

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis adalah suatu hal yang pasti pernah dialami oleh tiap perusahaan. Tak ada satupun perusahaan yang luput dari krisis, yang membedakan hanyalah pada seberapa besar krisis yang dialami dan keberhasilan perusahaan dalam melewati krisis tersebut. Pengelolaan sebuah krisis merupakan faktor paling penting yang menjadi penentu terbentuknya opini masyarakat akan citra suatu perusahaan. Menurut Ahmad Fuad Afdhal (2004: 95), krisis menciptakan perusahaan dalam posisi menjadi perhatian masyarakat sehingga mempertanyakan manajemen perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus berkomunikasi dengan cepat, akurat dan terampil dengan beberapa kelompok penting seperti karyawan, media, dan pemegang saham.

Krisis pada perusahaan masih marak terjadi pada hampir semua perusahaan dalam berbagai bidang pelayanan termasuk pada perusahaan jasa transportasi. Perusahaan jasa transportasi menyediakan layanan publik transportasi baik darat, udara maupun laut dan krisis kecelakaan pada jasa transportasi terjadi hampir pada semua moda transportasi yang ada di Indonesia baik pada jalur darat, laut maupun udara. Manajemen transportasi yang kurang memadai menimbulkan hambatan dalam pengelolaan jasa transportasi. Selain itu regulasi pemerintah dalam memberikan sanksi bagi pengelola jasa transportasi belum memberikan dampak yang maksimal bagi perusahaan yang melakukan pelanggaran. Kecelakaan transportasi tidak hanya terjadi pada perusahaan penyedia jasa transportasi milik swasta tetapi juga terjadi pada perusahaan jasa transportasi milik pemerintah.

Pengelolaan jasa transportasi belum sepenuhnya berorientasi pada kenyamanan serta keamanan pengguna jasa. Persaingan jasa transportasi murah menyebabkan faktor kenyamanan dan keamanan konsumen tidak

mendapat perhatian serius dari pengelola transportasi. Hal ini menyebabkan maraknya berbagai kasus kecelakaan yang ada di Indonesia. Manajemen penanggulangan terhadap kecelakaan yang kurang maksimal menimbulkan opini yang negatif dari masyarakat seperti buruknya layanan moda transportasi umum yang ada di Indonesia.

Salah satu moda transportasi umum yang sering mendapat sorotan masyarakat adalah transportasi darat. Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) mencatat angka kecelakaan tertinggi masih dipegang oleh transportasi darat. Kecelakaan-kecelakaan tersebut terjadi dengan alasan *human factor*, disusul oleh sarana-prasarana yang kurang memadai (sumber: <http://news.detik.com/berita/2453978/tahun-2013-rekor-kecelakaan-terjadi-di-transportasi-darat> diakses pada 5 Maret 2015, 13:57 W.I.B).

Kasus kecelakaan yang terjadi pada jasa pelayanan transportasi darat di Indonesia terbilang cukup tinggi dan salah satu jasa transportasi yang masih menjadi sorotan karena kasus kecelakaannya adalah kereta api. Kereta Api (KA) merupakan salah satu moda transportasi massal yang cukup digemari masyarakat, tetapi moda transportasi ini masih terkendala dengan jumlah kecelakaan yang masih cukup tinggi, dimana seharusnya moda transportasi ini terbebas dari kecelakaan atau *zero accident*. KA seharusnya merupakan moda transportasi yang aman atau bahkan *zero accident* karena moda transportasi ini bergerak pada jalurnya sendiri yaitu rel kereta api yang tidak digunakan moda transportasi lain. Sedangkan, fungsi dari pengemudi kereta api atau masinis hanyalah memberangkatkan kereta, memperlambat atau mempercepat laju kereta, dan menghentikan kereta. Beban kerja masinis seharusnya tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lain seperti kendaraan bermotor yang sangat bergantung pada kemampuan pengemudi untuk mencegah terjadinya kecelakaan. Sehingga, kecelakaan KA yang masih sering terjadi cukup memprihatinkan (sumber: <http://repository.maranatha.edu/3666/1/Analisis%20tren%20kecelakaan%20pada%20sektor%20transportasi%20di%20Indonesia.pdf> diakses pada 5 Maret 2016, 14:13 W.I.B).

Pada tahun 2003 Indonesia ternyata merupakan negara dengan jumlah kecelakaan KA tertinggi jika dibandingkan dengan negara pengguna KA lain, seperti tersaji pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Presentase Kecelakaan KA di Dunia

Negara	KA-Km (Juta km)	Tabrakan KA-KA	Tabrakan KA- Kendaraan	Anjlokkan
Indonesia	47,6	0,126	1,555	1,198
India	214,9	0,121	0,302	1,331
Jepang	1320	0,004	0,426	0,015
Korea	86,6	0	0,866	0,048
Perancis	570,2	0,122	0,312	0,081
Jerman	872,4	0,081	0,254	0,121

