

**STRATEGI *IMAGE RESTORATION* PTPN IV DALAM
MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK
PADA KONFLIK ALIH FUNGSI LAHAN
BAH BUTONG**

TUGAS AKHIR

DISUSUN OLEH

MAYANDANU DWI INSANI

2203110217

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI HUBUNGAN MASYARAKAT**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2026

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : MAYANDANU DWI INSANI
NPM : 2203110217
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : **STRATEGI *IMAGE RESTORATION* PTPN IV
DALAM MENGHADAPI KRISIS
KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KONFLIK
ALIH FUNGSI LAHAN BAH BUTONG**

Medan, 6 April 2026

Pembimbing



Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.
NIDN : 0115037102

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN : 0127048401



Dekan

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., S. Sos., M.SP.
NIDN : 0030017402

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : MAYANDANU DWI INSANI
NPM : 2203110217
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Waktu : pukul 08.15 s/d selesai

PENGUJI I : Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.
PENGUJI II : H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.
PENGUJI III : Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.


()
()
()

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris




Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.
NIDN :0030017402


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Ko
NIDN:0111117804

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Mayandanu Dwi Insani**, NPM **2203110217**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 20 April 2026

Mano Menyatakan,



MAYANDANU DWI INSANI

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat, karunia serta hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Image Restoration* PTPN IV dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Alih Fungsi Lahan Bah Butong”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi pada Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Proses penyusunan skripsi ini salah satu bentuk, proses yang sangat panjang yang memberikan banyak pengalaman, pembelajaran, serta pemahaman baru bagi penulis. Baik secara akademik maupun secara pribadi.

Dengan ini penulis mengungkapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada keluarga penulis yang sangat penulis cintai sebagai sumber penyemangat bagi penulis dan sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah penulis. Terutama untuk kedua orang tua penulis bapak Agus dan ibu Legina dan kakek nenek penulis bapak Pairin dan ibu Ngatini serta adik penulis tercinta Naisah Salsabillah, terimakasih telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam setiap Langkah dan setiap perjalanan akademik penulis. Terimakasih atas doa yang tidak pernah putus dalam setiap Langkah perjalanan akademik ini. Terimakasih atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus serta dukungan moral maupun materi.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof., Dr., Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc., Prof., Dr., Arifin Shaleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc., Prof., Dr., Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Deakan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc., Prof., Dr., Dra. Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr., Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr., Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr., Irwan Syari Tanjung, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan Ilmu kepada penulis.
9. Seluruh jajaran bapak/ibu pimpinan PTPN IV unit Bah Butong yang mengizinkan dan mau meluangkan waktu membantu penulis untuk penelitian di PTPN IV unit Bah Butong.
10. Terutama untuk orang tua penulis bapak Agus dan ibu Legina. Yang sudah mendidik penulis sampai saat ini penulis sangat bangga bisa sampai di posisi ini dan semoga bisa membangkan kedua orang tua penulis.

Serta semua pihak yang terlibat langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat penulis ucapkan satu-persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun demi menyempurnakan karya ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembacanya dan Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan segala Rahmat dan keberkahan kepada kita semua.

Aamiin ya Rabbal'alamiin...

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 11 April 2026

Mayandanu Dwi Insani

STRATEGI *IMAGE RESTORATION* PTPN IV DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KONFLIK ALIH FUNGSI LAHAN BAH BUTONG

ABSTRAK

Konflik pengalihan fungsi lahan di Bah Butong telah memicu krisis kepercayaan masyarakat terhadap PTPN IV. Hal ini disebabkan pandangan warga yang melihat perubahan lahan kebun teh menjadi perkebunan sawit sebagai ancaman serius bagi lingkungan, identitas daerah, serta kelestarian mata pencaharian mereka. Sementara itu, perusahaan berupaya mempertahankan legitimasi dan reputasi positifnya lewat narasi pengoptimalan aset, disertai berbagai inisiatif komunikasi guna meredakan penolakan publik. Penelitian ini bertujuan mengungkap penerapan strategi pemulihan citra (*image restoration*) oleh PTPN IV dalam mengatasi krisis kepercayaan publik akibat konflik pengalihan fungsi lahan di Bah Butong. Pendekatan penelitian bersifat kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung, serta analisis dokumen, kemudian diolah menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, serta dievaluasi berdasarkan teori *Image Restoration* karya William L. Benoit. Temuan penelitian mengungkap bahwa PTPN IV menerapkan sejumlah strategi pemulihan citra, khususnya penyangkalan (*denial*), penghindaran tanggung jawab (*evasion of responsibility*), pengurangan dampak negatif (*reducing offensiveness*), dan tindakan korektif (*corrective action*). Strategi pengakuan kesalahan (*mortification*) tidak terlihat secara tegas dalam data. Upaya perusahaan melalui sosialisasi, pemberitaan media, dan program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) memang berhasil mempertahankan citra formalnya. Akan tetapi, kepercayaan masyarakat belum pulih sepenuhnya karena komunikasi yang dilakukan masih bersifat searah dan belum sepenuhnya menanggapi kekhawatiran warga secara komprehensif. Oleh karena itu, strategi pemulihan citra PTPN IV dinilai cukup berhasil meredakan konflik di tingkat permukaan, tetapi kurang optimal dalam membangun legitimasi sosial yang kokoh di kalangan masyarakat Bah Butong.

Kata Kunci: strategi restorasi citra, krisis kepercayaan publik.

PTPN IV'S IMAGE RESTORATION STRATEGY IN FACING THE PUBLIC TRUST CRISIS IN THE BAH BUTONG LAND CONVERSION CONFLICT

ABSTRACT

The land conversion conflict in Bah Butong has triggered a crisis of public trust in PTPN IV. This is due to residents' views that the conversion of tea plantations to oil palm plantations poses a serious threat to the environment, regional identity, and the sustainability of their livelihoods. Meanwhile, the company strives to maintain its legitimacy and positive reputation through a narrative of asset optimization, accompanied by various communication initiatives to mitigate public opposition. This study aims to uncover the implementation of image restoration strategies by PTPN IV in addressing the crisis of public trust caused by the land conversion conflict in Bah Butong. The research approach is qualitative using a case study method. Data were obtained through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. Then, they were processed using the interactive analysis model by Miles, Huberman, and Saldana, and evaluated based on William L. Benoit's Image Restoration theory. The research findings reveal that PTPN IV implements several image restoration strategies, specifically denial, evasion of responsibility, reducing offensiveness, and corrective action. The strategy of admitting fault (mortification) is not clearly visible in the data. The company's efforts through outreach, media coverage, and corporate social responsibility (CSR) programs have indeed succeeded in maintaining its formal image. However, public trust has not been fully restored because communication remains one-way and has not comprehensively addressed residents' concerns. Therefore, PTPN IV's image restoration strategy is considered quite successful in mitigating surface-level conflict, but less than optimal in building solid social legitimacy within the Bah Butong community.

Keywords: *image restoration strategy, public trust crisis.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1. <i>IMAGE RESTORATION THEORY</i> (WILLIAM L. BENOIT).....	7
2.2. RUANG LINGKUP CITRA	9
2.3. STRATEGI <i>IMAGE RESTORATION</i>	10
2.4. PT PERKEBUNAN NUSANTARA IV	10
2.5. KERANGKA PEMIKIRAN	13
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1. PARADIGMA PENELITIAN	14
3.2. METODE PENELITIAN	15
3.3. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN	16
3.4. INFORMAN (NARASUMBER) PENELITIAN	17
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	18
3.6. TEKNIK ANALISIS DATA	19
3.7. TEKNIK KEABSAHAN DATA	21
3.8. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	22
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1. HASIL PENELITIAN	24
4.1.1. STRATEGI <i>IMAGE RESTORATION</i> PTPN IV DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KONFLIK ALIH FUNGSI LAHAN BAH BUTONG.....	24
4.1.2. DESKRIPSI & PROFIL PERUSAHAAN PTPN IV	32
4.1.3. DATA INFORMAN	33
4.2. PEMBAHASAN	35
BAB V. PENUTUP	37
5.1. KESIMPULAN	37
5.2. SARAN	38
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
GAMBAR 3.1. PETA PERKEBUNAN BAH BUTONG	22
GAMBAR 4.1. WAWANCARA DENGAN PIHAK INTERNAL PTPN IV	34
GAMBAR 4.2. WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT TERDAMPAK	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era keterbukaan informasi, reputasi merupakan aset nirwujud (*Intangible Asset*) paling bernilai bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bagi perusahaan sektor perkebunan seperti PT Perkebunan Nusantara IV (PTPN IV), menjaga kepercayaan publik bukan hanya soal profitabilitas, melainkan juga legitimasi sosial (*Social License To Operate*). Namun, tantangan terbesar muncul ketika kebijakan korporasi bersinggungan langsung dengan aspek ekologis dan sosiologis masyarakat setempat, yang kerap memicu krisis kepercayaan dan resistensi publik. PTPN IV Unit Bah Butong di Kecamatan Sidamanik, Kabupaten Simalungun, yang secara historis dikenal sebagai ikon agrowisata perkebunan teh legendaris di Sumatera Utara, kini berada di tengah sorotan tajam. Konflik bermula dari kebijakan manajemen melakukan alih fungsi lahan (konversi) dari tanaman teh ke kelapa sawit. Mengutip dari Mistar.id kebijakan ini memicu penolakan dari anggota DPRD SUMUT yang menilai langkah tersebut mengancam dampak lingkungan jangka panjang dan identitas wilayah (Luhut M Simanjuntak, 2022).

Inti permasalahan terletak pada perbedaan persepsi yang tajam (*perception gap*) antara perusahaan dan masyarakat. Dilansir dari Tempo.co masyarakat Sidamanik dan Bah Butong mengkhawatirkan dampak lingkungan jangka panjang, seperti ancaman banjir bandang dan longsor, mengingat topografi wilayah tersebut merupakan dataran tinggi dan daerah tangkapan air. Kekhawatiran ini bukan tanpa dasar, mengingat preseden banjir yang pernah terjadi di wilayah sekitar perkebunan

sawit. Di sisi lain, PTPN IV bersikukuh bahwa langkah yang diambil bukanlah "konversi total", melainkan "optimalisasi" pada lahan-lahan yang dianggap kurang produktif atau lahan tidur, dengan tujuan meningkatkan efisiensi bisnis perusahaan (Putri R.S, 2022). Konflik ini terekam jelas dalam pemberitaan media massa sepanjang tahun 2022 hingga 2025. Berdasarkan data yang dihimpun dari Tempo.co dan Mistar.id, rentetan aksi protes terus terjadi. Melansir dari Mistar.id salah satu puncaknya adalah ketika rapat digelar di Balai Pertemuan Kantor Camat Sidamanik yang dihadiri ketua komisi I DPRD Simalungun, di mana perwakilan warga menuntut penghentian penanaman sawit (Manurung P., 2025). Media massa secara intensif membingkai isu ini sebagai pertarungan antara kepentingan ekonomi korporasi melawan keselamatan lingkungan warga. Narasi negatif yang berkembang di media sosial dan portal berita online ini secara langsung memukul citra PTPN IV, menempatkan perusahaan dalam posisi krisis kepercayaan publik.

