ini merupakan konflik yang seringkali terjadi dalam lingkungan sosial dan organisasi misalnya antara lini dan staf dan antara sesama masyarakat. Yang terakhir, adalah konflik antar organisasi kemudian hal tersebut biasanya berasal dan timbul dari adanya persaingan persaingan antara kedua belah pihak untuk mencapai tujuan masing-masing (Mohamad, 2014).

Konflik bukan merupakan kondisi yang statis melainkan kondisi yang dinamis karena konflik memiliki awalan dan melalui banyak tahapan sebelum berakhir. Terdapat beberapa tahapan sebelum terjadinya suatu konflik. Pertama yakni *antecedent conditions*, dapat diartikan sebagai kondisi utama penyebab suatu konflik atau kondisi yang mengawali suatu konflik. Kondisi ini berupa tekanan serta perbedaan pendapat namun kondisi ini belum tentu memunculkan sebuah konflik misalnya tekanan yang didapatkan oleh departemen marketing di PT BOROBUDUR yakni permintaan dari manajer untuk meningkatkan penjualan mereka dalam waktu yang mendesak hal tersebut merupakan permasalahan tetapi konflik belum tentu muncul karena tentunya kedua belah pihak tidak berkeras untuk menuruti ego mereka. Hal itu dapat diartikan bahwa konflik bersifat laten ketika konflik tersebut berpotensi untuk muncul tapi dalam pernyataannya konflik tersebut tidak terjadi. Tahap kedua *perceived conflict*, dalam hal ini jika konflik terus berlanjut akan berakibat negatif tetapi apabila kedua belah pihak saling rangkul dan sama-sama merasa terancam kerjasama dan kebijaksanaan tanpa sadar akan muncul dalam keadaan yang mendesak tersebut akhirnya bukan konflik yang muncul melainkan kerjasama yang baik. Tetapi jika kedua belah pihak sama-sama menuruti ego mereka maka konflik itu akan cenderung berlanjut. Tahap ketiga ada *felt conflict*, ketika sebuah konflik hendak terjadi mulai muncul perasaan bahwa pihak lawan adalah sebuah ancaman dan mulai berpikir bagaimana untuk

mengatasi situasi serta ancaman tersebut. Tahap keempat ada *manifest conflict*, hal tersebut biasanya disebut sebagai reaksi-reaksi yang mungkin muncul dalam keadaan positif maupun negatif yang nantinya akan menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Tahap terakhir ada *resolution conflict*, hal tersebut merupakan hasil dari terjadinya sebuah konflik bisa jadi kedua belah pihak mencapai persetujuan dan mengakhiri konflik yang terjadi di kemudian hari atau bisa jadi juga kedua belah pihak mencapai tujuan mereka masing-masing meski dengan keadaan dan situasi yang kurang baik (Mohamad, 2014).

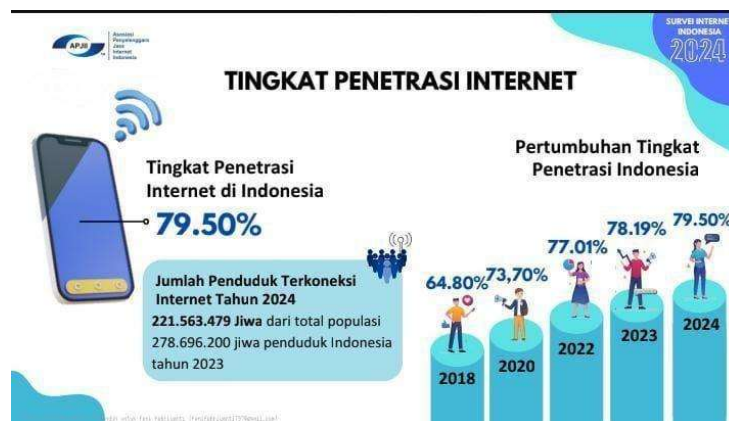
Konflik terbagi menjadi tiga bagian yakni konflik agama, konflik etnis serta konflik negara. Konflik agama, merupakan konflik yang sering kali terjadi dikarenakan terdapat kesenjangan antara mayoritas dan minoritas baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun kelompok yang akhirnya memunculkan kecemburuan sosial. Konflik etnis, merupakan konflik yang terjadi disebabkan oleh persoalan kecil misalnya perkelahian, pencurian, penganiayaan dan pembakaran yang akhirnya meluas menjadi konflik etnis dikarenakan kebijakan pemerintah yang kurang tepat, proses pembinaan dan pemberdayaan manusia yang kurang berhasil, serta benturan budaya dan rasa ketidakadilan yang lahir dari banyak faktor. Konflik negara merupakan konflik yang terjadi karena lahirnya perasaan ketidakadilan politik, ekonomi dan budaya