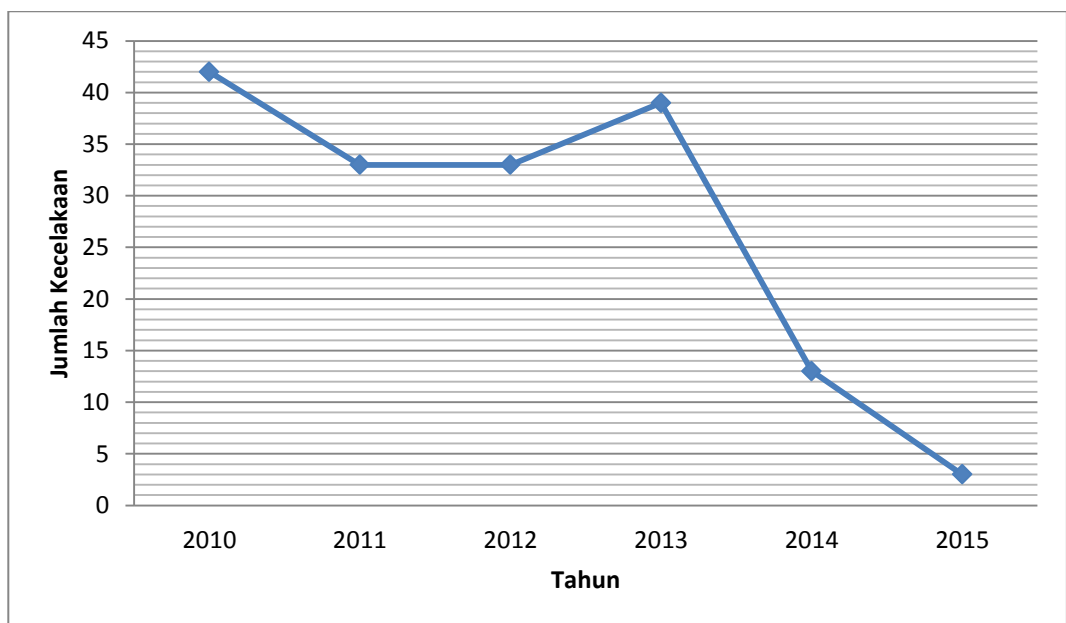
(Sumber : JBIC, 2003 dalam <http://repository.maranatha.edu/3666/1/Analisis%20tren%20kecelakaan%20pada%20sektor%20transportasi%20di%20Indonesia.pdf> diakses pada 5 Maret 2016, 14:13 W.I.B)

Pada tabel diatas tampak bahwa negara Indonesia walau merupakan negara dengan jarak tempuh terpendek untuk penggunaan KA yaitu hanya 47,6 juta km, merupakan negara dengan persentase tabrakan dan anjlokkan KA terbesar dibanding negara lain yang jarak tempuhnya hingga ratusan juta km. (sumber: <http://repository.maranatha.edu/3666/1/Analisis%20tren%20kecelakaan%20pada%20sektor%20transportasi%20di%20Indonesia.pdf> diakses pada 5 Maret 2016, 14:13 W.I.B). Meskipun belakangan ini sudah mengalami penurunan angka kecelakaan, namun dengan banyaknya kecelakaan yang terjadi menimbulkan keresahan bagi masyarakat pengguna jasa transportasi ini.

Kecelakaan KA merupakan kecelakaan transportasi yang memberikan kerugian cukup besar karena sarana dan prasarana KA tergolong mahal. Sarana perkeretaapian adalah lokomotif kereta (mempunyai penggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut orang), gerbong (digunakan untuk mengangkut barang, antara lain gerbong datar, gerbong tertutup, gerbong terbuka, dan gerbong tangki), dan peralatan khusus (yang tidak digunakan untuk angkutan penumpang atau barang, tetapi untuk keperluan khusus, antara lain kereta inspeksi (lori), gerbong penolong, derek (*crane*), kereta ukur, dan kereta pemeliharaan jalan rel (sumber: <http://repository.maranatha.edu/>

3666/1/Analisis%20tren%20kecelakaan%20pada%20sektor%20transportasi%20di%20Indonesia.pdf diakses pada 5 Maret 2016, 14:13 W.I.B).

Kementerian Perhubungan menyatakan, keselamatan perkeretaapian dalam lima tahun terakhir mengalami peningkatan yang ditandai dengan turunnya angka kecelakaan yang cukup signifikan. Data dari Ditjen Perkeretaapian Kemenhub menyebutkan, angka kecelakaan kereta api sejak tahun 2010-2014 terus menurun.



