

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Manajemen Krisis *Public Relations* PT KAI *Commuter* Jabodetabek pada Penanganan Kasus Kecelakaan KRL Lintas Jakarta-Bogor September 2015” adapun permasalahannya adalah konsep pengelolaan krisis, strategi manajemen krisis, upaya menanggulangi krisis, peran PR disaat krisis yang dilaksanakan oleh Divisi *Public Relations* PT KAI *Commuter* Jabodetabek (KCJ) dalam menyelesaikan krisis kecelakaan 2 KRL di Stasiun Juanda.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus disertai pemaparan secara deskriptif. Data diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara, sedangkan informan pada penelitian ini adalah Asisten Manajer Komunikasi PT KCJ dengan triangulasi sumber Manajer Humas KPW Bank Sentral Republik Indonesia Provinsi Jawa Barat.

Hasil penelitian ini adalah manajemen krisis yang dilaksanakan oleh PT KCJ telah dilaksanakan mulai dari evakuasi korban, evakuasi dan penarikan gerbong-gerbong kereta yang mengalami kerusakan, melakukan komunikasi krisis, membuat tim krisis dan *crisis center*, pemulihan lokasi kecelakaan, hingga proses penyelesaian biaya kesehatan kepada para korban kecelakaan.

Kata kunci : Manajemen Krisis, Kecelakaan KRL, *Public Relations*