

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Strategi Komunikasi Humas Kelurahan Sei Selincih

Humas kelurahan Sei Selincih melakukan berbagai pendekatan berkelanjutan dan mengatasi berbagai keluhan terkait ketakutan-ketakutan dari dilaksanakannya pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL. Keefektifan penyampaian informasi bergantung pada tindakan yang dilakukan oleh seorang humas dan kemampuan humas untuk menangani berbagai keluhan serta kekhawatiran yang disuarakan oleh masyarakat. Ketika seorang humas melaksanakan strategi komunikasi di lingkungan masyarakat maka humas harus menjaga tingkat profesionalisme yang tinggi. Tingkat profesionalisme seorang humas berawal dari sifat tenang dan juga sabar karena berbagai hal bisa saja terjadi ketika seorang humas turun langsung dalam penyampaian informasi. Maka dari itu seorang humas harus memiliki sifat tenang dan mengayomi anggota masyarakat selama proses komunikasi berlangsung dikarenakan penyampaian informasi yang tenang dan ketika humas bisa menghadapi berbagai hal dengan menjunjung tinggi sifat profesionalitas nya maka masyarakat akan merasa diayomi, didengar, dan dihargai. Hal tersebut akan menumbuhkan rasa penghargaan yang tinggi di kalangan masyarakat dan hal tersebut diharapkan dapat mulai meredam permasalahan yang terjadi, menumbuhkan berbagai persepsi positif serta konflik-konflik yang terjadi dapat diatasi dengan tepat sasaran.

"Dalam penyusunan pesan kami menyampaikan pesan-pesan mengenai tower provider PT.TELKOMSEL dengan komunikatif dan familiar sehingga istilah-istilah teknis bisa disederhanakan sendiri oleh warga dan tidak menimbulkan kebingungan, kami juga melakukan penyampaian pesan tanpa memaksa atau menekan. dan dalam menyampaikan pesan kami dari pihak humas kelurahan Sei Selincih mempertimbangkan konteks lokal juga misalnya kami menyampaikan bahwa dengan adanya tower tersebut

komunikasi antar warga dengan instansi pemerintahan akan lebih mudah, hal ini kami sampaikan melalui berbagai kesempatan mulai dari melalui RT RW hingga pemberitahuan tertulis dengan tujuan agar pesan ini cuma mudah dipahami tapi mudah diterima secara emosional dan logis juga oleh masyarakat" (Drs. Herman Fadli Selaku humas kelurahan Sei Selincah wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

" Kami berusaha menyusun pesan dengan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis. Informasi kami rangkai dalam bentuk penjelasan singkat mengenai manfaat tower bagi jaringan komunikasi. Selain itu, kami juga menyertakan data perizinan agar masyarakat merasa yakin." " (Mutmainah selaku sekretaris kelurahan Sei Selincah wawancara 10 Agustus 2025 melalui wawancara langsung).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa metode penyampaian pesan secara komunikatif dengan bahasa yang familiar merupakan salah satu cara untuk mempersuasi masyarakat agar masyarakat mudah memahami maksud dan tujuan dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL di kelurahan Sei Selincah. Dengan pesan-pesan yang sudah dikemas, penyampaian pesan yang sudah disusun sedemikian rupa, ringkas mungkin, dan sekomunikatif mungkin agar mudah dipahami, pesan-pesan yang sudah dikemas dengan sederhana tersebut diharapkan tidak menimbulkan kebingungan terhadap siapapun yang menerima pesan tersebut dan juga diharapkan agar pesan-pesan tersebut lebih mudah disampaikan.

Sehubungan dengan hal yang dilakukan humas kelurahan Sei Selincah dalam melakukan pengemasan pesan dengan bahasa yang komunikatif namun efektivitas pengemasan pesan ini masih menjadi bahan penyelidikan karena terdapat hal-hal lainnya agar masyarakat lebih terpersuasi sehingga tujuan awal dapat tercapai. Penyampaian pesan yang mudah dipahami dan diterima diharapkan menjadi salah satu cara humas kelurahan Sei Selincah untuk mengatasi konflik yang terjadi. Temuan selanjutnya diperoleh oleh penulis melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat terkait pada tanggal 1 Juli 2025 yang mengungkapkan pernyataan yakni :

" ya betul humas kelurahan menyampaikan pesan yang menurut kami sudah sangat bijak dan juga efektif karena mereka nggak cuma menggunakan

istilah teknis yang susah dipahami saja misalnya saat mereka menjelaskan soal manfaat sinyal mereka nggak bicara mengenai frekuensinya saja tetapi menyampaikan juga bahwa tower ini bakal membuat komunikasi kami lebih lancar dan juga anak-anak bisa sekolah daring dengan sinyal yang bagus tanpa putus-putus dan juga membantu agar usaha online lebih lancar dan berkembang" (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

" Mereka cukup ramah dan sabar, tapi kadang jawabannya kurang detail. Misalnya soal keamanan tower, mereka bilang aman, tapi tidak tunjukkan dokumen teknisnya." (Yumna Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL wawancara 10 Agustus 2025 melalui wawancara langsung).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan individu-individu terkait di atas dapat dilihat bahwa humas kelurahan Sei Selincih memprioritaskan penyampaian pesan yang komunikatif agar mudah dipahami dalam mengatasi permasalahan dan konflik yang terjadi. Dari pesan-pesan yang sudah disampaikan oleh pihak kelurahan Sei Selincih dan masyarakat yang akhirnya lebih mudah mencerna apa yang disampaikan oleh pihak kelurahan maka tindakan yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih merupakan tindakan profesional yang dalam hal ini patut mendapat pujian apalagi sejak awal dilakukannya observasi masih banyak sekali masyarakat yang belum memahami mengenai pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan.

Ketika pelaksanaan dibangunnya tower *provider* PT.TELKOMSEL semakin dekat maka makin banyak pula isu-isu negatif yang hadir yang menghadirkan banyak ketakutan-ketakutan pada masyarakat. Berbagai isu dan hoaks negatif hadir ditengah-tengah masyarakat seakan-akan semakin memperkeruh suasana dan membuat masyarakat semakin berfokus terhadap ketakutan mereka serta terhadap konflik pembangunan yang terjadi. Dalam hal ini humas kelurahan Sei Selincih berusaha mengalihkan perhatian masyarakat dan mencoba mengubah narasi negatif yang beredar yang makin memperbesar konflik yang terjadi menjadi

opini positif mengenai manfaat-manfaat dibangunnya tower *provider* PT.TELKOMSEL maka dari itu temuan wawancara yang telah didapatkan oleh peneliti melalui humas kelurahan Sei Selincih mengenai hal tersebut yakni :

" kami dari pihak kelurahan dalam menghadapi penolakan dari masyarakat melakukan strategi pengalihan isu juga dengan cara menyampaikan argumen positif supaya warga nggak cuma fokus pada kekhawatiran dampak negatif tower yang mereka pikirkan tapi kami juga mengalihkan perhatian mereka bahwa ada banyak manfaat dalam pembangunan tower provider misalnya meningkatkan akses internet yang nantinya akan mendukung berbagai kegiatan belajar dan mempermudah bisnis rumahan sampai dengan pelayanan publik. kami juga mengalihkan perhatian masyarakat melalui kegiatan misalnya dengan mengadakan lomba kebersihan antar RT melalui kegiatan sosial yang kami laksanakan fokus warga mulai teralihkan dari penolakan menjadi partisipasi karena kami juga mengajak warga turut mengawasi proses pembangunan sehingga warga merasa punya kontrol dan tidak dimanipulasi" (Drs. Herman Fadli Selaku humas kelurahan Sei Selincih wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

“ Saya kira bukan pengalihan, tapi lebih pada pengelolaan isu. Kami tidak bisa menutupi kekhawatiran masyarakat, tetapi kami arahkan pembicaraan pada solusi dan jaminan keamanan yang sudah sesuai standar.” Soemar Ningsih Selaku bidang administrasi pemerintahan kelurahan Sei Selincih wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Berdasarkan temuan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa humas kelurahan Sei Selincih juga melakukan sedikit pengalihan fokus perhatian masyarakat dengan cara mengalihkan narasi-narasi negatif yang hadir ke arah narasi-narasi positif mengenai manfaat dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL. Humas kelurahan Sei Selincih menjelaskan berbagai dampak positif dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL kepada masyarakat untuk mengalihkan perhatian masyarakat terhadap isu-isu negatif yang beredar. Berbagai fakta-fakta dan argumen-argumen positif yang disampaikan oleh pihak humas kelurahan Sei Selincih tak lain tak bukan adalah untuk mencapai tujuan utama yaitu meredamnya konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang terjadi serta membuat fokus masyarakat menjadi teralih. Dari temuan

wawancara yang telah didapatkan oleh peneliti dengan masyarakat mengenai hal tersebut menghasilkan pernyataan :