Gambar 1.1 Grafik Penurunan Angka Kecelakaan

Pada tahun 2010 jumlah kecelakaan kereta sebanyak 42 kali (3 tabrakan KA dengan KA, 25 anjlokkan, 4 terguling, 6 banjir atau longsor, 4 lain-lain). Tahun 2011 jumlah kecelakaan KA turun menjadi 33 kali (1 tabrakan KA dengan KA, 23 anjlokkan, 2 terguling, 1 banjir atau longsor, 6 lain-lain), tahun 2012 kecelakaan kereta turun menjadi 33 kali (2 tabrakan KA dengan KA, 21 anjlokkan, 2 terguling, 4 longsor atau banjir, 2 lain-lain). Tahun 2013 terjadi kenaikan kecelakaan kereta yaitu mencapai 39 kali (0 tabrakan KA dengan KA, 25 anjlokkan, 1 terguling, 7 banjir atau longsor, 6 lain-lain). Sedangkan sampai minggu ke tiga April 2014 terjadi 13 kecelakaan kereta (0 tabrakan

KA dengan KA, 10 anjlokan, 0 terguling, 2 longsor, 1 lain-lain). Sedangkan jumlah korban sejak tahun 2010-2014 juga turun.

Pada tahun 2010 korban kecelakaan kereta sebanyak 198 orang (43 meninggal, 58 luka berat, 97 luka ringan). Tahun 2011 jumlah korban turun drastis menjadi 51 orang (4 meninggal, 23 luka berat, 24 luka ringan). Tahun 2012 turun sedikit menjadi 49 orang (4 meninggal, 8 luka berat, 37 luka ringan). Pada tahun 2013 meskipun terjadi kecelakaan kereta sebanyak 39 kali, namun tidak ada korban jiwa. Sementara tahun 2014 sampai bulan April jumlah korban kecelakaan kereta sebanyak 7 orang terdiri atas 3 orang meninggal dan 4 luka berat. Penyebab kecelakaan kereta api terdiri atas faktor manusia atau operator sebanyak 28%, prasarana 15%, faktor alam 21%, sarana 28% dan faktor eksternal 8%.

Data kecelakaan diatas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Data Kecelakaan Kereta Api

No	Tahun	Jumlah Kecelakaan	Jenis Kecelakaan	Jumlah Kejadian	Total Jumlah Korban	Jenis Korban Kecelakaan	
1.	2010	42	Tabrakan KA dengan KA	3	198	43	Meninggal
						58	Luka berat
			Anjlokan	25		97	Luka Ringan
			Terguling	4			
			Banjir atau longsor	6			
			Dan lain-lain	4			
2.	2011	33	Tabrakan KA dengan KA	1	51	4	Meninggal
						23	Luka berat
			Anjlokan	23		24	Luka Ringan
			Terguling	2			
			Banjir atau longsor	1			

			Dan lain-lain	6			
3.	2012	33	Tabrakan KA dengan KA	2	49	4	Meningggal
			Anjlokkan	21		8	Luka berat
			Terguling	2		37	Luka Ringan
			Banjir atau longsor				
			Dan lain-lain	2			
4.	2013	39	Tabrakan KA dengan KA	0	0	0	Meningggal
			Anjlokkan	25		0	Luka berat
			Terguling	1		0	Luka Ringan
			Banjir atau longsor	7			
			Dan lain-lain	6			
5.	2014	13	Tabrakan KA dengan KA	0	7	3	Meningggal
			Anjlokkan	10		4	Luka berat
			Terguling	0		0	Luka Ringan
			Banjir atau longsor	2			
			Dan lain-lain	1			
6.	2015	3	Tabrakan KA dengan KA	3	62	18	Meninggal
						44	Luka-luka

(sumber: <http://www.dephub.go.id/berita/baca/dalam-lima-tahun-terakhir-keselamatan-perkeretaapian-meningkat-61518/?cat=QmVyaXRhfA==> diakses pada 16 Januari 2016, 13:15 W.I.B).

Kereta api sendiri merupakan alat transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia karena harganya terjangkau serta memiliki daya angkut

yang lebih banyak dan mampu mengangkut dengan daya jangkau jarak yang jauh. Seiring dengan semakin tingginya minat pengguna akan jasa transportasi ini, maka faktor keamanan dan kenyamanan kurang mendapat pengelolaan yang serius sehingga kecelakaan masih sering terjadi.

Selama periode bulan Januari – November 2015, angkutan kereta api (KA) di Pulau Jawa dan Sumatera mengangkut sebanyak 296,1 juta orang, meningkat 17,87 persen dibandingkan periode sama tahun 2014 sebanyak 251,2 juta orang. Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Suryamin di Jakarta, Selasa (5/1) menjelaskan, kenaikan jumlah penumpang KA terjadi di wilayah Jawa Jabodetabek sebesar 24,48 persen dari 188,4 juta orang menjadi 234,5 juta orang. Sebaliknya wilayah Jawa non Jabodetabek turun 2,8 persen dari 58,4 juta orang menjadi 56,8 juta orang. Sedangkan jumlah penumpang yang diangkut KA selama bulan November 2015 sebanyak 27,7 juta orang, turun 3,65 persen dibandingkan bulan Oktober 2015 sebanyak 28,72 juta orang. Dari jumlah tersebut, sebagian besar adalah penumpang Jabodetabek yang merupakan penumpang pelajar (*commuter*) yaitu sebanyak 22,4 juta orang atau 80,79 persen dari seluruh penumpang KA (sumber: <http://www.dephub.go.id/berita/baca/hingga-november-2015,-kereta-api-angkut-268,4-juta-orang/?cat=QmVyaXRhfA==> diakses pada 07 Maret 2016, 11:25 W.I.B)