Terdapat beberapa langkah dasar dalam menyelesaikan sebuah konflik permasalahan. Langkah pertama pengenalan kesenjangan, keadaan yang terjadi yang dianggap tidak sesuai norma atau aturan yang akhirnya melahirkan sebuah konflik merupakan hal utama yang kadang dianggap sebuah masalah padahal sebenarnya hal tersebut bukanlah sebuah permasalahan besar. Kedua diagnosis, sebuah langkah yang tepat yaitu mendeteksi siapa, apa, mengapa, dimana serta bagaimana hal tersebut dapat terjadi. Ketika dapat memusatkan perhatian kepada masalah utama penyebab terjadinya sebuah konflik. Ketiga solusi, ketika dapat

mencari jalan keluar dari konflik yang terjadi serta mencari cara beserta solusi terbaik agar permasalahan dapat segera terselesaikan. Keempat adalah pelaksanaan, ketika seseorang dapat melaksanakan apa yang sudah di rancang untuk menyelesaikan konflik tersebut dan pastikan bahwa solusi yang di ambil tidak bersifat condong dan memberatkan salah satu pihak. Terakhir adalah evaluasi, ketika penyelesaian konflik yang sudah diterapkan nantinya akan menimbulkan dan menghasilkan keberhasilan maupun kegagalan. Jika penyelesaian yang di terapkan tidak menghasilkan solusi serta tidak menyelesaikan permasalahan dapat kembali ke langkah-langkah sebelumnya dan mencoba lagi (Mohamad, 2014).

Dunia digital mengalami perkembangan sangat pesat beberapa tahun terakhir. Hampir seluruh penduduk indonesia melibatkan internet dalam kehidupan keseharian mereka mulai dari dunia pendidikan, dunia kerja dan lain sebagainya hal tersebut dapat dilihat dari data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia bahwa tahun 2024 pengguna aktif internet berjumlah 221.563.479 jiwa dari total 278.696.200 jiwa.

Semakin majunya penggunaan internet, perkembangan zaman serta teknologi sejak awal 2020 pemerintah berinisiatif untuk menekankan pembangunan tower jaringan sebagai infrastruktur menara yang nantinya akan menghasilkan jaringan 4G untuk daerah teringgal, terdepan dan daerah daerah yang sekiranya membutuhkan. Pembangunan menara infrastruktur berupa tower yang dilakukan oleh pemerintah saat ini sudah tercatat sebanyak 89.000 dan hal tersebut memberikan gambaran konkret mengenai dimensi pembangunan menara berupa tower internet di indonesia yang semakin maju dan berkembang.



Gambar 1.1 Diagram pengguna internet di Indonesia

Sumber : <https://apjii.or.id/>

Proyek pembangunan tower yang dilakukan di Indonesia terlaksana dibawah naungan Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) yang merupakan unit organisasi non eselon yang berada dibawah naungan Kemenkominfo yang memiliki tugas sebagai pihak yang bertanggungjawab terhadap infrastruktur, layanan komunikasi serta informatika diseluruh wilayah indonesia. Pembangunan tower yang dilaksanakan bertujuan untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat pedesaan dalam mendapatkan dan memperoleh jaringan internet serta hal tersebut dilakukan pemerintah untuk mempermudah aktivitas masyarakat dalam hal transformasi informasi. Sebelum pelaksanaan pembangunan tentunya pihak penyelenggara melakukan berbagai monitoring mulai dari survey lokasi , peninjauan progres pembangunan serta menimbang dampak dan resiko akibat dari pembangunan tower yang dilaksanakan.

Tower *provider* beberapa tahun ke belakang ini bermunculan tidak terkecuali di kota Palembang karena kota ini merupakan kota aktif dengan pengguna handphone dan internet dengan jumlah yang cukup banyak. Di kota Palembang khususnya di kelurahan Sei Selincih yang tepatnya berlokasi di Jalan Mayor Zen Kecamatan kalidoni merupakan kelurahan yang memiliki berbagai jenis tower *provider* mulai dari tower *provider* listrik sampai dengan tower *provider* internet. Di kelurahan Sei Selincih terdapat 1 tower *provider* PT. TELKOMSEL yang

dibangun pada tahun 2021 dan dalam pembangunannya menimbulkan konflik dikarenakan pembangunan tersebut di tanah pemerintah yang disekitarnya merupakan pemukiman masyarakat sehingga dibutuhkan strategi komunikasi tersendiri agar konflik tersebut dapat diselesaikan. Dalam hal ini peran humas kelurahan Sei Selincih sangat penting menentukan apakah strategi yang mereka lakukan akan dapat mengatasi konflik yang terjadi akibat pembangunan tower tersebut.