Masalah ini belum sepenuhnya selesai dan masih bersifat dinamis (ongoing conflict). Meskipun PTPN IV telah berupaya melakukan klarifikasi melalui berbagai rilis media dengan menekankan narasi "Penyelamatan Aset Negara" dan tetap mempertahankan sebagian kebun teh sebagai warisan sejarah, resistensi di tingkat akar rumput masih terasa. Publikasi media yang terus menyoroti potensi bencana alam akibat sawit membuat upaya pemulihan citra perusahaan menjadi sangat menantang. Kasus ini menjadi sangat penting dan mendesak untuk diteliti karena dua alasan utama. Pertama, mayoritas penelitian terdahulu mengenai konflik PTPN lebih banyak menyoroti aspek hukum agraria atau dampak ekonomi semata. Belum banyak penelitian yang secara spesifik membedah bagaimana strategi komunikasi krisis dan pemulihan citra (*Image Restoration*) dijalankan oleh BUMN

perkebunan dalam menghadapi isu lingkungan yang sensitif. Kemudian, adanya pemberitaan di media massa yang semakin massif maka semakin penting untuk diteliti.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mendalami bagaimana Strategi *Image Restoration* diterapkan oleh PTPN IV dalam merespon tekanan publik di Bah Butong, guna memahami bagaimana PTPN IV menerapkan strategi *Image Restoration* dalam meredam potensi konflik sosial yang lebih luas. Penelitian tentang strategi komunikasi krisis yang memiliki fokus yang sama beserta bidang operasional perusahaan yang sama pernah diteliti oleh (Azzahra Luthfiah & Tessa Shasrini, 2024) Yang berjudul “Strategi Komunikasi Krisis PT Perkebunan Nusantara V Untuk Publikasi Negatif Galian C Tahun (2023)”. Dimana penelitian tersebut membahas mengenai penanganan kasus secara mendalam yang ilmiah terhadap tuduhan publikasi yang negatif mengenai Galian C. *Image Restoration* penting bagi keberlanjutan sebuah perusahaan. Hal ini karena *Image Restoration* merupakan salah satu pendekatan dari berbagai pandangan yang masuk dalam manajemen citra, isu, dan krisis. Pendekatan ini diterapkan dalam berbagai konteks, baik untuk individu, kelompok, maupun organisasi, dengan membahas respons individu atau organisasi ketika citra dan reputasi positifnya terancam atau menghadapi krisis (Nadila S.L. et al., 2021). Maka penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana PTPN melakukan image repair dengan strategi-strategi tertentu. Menurut (William L. Benoit, 2013) terdapat 5 strategi yaitu *Denial* (Menyangkal), *Evasion Of Responsibility* (Menghindari Tanggung Jawab), *Reducing The Offensiveness* (Mengurangi Serangan), *Corrective Actions* (Tindakan Korektif), *Mortification* (Menanggung Akibat Krisis).

Restorasi Citra (*Image Restoration*) pertama kali diperkenalkan oleh William L. Benoit (1995), terdapat definisi *Image Restoration* itu sendiri menurut para ahli:

1. Menurut Benoit, restorasi citra adalah strategi komunikasi yang dirancang untuk melindungi atau memulihkan reputasi (nama baik) individu maupun organisasi ketika menghadapi serangan atau tuduhan yang mengancam citra mereka. Benoit menekankan bahwa citra atau reputasi adalah aset yang sangat berharga, dan ketika terancam, organisasi harus segera melakukan respons verbal untuk meredam dampak negatif tersebut (A. Widyastuti & Ekoputro, 2023).
2. Sejalan dengan Benoit, Rachmat Kriyantono (2014) mendefinisikan *Image Restoration* dalam konteks *Public Relations* sebagai upaya sistematis untuk menjaga nama baik perusahaan dengan memperbaiki citra dan reputasi yang terancam di mata publik. Kriyantono menambahkan bahwa pendekatan ini merupakan pengembangan dari pendekatan *Apologia* (pembelaan diri), di mana fokus utamanya adalah bagaimana komunikator merespons tuduhan kesalahan untuk meminimalisir kerusakan reputasi (Wardani et al., 2022).
3. Selain itu, Menurut Coombs (2012) strategi pemulihan reputasi adalah upaya manajer krisis untuk mencocokkan respons strategis dengan tingkat tanggung jawab krisis yang dipersepsikan oleh publik. Coombs menekankan bahwa efektivitas pemulihan citra bergantung pada seberapa besar publik menyalahkan organisasi (atribusi tanggung jawab) atas krisis tersebut. Oleh karena itu, definisi pemulihan citra menurut Coombs lebih berfokus pada

perlindungan reputasi berbasis bukti (evidence-based crisis communication) untuk meminimalisir ancaman reputasi (Setyaningrum, 2025).

Dalam konteks komunikasi krisis yang lebih spesifik, Susanto (2018) menjelaskan bahwa krisis kepercayaan sering kali dipicu oleh kurangnya transparansi saat menghadapi masalah. Ketidakmampuan organisasi untuk menyampaikan informasi secara jujur dan terbuka menyebabkan publik mengisi kekosongan informasi dengan spekulasi negatif, yang pada akhirnya mengerosi kredibilitas dan reputasi organisasi secara mendalam (T. U. Widyastuti et al., 2024). Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini penting dilakukan karena kasus ini merupakan kasus terbaru yang belum pernah diteliti sebelumnya, maka penelitian ini berjudul “Strategi Image Restoration PTPN IV dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Alih Fungsi Lahan Bah Butong”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana penerapan Strategi *Image Restoration* PTPN IV dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Alih Fungsi Lahan Bah Butong?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini untuk mengetahui penerapan Strategi *Image Restoration* PTPN IV dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Alih Fungsi Lahan Bah Butong.

1.4. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Pengembangan Ilmu Komunikasi: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya

pada kajian *Public Relations* dan Manajemen Komunikasi Krisis. Secara spesifik, penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerapan *Image Restoration* pada konteks konflik agraria dan lingkungan yang melibatkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

- 2. Referensi Akademis:** Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji strategi retorika korporasi dalam membingkai isu-isu sensitif (*framing*) untuk mempertahankan legitimasi sosial (*social license to operate*) di tengah masyarakat yang kritis.

B. Manfaat Praktis

- 1. Bagi Perusahaan (PTPN IV):** Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi (*feedback*) bagi manajemen dan tim Humas PTPN IV mengenai efektivitas strategi komunikasi yang telah dijalankan. Hasil analisis ini dapat memberikan *insight* tentang bagaimana narasi perusahaan diterima oleh publik, sehingga dapat merumuskan strategi pendekatan yang lebih humanis dan partisipatif dalam menyelesaikan konflik serupa di masa depan.
- 2. Bagi Praktisi Public Relations:** Sebagai studi kasus mengenai tantangan mengelola reputasi saat kebijakan korporasi bertentangan dengan ekspektasi publik (*expectation gap*), khususnya dalam isu-isu keberlanjutan lingkungan (*sustainability*) yang kini menjadi sorotan global.
- 3. Bagi Masyarakat dan Stakeholder:** Memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi di balik kebijakan alih fungsi lahan, sehingga dapat membangun dialog yang lebih konstruktif antara korporasi, masyarakat, dan pemerintah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. *Image Restoration Theory* (William L. Benoit)

Teori Pemulihan Citra, juga dikenal sebagai *Image Restoration Theory*, sebenarnya berasal dari perspektif retorika dalam konteks komunikasi krisis. William L. Benoit (1997) menjelaskan bahwa teori ini didasarkan pada premis fundamental bahwa reputasi atau citra adalah sumber daya yang sangat berharga, tetapi juga mudah rusak. Dalam situasi di mana suatu organisasi, seperti PTPN IV, menghadapi tuduhan yang dapat merusak reputasinya—misalnya, kerusakan lingkungan—organisasi tersebut harus merespons dengan apa yang dikenal sebagai "pidato defensif" atau penjelasan untuk memperbaiki citranya (Benoit, 1997). Para ahli yang mempelajari teori ini, termasuk Kriyantono (2014), menekankan bahwa Teori Pemulihan Citra lebih berfokus pada jenis pesan yang tepat untuk disampaikan oleh komunikator ketika krisis muncul. Tujuan utamanya bukan hanya untuk menyangkal tuduhan, tetapi lebih untuk menggeser persepsi publik sehingga risiko terhadap legitimasi organisasi dapat diminimalkan (A. Widyastuti & Ekoputro, 2023).

Mengenai ide-ide inti, konsep, dan prinsip-prinsip dasarnya, Benoit menyatakan bahwa setiap serangan terhadap citra terdiri dari dua elemen, yakni: yang pertama, tindakan yang dituduhkan dianggap telah terjadi serta yang kedua, tindakan tersebut dianggap menyinggung. Untuk menanggapi

hal ini, Benoit merumuskan lima tipologi strategi utama yang merupakan elemen kunci dari teori ini (Komala, 2022):

1. Penyangkalan (*Denial*) : Strategi di mana suatu organisasi menyangkal tuduhan yang ditujukan kepadanya.
2. Penghindaran Tanggung Jawab (*Evasion of Responsibility*) : Organisasi tidak menyangkal peristiwa tersebut terjadi, akan tetapi mengklaim bahwa insiden tersebut di luar kendali (misalnya, kecelakaan atau niat baik yang salah arah).
3. Pengurangan Dampak Negatif (*Reducing Offensiveness*) : Upaya retorik untuk meminimalkan persepsi negatif publik terhadap krisis tanpa menyangkal fakta-fakta kejadian tersebut.
4. Tindakan Korektif (*Corrective Action*) : Organisasi tersebut berjanji untuk memperbaiki situasi, memperbaiki kerusakan yang terjadi, atau mengambil langkah-langkah pencegahan agar insiden serupa tidak terjadi lagi di masa mendatang.
5. Pengakuan Kesalahan (*Mortification*) : Strategi di mana suatu organisasi sepenuhnya mengakui kesalahan, menyesali tindakan tersebut, dan meminta maaf secara terbuka.

Secara keseluruhan, *Image Restoration Theory* digunakan untuk menganalisis bagaimana komunikator membangun pesan defensif ketika legitimasi sosial mereka terganggu. Teori ini dipilih sebagai alat analisis utama dalam penelitian ini karena dapat memetakan secara detail pola retorika yang digunakan oleh perusahaan dalam situasi konflik. Mengingat kasus yang diteliti melibatkan benturan persepsi yang tajam, teori Benoit

menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk mengevaluasi apakah strategi yang diadopsi efektif dalam memulihkan kepercayaan publik atau justru memperburuk resistensi.