Pada bulan Januari 2016 penumpang KA sebanyak 28,4 juta orang, turun 4,94 persen dibanding bulan Desember 2015 sebanyak 29,8 juta orang. Dari jumlah tersebut, penyumbang angka terbesar masih berasal dari penumpang Jabodetabek, yang merupakan penumpang pelajar (*commuter*) yaitu sebanyak 22,2 juta orang atau 78,42 persen dari total penumpang kereta api (sumber: <http://www.dephub.go.id/berita/baca/kereta-api-angkut-28,4-juta-orang/?cat=QmVyaXRhfA==> diakses pada 7 Maret 2016, 11:49 W.I.B)

Kenaikan jumlah penumpang yang signifikan tersebut dapat disebabkan berbagai faktor, diantaranya harga tiket yang relatif terjangkau dibandingkan dengan biaya moda transportasi lain, adanya kepastian jadwal keberangkatan, serta faktor lain yang paling penting adalah bebas dari kemacetan. Hal tersebut

menjadikan kereta api sebagai pilihan transportasi yang murah dan terjangkau bagi berbagai kalangan masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di kota besar seperti di Jabodetabek dimana kemacetan merupakan masalah yang tidak dapat dihindari.

Namun demikian, dibalik larisnya layanan kereta api di Indonesia, masih belum diimbangi dengan adanya jaminan keselamatan bagi penumpang maupun awak kereta. Sejumlah kecelakaan kereta api pernah terjadi, dengan jumlah korban meninggal maupun luka berat yang bervariasi. Penyebabnya pun beragam, mulai dari aspek kelalaian manusia, masalah tidak lengkapnya perlintasan kereta dengan palang pintu, hingga masalah perawatan kereta yang kurang baik hingga menyebabkan kecelakaan (seperti rem blong). Mengingat pentingnya moda transportasi kereta api di Indonesia, khususnya kota-kota besar, maka perlu dikaji secara mendalam faktor-faktor penyebab kecelakaan kereta api di Indonesia, sehingga dapat dilakukan penanggulangan untuk meningkatkan keselamatan bertransportasi dengan menggunakan kereta api (sumber: <https://publicanonyme.wordpress.com/2014/05/15/analisa-dibalik-fenomena-kecelakaan-kereta-api-di-indonesia/> diakses pada 10 Desember 2015, 17:00 W.I.B). Kecelakaan kereta api dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor teknis yaitu sarana dan prasarana kereta, faktor manusia diantaranya petugas, awak kereta, penumpang dan masyarakat, faktor cuaca dan lingkungan, serta faktor manajemen.

Berbagai kasus kecelakaan transportasi yang muncul belakangan ini kemudian menimbulkan respon negatif, kecemasan serta perasaan takut masyarakat dalam menggunakan transportasi dalam negeri. Kecelakaan yang terjadi disebabkan oleh berbagai faktor seperti masalah teknis dan juga tidak dipungkiri dapat disebabkan oleh faktor *human error* seperti pelanggaran sinyal oleh masinis, pelanggaran perlintasan kereta, maupun kesalahan petugas pengatur jalur kereta.

Berdasarkan banyaknya kecelakaan transportasi di Indonesia dalam beberapa tahun kebelakang, maka dapat dilihat bagaimana rendahnya disiplin dari berbagai orang yang terlibat dan bertanggung jawab dalam penyedia jasa

transportasi mulai dari penyelenggara, penanggung jawab, pengawas, hingga para pengguna jasa transportasi itu sendiri (sumber: http://www.kompasiana.com/chappyhakim/kecelakaan-transportasi-dan-tanggung-jawab-negara_550dcd24a33311b0142e3f72 diakses pada 07 November 2015, 13:00 W.I.B).

Tidak dapat dipungkiri bahwa pengelola jasa transportasi memiliki tanggung jawab terbesar sedangkan pemerintah sebagai regulator penyelenggara sistem transportasi bertanggung jawab untuk memonitor dan mengawasi pelayanan yang disediakan masing-masing pemilik perusahaan.

Berbagai krisis tersebut memaksa setiap perusahaan untuk meningkatkan revaluasi tingkat kesiapan mereka dalam menghadapi krisis yang dapat terjadi kapan saja. Perusahaan diharapkan mampu untuk menangani setiap krisis yang ada dengan baik. Selain itu, perusahaan juga harus mampu melihat peluang dari suatu krisis yang muncul karena pada dasarnya krisis dapat memberikan dampak negatif maupun dampak positif. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Nova (2011: 65) bahwa walaupun di dalam krisis terdapat ancaman, tetapi kita harus mencari peluang-peluang yang ada di balik krisis. Penanganan manajemen krisis yang baik akan meningkatkan citra positif perusahaan dimata masyarakat dan menguntungkan perusahaan dalam persaingan bisnis. Namun, jika perusahaan tidak mampu menangani suatu krisis dengan baik dan cermat, maka akan berdampak terciptanya reputasi dan citra buruk yang dapat merugikan perusahaan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Kriyantono (2015: 220) bahwa dimungkinkan manajemen krisis dapat membangun reputasi positif yang lebih baik daripada sebelum terjadi krisis dan dimungkinkan pula organisasi akan lebih dikenal sebagai organisasi yang baik saat krisis datang.