" memang pada awalnya kami selaku warga banyak yang merasa ragu bahkan menolak pembangunan tower tersebut karena hoaks yang beredar mulai dari dampak radiasi, bahaya kesehatan, sampai rasa khawatir soal keselamatan lingkungan tapi kami lihat humas kelurahan Sei Selincih tidak langsung menentang dan membantah penolakan kami secara frontal tapi mengarahkan pembicaraan ke hal yang lebih positif tentang manfaat jaringan komunikasi untuk anak-anak yang mengalami kendala sinyal dan humas kelurahan Sei Selincih juga membahas tentang bagaimana usaha-usaha kecil yang dilakukan masyarakat bisa berkembang dengan dukungan kondisi internet yang stabil maka hal tersebut bisa jadi bahan renungan serta pertimbangan kami yang tadinya cuma terfokus pada resiko dan dampak negatif perlahan kami juga mulai mempertimbangkan manfaat dengan begitu bisa dibilang isu penolakan bukan cuma jadi satu-satunya topik pembicaraan kami kami juga mulai melihat sisi positif dari pembangunan tower yang dibangun. Humas kelurahan Sei Selincih juga mengajak masyarakat melihat langsung proses pembangunan tower provider yang dibangun dan mempertemukan kami dengan tim teknisnya dan hal itu membuka ruang komunikasi kepada pihak Telkomsel tanpa harus menutup konflik jadinya perhatian kami juga bergeser ke gimana cara kami bisa mengambil manfaat dari situasi yang ada dan mulai merasa bahwa pendekatan ini nggak menekan tetapi membangun" (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Berdasarkan temuan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat mulai menyerap pesan-pesan yang disampaikan oleh humas kelurahan Sei Selincih dengan baik dan memikirkan kembali mengenai dampak positif dari pembangunan tower *provider* yang akan dilaksanakan. Tak hanya memberikan berbagai fakta-fakta mengenai dampak negatif dari dibangunnya tower yang akan dilaksanakan namun pihak kelurahan Sei Selincih juga melakukan pelaksanaan berbagai kegiatan positif dan kegiatan sosial dilingkungan masyarakat. Kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh humas kelurahan Sei Selincih juga membuat masyarakat menjadi merasa lebih dihargai dan mulai mengambil manfaat dari situasi yang ada.

Humas kelurahan Sei Selincih tentunya menjelaskan mengenai pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL menggunakan berbagai nilai-nilai positif serta berbagai argumen-argumen pendukung lainnya sesuai prosedur kemudian mengasosiasikannya kepada masyarakat. Dalam wawancara peneliti dengan humas kelurahan Sei Selincih pada tanggal 1 Juli 2025 humas kelurahan Sei Selincih mengatakan bahwa :

"kami menjelaskan bahwasanya keberadaan tower provider merupakan simbol kemajuan dan modernisasi wilayah jadi kami sampaikan kalau pembangunan ini adalah bagian dari langkah menuju desa digitalisasi yang di mana akses informasi secara layanan internetnya menjadi kebutuhan dasar masyarakat, kami juga mencontohkan bahwa jaringan yang bagus itu sebagai bantuan yang positif terhadap UMKM lokal untuk memasarkan produk secara online kami juga menjelaskan anak-anak lebih efektif belajar dengan internet yang lancar dan tentang pelayanan publik yang bisa dilakukan dengan cepat melalui aplikasi daring kami juga sampaikan berbagai hal positif kayak kemajuan kesetaraan akses efisiensi serta keterbukaan informasi sebagai nilai positif yang terikat langsung dengan dibangunnya tower, supaya masyarakat nggak cuma melihat proyek ini sebagai ancaman tapi sebagai peluang" (Drs. Herman Fadli Selaku humas kelurahan Sei Selincih wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Berdasarkan temuan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat narasi besar yang ingin dibangun oleh humas kelurahan Sei Selincih di tengah-tengah masyarakat agar masyarakat tidak hanya melihat proyek pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL sebagai ancaman tetapi juga sebagai peluang positif dan menikmati keadaan yang sedang terjadi. Humas kelurahan Sei Selincih menekankan bahwa jaringan yang kuat memiliki banyak dampak positif bagi masyarakat dan pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL merupakan simbol kemajuan dan modernisasi wilayah. Kemajuan dan modernisasi wilayah merupakan informasi penting yang disampaikan oleh humas kelurahan Sei Selincih agar masyarakat menyadari bahwa ketika desa semakin mengalami kemajuan maka akses pendidikan, pemerintahan, digital dan akses sosial juga diharapkan menjadi lebih berkembang.

Dalam wawancara peneliti dengan masyarakat pada tanggal 7 Juli 2025 selaku masyarakat yang memiliki jarak rumah terdekat dengan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dibangun dan terlibat dalam konflik yang terjadi menghasilkan pernyataan yakni :

“ memang dalam banyak kesempatan kelurahan Sei Selincih mengatakan pembangunan tower adalah bagian dari kemajuan zaman mereka mengatakan bahwa kita tidak bisa lagi hidup dalam ketertinggalan secara digital karena anak-anak memang sudah banyak yang belajar melalui internet dan informasi juga mudah didapat melalui media sosial dan bantuan pemerintah pun banyak yang berbasis aplikasi hal ini juga sesekali membuat kami merenung memikirkan bahwa memang kemajuan teknologi bukan cuma tentang gaya hidup tapi sudah jadi kebutuhan humas juga memberi contoh beberapa daerah tertinggal yang dari sisi jaringan akan semakin jauh tertinggal dalam pembangunan maka tower ini dijelaskan tidak cuma sebagai bangunan fisik tapi sebagai jembatan untuk menyambungkan berbagai wilayah desa ke dunia luar baik dunia usah, dan lain-lain” (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Berdasarkan temuan wawancara tersebut dapat dihasilkan informasi bahwa humas kelurahan Sei Selincih berhasil menyampaikan berbagai narasi positif mengenai proyek pembangunan tower yang akan dilaksanakan sehingga masyarakat mulai memikirkan kembali berbagai dampak positif dari pembangunan tower *provider* yang akan dilaksanakan. Masyarakat mulai memikirkan dan mendiskusikan kembali hal tersebut dikarenakan pembangunan tower *provider* yang akan dilaksanakan ternyata menghasilkan berbagai keuntungan dalam berbagai aspek kehidupan di lingkungan sosial masyarakat.

Setelah menyampaikan berbagai pesan menggunakan berbagai jenis strategi komunikasi humas kelurahan Sei Selincih juga melakukan pemberian janji manfaat berupa kompensasi agar masyarakat lebih mudah menerima pembangunan Tower tower *provider* PT.TELKOMSEL. Pemberian kompensasi merupakan hal yang dianggap menjadi hal paling mendasar dalam melakukan kegiatan timbal balik antara satu pihak dengan pihak lain. Dalam hal ini peneliti

melakukan wawancara dengan humas Kelurahan selincih dan menghasilkan pernyataan sebagai berikut :

" kami memang memberikan kompensasi kepada masyarakat tapi hal tersebut bukan alat utama kami dalam membujuk masyarakat tapi sebagai bentuk penghargaan saja atas kerjasama yang telah dijalin. kami juga menyampaikan secara terbuka bahwa kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak bersifat individual tapi kolektif berupa perbaikan berbagai fasilitas desa dan juga sumbangan untuk kegiatan desa hal itu kami posisikan sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan kami tidak hanya menyampaikan bahwa kompensasi yang akan kami berikan tetapi juga mengajak masyarakat berdiskusi mengenai bentuk dan manfaat yang diharapkan misalnya ada usulan masyarakat untuk memperbaiki lapangan voli, memasang lampu jalan sampe pembangunan pos rondapun bakal kami tampung" (Drs. Herman Fadli Selaku humas kelurahan Sei Selincih wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Dari hasil wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa humas kelurahan Sei Selincih dalam praktik kerjanya memikul tanggung jawab penuh dalam penyampaian informasi dalam pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL bahkan juga mempertimbangkan kompensasi yang harus diberikan kepada masyarakat agar tidak menimbulkan konflik baru. Pemberian kompensasi dianggap penting karena ketika masyarakat sudah menerima kompensasi yang diberikan oleh pihak kelurahan maka masyarakat dianggap menyetujui pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan. Dari pernyataan yang sudah disampaikan oleh pihak humas kelurahan Sei Selincih mereka menyepakati bahwa pemberian kompensasi akan lebih efektif apabila dilakukan secara kolektif karena ketika pemberian kompensasi dilakukan secara kolektif maka diharapkan masyarakat akan merasa pembagian tersebut sudah dilaksanakan seadil-adilnya dan untuk menghindari terjadinya berbagai kecemburuan sosial dari berbagai pihak. Dewi selaku masyarakat yang jarak rumahnya paling dekat dengan tower *provider* PT.TELKOMSEL dan terlibat dalam konflik menyatakan bahwa :