2.2. Ruang Lingkup Citra

1. Definisi Citra

Citra dapat dipahami sebagai pandangan publik, emosi, atau representasi suatu perusahaan. Citra merupakan kesan yang sengaja dibentuk terhadap suatu objek, individu, atau entitas organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller, sebagaimana dikutip dalam jurnal (Fahada & Hardiyanto, 2023), citra mengacu pada kumpulan kepercayaan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu objek. Dalam bidang komunikasi, (Faustyna et al., 2021) menekankan bahwa citra bukanlah sesuatu yang tetap atau tidak berubah. Sebaliknya, citra terbentuk berdasarkan bagaimana suatu organisasi menangani keluhan dan berinteraksi dengan publiknya. Jika komunikasi ini tidak lancar, maka akan muncul citra negatif yang dapat membahayakan kelangsungan hidup organisasi.

2. Citra Bagi Perusahaan

Citra perusahaan dapat dianggap sebagai salah satu intangible aset yang paling penting di dunia bisnis. Ketika citranya positif, ia berfungsi sebagai perisai yang efektif terhadap krisis, sementara citra negatif dapat secara drastis melemahkan dukungan pemangku kepentingan. Seperti yang dikemukakan (Saleh & Sihite, 2020), entitas bisnis kontemporer tidak lagi hanya berfokus pada keuntungan mereka harus secara aktif menumbuhkan

citra yang bertanggung jawab secara sosial melalui inisiatif Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR). Dengan demikian, citra yang solid akan membangun kepercayaan publik, yang pada gilirannya berfungsi sebagai fondasi penting bagi perusahaan milik negara seperti PTPN IV untuk beroperasi tanpa hambatan dari masyarakat setempat.

2.3. Strategi *Image Restoration*

Strategi pada dasarnya adalah proses perencanaan dan manajemen yang bertujuan untuk mencapai hasil tertentu. Secara khusus di bidang pemulihan citra, ini berkaitan dengan serangkaian langkah terstruktur untuk menangani situasi krisis. Seperti yang dinyatakan oleh W. Timothy Coombs, seorang ahli *Situational Crisis Communication Theory*, pendekatan pemulihan citra perlu disesuaikan berdasarkan tingkat tanggung jawab yang melekat pada krisis tersebut. Perspektif Benoit, di sisi lain, menekankan aspek retorika, seperti pilihan kata dan konstruksi narasi yang tepat. Salah satu cara praktis untuk menerapkan strategi ini adalah melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat. Menurut (Saleh & Sihite, 2020), strategi komunikasi yang mengintegrasikan masyarakat ke dalam program perusahaan, misalnya melalui kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), telah terbukti efektif dalam memperbaiki hubungan yang rusak dan memulihkan reputasi setelah konflik.

2.4. PT Perkebunan Nusantara IV

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Dilansir dari annual report (PTPN III 2023), PT Perkebunan Nusantara IV (PTPN IV) adalah anak perusahaan Holding Perkebunan Nusantara III

(Persero) yang beroperasi di sektor agroindustri. Perusahaan ini awalnya didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1996 sebagai hasil penggabungan tiga Badan Usaha Milik Negara (BUMN): PT Perkebunan VI, PT Perkebunan VII, dan PT Perkebunan VIII. Seiring waktu, PTPN IV mengalami transformasi signifikan pada Desember 2023 melalui pembentukan *Subholding PalmCo*. Dalam aksi korporasi ini, PTPN IV ditetapkan sebagai entitas induk (*surviving entity*), menggabungkan operasi PTPN V, PTPN VI, dan PTPN XIII ke dalam PTPN IV. Transformasi ini menjadikan PTPN IV sebagai perusahaan perkebunan kelapa sawit terbesar di dunia, dengan mandat untuk meningkatkan produktivitas CPO nasional dan ketahanan pangan. Meskipun fokus utama perusahaan adalah minyak sawit, PTPN IV tetap menjalankan operasi perkebunan tehnya, termasuk di Unit Perkebunan Bah Butong di Kabupaten Simalungun, tempat penelitian ini dilakukan.

2. Komitmen Terhadap Keberlanjutan (*Sustainability*) dan Lingkungan

Sebagai perusahaan agroindustri global, PTPN IV memprioritaskan keberlanjutan sebagai elemen penting dalam operasinya. Menurut (Annual Report PTPN III, 2023), perusahaan berkomitmen penuh untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (ESG) untuk menyeimbangkan keuntungan finansial dan pelestarian lingkungan. Komitmen ini tercermin dalam kepatuhan ketat terhadap standar Minyak Sawit Berkelanjutan Indonesia (ISPO) dan *Roundtable on Sustainable Palm Oil* (RSPO). Di sektor lingkungan, fokus utama PTPN IV adalah menerapkan praktik *Zero Burning* (nol pembakaran) saat membuka

lahan baru, mengolah air limbah perkebunan (POME) menjadi sumber energi terbarukan, dan menjaga area Bernilai Konservasi Tinggi (NKT) di sekitar perkebunannya.

Selain itu, perusahaan juga menerapkan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) untuk mengatasi aspek sosial. Program ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat lokal melalui dukungan ekonomi, akses pendidikan, dan peningkatan infrastruktur, sehingga menciptakan kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan dan mengurangi risiko konflik sosial yang mungkin timbul dari aktivitas perusahaan.

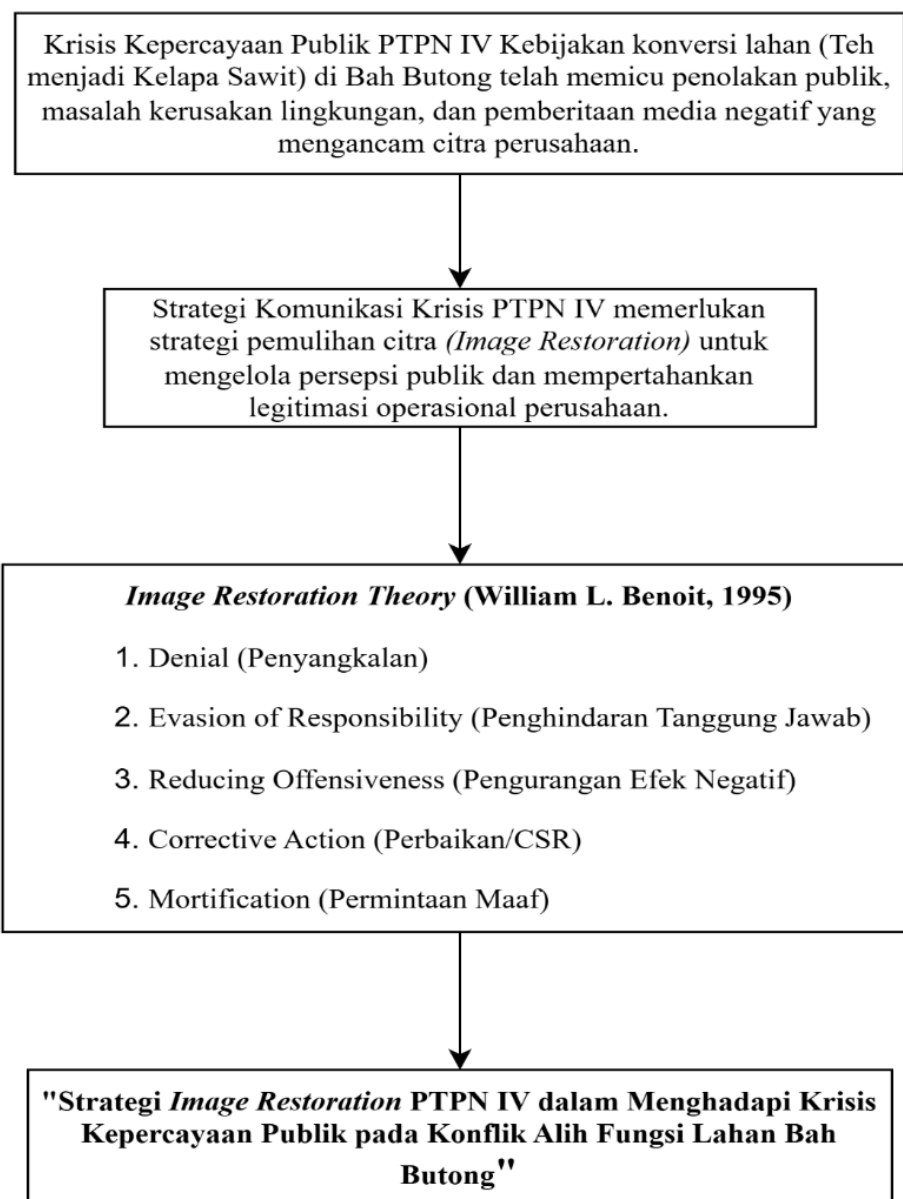
3. Nilai-Nilai Perusahaan (*Core Values*)

Mengutip dari antaranews.com. Sebagai BUMN, PTPN IV telah mengadopsi nilai-nilai inti yang ditetapkan oleh Kementerian BUMN, yaitu AKHLAK. Internalisasi nilai-nilai ini berfungsi sebagai pedoman perilaku bagi seluruh personel perusahaan dalam menjalankan operasional, termasuk dalam menangani konflik dengan masyarakat (antaranews.com, 2020):

1. Amanah: Menjunjung tinggi amanah yang diberikan kepada kita.
2. Kompetensi: Terus belajar dan mengembangkan kemampuan.
3. Harmonis: Saling peduli dan menghormati perbedaan.
4. Loyalitas: Berdedikasi dan memprioritaskan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam mendorong atau menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif: Membangun kerja sama yang sinergis.

Dalam konteks konflik konversi lahan, nilai-nilai Harmonis dan Adaptif menjadi sorotan, khususnya bagaimana perusahaan berupaya menjaga hubungan baik dengan masyarakat (harmonis) sekaligus menerapkan perubahan strategi bisnis (adaptif) melalui konversi perkebunan teh menjadi perkebunan kelapa sawit, yang telah memicu dinamika sosial di Bah Butong.

2.5. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Dalam konteks penelitian, paradigma berfungsi sebagai fondasi fundamental yang membentuk perspektif peneliti terhadap realitas. Creswell menjelaskan bahwa paradigma, yang sering disebut sebagai kerangka filosofis (*worldview*), adalah kumpulan keyakinan inti yang memandu langkah-langkah peneliti ketika memilih pendekatan metodologis untuk mempelajari suatu fenomena (Perreault, 2011). Pada dasarnya, paradigma ini bertindak seperti "lensa" yang membantu peneliti mengamati masalah dengan lebih jelas dan menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan.