Krisis adalah salah satu berkah dalam *public relations* (PR) karena saat itu organisasi berada di tengah pusaran pencitraan, dimana semua media massa datang memberikan liputan, publik memperbincangkannya setiap saat. Selaku praktisi PR tinggal membuat kendali pencitraan. Dengan sedikit energi berlebih memang, dapat dilihat bahwa krisis akan mendatangkan berkah

pencitraan (Wasesa, 2005: 73). Reputasi dan citra perusahaan merupakan hal yang dianggap penting. Reputasi perusahaan adalah aset yang tidak nyata (*intangible asset*). Reputasi memang suatu fenomena yang kompleks. Namun jika dikelola dengan baik akan sangat berharga (Afdhal, 2004: 59). Reputasi dan prestasi adalah faktor pendukung dalam pembentukan citra positif perusahaan.

Beberapa waktu kebelakang, krisis pun turut dialami oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek, salah satu perusahaan jasa transportasi yang merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia. PT KAI *Commuter* Jabodetabek atau disingkat menjadi PT KCJ adalah anak perusahaan yang dibentuk PT Kereta Api Indonesia (Persero) berdasarkan Akta No. 457 tanggal 15 September 2008 oleh Notaris Ilmiawan Dekrit di Jakarta. Maksud dan tujuan Perusahaan adalah untuk melakukan usaha di bidang transportasi, khususnya di bidang perkeretaapian dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat di wilayah Jabodetabek, yang meliputi usaha pengangkutan orang dengan kereta api dan usaha nonangkutan penumpang dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas (sumber: https://kereta-api.co.id/media/document/company_profile_2013.pdf diakses pada 06 November 2015, 14:00 W.I.B).

PT KCJ menyediakan jasa transportasi kereta rel listrik yang ada di wilayah Jabodetabek. Kereta rel listrik (KRL) tersebut bukan hanya menjadi alternatif pilihan transportasi yang murah tetapi juga sangat membantu masyarakat Jabodetabek khususnya warga ibukota untuk terhindar dari kemacetan. Bahkan kini, KRL bukan hanya diminati oleh masyarakat kalangan menengah kebawah tetapi juga bagi masyarakat menengah keatas yang membutuhkan transportasi cepat dan kepraktisan untuk mencapai tempat tujuan.

PT KAI *Commuter* Jabodetabek (KCJ) beberapa kali mengalami krisis kecelakaan yang cukup merugikan nama perusahaan. Kecelakaan tersebut menimbulkan kecemasan akan penggunaan transportasi kereta di benak

masyarakat. Beberapa krisis kecelakaan yang pernah dialami PT KCI diantaranya :

Tabel 1.3 Kecelakaan KRL Peristiwa Luar Biasa Hebat (PLH)

Tahun	Jenis Kecelakaan	Jumlah Korban
2013	Kereta rel listrik (KRL) <i>Commuter Line</i> menabrak sebuah truk tangki Pertamina yang membawa bahan bakar jenis premium sebanyak 24.000 liter di perlintasan kereta api Pondok Betung, Bintaro.	10 Korban Meninggal
2015	Tabrakan KRL di Stasiun Juanda	42 Korban Luka-luka
2015	Tabrakan KRL dan Metromini	18 Korban Meninggal
2016	KRL rute Manggarai-Duri anjlok di dekat Stasiun Manggarai.	-

(Sumber: Hasil monitoring penulis pada

- <http://megapolitan.kompas.com/read/2013/12/09/1617251/Polri.KRL.Tabrak.Truk.Tangki.Korban.Tewas.10.Orang> diakses pada 7 Maret 2016, 10:53 W.I.B
- <http://news.liputan6.com/read/2324673/daftar-nama-42-korban-kecelakaan-krl-di-stasiun-juanda> diakses pada 23 Februari 2015, 16:08 W.I.B
- <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/12/06/16391281/Korban.Tewas.Akibat.Tabrakan.Metromini.dan.KRL.Jadi.18.Orang> diakses pada 7 Maret 2016, 11:07 W.I.B
- <http://news.liputan6.com/read/2477097/krl-anjlok-di-manggarai-kai-prioritaskan-kereta-jarak-jauh> diakses pada 7 April 2016, 17:00 W.I.B)

Pada 23 September 2015, kereta rel listrik (KRL) lintas Jakarta Kota-Bogor mengalami kecelakaan di Stasiun Juanda. KRL Commuter Line 1154 tujuan Jakarta Kota-Bogor ditabrak oleh KRL 1156 relasi Jakarta Kota-Bogor. Kecelakaan KRL ini disebabkan murni karena faktor kesalahan manusia atau *human error*. Direktur Keselamatan PT KAI Candra Purnama membenarkan bahwa KRL 1156 yang menabrak KRL 1154 di Stasiun Juanda dikemudikan

oleh asisten masinis (sumber: <http://news.metrotvnews.com/> diakses pada 04 November 2015, 13:15 W.I.B dan <http://www.jpnn.com/> diakses pada 04 November 2015, 13:39 W.I.B). Kecelakaan antara KRL 1154 dan 1156 menyebabkan sedikitnya terdapat 42 korban luka-luka akibat peristiwa kecelakaan dan terjepitnya masinis bernama Gustian di gerbong kereta.