" dalam pemberian kompensasi, humas kelurahan Sei Selincih kami rasa sudah cukup berhati-hati dan transparan dalam menyampaikannya humas kelurahan Sei Selincih tidak menjanjikan uang tunai atau kompensasi pribadi tapi lebih ke arah pemanfaatan kolektif misalnya penerangan lampu jalan, perbaikan fasilitas umum serta berupa dukungan untuk berbagai kegiatan desa di lingkungan sekitar tower ungkapan itu tentu tidak langsung membuat masyarakat menerima tapi setidaknya masyarakat berpikir bahwa terdapat timbal balik dari proyek ini dan karena humas melibatkan kami dalam pembicaraannya jadi meskipun awalnya kami menolak perlahan kami mulai menerima dikarenakan ada manfaat yang bisa dirasakan bersama. Kami juga seperti melihat bahwa kompensasi nggak dijadikan sebagai alat untuk membukam warga tapi sebagai bentuk kolaborasi karena kami juga dilibatkan dalam menentukan kompensasi yang tepat misalnya ada warga yang mengusulkan lampu jalan di lingkungan gelap atau bantuan kegiatan anak muda pihak humas menyampaikan usulan tersebut ke pihak Telkomsel dengan cara ini kompensasi dirasa adil dan tidak menimbulkan kecemburuan antar warga ini juga membuktikan bahwa pemerintah dan perusahaan tidak cuma bekerja secara sepihak tapi mau mendengarkan masukan masyarakat dan yang lebih penting semua disampaikan secara terbuka sehingga tidak ada prasangka buruk yang timbul" (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Dari hasil wawancara dengan informan masyarakat peneliti menyimpulkan bahwa strategi pemberian kompensasi yang dilakukan oleh pihak humas kelurahan Sei Selincih merupakan salah satu strategi paling efektif untuk membuat masyarakat merasa terpersuasi untuk dibangunnya tower *provider* PT.TELKOMSEL. Strategi yang digunakan oleh pihak humas kelurahan Sei Selincih yaitu pemberian kompensasi secara kolektif menumbuhkan rasa adil dan menumbuhkan perasaan bermanfaat yang didapatkan oleh masyarakat dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang dilaksanakan. Dari pemberian kompensasi ini juga dapat melahirkan statement di lingkungan masyarakat bahwa kemajuan desa dan perkembangan teknologi dapat diraih secara bersamaan dalam satu waktu sehingga hal tersebut mulai meredam konflik dan permasalahan yang terjadi.

Konflik pembangunan tower *provider* yang terjadi berasal dari berbagai opini masyarakat mengenai pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan

dilaksanakan di kelurahan Sei Selincah karena setiap masyarakat memiliki berbagai perspektif serta sudut pandang apalagi masyarakat juga masih banyak yang belum melek akan teknologi dan menangkap langsung isu-isu negatif yang beredar tanpa mencari tahu dan menyaringnya terlebih dahulu, terlebih di media sosial berbagai hoaks lebih mudah di jangkau dan tersebar sehingga hal tersebut turut mempengaruhi berbagai opini masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan

Dewi selaku masyarakat yang jarak rumahnya paling dekat tower *provider* PT.TELKOMSEL dan terlibat dalam konflik menyatakan bahwa :

*" opini kami awalnya cukup terbagi ada sebagian warga menolak karena khawatir terhadap dampak kesehatan, gangguan lingkungan dan nilai tanah yang takutnya turun namun setelah melalui banyak proses sosialisasi, pendekatan personal serta kehadiran langsung dari pihak humas kelurahan Sei Selincah yang menjelaskan prosedur keamanan dan dampak lingkungan, sebagian dari kami mulai bersikap lebih terbuka saat ini banyak sudah warga yang bahkan berharap jaringan internet di wilayah mereka lebih kuat dan cepat setelah tower beroperasi bahkan ada yang sebelumnya menolak kini aktif mengikuti berbagai penyuluhan teknologi di mana hal tersebut menunjukkan terdapat pergeseran opini dari strategi komunikasi yang dijalankan oleh humas kelurahan Sei Selincah" (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).*

Berdasarkan temuan wawancara di atas kesimpulannya adalah masyarakat setempat pada awalnya menolak dilaksanakannya pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL karena khawatir terhadap banyak hal negatif dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL tapi setelah penyampaian informasi yang tepat oleh humas kelurahan Sei Selincah terdapat pergeseran opini dari yang tadinya menolak menjadi mendukung dibangunnya tower *provider* PT.TELKOMSEL sebagai Simbol kemajuan teknologi. Setelah melalui banyak strategi komunikasi, banyak proses serta banyaknya pertimbangan pihak humas Sei Selincah dapat dianggap berhasil dalam mengatsi konflik yang terjadi dikarenakan semakin hari konflik pembangunan tower tersebut semakin meredam dam masyarakat mulai mengalami pergeseran opini dari yang tadinya sepakat

menolak kemudian perlahan-lahan mulai bisa menerima dan menimbang berbagai dampak positif dari keberadaan tower *provider* PT.TELKOMSEL tersebut. Tetapi apabila nantinya masyarakat tiba-tiba menuntut agar tower *provider* PT.TELKOMSEL yang sudah dibangun untuk ditiadakan saja dan dari hasil wawancara peneliti dengan humas kelurahan Sei Selincih menghasilkan pernyataan bahwa :

" kami dari pihak humas tentunya akan menanggapi dan membuka kembali ruang musyawarah kami tidak mau ada tindakan sepihak dan kami akan melakukan evaluasi dampak dari pembangunan yang telah terjadi jika benar ditemukan masalah yang membahayakan masyarakat tentu kami akan memprioritaskan hal tersebut dan menindak lanjutinya secara prosedur tapi jika tuntutan tersebut bersifat emosional tanpa bukti konkret maka kami akan melakukan pendekatan edukatif kembali " (Drs. Herman Fadli Selaku humas kelurahan Sei Selincih wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Dari hasil wawancara dengan humas kelurahan Sei Selincih peneliti menyimpulkan bahwa humas yang akan bertanggung jawab terhadap tower *provider* PT.TELKOMSEL tersebut selama tower tersebut masih ada dan humas kelurahan Sei Selincih selalu siap menindaklanjuti hal-hal yang mengganjal di hati masyarakat mengenai tower *provider* PT.TELKOMSEL yang sudah dibangun dan akan melakukan pengkomunikasian ulang apabila itu memang dibutuhkan. Hal tersebut mengartikan bahwa tower tersebut dibawah tanggung jawab pihak kelurahan, bukan pihak TELKOMSEL. Dengan begitu diharapkan masyarakat agar dapat lebih tertata dan terstruktur ketika nantinya memang terdapat hal-hal mengganjal dan pesan-pesan terkait tower *provider* PT.TELKOMSEL yang sudah dibangun hal tersebut dikarenakan jarak pemukiman masyarakat dekat tower dengan jarak kelurahan Sei Selincih hanya berkisar 200m sehingga penyampaian informasi bisa lebih mudah tanpa terhalang jarak. Selain itu temuan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat yakni :

" jikalau hal tersebut memang terjadi kami masyarakat berharap pihak kelurahan tidak menutup diri dan membuka dialog terbuka kembali untuk

mendengarkan keluh kesah kami nantinya karna tuntutan bisa saja muncul dari kekhawatiran baru atau dari informasi yang salah jadi penting sekali untuk menanggapi dengan pendekatan yang transparan dan kalau memang terdapat bukti dampak negatif yang warga ketahui menurut kami pihak kelurahan juga wajib menindaklanjutinya tapi jika tuntutan itu muncul dari kami tanpa dasar yang kuat maka humas sebaiknya melakukan pendekatan yang lebih intens lagi mungkin dengan cara melibatkan ahli kesehatan ahli lingkungan dan berbagai pihak berwenang lainnya karna kami selaku warga hanya butuh diyakinkan bahwa pembangunan Ini benar-benar aman dan bermanfaat" (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

5.1.2 Komunikasi Informal

Selain melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan humas kelurahan Sei Selincih peneliti juga mendapat beberapa dokumen pendukung untuk dilakukannya penelitian. Dokumen pendukung tersebut berupa gambar yang nantinya akan dikaji oleh peneliti menggunakan teori komunikasi yang dilakukan.