Dalam studi ini, penulis mengadopsi paradigma Konstruktivis, yang juga dikenal sebagai paradigma Interpretatif. Paradigma ini memandang realitas sosial bukan sebagai entitas yang tetap, tunggal, atau objektif, melainkan sebagai produk konstruksi sosial yang dibentuk melalui interaksi dan interpretasi manusia. Seperti yang diuraikan oleh (Aulia, 2024), pendekatan ini lebih menekankan pada eksplorasi makna, peran bahasa, dan interpretasi subjektif yang dibuat oleh aktor sosial terhadap lingkungan mereka. Akibatnya, kebenaran di sini dianggap relatif, sepenuhnya bergantung pada konteks di mana realitas tersebut diciptakan.

Penelitian ini memilih paradigma konstruktivis karena fokus utamanya adalah untuk mengeksplorasi "makna" tersembunyi di balik *Image Restoration Strategy* yang diterapkan oleh PTPN IV. Krisis

kepercayaan publik yang timbul dari konversi lahan di Bah Butong tidak dapat dilihat sebagai peristiwa fisik semata, melainkan ini adalah realitas sosial yang maknanya sedang diperdebatkan secara intensif. Di satu sisi, publik telah membentuk pandangan bahwa peristiwa tersebut adalah "kerusakan lingkungan" sementara PTPN IV, di sisi lain telah mencoba merekonstruksi interpretasi ini sebagai "optimalisasi aset" menggunakan pendekatan retorika. Melalui paradigma ini, peneliti tidak bermaksud untuk menilai apakah tindakan perusahaan itu benar atau salah (seperti yang umum dalam pendekatan positivistik) tetapi lebih untuk menafsirkan bagaimana Unit Komunikasi PTPN IV secara sengaja merancang pesan, menentukan taktik pertahanan, dan membangun narasi untuk memulihkan reputasi publiknya yang tercoreng.

3.2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih pendekatan kualitatif sebagai metode utama. Seperti yang dijelaskan oleh (David Creswell, 2025), metode kualitatif bertujuan untuk menyelidiki dan menangkap makna yang dirasakan oleh individu atau kelompok terkait isu-isu sosial dan kemanusiaan. Proses ini mencakup langkah-langkah penting, mulai dari merumuskan pertanyaan dan prosedur penelitian, hingga mengumpulkan data spesifik dari partisipan, kemudian menganalisisnya secara induktif (dari tema spesifik ke tema yang lebih umum), dan akhirnya menafsirkan makna di balik data. Pandangan ini selaras dengan definisi (Prof. Dr. Sugiyono, 2025) yang memandang metode kualitatif sebagai pendekatan berdasarkan filosofi post-positivisme. Metode ini diterapkan dalam

lingkungan alami, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Pilihan metode ini didasarkan pada keinginan penulis untuk mengeksplorasi strategi Pemulihan Citra yang diterapkan oleh PTPN IV, daripada sekadar mencari generalisasi statistik. Sebaliknya, fokusnya adalah pada pemahaman pola komunikasi dan makna tersembunyi di balik kebijakan perusahaan dalam menghadapi krisis kepercayaan publik di Bah Butong.

Penelitian ini menerapkan pendekatan Studi Kasus sebagai metodologi utamanya. Menurut (K.Yin, 2009), studi kasus dapat didefinisikan sebagai investigasi empiris yang meneliti fenomena terkini dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika pemisahan antara fenomena itu sendiri dan konteksnya tidak jelas. Yin juga menekankan bahwa pendekatan ini sangat berguna untuk mengeksplorasi pertanyaan-pertanyaan seperti "bagaimana" dan "mengapa" yang berkaitan dengan serangkaian peristiwa terkini, di mana peneliti biasanya memiliki kendali terbatas atau bahkan tidak memiliki kendali sama sekali.

3.3. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang digunakan sebagai sumber data atau informan untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan situasi dan kondisi lingkungan penelitian. Dalam hal ini subjek penelitiannya adalah staf serta unit komunikasi PTPN IV perkebunan Bah Butong, pada penelitian kualitatif ini penentuan subjek tidak didasarkan pada kebetulan (probabilitas), melainkan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono dalam (Abdussamad, 2022), purposive

sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud adalah bahwa orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengeksplorasi objek/situasi sosial yang diteliti.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus dari permasalahan atau fenomena sentral yang diteliti. Sebagaimana dikutip dari (Salim & Syahrudin, 2012), objek penelitian adalah apa yang menjadi fokus suatu studi. Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah Strategi Pemulihan Citra yang diimplementasikan oleh pihak PTPN IV unit Bah Butong. Fokus observasi meliputi narasi verbal (siaran pers, sosialisasi) dan tindakan non-verbal (program CSR, pertemuan masyarakat) yang digunakan untuk memulihkan citra perusahaan pasca-konflik konversi lahan.

3.4. Informan (Narasumber) Penelitian

Narasumber merupakan orang – orang yang ikut terlibat dalam objek penelitian, dimana para narasumber/informan akan dilibatkan dalam mencari informasi terkait penelitian. Dalam penelitian ini, narasumber pada penelitian ini terdiri dari narasumber diantaranya:

- 1. Informan Utama (*Key Informant*):** Merupakan pihak internal perusahaan yang memiliki otoritas dan mengetahui secara teknis strategi komunikasi yang dijalankan.

- Kepala Bagian Sekretariat Perusahaan / Humas PTPN IV Regional 2: Sebagai penanggung jawab utama arus informasi dan manajemen reputasi perusahaan.

2. Informan Pendukung: Pihak eksternal yang terdampak atau terlibat dalam isu, guna memvalidasi efektivitas strategi perusahaan (apakah strategi *image restoration* tersebut berhasil diterima atau tidak).

- Tokoh Masyarakat / Perwakilan Warga Bah Butong: Untuk melihat persepsi publik terhadap narasi "optimalisasi aset" perusahaan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan relevan dengan fokus penelitian mengenai strategi *Image Restoration* PTPN IV, peneliti menggunakan dua sumber data utama, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*), Peneliti akan melakukan tanya jawab langsung dengan informan kunci dari PTPN IV (Humas dan Manajer Unit Bah Butong) menggunakan panduan wawancara yang telah disiapkan, namun tetap fleksibel dalam mengembangkan pertanyaan sesuai dengan dinamika jawaban informan terkait *Strategy Image Restoration*.
- Observasi (*Observation*), fokus observasi dilakukan di lingkungan operasional kantor PTPN IV Regional 2 dan Unit Kebun Bah Butong untuk mengamati secara langsung aktivitas komunikasi perusahaan,

interaksi dengan warga (jika ada pertemuan/mediasi), serta situasi lingkungan yang menjadi objek konflik.

- Dokumentasi, dengan mencari sumber informasi lain di dokumen penting seperti (Annual Report/ Data) yang perusahaan berikan untuk kebutuhan penelitian

2. Data Skunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul, data ini berfungsi sebagai pendukung data primer. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai literatur yang relevan, seperti buku teks, jurnal ilmiah, dan artikel yang berkaitan dengan teori *Image Restoration*, komunikasi krisis, dan konflik agraria guna memperkuat landasan teoritis analisis.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data meliputi upaya sistematis untuk mengumpulkan dan mengatur informasi yang bersumber dari wawancara, catatan lapangan, serta berbagai dokumentasi. Proses ini meliputi pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, pemecahan menjadi unit-unit yang lebih kecil, penyintesisan elemen-elemen tersebut, penyusunan pola yang muncul, pemilihan aspek-aspek krusial untuk diperdalam, dan terakhir penarikan kesimpulan yang jelas. Dengan demikian, hasil analisis ini tidak hanya memudahkan pemahaman bagi peneliti sendiri, tetapi juga bagi pihak lain yang terlibat (Miles et al., 2020). Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Menurut mereka, aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan

secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai. Aktivitas analisis data tersebut meliputi:

- 1. Reduksi Data (*Data Reduction*):** Proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan tertulis. Dalam tahap ini, peneliti akan menelaah seluruh transkrip wawancara mengenai strategi *image restoration* PTPN IV, kemudian memilah mana informasi yang relevan dengan tipologi strategi Benoit (penyangkalan, perbaikan, dll) dan membuang yang tidak perlu.
- 2. Penyajian Data (*Data Display*):** Setelah data dikondensasi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau *flowchart*. Peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks naratif yang didukung dengan kutipan wawancara (*verbatim*) dan matriks strategi komunikasi untuk memudahkan pemahaman terhadap pola pemulihan citra yang dilakukan perusahaan.
- 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*):** Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang

kredibel. Peneliti akan menyimpulkan strategi dominan apa yang dipakai PTPN IV dan apakah strategi tersebut efektif meredam konflik.

3.7. Teknik Keabsahan Data

Dalam rangka memastikan validitas data sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, peneliti menerapkan teknik triangulasi. (Prof. Dr. Sugiyono, 2025) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan penggabungan berbagai teknik dan sumber data yang ada. Tujuan utamanya bukanlah mencari kebenaran absolut mengenai suatu fenomena, melainkan memperdalam pemahaman peneliti terhadap temuan yang telah diperoleh. Pada penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi:

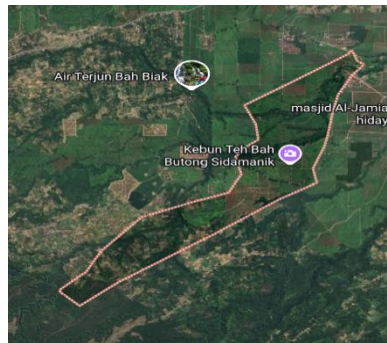
- 1. Triangulasi sumber**, triangulasi sumber dilakukan dengan mencari informasi yang relevan namun dari sumber yang berbeda.. Misalnya, informasi mengenai klaim "program CSR yang sukses" yang disampaikan oleh Humas PTPN IV akan dibandingkan (*cross-check*) dengan pernyataan dari para pemimpin masyarakat di Desa Bah Butong dan laporan media. Hal ini untuk menentukan apakah klaim perusahaan tersebut sesuai dengan persepsi publik.
- 2. Triangulasi metode**, dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi namun, dengan metode yang berbeda. Data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan Manajer Kebun akan dicek kembali dengan hasil observasi di lapangan dan data dokumen laporan tahunan perusahaan.

3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Perkebunan Nusantara IV (PTPN IV) Regional 2, yang secara spesifik berfokus pada Unit Kebun Bah Butong, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan metodologis *purposive* (sengaja), di mana peneliti melihat adanya fenomena komunikasi yang unik dan mendesak untuk diteliti. Fenomena tersebut adalah konflik alih fungsi lahan (konversi) dari tanaman teh ke kelapa sawit yang memicu resistensi masyarakat dan krisis kepercayaan publik. Lokasi ini menjadi sentral karena di sinilah letak "medan pertempuran" narasi antara strategi *Image Restoration* perusahaan melawan persepsi kerusakan lingkungan yang berkembang di masyarakat.