Kecelakaan tersebut tentu akan memberikan dampak bagi citra PT KCJ dan akhirnya menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai bagaimana kesiapan dan aktivitas *Public Relations* PT KCJ dalam menangani krisis tersebut, sehingga diharapkan isu negatif terkait krisis tidak semakin merebak dan krisis dapat diselesaikan dengan cepat dan baik. Peneliti memilih kecelakaan KRL yang terjadi di Stasiun Juanda tersebut untuk kemudian dianalisis, karena kecelakaan KRL yang terjadi di stasiun Juanda pada September 2015 merupakan kecelakaan terbaru yang cukup parah terlihat dari jumlah korban yang mencapai 42 orang.

Menanggapi kasus kecelakaan KRL tersebut, pihak PT KCJ melakukan tindakan cepat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut terutama dalam proses evakuasi korban dan melakukan penyelidikan terkait penyebab kecelakaan. Selain itu pada saat kecelakaan terjadi, PT KCJ secara resmi sudah menyatakan permintaan maaf kepada masyarakat terkait dengan kecelakaan KRL (sumber: <http://poskotanews.com/2015/09/23/pt-kai-commuter-jabodetabek-minta-maaf/> diakses pada 09 Maret 2016, 13:35 W.I.B) dan aktif menanggapi pertanyaan media untuk terus memberikan informasi terbaru terkait perkembangan kasus kecelakaan. PT KCJ juga menyampaikan bahwa pihaknya bertanggung jawab untuk seluruh biaya pengobatan korban yang terkena musibah kecelakaan di stasiun Juanda Jakarta dimana hal tersebut disampaikan oleh Direktur PT KCJ MN Fadhila di Stasiun Juanda pada 23 September, beberapa jam setelah kecelakaan terjadi (sumber: <http://m.tribunnews.com/metropolitan/2015/09/23/kai-tanggung-semua-biaya-pengobatan-korban-tabrakan-kereta-commuter-line> diakses pada 09 Maret 2016, 13:41 W.I.B). Pada hari yang bersamaan, Rabu 23 September, PT KAI Commuter Jabodetabek meliris nama-nama korban kececelakaan

yang ditempel di salah satu ruangan kantor KCJ (sumber: <http://news.liputan6.com/read/2324673/daftar-nama-42-korban-kecelakaan-krl-di-stasiun-juanda> diakses pada 23 Februari 2016, 16:08 W.I.B). PT KAI turut menggunakan akun twitter resmi sebagai media untuk memberikan informasi terkait kecelakaan.

Dibalik kemudahan dan kenyamanan yang dapat diperoleh masyarakat ketika menggunakan jasa transportasi KRL, namun tidak dapat dipungkiri pelayanan yang burukpun muncul dalam berbagai berita di media massa seiring dengan warta kecelakaan, baik antarkereta api, antara kereta api dan moda transportasi lain, atau jalur kereta api yang menyebabkan kereta anjlok. (sumber:<http://print.kompas.com/baca/2015/07/07/Transportasi-Murah-Masyarakat-Urban> diakses pada 8 Maret 2016, 13:56).

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimanakah strategi yang dilakukan PT KCJ dalam menangani krisis kecelakaan KRL yang terus terjadi agar citra dan reputasi perusahaan tidak semakin menurun. Begitu pentingnya reputasi dan citra positif perusahaan kemudian menuntut para pelaku humas perusahaan untuk melakukan berbagai strateginya dalam menyelesaikan krisis yang tujuannya adalah untuk mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat. Chatra (2008: 13) menyebutkan kepercayaan yang diperoleh sebuah organisasi merupakan modal dasar untuk mendapatkan dan mempertahankan dukungan publik, karena tanpa kepercayaan, hampir dipastikan tidak mungkin ditumbuhkan kemauan baik (*goodwill*) dari publik atau terciptanya saling pengertian (*mutual understanding*).