Gambar 5.1 Silaturahmi Humas Kelurahan Sei Selincih dengan Masyarakat

Gambar tersebut mendeskripsikan suasana pertemuan informal yang berlangsung antara pihak humas kelurahan Sei Selincih dengan masyarakat. Terdapat sejumlah tokoh masyarakat yang sedang duduk berada di teras rumah salah satu tokoh masyarakat dengan suasana santai namun serius. Salah satu mereka merupakan humas kelurahan Sei Selincih dengan ciri-ciri menggunakan seragam putih khas aparat pemerintah kegiatan ini merupakan salah satu strategi komunikasi tatap muka yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih dalam

menyelesaikan konflik yang muncul ketika tower *provider* PT.TELKOMSEL akan dilaksanakan. Konflik tersebut terjadi karena berbagai kekhawatiran masyarakat terhadap dampak lingkungan dampak kesehatan dan juga berbagai penyebaran hoax yang akhirnya mulai diredam oleh humas saluran melalui berbagai forum komunikasi berbasis keakraban seperti ini. Pengadaan kegiatan komunikasi persuasif berbentuk pendekatan individual dan sosial seperti ini sangat komunikatif dan dapat menjadi kunci dalam meredam konflik yang terjadi. Dalam konteks ini, pendekatan yang dilakukan oleh kelurahan Sei Selincih dapat dianalisis dengan teori komunikasi persuasif yang digunakan khususnya dengan penerapan beberapa teknik yang ada yakni :

1. Teknik Integrasi

Pertemuan dengan suasana informal dan santai di teras rumah masyarakat menunjukkan bahwa kelurahan Sei Selincih berusaha untuk menyatukan perasaan senasib sepenanggungan dan juga membangun kedekatan emosional dengan tokoh penting dalam masyarakat. Pendekatan ini biasanya tidak menekankan otoritas formal melainkan menekankan kesetaraan dan empati agar nantinya tercipta hubungan personal yang dapat memperlihatkan sikap menghargai dari kelurahan Sei Selincih terhadap pendapat warga serta menciptakan komunikasi yang lebih kondusif dan terbuka.

2. Teknik ganjaran

Dalam dialog yang terjadi dalam model seperti ini biasanya humas menyampaikan manfaat konkret dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan seperti meningkatnya jaringan sinyal komunikasi dan juga berbagai kemudahan akses digital yang tentunya akan menguntungkan masyarakat. Tak lupa pemberian harapan merupakan

salah satu nilai tambah untuk mempersuasi masyarakat agar masyarakat lebih merasakan keuntungan yang bisa diperoleh jika mendukung pembangunan tersebut.

3. Teknik Tataan

Pertemuan informal yang terjadi tentunya terstruktur dengan pembicaraan yang sudah ditentukan dan difokuskan kepada penyelesaian konflik yang mencerminkan berbagai penerapan tataan pesan dalam artian humas menjelaskan pesan dan mengemasnya secara logis agar mudah dipahami dan juga memberikan solusi yang realistis.

4. Teknik Red Herring

Meskipun tidak bisa dideteksi secara langsung namun humas Sei Selincih juga memungkinkan untuk menggunakan teknik rethering guna mengalihkan perhatian masyarakat dari potensi bahaya tower yang ada menjadi berbagai urgensi positif digital dan berbagai manfaat mengenai pentingnya wilayah tersebut agar tidak tertinggal dalam pengembangan teknologi komunikasi.

5.1.3 Rapat Kerja Sama

Selain mengadakan silaturahmi langsung dengan tokoh masyarakat di daerah setempat. Humas kelurahan Sei Selincih juga melakukan rapat antara pihak pemerintah kelurahan dengan PT.TELKOMSEL. Rapat tersebut membahas mengenai konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan.



Gambar 5.2 Silaturahmi Humas Kelurahan Sei Selincih dengan PT.TELKOMSEL

Dokumen berupa gambar tersebut memperlihatkan suasana rapat resmi yang diikuti oleh perwakilan dari kelurahan Sei Selincih, termasuk humas kelurahan bersama beberapa peserta lain yang diduga sebagai perwakilan dari pihak PT.TELKOMSEL dan unsur pendukung lainnya. Rapat berlangsung di kantor kelurahan Sei Selincih yang tertata rapi, dengan berbagai dokumen-dokumen kerja serta alat tulis yang tertata di atas meja, hal tersebut dapat menandakan bahwa pembahasan yang dilakukan bersifat serius dan juga terstruktur. Beberapa peserta

mengenakan beberapa atribut kerja dan masker, menandakan adanya profesionalisme sekaligus kepatuhan terhadap protokol kesehatan.

Pertemuan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk membahas solusi atas konflik yang muncul di tengah masyarakat terkait konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL. Dalam rapat ini, pihak Telkomsel menyerahkan sepenuhnya kepada pemerintah kelurahan khususnya kepada bidang humas untuk menyampaikan seluruh informasi dan menjelaskan kepada masyarakat terkait urgensi, manfaat, dan dampak pembangunan tower tersebut. Hal ini dilakukan agar proses komunikasi dengan masyarakat menjadi lebih efektif dan diterima karena disampaikan oleh pihak yang dianggap lebih dekat dan dipercaya warga.

Dalam konteks komunikasi persuasif, strategi ini merupakan bentuk penyampaian informasi yang bertumpu pada kredibilitas komunikator. Humas

kelurahan dianggap memiliki kredibilitas sosial yang tinggi dan menguasai kebudayaan kultural dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyerahan tanggung jawab mengenai penyampaian informasi dari pihak PT.TELKOMSEL kepada kelurahan dapat mencerminkan adanya penerapan teknik asosiasi juga karena informasi dari pihak korporat diserahkan kepada tokoh penting lokal yang lebih diterima oleh warga.

Selain itu, teknik tataan juga kemungkinan diterapkan melalui forum rapat yang terjadi, karena humas kelurahan Sei Selincah tentunya juga merancang berbagai bentuk penyampaian informasi yang sifatnya sistematis dengan urutan penjabaran konflik yang terjadi, penyampaian pesan, penentuan media dan waktu penyampaian, hingga strategi yang digunakan untuk menyikapi berbagai potensi yang terjadi. Persiapan ini tentunya penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan nanti dianggap kredibel, logis, dan tidak memicu konflik baru.

Konflik antara masyarakat mengenai pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL timbul karena terdapat perbedaan kepentingan karena masyarakat menilai pembangunan tower berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif, sementara pihak PT.TELKOMSEL memiliki kepentingan perusahaan untuk memperbaiki jaringan komunikasi. Pertemuan ini mencerminkan bentuk negosiasi dan mediasi sosial antara pihak PT.TELKOMSEL dengan masyarakat dan pemerintah kelurahan yang bertindak sebagai mediator antara dua kepentingan yang berlawanan.

Pihak PT.TELKOMSEL yang menyerahkan kewenangan penyampaian informasi kepada kelurahan juga mencerminkan adanya pengakuan atas pentingnya peran sosial-budaya pemerintah lokal dilingkungan masyarakat dalam meredam konflik terutama dalam hal ketidakpercayaan masyarakat terhadap pihak luar. Kegiatan ini menggambarkan bahwa penyelesaian konflik tidak hanya bergantung pada kebijakan perusahaan saja, tetapi juga pada strategi komunikasi

dan siapa yang menyampaikannya. Melalui rapat koordinasi yang memperkuat peran humas sebagai komunikator kunci, pihak kelurahan Sei Selincih berhasil membangun pola komunikasi persuasif yang lebih efektif dan diterima masyarakat. Di sisi lain, peran humas sebagai mediator konflik menunjukkan pentingnya pendekatan sosial dalam meredam ketegangan dan juga membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap proyek pembangunan yang akan dilaksanakan.

5.1.4 Rapat Internal

Selain melakukan silaturahmi antara pihak kelurahan Sei Selincih dengan pihak PT.TELKOMSEL. Humas kelurahan Sei Selincih juga melakukan rapat internal. Rapat tersebut membahas mengenai strategi yang akan digunakan untuk mengatasikonflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan.



Gambar 5.3 Rapat Internal Kelurahan Sei Selincih

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh melalui pihak kelurahan selama proses penelitian terlihat terdapat kegiatan rapat internal humas kelurahan Sei Selincih dengan berbagai jajaran struktur dan kepengurusan kelurahan yang berlangsung di ruang kerja resmi. Kegiatan formal yang dilaksanakan tercermin dari seragam dinas yang dikenakan oleh seluruh peserta rapat serta penataan ruangan yang rapi dan merepresentasikan ruangan pemerintah. Rapat tersebut menunjukkan adanya koordinasi internal mengenai rumusan masalah dan langkah awal yang akan dilaksanakan oleh pihak humas kelurahan Sei Selincih untuk menghadapi konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang sempat menimbulkan penolakan dari sebagian masyarakat. Pertemuan ini merupakan

bentuk konsolidasi antara pihak internal kelurahan yang tentunya sangat penting khususnya dalam penyusunan pesan yang tepat untuk merumuskan strategi penyampaian informasi serta membagi peran antar perangkat kelurahan. Dalam konteks ini humas memiliki tugas untuk melangsungkan dialog secara langsung dengan masyarakat. Sementara pihak struktur lainnya ikut memberikan dukungan administrasi teknis dan juga politik. Proses penyamaan persepsi dan pembentukan narasi di lingkungan masyarakat merupakan penerapan salah satu teknik komunikasi persuasif yaitu teknik tataan dengan tujuan agar pesan yang disampaikan dapat lebih sistematis.