Gambar 3.1: Peta Perkebunan Bah Butong

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai bulan Maret dan berlanjut hingga selesai, tergantung pada kompleksitas konflik konversi lahan di Bah Butong dan kebutuhan akan pengumpulan data yang mendalam. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang berbagai strategi pemulihan

citra yang diterapkan oleh PTPN IV Unit Bah Butong untuk mengatasi krisis kepercayaan publik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Strategi *Image Restoration* PTPN IV dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Alih Fungsi Lahan Bah Butong

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, penelitian ini melibatkan dua perspektif utama, yaitu pihak internal perusahaan yang diwakili oleh Junarto selaku Kerani/Pembantu Asisten SDM Bah Butong, dan pihak eksternal yaitu masyarakat setempat yang diwakili oleh Bapak Samin. Kedua informan ini memberikan gambaran yang berbeda mengenai konflik alih fungsi lahan di Bah Butong. Perspektif perusahaan berfokus pada alasan kebijakan, mekanisme penanganan, dan program pemulihan, sedangkan perspektif masyarakat menekankan kekhawatiran terhadap lingkungan, keberlanjutan hidup, serta menurunnya tingkat kepercayaan terhadap informasi perusahaan. Melalui dua sudut pandang tersebut, peneliti dapat melihat bagaimana *strategi image restoration* dijalankan sekaligus bagaimana strategi itu diterima atau ditolak oleh publik.

1. Strategi Penyangkalan (*Denial*)

Dari perspektif perusahaan, strategi penyangkalan terlihat jelas ketika informan menyatakan bahwa isu yang beredar tidak dapat dipahami sebagai konversi total perkebunan teh menjadi perkebunan kelapa sawit. Bapak Junarto menyatakan bahwa isu tersebut berkaitan dengan lahan

yang tidak produktif dan bahwa itu adalah kebijakan perusahaan, bukan kebijakan perkebunan:

“Pemberitaan media massa ga ada dampaknya, ga ada. Karena bahasa yang dipakai pun kadang berbeda. Kalau istilah optimalisasi itu kan artinya mengganti tanaman yang lama dengan tanaman baru, hampir sama saja sebenarnya. Tapi di masyarakat kadang-kadang salah terima. Selama ini juga kita di kebun teh belum ada pembahasan untuk menggantikannya. Yang dibahas itu lahan yang sudah nonproduktif atau lahan yang tidak dirawat lagi, yang memang tidak menghasilkan. Lagian yang digantikan itu bukan dari kami di kebun Bah Butong, Sidamanik, atau Tobasari. Itu kebijakan perusahaan, bukan kebijakan kebun.”

Dari sisi masyarakat, strategi penyangkalan perusahaan tidak otomatis diterima. Bapak Samin justru melihat isu ini sebagai ancaman nyata karena kebun teh sudah menjadi bagian dari kehidupan dan identitas daerah. Ia mengatakan:

“Kalau bagi kami, kebun teh itu bukan sekadar tempat kerja atau lahan biasa. Itu sudah jadi bagian dari kehidupan kami dari dulu. Banyak keluarga di sini yang hidup dari kebun teh... Kalau kebun teh hilang, bukan cuma soal pekerjaan yang hilang, tapi juga jati diri kampung ini ikut hilang.”

Bagi publik, yang penting bukanlah istilah yang digunakan perusahaan, melainkan konsekuensi nyata yang mereka bayangkan. Oleh

karena itu, strategi penyangkalan perusahaan tidak berhasil mengubah persepsi publik. Sebaliknya, yang terlihat jelas adalah kesenjangan makna antara versi perusahaan tentang istilah optimasi dan interpretasi publik tentang ancaman pengalihan tujuan. Hal ini menunjukkan bahwa penyangkalan tanpa penjelasan yang kuat cenderung lemah dalam meredakan krisis kepercayaan (Faisal et al., 2025).

2. Strategi Penghindaran Tanggung Jawab (*Evasion of Responsibility*)

Strategi penghindaran tanggung jawab tampak ketika perusahaan menempatkan kebijakan yang dipersoalkan sebagai keputusan pada level yang lebih tinggi, bukan semata-mata inisiatif unit kebun. Pak Junarto menegaskan bahwa hal tersebut merupakan ketentuan kantor pusat sebagai pimpinan perusahaan:

“Itu kebijakan perusahaan, bukan kebijakan kebun. Jadi itu ketentuan dari kantor pusat sebagai pimpinan perusahaan.”

Pernyataan ini menunjukkan upaya perusahaan untuk mengalihkan tanggung jawab dari tingkat operasional lokal ke tingkat korporat. Dengan demikian, unit perkebunan diposisikan sebagai pelaksana kebijakan, bukan pengambil keputusan utama. Dalam kerangka kerja Benoit, pola ini merupakan *evasion of responsibility*, karena organisasi mengakui insiden tersebut tetapi berupaya meminimalkan peran langsungnya dalam menyebabkan konflik (Puspawardani & Budiman, 2026).

Dari perspektif masyarakat, pengalihan tanggung jawab ini tidak mengatasi inti permasalahan. Bapak Samin menilai bahwa yang

dibutuhkan adalah keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, bukan sekadar penyampaian kebijakan yang sudah jadi. Beliau menyatakan:

“Kami berharap perusahaan mau benar-benar mendengarkan masyarakat, bukan hanya menyampaikan keputusan sepihak. Kalau memang mau ada perubahan, seharusnya ada kajian yang jelas dan terbuka ke masyarakat.”

Respons ini menunjukkan bahwa publik memandang adanya keputusan sepihak yang tidak memberi ruang untuk partisipasi. Oleh karena itu, penghindaran tanggung jawab oleh perusahaan dipandang oleh publik sebagai bentuk jarak komunikasi. Strategi ini membantu perusahaan mempertahankan reputasi formalnya, tetapi itu tidak cukup untuk membangun kepercayaan, karena publik terus menuntut akuntabilitas langsung.

3. Strategi Pengurangan Dampak Negatif (*Reducing Offensiveness*)

Strategi pengurangan dampak negatif paling jelas terlihat dalam penjelasan perusahaan mengenai program-program kepedulian sosial, bantuan kepada tempat ibadah, dan inisiatif CSR yang dilakukan di sekitar area perkebunan. Pak Junarto menjelaskan bahwa perusahaan telah menerapkan program-program bantuan sosial seperti renovasi plafon gereja, plafon masjid, bantuan kepada gereja HKBP, dan distribusi bahan makanan pokok bekerja sama dengan pemerintah. Ia juga menekankan bahwa program-program ini merupakan manifestasi dari komitmen perusahaan, bukan sekadar respons terhadap masalah optimalisasi lahan yang sedang terjadi.

“Kalau langkah-langkah perusahaan, biasanya perusahaan itu peduli dengan lingkungan sekitar, melalui bantuan-bantuan dan

program CSR. Ada program CSR juga. Contohnya, ada pemberian bantuan rehab plafon di gereja Silun. Kemarin juga ada bantuan rehabilitasi plafon Masjid Baiturrahman... Pokoknya banyak bantuan-bantuan kepada masyarakat yang tidak mampu. Kami juga bekerja sama dengan pihak pemerintah, ada pembagian sembako.”

Dalam wawancara lain, ia juga menyatakan bahwa perusahaan memiliki kepentingan yang harus dilindungi karena mereka membayar pajak dan menjalankan fungsi bisnis. Penekanan pada kontribusi sosial dan fungsi ekonomi ini merupakan bentuk *reducing offensiveness*, karena perusahaan berupaya menyeimbangkan citra negatif yang disebabkan oleh konflik dengan fakta bahwa mereka masih memberikan manfaat bagi masyarakat luas (Puspawardani & Budiman, 2026).

Masyarakat mengakui bahwa komunikasi perusahaan memang dilakukan melalui pertemuan dan sosialisasi, tetapi merasa bahwa program sosial tidak cukup untuk mengatasi masalah lingkungan. Bapak Samin menjelaskan bahwa hal terpenting adalah memastikan mata pencaharian yang berkelanjutan, bukan hanya bantuan sementara. Beliau berkata:

“Kami berharap ada dialog yang benar-benar terbuka dan jujur. Perusahaan harus mau transparan dan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Jangan hanya datang untuk menyampaikan, tapi juga mendengar. Selain itu, kalau memang ada risiko lingkungan, harus ada jaminan yang jelas.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa CSR dan bantuan sosial memang dapat mengurangi ketegangan, tetapi tidak secara otomatis menghilangkan kecurigaan publik. Dengan demikian, strategi *reducing offensiveness* berfungsi sebagai pelengkap komunikasi, bukan solusi utama. Publik masih percaya bahwa isu-isu mendasar, yaitu masa depan lingkungan dan perkebunan teh, masih belum terselesaikan.

4. Strategi Tindakan Korektif (*Corrective Action*)

Dalam strategi tindakan korektifnya, perusahaan menunjukkan upaya pemecahan masalah melalui sosialisasi, koordinasi antar pemimpin, dan penyebaran informasi publik. Pak Junarto menjelaskan bahwa tim penanganan melibatkan berbagai tingkatan kepemimpinan, termasuk Asisten Sumber Daya Manusia (SDM), Kepala Dinas Lingkungan Hidup, dan manajer. Ia juga menyebutkan bahwa sosialisasi tersebut melibatkan anggota dewan sebagai perantara. Lebih lanjut, perusahaan menginformasikan kepada masyarakat bahwa lahan yang sedang diproses tidak produktif.

“Kalau tim yang menangani itu, dari kebun semua. Ada Asisten SDM, kemudian kepala dinas lingkungan juga, bahkan manajer unit. Kalau sosialisasi kemarin, ya yang terlibat dari kebun, terus ada juga anggota dewan yang datang. Jadi koordinasinya memang melibatkan pimpinan kebun, pihak perusahaan, dan pihak-pihak yang menjembatani masalah itu.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya menjelaskan situasi tetapi juga membangun mekanisme manajemen

konflik secara struktural. Lebih lanjut, perusahaan menganggap publikasi media dan siaran pers sebagai bagian dari tindakan korektifnya, karena perlu terus memberikan klarifikasi melalui saluran daring dan media sosial.

“Media itu tetap dipakai juga. Di media sosial juga pernah.

Dari pihak SDM juga ada buat press release, atau di online-online juga ada. Jadi memang sudah ada publikasi juga.”

Meski demikian, masyarakat menilai sosialisasi yang pernah dilakukan masih belum cukup karena sifatnya lebih banyak satu arah.

Bapak Samin mengatakan:

“Memang pernah ada pertemuan atau sosialisasi, tapi menurut kami itu belum cukup. Karena yang kami rasakan, lebih banyak penyampaian dari pihak perusahaan, bukan dialog dua arah.”