Dalam situasi krisis, peran praktisi *Public Relations* sangat dibutuhkan dan memiliki peranan yang penting dalam membantu perusahaan. Tugas *Public Relations* dalam menghadapi krisis sejatinya adalah untuk menyampaikan pesan-pesan komunikasi yang efektif sehingga dapat menunjukkan kepada khalayak bahwa suatu perusahaan mampu melewati dan menyelesaikan krisis dengan baik serta diharapkan dapat meminimalisir kerugian yang terjadi akibat krisis tersebut baik dari pihak perusahaan maupun korban krisis yang umumnya adalah masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan

Ardianto (2008: 206) bahwa pada situasi krisis seorang PR perusahaan harus dapat menyediakan laporan singkat tapi akurat mengenai informasi-informasi yang dibutuhkan kelompok-kelompok masyarakat seperti media massa, para buruh dan keluarga mereka. Kriyantono (2015: 221) berpendapat bahwa *Public Relations* berperan dalam proses merumuskan dan mengimplementasikan strategi mengatasi krisis. Berbagai strategi dilakukan dengan harapan agar krisis tidak semakin merebak, maka di perlukan kepiawaian pelaku PR untuk menangani krisis dengan komunikasi yang baik. Karena menurut Kriyantono (2015: 244) komunikasi yang tertutup dapat menyebabkan kesalahan persepsi dan memunculkan isu-isu yang meluas dan bersifat negatif bagi perusahaan. Keberhasilan suatu krisis bergantung pada kemampuan praktisi PR dalam membedah krisis yang sedang terjadi. Seorang praktisi PR pun diharapkan mampu menyediakan informasi akurat dan efisien ketika mengatasi krisis yang terjadi.

Berdasarkan pandangan tersebut serta melihat manfaat daripada kegiatan *Public Relations* dalam upaya manajemen krisis pada perusahaan maka penulis menjadikan hal tersebut sebagai obyek penelitian dengan judul **“Strategi Manajemen Krisis *Public Relations* PT KAI Commuter Jabodetabek Pada Penanganan Kasus Kecelakaan KRL Lintas Jakarta-Bogor September 2015”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang ingin diteliti oleh penulis adalah bagaimana strategi manajemen krisis *Public Relations* PT KAI *Commuter* Jabodetabek (KCJ) dalam menangani kasus kecelakaan KRL yang terjadi di Stasiun Juanda pada September 2015?

1.3 Fokus Penelitian

Agar pembahasan masalah yang ingin peneliti bahas tidak meluas, maka dalam penelitian ini penulis terfokus pada penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana konsep pengelolaan krisis yang dilakukan oleh Divisi *Public Relations* PT KCJ dalam menangani krisis kasus kecelakaan KRL di Stasiun Juanda (kronologi kejadian, tipe krisis, faktor penyebab krisis, tahapan krisis)?
2. Bagaimana strategi manajemen krisis yang dilakukan PT KCJ dalam menangani krisis?
3. Bagaimana upaya yang dilaksanakan oleh Divisi *Public Relations* PT KCJ dalam menanggulangi krisis yang dialami (identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, program pengendalian)?
4. Bagaimana peran Divisi *Public Relations* PT KCJ pada saat krisis (proses *Public Relations*, strategi *Public Relations*, komunikasi krisis, proses penyelesaian krisis, antisipasi krisis di masa mendatang)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian

Merujuk pada permasalahan penelitian maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana konsep pengelolaan krisis yang dilakukan oleh Divisi *Public Relations* PT KCJ dalam menangani krisis kasus kecelakaan KRL di Stasiun Juanda (kronologi kejadian, tipe krisis, faktor penyebab krisis, tahapan krisis)
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen krisis yang dilakukan PT KCJ dalam menangani krisis?
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilaksanakan oleh Divisi *Public Relations* PT KCJ dalam menanggulangi krisis yang dialami (identifikasi krisis, analisis krisis, isolasi krisis, pilihan strategi, program pengendalian)
4. Untuk mengetahui bagaimana peran Divisi *Public Relations* PT KCJ pada saat krisis (proses *Public Relations*, strategi *Public Relations*,

komunikasi krisis, proses penyelesaian krisis, antisipasi krisis di masa mendatang)

1.5 Manfaat

Aspek teoritis :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berkaitan dengan bidang Ilmu Komunikasi, khususnya pada bidang kehumasan dalam sebuah manajemen perusahaan.
2. Memberikan pemahaman bahwa strategi kehumasan sangat penting dalam mempertahankan citra positif perusahaan sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan.
3. Memberikan pemahaman tentang pentingnya strategi yang dilakukan *Public Relations Officer* dalam menangani suatu krisis.

Apek Praktis :