Pertemuan ini bila dilihat secara strategis mendeskripsikan berbagai unsur. Humas memposisikan dirinya bukan hanya sebagai penyampai informasi melainkan sebagai penyusun pesan dan juga penyusun berbagai pemahaman dan argumen yang akan disampaikan kepada masyarakat. Dalam hal ini humas kelurahan Sei Selincah berperan penting menjembatani informasi antara pihak PT.TELKOMSEL dengan masyarakat sekaligus memastikan bahwa narasi yang disampaikan selaras dengan konteks sosial dan psikologis yang dijunjung tinggi masyarakat setempat.

Dengan demikian rapat internal yang dilaksanakan oleh pihak kelurahan merupakan pondasi penting yang mempengaruhi keberhasilan penyampaian informasi yang akan dilaksanakan. Hal ini mendefinisikan bahwa Pesan yang berhasil disampaikan tidak cuma ditentukan oleh isi pesan itu saja tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi internal yang kuat serta penyusunan berbagai strategi komunikasi yang sudah matang dan melibatkan semua elemen penting yang mendukung keberhasilan dalam penyampaian pesan.

5.1.5 Hambatan dan Tantangan

Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tentunya terdapat berbagai hambatan yang dihadapi oleh pihak humas kelurahan Sei Selincah

sehingga menghambat pesan yang mereka sampaikan untuk diterima sesuai dengan tujuan awal dibangunnya tower *provider* PT.TELKOMSEL dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak humas kelurahan Sei Selincih dan dari hasil wawancara tersebut menghasilkan pernyataan bahwa :

" ada sih hambatan yang kami hadapi dalam penyampaian informasinya misalnya penyebaran hoax, tidak percaya warga terhadap pihak luar dan terbatas literasi masyarakat kami atasi itu dengan memperkuat komunikasi dua arah saja menyediakan informasi yang benar dan melibatkan ahli dalam menjelaskan isi teknis yang sekiranya kurang kami pahami, kami juga belajar dari dinamika yang ada bahwa pendekatan birokratis aja itu nggak cukup karena itu kami lebih depankan pendekatan sosial dan budaya karena dengan menggandeng tokoh agama dan tokoh-tokoh penting dalam proses penyelesaian konflik keberhasilan bukan diraih secara Insan tapi melalui proses komunikasi yang jujur, konsisten dan terbuka" (Drs. Herman Fadli Selaku humas kelurahan Sei Selincih wawancara 1 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Dari hasil wawancara dengan humas kelurahan Sei Selincih dapat disimpulkan bahwa hal utama yang menghambat penyampaian informasi ketika humas kelurahan Sei Selincih menanggulangi konflik yang terjadi adalah penyebaran hoax dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pihak-pihak luar. Hal tersebut menjadi hambatan yang dihadapi yang kemudian diatasi dengan berbagai pendekatan sosial dan silaturahmi dengan tokoh-tokoh penting di lingkungan masyarakat karena hal tersebut dianggap salah satu cara untuk meraih keberhasilan dalam penyampaian informasi. Selain itu hubungan baik yang terjalin dengan tokoh-tokoh masyarakat juga diharapkan dapat menjadi cara agar mereka dapat membantu humas dalam menyampaikan informasi terkait pembangunan tower *provider* yang akan dilaksanakan dan Dari hasil wawancara dengan masyarakat peneliti mendapatkan pernyataan bahwa :

" hambatan utama yang kami rasakan yaitu kurangnya informasi di awal sehingga menimbulkan spekulasi dan rasa takut selain itu juga adanya hoax yang tersebar membuat situasi di desa ini semakin memanas karena beberapa warga menyampaikan isu bahwa tower bisa menyebabkan penyakit padahal belum ada bukti medis yang kuat namun humas kelurahan Sei Selincih sudah cukup tanggap dengan mengadakan forum terbuka dan mendatangkan narasumber secara ilmiah selain itu mereka juga membuat

jalur komunikasi resmi seperti grup WhatsApp dengan tokoh masyarakat agar informasi dalam menghadapi warga bisa dikendalikan yang kami hargai adalah kesabarannya mereka tidak menyerang balik atau menuding warga tapi justru membuka kembali ruang dialog yang membuat kami merasa dihargai dan tidak ditinggalkan hambatan-hambatan itu tidak dihadapi dengan kekuasaan tapi dengan komunikasi yang saya rasa cukup manusiawi" (Dewi Selaku masyarakat yang terlibat dalam konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL wawancara 2 Juli 2025 melalui wawancara langsung).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat menjelaskan bahwa hal lainnya yang menghambat penyampaian informasi ketika humas kelurahan Sei Selincih menanggulangi konflik yang terjadi kurangnya komunikasi diawal mengenai berbagai macam dampak positif pembangunan tower provider yang akan dibangun. Hal tersebut menjadi hambatan yang dihadapi yang kemudian diatasi dengan berbagai pengkomunikasian seperti pembuatan grup WhatsApp dengan tokoh-tokoh penting masyarakat dengan harapan agar dapat menjadi cara untuk meraih keberhasilan dalam penyampaian informasi.

Dari hasil pelaksanaan wawancara dengan informan peneliti menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh humas kelurahan Sei Selincih sangat berperan penting dalam penyelesaian konflik pembangunan tower provider PT.TELKOMSEL yang terjadi di lingkungan masyarakat. Humas kelurahan Sei Selincih menggunakan strategi komunikasi persuasif karena dengan pendekatan menggunakan strategi komunikasi persuasif yang benar, sesuai dengan teori dan prosedur maka lahirlah banyak hal-hal positif tanpa adanya kekerasan.

5.2 Pembahasan Penelitian

5.2.1. Konflik

Konflik pembangunan Tower provider PT Telkomsel di Kelurahan Sei Selincih pada dasarnya terjadi dikarenakan munculnya perasaan ketidakpuasan dan kekhawatiran dari masyarakat yang tidak sepenuhnya dapat dijawab oleh pihak kelurahan. Kekhawatiran utama masyarakat mencakup dari aspek terkecil yakni isu radiasi serta potensi bahaya Robohnya Tower provider PT Telkomsel yang akan didirikan titik Selain itu masyarakat juga merasa bahwa mereka kurang dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan oleh pihak kelurahan sehingga pembangunan yang akan dilaksanakan dinilai kurang

memiliki persetujuan dan partisipasi warga setempat hal tersebut dianggap sebagai minimnya transparansi mengenai pembangunan yang akan dilaksanakan sebab tak hanya itu pihak kelurahan juga seringkali menyebutkan bahwa pembangunan tersebut sudah memiliki izin resmi tanpa memberikan dokumen pendukung yang dapat meyakinkan masyarakat hal ini juga semakin diperburuk karena sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan terkesan dilakukan setelah konflik mulai terjadi sehingga komunikasi lebih terkesan reaktif daripada proaktif dan juga partisipatif berdasarkan perspektif teori konflik kondisi ini dapat menunjukkan adanya ketimpangan informasi dan partisipasi yang akhirnya menyebabkan adanya resistensi.

5.2.2 Teknik Red Herring

Humas kelurahan Sei Selincih melakukan pengalihan fokus masyarakat dari yang tadinya sebuah kekhawatiran terhadap dampak negatif menjadi perhatian terhadap berbagai dampak positif yakni kebutuhan zaman akan infrastruktur digital. Dalam hal ini humas tidak menutupi konflik yang terjadi tetapi menstrukturalkan ulang persepsi masyarakat dengan sudut pandang mereka. Strategi tersebut merupakan strategi yang bagus karena tidak terkesan menggurui tetapi justru mengajak masyarakat merasa di ajak ikut untuk memikirkan kembali secara logis dan rasional mengenai dunia yang semakin mengalami perkembangan zaman dan jaringan digital saat ini merupakan kebutuhan mendasar. Keberhasilan strategi ini dapat dilihat dari pergeseran opini masyarakat dari yang tadinya hanya fokus kepada penolakan menjadi mulai menimbang sisi manfaat.

Hal tersebut merupakan pendekatan menggunakan teknik red herring yaitu pengalihan fokus masyarakat dari yang tadinya sebuah kekhawatiran terhadap dampak negatif menjadi perhatian terhadap berbagai dampak positif yakni kebutuhan zaman akan infrastruktur digital. Teknik

komunikasi persuasif menggunakan strategi red herring ini digunakan dengan tujuan untuk mengganti perhatian audience dari narasi negatif ke arah yang memang diinginkan.