Tower *provider* PT. TELKOMSEL yang dibangun di kelurahan Sei Selincih kota Palembang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai alat untuk mempermudah masyarakat dalam memperlancar penggunaan sinyal khususnya para pengguna *provider* Telkomsel. Tetapi tak jarang masih banyak masyarakat yang buta akan fakta dan memperlumahkan pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL tersebut karena kurangnya tingkan pendidikan dan buta akan fakta.

38 Provinsi	Menara Base Transceiver Station (BTS) menurut Provinsi dan Klasifikasi Daerah (Desa)									
	Perkotaan					Perdesaan				
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2021
ACEH	407	440	441	1087	1146	1152	1494	1586	1593	
SUMATERA UTARA	774	809	814	1659	1758	1811	2433	2567	2625	
SUMATERA BARAT	286	302	300	562	610	640	848	912	940	
RIAU	227	233	235	881	987	1028	1108	1220	1263	
JAMBI	114	114	115	572	613	633	686	727	748	
SUMATERA SELATAN	265	276	279	1133	1173	1222	1398	1449	1501	
BENGKULU	90	96	99	332	343	350	422	439	449	
LAMPUNG	264	273	279	1006	1077	1122	1270	1350	1401	
KEP. BANGKA BELITUNG	115	118	119	220	221	229	335	339	348	
KEP. RIAU	125	130	131	162	169	176	287	299	307	
DKI JAKARTA	244	239	244	-	-	-	244	239	244	
JAWA BARAT	2214	2300	2350	2043	2176	2251	4257	4476	4601	
JAWA TENGAH	1814	1921	1987	2213	2456	2655	4027	4377	4642	
DI YOGYAKARTA	167	168	171	167	169	177	334	337	348	
JAWA TIMUR	1962	2047	2119	2406	2574	2707	4368	4621	4826	
BARTEN	504	523	527	544	562	579	1048	1085	1106	
BALI	234	240	244	306	317	331	540	557	575	
NUSA TENGGARA BARAT	278	291	298	562	601	619	840	892	917	
NUSA TENGGARA TIMUR	160	166	166	822	865	921	982	1031	1087	
KALIMANTAN BARAT	135	138	136	687	784	823	822	922	959	
KALIMANTAN TENGAH	83	83	84	430	459	470	513	542	554	
KALIMANTAN SELATAN	200	198	199	591	629	663	791	827	862	
KALIMANTAN TIMUR	168	171	175	409	450	463	577	621	638	
KALIMANTAN UTARA	30	29	29	167	181	187	197	210	216	
SULAWESI UTARA	216	231	250	402	442	453	618	673	703	
SULAWESI TENGAH	99	100	103	516	581	603	615	681	706	
SULAWESI SELATAN	395	414	421	1112	1202	1261	1507	1616	1682	
SULAWESI TENGGARA	115	119	119	469	493	506	584	612	625	
GORONTALO	88	97	96	175	196	206	263	293	302	
SULAWESI BARAT	43	45	45	153	175	190	196	220	235	
MALUKU	74	80	81	339	447	502	413	527	583	
MALUKU UTARA	51	58	63	243	334	372	392	435	435	
PAPUA BARAT	52	60	58	219	336	374	271	396	432	
PAPUA	102	102	111	378	433	498	480	535	609	
INDONESIA	12095	12611	12888	22967	24959	26174	35062	37570	39062	

Gambar 1.2 Data Jumlah Tower di Indonesia

Sumber : www.bps.go.id

Pemerintah kota berkoordinasi dengan pihak PT. TELKOMSEL menyerahkan secara menyeluruh kepada kelurahan Sei Selincih untuk mengkomunikasikan dengan masyarakat mengenai pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL hal tersebut disampaikan langsung oleh humas kelurahan Sei Selincih dalam sesi

wawancara pada tanggal 1 Juli 2025. Humas menyampaikan bahwa terdapat juga surat tugas yang diturunkan secara langsung oleh pihak pemerintah daerah yang sudah berkordinasi dengan pihak PT. TELKOMSEL yang menyatakan bahwa lokasi pembangunan tower jaraknya sangat dekat dengan kelurahan Sei Selincih sehingga proses penyampaian informasi dianggap akan lebih mudah dan efisien jika disampaikan oleh pihak kelurahan. Namun, informasi lainnya mengenai isi surat tugas tersebut tidak dapat di publikasikan karena surat tersebut hanya untuk konsumsi internal pemerintah kelurahan. Tak hanya itu, alasan lainnya adalah tercantum di Peraturan Daerah kota Palembang, No. 11 Tahun 2008 menyatakan bahwa kelurahan memiliki tanggung jawab untuk memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat. Serta memiliki wewenang untuk terlibat dalam urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