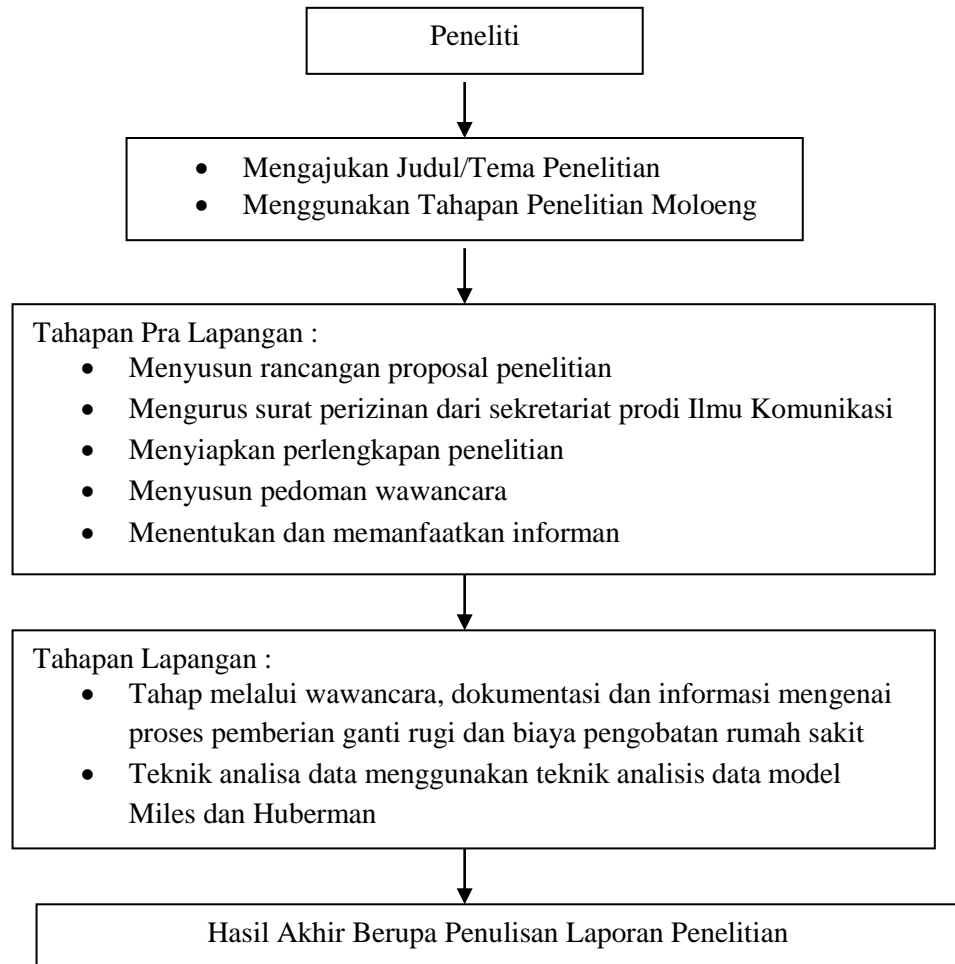
1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam menangani krisis.
2. Memberikan pemahaman mengenai strategi *Public Relations* dalam menangani sebuah krisis.
3. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang kajian deskriptif dan menyeluruh mengenai strategi *Public Relations* dalam manajemen krisis.
4. Memberikan kesadaran tentang pentingnya strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* pada saat-saat krisis.

1.6 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian menjadi proses yang harus dilakukan oleh peneliti. Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, peneliti harus menyusun tahapan penelitian yang lebih sistematis agar dapat diperoleh hasil penelitian yang sistematis pula. Adapun tahapan penelitian menurut Moloeng (2002: 85) yang dilakukan peneliti ialah:

Gambar 1.2

Tahapan penelitian



1. Mengajukan Judul/Tema Penelitian

2. Menggunakan Tahapan Moleong (2002:85)

Tahap Pra Lapangan

- a. Menyusun rancangan penelitian dalam bentuk proposal penelitian. Dalam Proposal penelitian ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, lokasi penelitian, unit analisis, metode penelitian, informan, teknik keabsahan data dan teknik analisis data.

- b. Mengurus surat perizinan dari Sekertariat Program Studi Ilmu Komunikasi, untuk melakukan penelitian. Surat penelitian diajukan kepada *Corporate Communications (Public Relations)* PT KAI *Commuter* Jabodetabek.
- c. Menyiapkan perlengkapan penelitian seperti alat tulis, *recorder*, kamera dan sebagainya.
- d. Membuat pedoman wawancara yang sesuai dengan tema penelitian dan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan yang sesuai dalam penelitian. Peneliti menentukan subjek berdasarkan peranan dan keterlibatan subjek terhadap program yang diteliti peneliti.

Tahap Lapangan

- a. Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini memegang peranan penting, karena peran aktif dalam penelitian ini adalah kemampuan penelitian yang sangat diperlukan. Tahap ini dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam penelitian ini yakni bagian *Public Relations* dari PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kemudian peneliti mengumpulkan data-data informasi dan dokumentasi mengenai PT KCJ melalui Data Internal, Laporan Pertanggungjawaban, Dokumentasi, Media massa (cetak, *online*).
- b. Tahap analisis data, dalam tahap ini data yang telah terkumpul semuanya, baik data yang bersifat dokumen, hasil wawancara dan data pendukung lainnya, maka peneliti mulai menelaah satu persatu dengan cara mengklasifikasi dan menganalisis sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di kantor pusat PT KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Juanda, Jalan Ir. H. Djuanda I, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu Penelitian dilakukan mulai dari bulan November. Rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Rincian Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan							
	Nov 2015	Des 2015	Jan 2016	Feb 2016	Mar 2016	Apr 2016	Mei 2016	Jun 2016
Mencari informasi awal (pra-penelitian)								
Penyusunan Proposal								
Desk Evaluation Seminar Proposal								
Pengumpulan dan Pengolahan Data								
Menyusun Skripsi								

Sumber: Olahan Penulis, 2015