Jika dikaji dengan teori komunikasi persuasif, teknik red herring merupakan teknik yang bertujuan untuk mereposisi perhatian khalayak. Praktek humas kelurahan Sei Selincih akan menghasilkan perubahan sikap yang apabila berhasil mengalihkan perhatian audiens dari argumen kontra menuju dengan sesuatu yang selaras dengan kepentingan perusahaan. Strategi ini merupakan sebuah bentuk pengelolaan konflik berbasis struktur rencana karena humas berusaha mengendalikan narasi masyarakat agar ketimpangan informasi tidak menciptakan resistensi struktural yang lebih besar. Tak hanya itu, dalam praktek kerjanya humas juga mengadakan berbagai kegiatan positif bermanfaat untuk masyarakat yang tentunya sifatnya membangun dengan tujuan yang sama yaitu untuk menenggelamkan secara perlahan isu-isu negatif yang tersebar di masyarakat.

5.2.3 Teknik Tataan

Humas kelurahan Sei Selincih menyusun pesan sedemikian rupa dengan prinsip relevansi kesederhanaan dan kemudahan dengan cara menggunakan bahasa lokal yang akrab dan mudah dimengerti. Contoh nyatanya adalah pada saat mengadakan mediasi dengan masyarakat setempat dan menjelaskan mengenai manfaat sinyal, humas kelurahan Sei Selincih lebih memfokuskan kepada dampak positif yang ada misalnya anak-anak yang tidak lagi mengalami kesulitan pada saat pembelajaran daring, dan juga kemudahan untuk berbagai usaha online. Pesan juga disampaikan melalui forum formal tokoh masyarakat misalnya RT dan juga RW. Humas tidak menjelaskan teknis mengenai pekerjaan tower yang

dilaksanakan tetapi mengaitkannya dengan berbagai situasi konkret sehari-hari. Hal yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih tersebut selaras dengan teknik tatahan dalam teori komunikasi persuasif yakni strategi pengemasan pesan seefektif mungkin untuk membangun kredibilitas lebih tinggi di lingkungan masyarakat dan juga menyampaikan logika mengenai manfaat tower yang mudah dipahami. Pesan yang disusun dengan cara yang efektif dan mudah dipahami merupakan strategi untuk agar konflik yang terjadi bisa mereda.

5.2.4 Teknik Ganjaran

Kompensasi yang diberikan oleh humas kelurahan Sei Selincih tidak dibagi secara individu melainkan kolektif dan juga partisipatif. Hal tersebut mencakup berbagai sumbangan fasilitas umum, penerangan jalan dan juga berbagai dukungan untuk kegiatan sosial masyarakat. Proses kompensasi juga diberikan oleh humas kelurahan Sei Selincih didasarkan melalui berbagai diskusi masyarakat agar kompensasi yang turun dari perusahaan dapat sesuai dengan kebutuhan di lingkungan masyarakat. Hal yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih tersebut selaras dengan teknik ganjaran dalam teori komunikasi persuasif. Kompensasi dapat diartikan sebagai bentuk reward yang diberikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk memperkuat argumen mereka dan hal tersebut dianggap dapat mengurangi konflik secara signifikan. Teknik ganjaran ini digunakan dengan tujuan untuk mencegah timbulnya berbagai kecemburuan dan konflik baru yang dikawatirkan akan hadir apabila kompensasi tersebut diberikan secara pribadi. Hal yang paling penting, masyarakat sepertinya merasa bahwa humas tidak menjadikan kompensasi ini sebagai bentuk pembungkaman tetapi alat untuk menghargai masyarakat dan juga sebagai bentuk kerjasama yang terjalin.

5.2.5 Teknik Asosiasi

Humas kelurahan Sei Selincih membangun narasi bahwa tower *provider* PT.TELKOMSEL yang terjadi merupakan simbol dari modernisasi dan digitalisasi wilayah. Humas kelurahan Sei Selincih juga mengaitkan tower *provider* PT.TELKOMSEL dengan berbagai nilai-nilai positif seperti kemajuan pendidikan, efisiensi pelayanan publik, penguatan ekonomi lokal dan juga keterbukaan informasi. Misalnya dengan menjelaskan berbagai dampak dari jaringan internet yang bagus dan dinamika pembelajaran daring akan berjalan lebih lancar. Tak hanya mengemas pesan secara efektif, humas kelurahan Sei Selincih juga menggunakan berbagai kegiatan positif untuk mengalihkan perhatian masyarakat misalnya dengan mengadakan kegiatan sosial berupa gotong royong. Hal yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih tersebut selaras dengan teknik asosiasi dalam teori komunikasi persuasif karena pesan yang akan disampaikan dikemas terlebih dahulu sedemikian rupa oleh humas kelurahan Sei Selincih untuk membangun berbagai argumen positif masyarakat. Humas kelurahan Sei Selincih juga nantinya akan mengajak masyarakat untuk mengawasi pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL dengan yang akan dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat merasa dilibatkan dan juga merasa memiliki kontrol. Turun langsung menyaksikan pembangunan itu merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih untuk mengubah sikap masyarakat yaitu dengan melibatkan mereka dalam aktivitas yang nyata agar pesan lebih terasa sampai.

5.2.6 Sosialisasi

Kegiatan pertemuan informal yang berlangsung antara pihak humas kelurahan Sei Selincih dengan masyarakat merupakan salah satu strategi komunikasi tatap muka yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih

dalam menyelesaikan konflik yang muncul ketika pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL akan dilaksanakan. Konflik tersebut terjadi karena berbagai kekhawatiran masyarakat terhadap dampak lingkungan dampak kesehatan dan juga berbagai penyebaran hoax yang akhirnya mulai diredam oleh humas saluran melalui berbagai forum komunikasi berbasis keakraban seperti ini. Pengadaan kegiatan komunikasi persuasif berbentuk pendekatan kultural dan sosial seperti ini sangat komunikatif dan dapat menjadi kunci dalam meredam konflik yang terjadi.

Dalam konteks ini pendekatan yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih dapat dianalisis dengan teori komunikasi persuasif yang digunakan khususnya dengan penerapan beberapa teknik yang ada yakni :

1. Teknik Integrasi

Pertemuan dengan suasana informal dan santai di teras rumah masyarakat menunjukkan bahwa humas kelurahan Sei Selincih berusaha untuk menyatukan perasaan senasib sepenanggungan dan juga membangun kedekatan emosional dengan tokoh penting dalam masyarakat. Pendekatan ini biasanya tidak menekankan otoritas formal melainkan menekankan kesetaraan dan empati agar nantinya tercipta hubungan personal yang dapat memperlihatkan sikap menghargai dari humas kelurahan Sei Selincih terhadap pendapat warga serta menciptakan komunikasi yang lebih kondusif dan terbuka.

2. Teknik ganjaran

Dalam dialog yang terjadi dalam model seperti ini biasanya humas menyampaikan manfaat konkret dari pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan. Seperti meningkatnya jaringan sinyal komunikasi dan juga berbagai kemudahan akses digital yang tentunya akan menguntungkan masyarakat. Tak lupa pemberian harapan merupakan

salah satu nilai tambah untuk mempersuasi masyarakat agar masyarakat lebih merasakan keuntungan yang bisa diperoleh jika mendukung pembangunan tersebut.

3. Teknik Tataan

Pertemuan informal yang terjadi tentunya terstruktur dengan pembicaraan yang sudah ditentukan dan difokuskan kepada penyelesaian konflik yang mencerminkan berbagai penerapan tataan pesan. Dalam artian, humas menjelaskan pesan dan mengemasnya secara logis agar mudah dipahami dan juga menjadi solusi yang realistis.

4. Teknik Red Herring

Meskipun tidak bisa dideteksi secara langsung namun humas kelurahan Sei Selincih juga memungkinkan untuk menggunakan Red Herring guna mengalihkan perhatian masyarakat dari potensi bahaya tower yang ada. humas kelurahan Sei Selincih dapat mengaitkan berbagai urgensi positif digital dan berbagai manfaat mengenai pentingnya wilayah tersebut untuk dilaksanakannya pembangunan tower *provider* internet agar tidak tertinggal dalam pengembangan teknologi komunikasi.

5.2.7 Rapat Kerjasama

Rapat resmi yang diikuti oleh perwakilan dari kelurahan Sei Selincih, yaitu termasuk humas kelurahan Sei Selincih, bersama beberapa peserta lain yang diduga sebagai perwakilan dari pihak PT.TELKOMSEL dan unsur pendukung lainnya. Rapat berlangsung kantor kelurahan Sei Selincih yang tertata rapi, dengan berbagai dokumen-dokumen kerja serta alat tulis yang tertata di atas meja, hal tersebut dapat menandakan bahwa pembahasan yang dilakukan bersifat serius dan juga terstruktur. Beberapa peserta mengenakan

beberapa atribut kerja dan masker, menandakan adanya profesionalisme sekaligus kepatuhan terhadap protokol kesehatan.