Hal ini menunjukkan bahwa *corrective action* hadir dalam bentuk formal, tetapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat akan dialog. Artinya, tindakan korektif perusahaan masih lebih berfokus pada penyampaian informasi daripada penyelesaian partisipatif (Yunitasari D. A. et al., 2026). Akibatnya, peningkatan citra belum sepenuhnya dirasakan karena publik masih merasa suara mereka belum sepenuhnya didengar.

5. Strategi Pengakuan Kesalahan (*Mortification*)

Berbeda dengan strategi sebelumnya, unsur *Mortification* tidak secara eksplisit terlihat dalam wawancara perusahaan. Pak Junarto tidak membuat pernyataan yang secara langsung mengakui kesalahan atau meminta maaf kepada publik. Sebaliknya, ia terus menekankan bahwa

perusahaan menerapkan kebijakan yang sah dan bahwa publik terkadang salah menafsirkan istilah yang digunakan.

“Kalau ditanya selesai atau belum, ya belum sepenuhnya selesai. ... Kemauan kita memang kalau itu sudah jadi program atau kebijakan perusahaan, ya dijalankan saja.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perusahaan memilih untuk membela posisi institusionalnya daripada mengakui kesalahannya secara terbuka. Dari perspektif *image restoration*, kurangnya permintaan maaf atau pengakuan kesalahan menunjukkan bahwa strategi *mortification* belum diterapkan. Hal ini juga sejalan dengan respons publik, yang menilai bahwa kepercayaan mereka terhadap informasi perusahaan telah menurun.

Bapak Samin menyatakan bahwa informasi perusahaan seringkali tidak sesuai dengan apa yang mereka lihat di lapangan, sehingga masyarakat lebih mengandalkan sesama warga atau laporan berita dari luar. Beliau menekankan:

“Sejujurnya, kepercayaan kami sekarang sudah berkurang. Karena informasi yang disampaikan sering tidak sesuai dengan apa yang kami lihat atau rasakan di lapangan.”

Temuan ini menunjukkan bahwa ketidakhadiran *mortification* mungkin menjadi salah satu alasan mengapa pemulihan citra berjalan lambat. Dalam krisis yang didasarkan pada persepsi dan kepercayaan, mengakui kesalahan seringkali menjadi titik awal untuk membuka kembali dialog (Setyaningrum, 2025). Oleh karena itu, ketiadaan strategi ini

membuat perusahaan cenderung mempertahankan jalur komunikasi yang defensif.

4.1.2. Deskripsi & Profil Perusahaan PTPN IV

PT Perkebunan Nusantara IV (PTPN IV) adalah anak perusahaan Holding Perkebunan Nusantara III (Persero) yang berfokus pada sektor agroindustri. Mengikuti perkembangan bisnis terkini, pada Desember 2023, perusahaan mengalami transformasi melalui pembentukan *Subholding PalmCo*, dengan PTPN IV menjadi entitas utama (*surviving entity*) yang mengintegrasikan kegiatan operasional PTPN V, VI, dan XIII. Meskipun kini memainkan peran utama dalam pengelolaan kelapa sawit di tingkat nasional, PTPN IV terus melestarikan warisan komoditas teh khas Sumatera Utara, termasuk melalui Unit Perkebunan Bah Butong di Kabupaten Simalungun.

Krisis memang harus ditangani dengan hati-hati lewat strategi matang supaya reputasi perusahaan tetap aman. Salah satu pendekatan penanganan krisis yang bisa dipakai melibatkan berbagai tindakan reaktif. Contohnya, model Image Restoration dari William L. Benoit, yang fokus pada retorika untuk pulihkan legitimasi organisasi dengan mengatur persepsi publik melalui lima strategi pokok:

1. Penyangkalan (*Denial*): Perusahaan langsung membantah tuduhan atau lempar kesalahan ke pihak lain yang lebih pantas disalahkan.
2. Penghindaran Tanggung Jawab (*Evasion of Responsibility*): Ngeles bahwa kejadian itu di luar kuasa perusahaan, murni kecelakaan, atau gara-gara niat baik yang malah meleset.

3. Pengurangan Dampak Negatif (*Reducing Offensiveness*): Cara komunikasi buat kurangi kemarahan publik tanpa nolak fakta, seperti soroti prestasi bagus perusahaan sebelumnya (*bolstering*) atau kecilkan efek krisisnya (*minimization*).
4. Tindakan Korektif (*Corrective Action*): Janji tegas untuk benahi kerusakan yang ada, plus rencana pencegahan nyata biar kejadian serupa nggak terulang.
5. Pengakuan Kesalahan (*Mortification*): Jujur ngaku salah, tunjukkan penyesalan tulus, dan minta maaf ke semua yang kena imbas.

Fokus utama penelitian ini adalah untuk secara komprehensif mengkaji bagaimana langkah-langkah strategis ini diimplementasikan di lapangan. Hasil penelitian, baik data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, maupun data sekunder dari dokumen perusahaan dan liputan media, akan dianalisis menggunakan teori *Image Restoration*. Melalui kerangka analitis ini, semua data akan dianalisis untuk mengidentifikasi kombinasi strategi komunikasi yang paling dominan digunakan oleh PTPN IV, seperti penggunaan narasi "optimalisasi aset" atau program CSR dalam upaya memulihkan kepercayaan publik setelah konflik konversi lahan di Bah Butong.

4.1.3. Data Informan

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan narasumber menjadi aspek penting karena berfungsi sebagai sumber utama dalam menggali makna dan perspektif terhadap fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan dua narasumber utama yang mewakili dua sudut pandang berbeda, yaitu pihak

internal perusahaan dan pihak eksternal (masyarakat terdampak). Pemilihan kedua narasumber ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai dinamika konflik alih fungsi lahan di Bah Butong, khususnya dalam konteks strategi pemulihan citra yang dilakukan oleh PT Perkebunan Nusantara IV.

1. Kerani SDM (Sumber Daya Manusia)



Gambar 4.1: Wawancara dengan pihak internal PTPN IV

Narasumber utama pada penelitian ini ialah Pak Junarto, yang saat ini menjabat sebagai Kerani Sumber Daya Manusia (SDM) sekaligus Pembantu Asisten SDM di unit perkebunan Bah Butong. Di posisi tersebut, beliau bertanggung jawab atas tugas administratif maupun operasional terkait pengelolaan karyawan, plus ikut serta dalam urusan internal perusahaan termasuk berhubungan secara tak langsung dengan pihak luar. Sebagai elemen kunci dalam organisasi internal, narasumber ini paham betul soal kebijakan yang dibuat manajemen, khususnya mengenai masalah perubahan fungsi lahan.

2. Masyarakat Daerah



Gambar 4.2: Wawancara dengan masyarakat terdampak

Narasumber kedua dalam penelitian ini adalah Bapak Samin, yang merupakan warga di wilayah Bah Butong dan termasuk dalam kelompok masyarakat yang terdampak langsung oleh isu alih fungsi lahan. Sebagai bagian dari warga lokal, beliau memiliki pengalaman langsung terhadap perubahan sosial dan lingkungan yang terjadi di daerah tersebut. Dari hasil wawancara, Bapak Samin menggambarkan bahwa kebun teh memiliki nilai yang sangat penting bagi masyarakat, tidak hanya sebagai sumber penghidupan, tetapi juga sebagai bagian dari identitas dan sejarah daerah.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa strategi image restoration PTPN IV dalam menghadapi krisis kepercayaan publik pada konflik alih fungsi lahan Bah Butong didominasi oleh tiga pendekatan utama, yaitu *denial*, *evasion of responsibility*, dan *reducing offensiveness* (Setyaningrum, 2025). Sementara itu, *corrective action* hadir dalam bentuk sosialisasi, koordinasi internal, dan publikasi media, namun masih belum cukup kuat untuk meredakan penolakan masyarakat secara menyeluruh (Sari et al., 2025). Namun, *mortification* tidak secara eksplisit diidentifikasi dalam wawancara.

Berkaitan dengan teori Benoit, situasi ini menunjukkan bahwa perusahaan memilih strategi defensif dan rasionalisasi daripada mengakui kesalahan (Faisal et al., 2025). Pendekatan ini mempertahankan posisi formal perusahaan, tetapi belum sepenuhnya menyelesaikan krisis kepercayaan, karena publik masih memandang kebijakan tersebut sebagai ancaman terhadap lingkungan dan identitas lokal. Oleh karena itu, strategi *Image Restoration* PTPN IV dapat dianggap efektif, tetapi efektivitasnya masih terbatas karena komunikasi yang dibangun belum benar-benar menjadi dialog dua arah (Yunitasari D. A. et al., 2026).

Temuan ini juga menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang efektif membutuhkan respons cepat, pesan yang konsisten, manajemen media, dan komunikasi CSR yang akuntabel dan kredibel (Pangondian Harahap, 2026). Dalam konteks penelitian ini, bantuan sosial dan publisitas media memang membantu perusahaan mempertahankan citra mereka, tetapi hal itu tidak cukup untuk menggantikan kebutuhan publik akan transparansi, keterlibatan, dan jaminan lingkungan yang lebih konkret.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis strategi *Image Restoration* PTPN IV dalam menghadapi krisis kepercayaan publik akibat konversi lahan teh menjadi perkebunan kelapa sawit di Unit Perkebunan Bah Butong, beberapa kesimpulan dapat ditarik sebagai berikut:

1. Dominasi Strategi Defensif dan Tindakan Korektif Material

Dalam menanggapi krisis, PTPN IV terutama menerapkan tiga dari lima tipologi strategi *Image Restoration* William Benoit: yakni Penghindaran Tanggung Jawab (*Evasion of Responsibility*), Pengurangan Dampak Negatif (*Reducing Offensiveness*), dan Tindakan Korektif (*Corrective Action*). Perusahaan menggunakan dalih bahwa kebijakan tersebut berasal dari instruksi Kantor Pusat (*defeasibility*), meremehkan potensi bencana alam (*minimization*), dan berupaya memulihkan hubungan melalui bantuan sosial atau CSR (*corrective action*). Sebaliknya, perusahaan tidak menggunakan strategi apa pun untuk mengakui kesalahan atau meminta maaf (*mortification*).

2. Kegagalan Retorika "Optimalisasi Aset"

Upaya perusahaan untuk membedakan makna dengan mengubah narasi dari "konversi lahan" (yang berkonotasi merusak) menjadi "optimalisasi aset" (yang berkonotasi peningkatan ekonomi) tidak efektif.

Masyarakat menolak retorika ini dan terus memandangnya sebagai ancaman terhadap keberlanjutan ekologis dan hilangnya identitas daerah. Terdapat kesenjangan persepsi yang tajam, perusahaan memandang proyek tersebut dari perspektif bisnis dan profitabilitas, sementara masyarakat memandangnya dari perspektif keselamatan dan keberlanjutan lingkungan.