PT.TELKOMSEL hanya sebatas melakukan survei lokasi serta menimbang dampak dari dilaksanakannya pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL tersebut. Tower *provider* PT. TELKOMSEL yang dibangun di Kelurahan Sei Selincih pada tahun 2021 diharapkan dapat meningkatkan akses internet di kelurahan Sei Selincih serta diharapkan dapat menjadi objek untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi serta pengetahuan di media sosial terutama di era perkembangan zaman, digital, serta internet saat ini. Sebelum dilaksanakannya pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL pihak kelurahan juga yang lebih awal melakukan survei lokasi dan menimbang dampak positif serta negatif yang akan terjadi dari pembangunan tower tersebut tak lupa pihak kelurahan juga tak henti-hentinya memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL tersebut diusahakan semaksimal mungkin untuk tidak membahayakan dan merugikan masyarakat.

Tower *provider* PT. TELKOMSEL yang dibangun di Kelurahan Sei Selincih awalnya menimbulkan konflik bagi masyarakat karena masyarakat seringkali

beranggapan dan takut bahwasanya tower *provider* PT. TELKOMSEL yang dibangun akan mendadak roboh, terbakar serta menimbulkan berbagai dampak negatif lainnya yang nantinya akan merugikan warga desa. Pembangunan Tower *provider* yang dibangun oleh PT. TELKOMSEL di kelurahan Sei Selincih pada tahun 2021 menimbulkan dan memicu konflik karena masih banyak warga yang buta akan pengetahuan, padahal sudah berulang-ulang disampaikan oleh pihak kelurahan Sei Selincih mengenai pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL yang sudah disusun dan dirancang sedemikian rupa agar aman dan juga tidak berdampak negatif kepada berbagai pihak serta pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL juga melalui banyak survei serta pertimbangan yang hal tersebut tentunya sudah matang dan sudah siap apabila dilakukannya sebuah pembangunan.

Sesuai dengan Pasal 229, ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa kelurahan memiliki wewenang untuk memelihara ketentraman dan ketertiban umum. Maka dari itu, humas kelurahan Sei Selincih diharapkan mampu menjawab berbagai pertanyaan masyarakat dan menjelaskan secara detail mengenai hal-hal yang seharusnya disampaikan meskipun sebelumnya sudah pernah disampaikan.

Masih banyaknya masyarakat yang buta akan fakta dan haus akan informasi tersebut menyebabkan timbulnya berbagai konflik mulai dari pembangunan tower tersebut yaitu pada tahun 2021 bahkan tak jarang hingga saat ini terdapat beberapa masyarakat yang masih takut akan bahaya yang memungkinkan untuk terjadi. Di tahun 2021 konflik pembangunan tersebut terjadi selama kurun waktu 6 sampai 8 bulan sebelum dilaksanakannya pembangunan. Namun humas Sei Selincih melakukan praktek kerjanya selama kurun waktu 2 bulan untuk dapat mengubah statement serta pandangan masyarakat dan meyakinkan kepada masyarakat bahwa

pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL tersebut tentunya sudah aman, memiliki banyak dampak positif, serta tidak akan merugikan pihak manapun.

Dalam praktiknya seorang humas membutuhkan teori tersendiri yang nantinya akan menjadi pedoman dalam mengambil keputusan terkait situasi mengenai konflik *provider* PT. TELKOMSEL yang akan mereka atasi. Teori digunakan oleh humas untuk merencanakan program guna memprediksi kesuksesan serta kegagalan dalam praktik kerjanya. Dalam menanggulangi permasalahan ini humas kelurahan Sei Selincah menggunakan beberapa cara yakni sosialisasi, pemberdayaan masyarakat, dan lain sebagainya yang nantinya akan diulas menggunakan teori komunikasi persuasif (Wijaya, 2015).