Pertemuan tersebut dilakukan dengan tujuan untuk membahas solusi atas konflik yang muncul di tengah masyarakat terkait tower *provider* PT.TELKOMSEL. Dalam rapat ini, pihak PT.TELKOMSEL menyerahkan sepenuhnya kepada pemerintah kelurahan khususnya kepada humas kelurahan Sei Selincah untuk menyampaikan seluruh informasi dan menjelaskan kepada masyarakat terkait urgensi, manfaat, dan dampak pembangunan tower tersebut. Hal ini dilakukan agar proses komunikasi dengan masyarakat menjadi lebih efektif dan diterima karena disampaikan oleh pihak yang dianggap lebih dekat dan dipercaya warga.

Dalam konteks komunikasi persuasif, strategi ini merupakan bentuk penyampaian informasi yang terfokuskan kepada kredibilitas serta etos kerja komunikator. Humas kelurahan dianggap memiliki kredibilitas sosial yang tinggi dan menguasai kebudayaan kultural dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyerahan tanggung jawab informasi dari pihak PT.TELKOMSEL kepada kelurahan dapat mencerminkan adanya penerapan teknik asosiasi karena informasi dari pihak korporat diserahkan kepada tokoh penting lokal yang lebih mudah diterima oleh warga. Selain itu, teknik tataan juga kemungkinan diterapkan melalui forum rapat yang terjadi, karena humas dan pihak PT.TELKOMSEL merancang berbagai bentuk penyampaian informasi yang sifatnya sistematis dengan urutan penjabaran konflik yang terjadi, penyampaian pesan, penentuan media dan waktu penyampaian, hingga strategi yang digunakan untuk menyikapi berbagai potensi yang terjadi. Persiapan ini tentunya penting untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan nanti dianggap kredibel, logis, dan tidak memicu konflik baru.

Konflik antara masyarakat mengenai pembangunan tower *provider*

PT.TELKOMSEL. timbul karena terdapat perbedaan kepentingan. Masyarakat menilai pembangunan tower berpotensi menimbulkan berbagai dampak negatif, sementara pihak PT.TELKOMSEL memiliki kepentingan perusahaan untuk memperbaiki jaringan komunikasi. Pertemuan ini mencerminkan bentuk negosiasi dan mediasi sosial yaitu pemerintah kelurahan yang bertindak sebagai mediator antara dua kepentingan yang berlawanan.

PT.TELKOMSEL menyerahkan kewenangan penyampaian informasi kepada kelurahan juga mencerminkan adanya pengakuan atas pentingnya peran sosial budaya pemerintah lokal dilingkungan masyarakat dalam meredam konflik terutama dalam hal ketidakpercayaan masyarakat terhadap pihak luar. Kegiatan ini menggambarkan bahwa penyelesaian konflik tidak hanya bergantung pada kebijakan perusahaan saja, tetapi juga pada strategi komunikasi dan siapa yang menyampaikannya. Melalui rapat koordinasi yang memperkuat peran humas sebagai komunikator kunci, pihak kelurahan Sei Selincih berhasil membangun pola komunikasi persuasif yang lebih efektif dan diterima masyarakat. Di sisi lain, peran humas sebagai mediator konflik menunjukkan pentingnya pendekatan sosial dalam meredam ketegangan dan juga membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap proyek pembangunan yang akan dilaksanakan.

5.2.8 Rapat Internal

Rapat internal humas kelurahan Sei Selincih dengan berbagai jajaran struktur kepengurusan yang berlangsung di ruang kerja resmi menunjukkan adanya koordinasi internal mengenai rumusan masalah dan langkah awal yang akan dilaksanakan oleh pihak kelurahan Sei Selincih untuk menghadapi konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang

sempat menimbulkan penolakan dari sebagian masyarakat. Pertemuan ini merupakan bentuk konsolidasi antara pihak internal kelurahan yang tentunya sangat penting. Khususnya dalam penyusunan pesan yang tepat untuk merumuskan strategi penyampaian informasi serta membagi peran antar perangkat kelurahan. Dalam konteks ini humas memiliki tugas untuk menginisiasi dialog dengan masyarakat. Sementara pihak struktur lainnya ikut memberikan dukungan administrasi teknis dan juga politik. Proses penyamaan persepsi dan pembentukan narasi di lingkungan masyarakat merupakan penerapan salah satu teknik komunikasi persuasif yaitu teknik tataan dengan tujuan agar pesan yang disampaikan lebih sistematis. Pertemuan ini bila dilihat secara strategis mendeskripsikan berbagai unsur terutama mengenai bagaimana humas memposisikan dirinya bukan hanya sebagai penyampai informasi melainkan sebagai penyusun pesan dan juga penyusun berbagai pemahaman dan argumen yang akan disampaikan kepada masyarakat. Dalam permasalahan yang terjadi, humas kelurahan Sei Selincih berperan penting dalam menjembatani proses terjadinya konflik antara masyarakat dengan pihak PT TELKOMSEL. Dengan demikian rapat internal yang dilaksanakan oleh pihak kelurahan Sei Selincih merupakan pondasi penting yang mempengaruhi keberhasilan penyampaian informasi yang akan dilaksanakan. Hal ini mendefinisikan bahwa pesan yang berhasil disampaikan tidak Cuma ditentukan oleh isi pesan itu saja tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi internal yang kuat serta penyusunan berbagai strategi komunikasi yang sudah matang dan melibatkan semua elemen penting yang mendukung keberhasilan dalam penyampaian pesan.

5.2.9 Hambatan

Dalam penyampaian pesan yang dilaksanakan oleh humas kelurahan Sei Selincih, hoax dan miskomunikasi merupakan hal yang menjadi hambatan

utama humas dalam menyampaikan pesan. Hal ini diatasi humas dengan mengadakan berbagai dialog terbuka dengan masyarakat dan juga membuat saluran informasi atau grup WhatsApp dengan tokoh-tokoh masyarakat agar mereka juga tidak reaktif saat dihadapkan pada berbagai argumen dan kritik. Hal tersebut juga dilakukan agar para tokoh-tokoh penting dalam masyarakat merasa bahwa pihak humas kelurahan Sei Selincih terbuka dan juga solutif. Dalam hal ini humas kelurahan Sei Selincih juga memiliki tujuan untuk menunjukkan pemahaman bahwa krisis informasi harus ditanggulangi dengan berbagai transparansi informasi dan keterbukaan. Dengan demikian, masyarakat dapat mengembalikan kepercayaan serta meredam rumor yang ada

5.2.10 Temuan Penelitian

Berdasarkan dari hasil wawancara mendalam dengan pihak humas kelurahan Sei Selincih dan juga masyarakat setempat peneliti menemukan bahwa salah satu strategi menonjol yang digunakan oleh humas kelurahan Sei Selincih adalah dengan cara mengalihkan isu misalnya, mengenai pentingnya infrastruktur digital di era modern, narasi seperti pentingnya akses internet di era digital modern, kelancaran pelayanan publik secara digital dan juga pendidikan daring yang membutuhkan internet yang cukup baik merupakan hal-hal yang disampaikan secara berulang oleh pihak kelurahan Sei Selincih untuk mengalihkan fokus dan perhatian masyarakat.

Selanjutnya, dalam menyampaikan pesan, humas kelurahan Sei Selincih juga menghindari istilah teknis yang rumit untuk dipahami dan lebih memilih menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang akrab di telinga masyarakat. Pesan-pesan yang sudah disampaikan oleh humas kelurahan Sei Selincih tentunya bersifat solutif dan emosional sesuai dengan konteks kehidupan masyarakat. Bahkan pesan yang mereka

sampaikan tidak hanya melalui forum resmi seperti rapat RT RW tapi juga melalui berbagai kegiatan informal seperti gotong royong antar masyarakat. Hal tersebut tentunya memperkuat strategi komunikasi yang mereka bangun.

Humas kelurahan Sei Selincih juga melakukan pendekatan emosional dengan masyarakat. Humas kelurahan Sei Selincih melakukan berbagai kegiatan seperti kunjungan rumah ke rumah, serta silaturahmi informal di lingkungan masyarakat. Pendekatan ini merupakan salah satu cara untuk memperkuat rasa percaya masyarakat dan keterlibatan masyarakat. Bahkan masyarakat yang awalnya menolak keras perlahan-lahan menunjukkan sikap terbuka setelah merasa didengar dan dihargai. Dari hasil penelitian ini juga peneliti menemukan fakta bahwa humas kelurahan Sei Selincih menggunakan strategi pemberian kompensasi. Humas kelurahan Sei Selincih memilih untuk memberikan kompensasi berbentuk kolektif kepada masyarakat. Pendekatan ini secara efektif meredam kecemburuan sosial dan meningkatkan solidaritas antar warga karena kompensasi yang didapatkan dirasakan bersama dan tidak menimbulkan ketimpangan sosial.