3. Efektivitas Pemulihan Citra yang Bersifat Semu

Strategi komunikasi PTPN IV melalui program CSR-nya telah berhasil meredam eskalasi fisik konflik di permukaan. Namun, secara relasional, krisis kepercayaan publik belum sepenuhnya terselesaikan. Masyarakat memandang tindakan korektif ini hanya sebagai tindakan material dan seremonial semata. Tidak adanya dialog dua arah yang transparan, minimnya keterlibatan masyarakat lokal dalam pengambilan keputusan, dan tidak adanya jaminan konkret terhadap risiko tanah longsor dan banjir berarti bahwa proses pemulihan citra belum mencapai legitimasi sosial yang sebenarnya di mata masyarakat Bah Butong.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merumuskan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Saran Akademis (Teoretis)

- a) **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Penelitian ini berfokus semata-mata pada perspektif Teori Restorasi Citra (*Image Restoration Theory/IRT*),

yang menekankan strategi retorika. Disarankan agar peneliti di masa mendatang mengkaji fenomena serupa dengan menggabungkan teori lain, seperti Teori Komunikasi Krisis Situasional (*Situational Crisis Communication Theory/SCCT*), untuk mengukur secara kuantitatif efektivitas pesan krisis, atau menggunakan analisis sentimen media sosial (*cyber PR*) untuk mengkaji dinamika opini publik di ruang digital secara lebih terukur.

b) Pengembangan Kajian: Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur Ilmu Komunikasi, khususnya konsentrasi Hubungan Masyarakat, mengenai bagaimana perusahaan sektor perkebunan milik negara (BUMN) mengelola komunikasi tentang risiko dan konflik agraria yang beririsan dengan isu keberlanjutan lingkungan (krisis ekologi).

2. Saran Praktis

a) Bagi PTPN IV (Manajemen dan Humas):

- **Pergeseran Paradigma Komunikasi:** Perusahaan disarankan untuk mengubah pola komunikasi mereka dari asimetris (dari atas ke bawah dan instruktif) menjadi komunikasi simetris dua arah (dialog partisipatif). Keterlibatan masyarakat harus terjadi selama tahap pra-konstruksi (sebelum kebijakan diberlakukan), bukan hanya sebagai upaya menjangkau masyarakat setelah keputusan dibuat.
- **Jaminan Lingkungan Konkret:** Tindakan korektif tidak boleh berhenti pada program amal (membangun tempat ibadah atau

mendistribusikan sembako). Perusahaan perlu memberikan bukti konkret berupa Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) yang dipublikasikan secara transparan dan membangun infrastruktur pencegahan bencana yang dapat diverifikasi langsung oleh warga.

b) Bagi Masyarakat Bah Butong dan Stakeholder Lokal:

Masyarakat disarankan untuk mempertahankan sikap kritis yang konstruktif dan terbuka terhadap mediasi. Ke depannya, disarankan agar masyarakat membentuk forum perwakilan warga resmi untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih terstruktur dengan PTPN IV dan pemerintah daerah, memastikan bahwa setiap perjanjian jaminan lingkungan dibuat secara tertulis dan mengikat secara hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- 2021, Shavira Luh Nadila, D. P. (2021). Strategi Image Restoration Pada Pt. Alpen Food Industri (Analisis Framing Pada Kasus Pekerja Perempuan Yang Mengalami Keguguran Akibat Tekanan Kerja Pada Pabrik Es Krim Aice Dalam Cnn Indonesia). *PRecious: Public Relations Journal*, 2(1).
<https://core.ac.uk/download/483697718.pdf>
- Aulia, S. K. (2024). Strategi Komunikasi Guru Kepada Siswa Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran (Studi Kasus Pada Kelas 5 SDN Beji 1 Depok). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 2964–6723. <https://jurnal.alungcipta.com/index.php/JIM>
- Azzahra Luthfiah, & Tessa Shasrini. (2024). Strategi Komunikasi Krisis PT Perkebunan Nusantara V Untuk Publikasi Negatif Galian C Tahun 2023. *KOMVERSAL*, 6(2), 264–279. <https://doi.org/10.38204/komversal.v6i2.2007>
- Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177–186. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(97\)90023-0](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0)
- David Creswell. (2025). *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches 5th Edition by John Creswell , David Creswell*.
<https://books.google.co.id/books?id=335ZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=true>
- Fahada, A. I., & Hardiyanto, S. (2023). Manajemen Komunikasi CSR Dalam Membentuk Brand Image Perusahaan PT. Cahaya Gaharu Kabupaten Langkat Communication Management of CSR in Forming the Company Brand Image of PT. Cahaya Gaharu in Langkat Regency. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(3), 244–252. <https://doi.org/10.30596/KESKAP.V2I3.17515.G10414>
- Faisal, D. ... Ramadhani, S. (2025). Dinamika Kepercayaan Publik di Media Sosial: Krisis Komunikasi Humas Terhadap Isu Korupsi Pertamina. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(10). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15475305>

- Faustyna, F. ... Santoso, P. (2021). Pelatihan Komunikasi Krisis Masyarakat Lokal dalam Mengelola Keluhan Wisatawan saat Pandemi Covid19 untuk Pengembangan Destinasi Wisata Kampung Lama Paluh Naga di Desa Denai Lama Kecamatan Pantai Labu. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 69–76.
<https://doi.org/10.53299/bajpm.v1i2.41>
- K.Yin, R. (2009). Case study research and applications: Design and methods. In *Journal of Hospitality & Tourism Research* (Vol. 53, Number 5, pp. 277–278).
<https://books.google.co.id/books?id=uX1ZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Komala, R. (2022). PEMANFAATAN TEORI IMAGE RESTORATION DALAM PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF DI ERA TEKNOLOGI DIGITAL. *Jurnal Ranah Komunikasi (JRK)*, 6(2), 99–111.
<https://doi.org/10.25077/RK.6.2.99-111.2022>
- Miles, M. B. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook - Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana - Google Buku*. 2021.
<https://books.google.co.id/books?id=fjh2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Mistar.id. (n.d.). *Anggota DPRD Sumut Minta PTPN IV Tak Paksakan Konversi Teh ke Sawit*. Retrieved January 18, 2026, from <https://mistar.id/news/simalungun/anggota-dprd-sumut-minta-ptpn-iv-tak-paksakan-konversi-teh-ke-sawit>
- Mistar.id. (2025). *Warga Sidamanik Kembali Tolak Konversi Kebun Teh Jadi Sawit di Bahbutong PTPN IV*. <https://mistar.id/news/siantar-simalungun/warga-sidamanik-kembali-tolak-konversi-kebun-teh-jadi-sawit-di-bahbutong-ptpn-iv>
- Pangondian Harahap. (2026). *View of Strategi Rebranding sebagai Upaya Pemulihan Citra Bisnis di Tengah Krisis*. *Jurnal Ekonomi, Akutansi Dan Manajemen Nusantara (JEAMA)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.55338/jeama.v4i3.426> Strategi
- Perreault, K. (2011). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods*

- Approaches. *Manual Therapy*, 16(1), 103.
<https://doi.org/10.1016/j.math.2010.09.003>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – MPKK – Toko Buku Bandung*. ALFABETA. <https://cvalfabet.com/product/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-mpkk/>
- PTPN III. (2023). *Annual Report PTPN III 2023*. <https://holding-perkebunan.com/wp-content/uploads/2024/09/AR-PTPN-III-2023-27082024-1.pdf>
- PTPN IV internalisasikan nilai utama “AKHLAK” - ANTARA News Sumatera Utara*.
 (n.d.). Retrieved January 28, 2026, from
<https://sumut.antaranews.com/berita/341029/ptpn-iv-internalisasikan-nilai-utama-akhlak>
- Puspawardani, A., & Budiman, F. A. (2026). Strategi Penanganan Krisis Komunikasi: Studi Kasus Dugaan Pengoplosan BBM Pertamina oleh PERTAMINA Tahun 2025. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 9993–10000.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4783>
- Saleh, A., & Sihite, M. (2020). Strategi Komunikasi untuk Program Corporate Social Responsibility dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 98–105. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v4i1.4134>
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (pp. 141–142).
- Sari, F. F. ... Perbawasari, S. (2025). Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke. *Online) Sospol: Jurnal Sosial Politik*, 11(2), 207–222.
<https://ejournal.umm.ac.id/index.php/sospol/article/view/39884>
- Setyaningrum, A. H. (2025). STRATEGI PEMULIHAN CITRA ORGANISASI BERBASIS IMAGE REPAIR THEORY : TINJAUAN PUSTAKA SISTEMATIS 2021-2025. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 7(2), 185.

<https://doi.org/10.24014/jrmdk.v7i2.36909>

Tempo.co. (2022). *Warga Sidamanik Tolak Konversi Kebun Teh ke Lahan Sawit, Khawatir Jadi Biang Banjir dan Longsor* / tempo.co.

<https://www.tempo.co/ekonomi/warga-sidamanik-tolak-konversi-kebun-teh-ke-lahan-sawit-khawatir-jadi-biang-banjir-dan-longsor-268110>

Wardani, E. F. J. ... Yogatama. (2022). Restorasi Citra Maybank Melalui Media Online

Tribunnews.com Dan Detik.com. *Jurnal E-Komunikasi*, 10(1), 1–9.

<https://publication.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/download/12207/10705>

Widyastuti, A., & Ekoputro, W. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PEMKAB NGANJUK DALAM PEMULIHAN CITRA PASCA KASUS

KORUPSI. *Sintesa*, 2(02), 124–139. <https://doi.org/10.30996/sintesa.v2i02.8896>

Widyastuti, T. U. ... Burhan, M. R. (2024). Ditengah Krisis: Manajemen Komunikasi

Public Relation Menangani Situasi Darurat. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 3(04), 503–510. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i04.1719>

William L. Benoit. (2013). *Image Repair Theory and Corporate Reputation* (Craig E.

Carroll, Ed.; First Edit). John Wiley & Sons.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbieci009.pub2>

Yunitasari D. A. ... Mujab Saeful. (2026). *View of Strategi Manajemen Isu dan*

Komunikasi Krisis PT Gudang Garam Tbk dalam Merespons Kasus PHK Tahun

2025. *Jurnal Cendekia Ilmiah*. [https://al-haramjournal.id/index.php/J-](https://al-haramjournal.id/index.php/J-CEKI/article/view/15054/10707)

[CEKI/article/view/15054/10707](https://al-haramjournal.id/index.php/J-CEKI/article/view/15054/10707)

LAMPIRAN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMFINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mulhtar Baeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fiisp.umsu.ac.id> fiisp@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu
 Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
 FISIP UMSU
 di
 Medan.


