

## ABSTRAK

Setiap perusahaan bisnis diwajibkan memiliki kesiapan serta strategi yang terperinci dalam mengantisipasi kemungkinan datangnya suatu situasi krisis, yang dapat muncul pada saat yang tidak terduga. Salah satunya PT.Kereta Api Indonesia (Persero). Perusahaan bisnis yang bergerak dibidang transportasi darat banyak membutuhkan manajemen krisis untuk membangun citra dan kepercayaan pada penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen krisis PT.KAI dalam menangani keluhan pengguna transportasi kereta api. Dilihat dari kesesuaian teori dari Rachmat Kriyantono dalam bukunya *Crisis Public relations* (2015:233-243) mengenai manajemen krisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara bebas terpimpin, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen krisis yang sudah diterapkan di PT.KAI telah berhasil diimplementasikan untuk membangun citra perusahaan, keamanan dan kenyamanan pengguna transportasi kereta api. Hal tersebut dibuktikan dengan peran signifikan staf humas PT.KAI yang berhasil menangani keluhan pengguna dan tercatat ulasan feedback dalam data yang sudah dilampirkan.

Kata Kunci : Keluhan Penguuna, Manajement krisis, PT KAI