Pendekatan humas kelurahan Sei Selincih mencerminkan adanya penerapan dari teori konflik serta teori komunikasi persuasif secara nyata dalam praktik kerjanya. Konflik yang terjadi di lingkungan masyarakat setempat terkait pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL merupakan hasil dari kekhawatiran masyarakat akan dampak negatif seperti penurunan nilai properti, gangguan lingkungan, radiasi serta ketakutan akan terganggunya keselamatan dan kesehatan masyarakat setempat.

Humas kelurahan sei selincih melakukan pendekatan dengan teknik Red Herring karena humas kelurahan Sei Selincih secara cerdas mengalihkan perhatian masyarakat mengenai narasi negatif dan hoax yang hadir kemudian mengubahnya menjadi berbagai argumen baru yang lebih

membangun. Selanjutnya, dalam menyampaikan pesan humas kelurahan Sei Selincih juga menerapkan prinsip komunikasi persuasif dengan strategi Tataan. Humas kelurahan menyusun pesan sedemikian mungkin agar lebih mudah dipahami.

Dari hasil penelitian ini juga peneliti menemukan fakta bahwa humas kelurahan Sei Selincih menggunakan strategi pemberian kompensasi. Humas kelurahan Sei Selincih memilih untuk memberikan kompensasi berbentuk kolektif agar masyarakat merasa pembagiannya lebih adil. Pemberian kompensasi tersebut juga dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincih agar masyarakat merasa diuntungkan.

Untuk mengatasi berbagai hambatan seperti penyebaran hoax dan minimnya literasi digital di lingkungan masyarakat. Humas kelurahan Sei Selincih berinisiatif untuk membentuk grup komunikasi melalui media sosial WhatsApp agar informasi yang beredar bisa lebih terkendali. Pendekatan ini juga merupakan cara agar pihak kelurahan dapat ikut memantau berbagai hoax dan pertanyaan yang didapatkan melalui tokoh-tokoh penting dalam masyarakat. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang digunakan oleh humas kelurahan Sei Selincih mencerminkan adanya penggunaan komunikasi persuasif yang cukup terstruktur mulai dari penyampaian informasi yang dikemas dengan berbagai kegiatan positif, penyampaian informasi menggunakan berbagai kalimat yang mudah dipahami, sampai dengan pemberian kompensasi secara kolektif. Hal tersebut akhirnya menghasilkan perubahan sikap masyarakat dari penolakan menjadi penerimaan bahkan dukungan terhadap proyek pembangunan yang akan dilaksanakan.

5.2.11 Analisis Kelebihan dan Kekurangan

Konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang terjadi yang berhasil diatasi oleh pihak kelurahan Sei Selincih tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan karena konflik tersebut diselesaikan bukan dengan pihak PT.TELKOMSEL langsung tetapi dengan pihak kedua. Adapun kelebihan dan kekurangan konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang diselesaikan oleh pihak kelurahan yakni :

Adapun kelebihan utama ketika penyelesaian konflik diatasi oleh pihak kelurahan Sei Selincih yaitu tumbuhnya pendekatan yang lebih hangat dengan masyarakat. Ketika konflik antar masyarakat mengenai pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL terjadi, pihak kelurahan merupakan lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan pemukiman terjadinya konflik tersebut. Tak heran jika banyak dari pejabat dan staf kelurahan yang mengenal dan memahami dinamika sosial lingkungan masyarakat. Dalam hal ini, proses komunikasi dapat berlangsung dengan bahasa yang lebih mudah dipahami dan juga dengan pendekatan personal, hal tersebut dapat menciptakan suasana yang tentunya lebih kondusif dan memiliki kemudahan tersendiri dalam mencapai tujuan awal.

Kedua, dikarenakan pihak kelurahan memiliki fungsi dan tugas untuk melayani dan mediasi masyarakat tingkat lokal maka kehadirannya dapat menjadi penengah yang efektif terutama ketika konflik tower *provider* PT.TELKOMSEL ini sedang berkejolak dan ketegangan sosial muncul spontan dari reaksi masyarakat. Maka dari itu, seringkali tanpa perlu menunggu konfirmasi dari pihak PT.TELKOMSEL pihak kelurahan lebih cepat tanggap dalam merespon situasi yang terjadi di lingkungan masyarakat dan menghindari agar tidak terjadi konflik yang lebih besar.

Ketiga, pihak kelurahan lebih memiliki fleksibilitas baik secara jarak maupun waktu. Pihak kelurahan tentunya lebih efektif dalam mengatur forum mediasi yang akan digunakan untuk meredam konflik yang terjadi misalnya melalui pertemuan RT/RW, kegiatan musyawarah antar masyarakat dan juga kegiatan sosial lainnya. Hal ini dapat mempercepat proses penyelesaian konflik dan membuka ruang diskusi baru antara pihak kelurahan dengan masyarakat. Terakhir, dengan penyampaian strategi komunikasi melalui pihak kelurahan masyarakat dapat menyaksikan bahwa pemerintah lokal cenderung aktif mengambil peran dan peduli dalam menyelesaikan konflik pembangunan di wilayahnya. Hal ini tentunya dapat memperkuat kredibilitas pemerintah kelurahan setempat di mata masyarakat serta meningkatkan citra positif kelurahan Sei Selincah di mata masyarakat.

Dalam penyampaian informasi tentunya pihak kelurahan memiliki beberapa keterbatasan dan kekurangan antara lain keterbatasan wewenang, karena pihak kelurahan tidak memiliki wewenang teknis untuk ikut mengambil keputusan atau memaksa perubahan terhadap rencana pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang akan dilaksanakan. Hal tersebut merupakan salah satu kendala ketika konflik baru saja berlangsung dan tentunya menyebabkan penyelesaian konflik menjadi memakan waktu lebih banyak. Kedua, tidak adanya campur tangan langsung dan keterlibatan PT.TELKOMSEL dalam proses penyelesaian konflik. Hal ini dapat diartikan bahwa perusahaan dianggap menghindar dari tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi citra perusahaan di mata publik dan juga membuat masyarakat merasa diabaikan karena masyarakat kemungkinan merasa tidak diberi ruang dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka secara langsung kepada pihak-pihak yang sebenarnya memang terlibat.

Ketiga, kemungkinan terjadinya miskomunikasi dan penyampaian Informasi yang tidak akurat. Dikarenakan pihak kelurahan Sei Selincah tidak terlibat secara langsung dalam proses pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL secara teknis dan mungkin tidak memiliki informasi mendalam dan akurat terkait spesifikasi secara teknis, dampak negatif terhadap lingkungan dan hal-hal lainnya yang hanya diketahui oleh pihak PT.TELKOMSEL. Hal ini bisa saja memicu timbulnya miskomunikasi antara masyarakat dengan pihak kelurahan sehingga solusi dan strategi komunikasi yang diterapkan menjadi tidak tepat sasaran.

Keempat, masyarakat merasa posisinya lemah karena tidak dapat kesempatan untuk menyampaikan langsung kepada pihak PT.TELKOMSEL mengenai keberatan yang mereka rasakan serta pertanyaan-pertanyaan mengenai pembangunan tower *provider* yang akan dilaksanakan. Ketika dilaksanakannya strategi komunikasi oleh pihak kelurahan posisi masyarakat dapat disebut menjadi melemah apabila kelurahan tidak sepenuhnya bersikap netral terhadap kepentingan masyarakat. Kelemahan terakhir adalah terdapat potensi berulangnya konflik serupa di masa mendatang, jika konflik tetap diselesaikan hanya melalui pihak kelurahan Sei Selincah tanpa melibatkan pihak PT.TELKOMSEL secara langsung maka kemungkinan perusahaan tidak akan pernah hadir dalam keadaan apapun dan menghasilkan lepasnya pertanggungjawaban pihak perusahaan dari dampak yang akan terjadi.

Penyelesaian konflik pembangunan tower *provider* PT.TELKOMSEL yang dilaksanakan oleh pihak kelurahan Sei Selincah memiliki berbagai kelebihan dan kekurangan. Salah satu kelebihannya yaitu kecepatan respon kepada masyarakat dan juga kedekatan sosial hal tersebut didukung dan dibuktikan dengan jarak kelurahan Sei Selincah yang hanya berkisar 200m

dari permukiman masyarakat. Namun keterbatasannya ada pada legalitas serta keakuratan Informasi yang disampaikan. Oleh karena itu penyelesaian konflik yang dilakukan oleh humas kelurahan Sei Selincah itu dapat berhasil namun kehadiran beserta keterlibatan langsung dari pihak PT.TELKOMSEL tetap menjadi salah satu hal penting agar ketika sesuatu terjadi diluar prediksi pihak kelurahan maka pihak PT.TELKOMSEL hadir untuk bertanggung jawab dan menanggulangi.