Sebelum mengambil tindakan, pemilihan strategi merupakan langkah krusial yang juga dibutuhkan sebab jika pemilihan strategi salah maka hasil yang diperoleh bisa fatal terutama kerugian baik dari segi waktu materi dan tenaga. Strategi komunikasi diartikan sebagai bagian dari perencanaan komunikasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai hasil yang tepat dalam melaksanakan program kedepannya.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincah dalam mengatasi konflik akibat pembangunan tower *provider* PT. TELKOMSEL penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Strategi Komunikasi Humas kelurahan Sei Selincah dalam Menyelesaikan Konflik Pembangunan Tower *provider* PT. TELKOMSEL".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Komunikasi Humas kelurahan Sei Selincih dalam Menyelesaikan Konflik Pembangunan Tower *provider* PT. TELKOMSEL

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Humas kelurahan Sei Selincih dalam Menyelesaikan Konflik Pembangunan Tower *provider* PT. TELKOMSEL.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini secara akademis diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian lain yang berkaitan dengan Strategi Komunikasi Humas kelurahan Sei Selincih dalam Menyelesaikan Konflik Pembangunan Tower *provider* PT. TELKOMSEL Menggunakan Teori Komunikasi Persuasif.

1.4.2 Manfaat Praktis

Menjadi acuan bagi kelurahan Sei Selincih Kota Palembang Dalam menyelesaikan konflik pembangunan Tower *provider* PT. TELKOMSEL yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz. (2017). Komunikasi Pendidik Dan Peserta Didik Dalam Pendidikan Islam. *Mediakita*, 1(2), 173–184.
<https://doi.org/10.30762/mediakita.v1i2.365>
- Amin, M. A. S. (2017). Komunikasi Sebagai Penyebab Dan Solusi Konflik Sosial. *Jurnal Common*, 1(2). <https://doi.org/10.34010/common.v1i2.573>
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析 Title.*
- B Purba, S Gaspersz, M Bisyri, A Putriana, P. H. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar.*
https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YkwCEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=eDsIrVdb0d&sig=g_TLZYYGmxykb7xJjfvS7jiAn8
- Eko Sudarmanto, Diana Purnama Sari, D. T., Edi Wibowo S, Sri Siska Mardiana, B. P., Sukarman Purba, Irdawati, Diena D Tjiptadi, S., & Iskandar Kato, Rosdiana, Novita Verayanti Manalu, A. S. (2021). *4.ManajemenKonflik-4April2021.* kitamenulis.id el Ishaq, R. (2015). *Kuliah Public Relations: Pengantar dan Praktik.*
<http://repository.iainkediri.ac.id/455/1/Kuliah%0APublic%0ARelation.pdf>
- Fadilah, G. (2021). Implikasi Teori-Teori Konflik terhadap Realitas Sosial Masa Kini: Tinjauan Pemikiran Para Tokoh Sosiologi. *Journal of Society and Development*, 1(1), 11–15.
<https://journal.medpro.my.id/index.php/jsd/article/view/35>
- Firdaus, D. W., & Rahmawati, L. (2018). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Laporan Perhitungan Hasil Usaha. *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 3(1), 236–248.

<https://doi.org/10.34010/aisthebest.v3i1.1815>

Hanani, S. (2017). Strategi Komunikasi Public Relations. *Jurnal Sosial Budaya*, 8(02), 212.

Heryana, A. (2020). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Universitas Esa Unggul, December*, 1–14.

Heryanto, H., & Budhi Utami, A. (2022). Komunikasi Persuasif Penggalangan Dana Kitabisa. *Konvergensi : Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 3(1), 177–189. <https://doi.org/10.51353/kvg.v3i1.608>

Huberman, & Miles. (1992). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 02(1998), 1–11.

Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(0), 1–23.

Julia, M., & Jiddal Masyuroh, A. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>

Magreza, A. R., Sadono, T. P., & Pratiwi, N. M. I. (2023). *Strategi Public Relations Pt. Dana Purna Investama Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. 1–8.

Mohamad, M. (2014). Manajemen_Konflik_Upaya_Penyelesaian_Kon. *Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi Kampus Pinang Masak, Mendalo – Darat Jambi 36361*, 16(2), 41–46.

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

Thareeq Akbar Perkasa, & Rafinita Aditia. (2023). Strategi Komunikasi Kepemimpinan : Suatu Tinjauan Teoritis. *Journal of Student Research*, 1(2), 367–377. <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i2.1042>

- Wijaya, I. S. (2015). Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan, XVIII*(VOL 17, NO 1 JUNI (2015): LENTERA), 53–61.
https://journal.uinsi.ac.id/index.php/lentera_journal/article/view/428
- Zamzami, & Sahana, W. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. *Journal Educational Research and Social Studies, Volume 2 N*, 25–37.