Medan, 19 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Mayandanu Dwi Insani
 NPM : 2203110217
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Tabungan sks : 123.0 sks, IP Kumulatif 3.46

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	"Strategi Image Restoration PTPN IV dalam menghadapi Krisis Kepercayaan Publik Pada Konflik Alih Fungsi Lahan Bah Butong"	 29 Des 2025
2	"Manajemen Komunikasi Krisis PTPN IV dalam mengelola resistensi warga terhadap Program Optimalisasi Aset di Silamanik"	
3	"Analisis Framing Pemberitaan Konflik alih Fungsi Lahan PTPN IV Bah Butong Pada media online waspada.id dan Tempo.co"	


Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

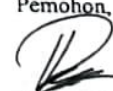
Demikianlah permohonan: Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*


Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.
 Medan, tgl. 30 Desember 2025

Ketua,


 (Dr. Afhyar Anshori, S.Sos, M.Si, Kom
 NIDN: 0127048401)

Pemohon,


 (Mayandanu Dwi Insani)
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi.....


 (Dr. Nurul Syarif, Pangjeng
 NIDN: 0115057102)



**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 4/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2026**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **30 Desember 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **MAYANDANU DWI INSANI**
N P M : 2203110217
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **STRATEGI IMAGE RESTORATION PTPN IV DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KONFLIK ALIH FUNGSI LAHAN BAH BUTONG**
Pembimbing : **Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos., M.AP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 167.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 30 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 16 Rajab 1447 H
05 Januari 2026 M



Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs di Medan;
3. Pertinggal.



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.
NIDN: 0030017402



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa menjawab soal di apa dibuktikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/UBAN-PTIAK.KP/PTIK/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mulhtar Buarli No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224667 Fax. (061) 6025474 - 6631003

http://fisip.umsu.ac.id | fisip@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan

Medan, 05 Februari 2026

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Mayandaru Dwi Lusani
NPM : 220110217
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 4 /SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 05 Januari 2026 dengan judul sebagai berikut :

Strategi Image Restoration PTPN IV dalam Menghadapi
Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Alih Fungsi Lahan
Bak Butong

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Peretujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Semestara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui

Pembimbing

Pemohon,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.P.)

NIDN: 0127048401

(Inu Suci Tarigan)

NIDN: 015037102

(Mayandaru Dwi Lusani)



Ace Wawancara
1/3/2026 Juni
(Inu & Fatah)

DRAFT INSTRUMEN WAWANCARA

A. Daftar pertanyaan untuk pihak perusahaan:

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu terkait penolakan masyarakat saat awal munculnya isu konversi lahan teh menjadi kelapa sawit di bahbutong?
2. Apa pendapat bapak/ibu terkait kekhawatiran warga pada dampak jangka panjang terhadap lingkungan?
3. Seberapa besar dampak pemberitaan media massa yang beredar terhadap operasional dan citra PTPN IV?
4. Langkah apa yang sudah dilakukan perusahaan untuk mencegah konflik alih lahan ini?
5. Siapa tim yang bertanggung jawab dalam menangani krisis? Bagaimana koordinasi dalam penanganannya?
6. Strategi komunikasi apa yang digunakan perusahaan dalam menghadapi isu ini? Sebutkan alasannya?
7. Media atau saluran komunikasi apa yang diprioritaskan dalam proses pemulihan citra?
8. Dari seluruh tindakan yang dilakukan di lapangan, mana yang paling efektif menurut evaluasi internal?
9. Apakah saat ini PTPN IV memandang bahwa masalah ini masih perlu penanganan atau sepenuhnya selesai?
10. Apa yang menjadi tolok ukur keberhasilan perusahaan menangani permasalahan ini?

B. Daftar pertanyaan untuk warga:

1. Menurut bapak/ibu seberapa penting kebun teh bagi masyarakat daerah?
2. Apa yang membuat Bapak/Ibu khawatir dengan kebun teh ini jika diganti jadi kebun sawit?
3. Dampak apa yg paling bapak/ibu takuti jika konversi lahan tetap dilanjutkan?
4. Menurut bapak/ibu apa ancaman lingkungan yg mungkin terjadi apabila konversi lahan tetap dilakukan?
5. Apa pihak PTPN pernah melakukan sosialisasi atau mediasi dengan masyarakat terkait isu ini?
6. Apa bentuk protes atau aksi yang pernah terjadi? lalu bagaimana perusahaan merespons?

7. Adakah prioritas utama tuntutan warga terhadap perusahaan saat ini?
8. Menurut bapak/ibu apakah perusahaan sudah cukup memahami kekhawatiran masyarakat terkait alih fungsi lahan ini?
9. Seberapa besar kepercayaan bapak/ibu terhadap informasi yang disampaikan oleh perusahaan?
10. Tindakan yang bapak/ibu harapkan dari perusahaan agar konflik terselesaikan secara adil?

C. Daftar pertanyaan sendiri

1. Apa perusahaan pernah menolak tuduhan atau isu yang berkembang terkait konflik?
2. Apa perusahaan pernah menyampaikan bahwa masalah yang terjadi akibat faktor diluar kendali perusahaan?
3. Menurut Anda, bagian mana dari kebijakan ini yang sebenarnya memiliki niat baik tetapi kurang dipahami publik?
4. Menurut bapak/ibu tindakan apa yang paling mampu memulihkan rasa aman masyarakat?
5. Apakah perusahaan pernah secara terbuka mengakui kesalahan dalam konflik ini?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila merajabi surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 487/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 15 Ramadhan 1447 H
04 Maret 2026 M

Kepada Yth : **Manager Unit 1 Kabag Sekretariat Kebun Bah Butong,**
Kabupaten Simalungun
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kebun Bah Butong, Kabupaten Simalungun, atas nama :

Nama mahasiswa : **MAYANDANU DWI INSANI**
N P M : 2203110217
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI IMAGE RESTORATION PTPN IV
DALAM MENGHADAPI KRISIS
KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KONFLIK
ALIH FUNGSI LAHAN BAH BUTONG**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



Dr. ARIFIN SA'EH, S.Sos., MSP.
NIDN: 0030017402



Cc : File.





Nomor : 2KTH/X/ /III/2026
Lamp : -
Hal : **Balasan Izin Penelitian**

Bah Butong, 11 Maret 2026

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Dekan Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Di

Tempat

Membalas surat Saudara tentang izin melaksanakan program penelitian di PT Perkebunan Nusantara IV Kebun dan Pabrik Teh – Bah Butong, mulai pelaksanaan 11 Maret 2026 sampai dengan 17 Maret 2026, melalui surat ini Kami menyampaikan pemberian ijin untuk dapat melaksanakan program tersebut kepada :

NO	NAMA	NIM	Prodi
1	Mayandanu Dwi Insani	2203110217	Ilmu Komunikasi

Untuk selanjutnya para mahasiswa diatas agar patuh dan tunduk pada seluruh aturan yang berlaku di areal kerja PT Perkebunan Nusantara IV Kebun dan Pabrik Teh dan tidak diperkenankan untuk melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan hukum, nilai dan etika yang tumbuh di Masyarakat.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan semestinya

PT Perkebunan Nusantara IV
Regional II
Kebun dan Pabrik Teh



Tembusan : - Pertinggal

Head Office: Gedung Agro Plaza Lt. 8
Jl. HR. Rasuna Said Kav. X2 No. 1
Telp : +62 21 31119000
Email : ptpnusantara4@ptpn4.co.id

Regional II - Medan
Jl. Letjed Suprpto No. 2 Medan
Telp: (061) 45773117

AKHLAK – Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif



UMSU
Unggul, Cerdas, Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1013/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.um.su.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Mayandaru Dwi Insani
NPM : 2203110217
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Humas
Judul Skripsi : "Strategi Image Restoration PTPN IV dalam menghadapi Krisis Kepercayaan Publik pada Konflik Altru Fungsi Lahan Bah Rutony"

No.	Tanggal	Kegiatan Advisi Bimbingan	Partisip Pembimbing
1.)	29 Dec 2025	Konsultasi Judul dan topik Penelitian	JA
2.)	5 Jan 2026	Bimbingan Proposal Penelitian	JA
3.)	10 Feb 2026	Bimbingan & ALL Proposal Penelitian	JA
4.)	25 Feb 2026	Bimbingan draft wawancara	JA
5.)	27 Feb 2026	ALL draft wawancara	JA
6.)	10 Mar 2026	Bimbingan Bab 4	JA
7.)	25 Mar 2026	ALL Bab 4	JA
8.)	28 Mar 2026	Bimbingan Bab 5	JA
9.)	31 Mar 2026	ALL Bab 5	JA
10.)	06 Apr 2026	ALL Sibang Tugas Akhir	JA

Medan, 6 April 2026



Ketua Program Studi,

Dr. Alkyar Ansori, S.Sos, M.I Kom
NIDN: 0137044401

Pembimbing,

Dr. Iwan Satrio Tanjung, S.Sos, M.AP
NIDN: 0115037102



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/ PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 896/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB



St-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
21	MUHAMMAD RIFAI SARAGIH	2203110104		Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN MELALUI PROGRAM EDUKASI DIGITAL SKUL ID PAD TELKOMSEL BRANCH MEDAN
22	TRYANDIKA PUTRA RAHMAT	2103110187		Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. SIGIH HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM GEMA DAYA K3 DI PT. PLN (PERSERO) UIPBS UPT KOTA MEDAN
23	ANGGI FERDIANSYAH HARAHAP	2203110048		Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK MEMBANGUN BRAND:ING CAFE TERSERAAH
24	SYLVANA MAHARANI	2203110269		Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI PKK MEDAN JOHOR DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PEMBERIAN MAKANAN TAMBAHAN UNTUK PENANGANAN STUNTING
25	MAYANDANU DWI INSANI	2203110217		Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	STRATEGI IMAGE RESTORATION PTPN IV DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KONFLIK ALIH FUNGSI LAHA BAH BUTONG

Notulis Sidana :

1.

Ditandatangani oleh :

Prof. Dr. SUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.
Rektor

Assoc. Prof. Dr. ABRAR SALEH, MSP.

Medan, 28 Syawal 1447 H

16 Maret 2026 M

Panitia Ujian

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom
Sekretaris



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Mayandanu Dwi Insani
Tempat Tanggal Lahir : Bah Birong Ulu, 10 Maret 2004
NPM : 2203110217
Jenis Kelamin : laki laki
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Emplasmen Kebun Bah Birong Ulu
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Agus
Ibu : Legina
Alamat : Emplasmen Kebun Bah Birong Ulu

Pendidikan Formal

1. Tamatan SD Negri 091416 Bah Birong Ulu
2. Tamatan SMP Swasta Islam Bah Birong Ulu
3. Tamatan SMKS-2 Taman Siswa Pematang Siantar
4. Terdaftar sebagai mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu komunikasi