

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penanganan krisis merupakan suatu proses penting yang menuntut perhatian serius dari setiap organisasi, termasuk PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Krisis dalam konteks ini mengacu pada situasi di mana terjadi gangguan signifikan terhadap operasional atau reputasi perusahaan yang mempengaruhi pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya. Misalnya, PT KAI sering menghadapi keluhan dari masyarakat terkait berbagai isu seperti layanan yang buruk, harga tiket yang tidak sebanding dengan kualitas, serta kondisi kereta yang tidak nyaman. Sebagai contoh, penumpang kembali mengeluhkan kursi tegak dan harga tiket KA ekonomi yang dianggap tidak sebanding dengan kenyamanan (Kompas, 2023). Selain itu, PT. KAI juga sering berhadapan dengan insiden kecelakaan kereta yang menambah jumlah keluhan dari masyarakat. Menurut laporan, KA Argo Semeru mengalami anjlok dan ditabrak Wilis yang mengakibatkan gangguan layanan (CNBC Indonesia, 2024). Kecelakaan lain terjadi yang melibatkan Kereta Api (KA) Brantas dan sebuah truk semitrailer di Jembatan Jalan Madukoro, Semarang, Jawa Tengah . Insiden ini semakin mempertegas masalah serius yang dihadapi dalam sistem transportasi kereta api di Indonesia, terutama dalam hal keselamatan dan manajemen krisis. Hal-hal ini menimbulkan tantangan besar bagi PT KAI dalam mengelola krisis yang berkaitan dengan keselamatan dan kepuasan pelanggan.

Berbagai insiden ini tidak hanya menimbulkan dampak fisik berupa kerusakan infrastruktur dan kerugian ekonomi, tetapi juga memicu keresahan di kalangan masyarakat yang menggunakan layanan kereta api. Kejadian-kejadian tersebut juga memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas langkah-langkah yang diambil oleh PT Kereta Api Indonesia dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang, mengingat sebelumnya penumpang telah mengeluhkan kondisi layanan yang kurang memadai, seperti ketidaknyamanan kursi dan tingginya harga tiket KA Ekonomi. Situasi ini menuntut PT Kereta Api Indonesia untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap prosedur operasional standar dan langkah-langkah keselamatan yang ada, serta memperkuat sistem tanggap darurat untuk mencegah terulangnya insiden serupa di masa depan. Selain itu, perbaiki komunikasi dengan publik dan peningkatan

kualitas layanan harus menjadi prioritas guna mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi kereta api di Indonesia.

Keluhan masyarakat terkait kursi tegak pada layanan kereta api ekonomi PT Kereta Api Indonesia (KAI) telah menimbulkan berbagai dampak signifikan, baik dari sisi operasional maupun reputasi perusahaan. Ketidaknyamanan yang dirasakan penumpang akibat desain kursi yang tidak ergonomis memicu ketidakpuasan yang luas, yang kemudian disuarakan secara masif melalui berbagai platform media sosial dan media massa. Keluhan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan penumpang terhadap kenyamanan perjalanan dan kualitas layanan yang disediakan oleh KAI.

Dampak pertama yang muncul adalah penurunan citra perusahaan di mata publik. KAI, sebagai penyedia layanan transportasi publik utama, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan standar kenyamanan penumpang. Ketika keluhan mengenai kursi tegak ini menjadi viral, kepercayaan masyarakat terhadap KAI menurun, yang dapat berpotensi mengurangi jumlah penumpang dalam jangka panjang.

Selain itu, respons perusahaan yang menyatakan akan mengganti kursi tegak dengan membeli kereta ekonomi baru menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan investasi tambahan guna meningkatkan kualitas layanan. Investasi ini, meskipun diperlukan, dapat berdampak pada beban finansial perusahaan, terutama jika dilihat dalam konteks perlunya pengadaan armada baru yang sesuai dengan standar kenyamanan yang diharapkan penumpang.

Dampak selanjutnya adalah peningkatan tekanan pada manajemen KAI untuk terus berinovasi dan menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan dan harapan penumpang. Tuntutan untuk meningkatkan kualitas layanan ini dapat mendorong perusahaan untuk lebih proaktif dalam melakukan survei kepuasan pelanggan dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, hal ini juga dapat meningkatkan risiko ketidakpuasan lebih lanjut jika perubahan yang dilakukan tidak sesuai dengan ekspektasi penumpang.

Secara keseluruhan, keluhan masyarakat mengenai kursi tegak pada layanan kereta api ekonomi menegaskan pentingnya perusahaan dalam menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, PT KAI harus

mempertimbangkan dampak jangka panjang dari setiap keputusan operasional, khususnya yang berkaitan dengan kenyamanan dan kepuasan penumpang.

Rentetan kecelakaan yang melibatkan kereta api di Indonesia, seperti insiden KA Turangga dengan *Commuterline* Bandung Raya, kecelakaan KA Argo Semeru yang anjlok dan ditabrak KA Argo Wilis, serta tabrakan KA Brantas dengan truk semitrailer di Semarang, telah menimbulkan berbagai dampak yang signifikan. Keluhan masyarakat yang muncul akibat insiden-insiden ini tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan transportasi kereta api, tetapi juga mengungkapkan kekhawatiran mendalam terkait keselamatan publik dalam menggunakan moda transportasi tersebut.

Salah satu dampak utama yang timbul adalah penurunan kepercayaan masyarakat terhadap PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai penyedia layanan transportasi publik. Kejadian kecelakaan yang beruntun ini telah menimbulkan persepsi negatif di kalangan penumpang bahwa KAI mungkin tidak memiliki sistem keselamatan dan manajemen risiko yang memadai. Ketidakpercayaan ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah penumpang, yang pada akhirnya dapat memengaruhi pendapatan perusahaan secara signifikan.

Selain itu, tekanan publik dan media terhadap KAI untuk meningkatkan standar keselamatan semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan adanya tindakan nyata dari KAI untuk mencegah terulangnya insiden serupa di masa depan, seperti perbaikan infrastruktur, peningkatan pelatihan sumber daya manusia, dan pengawasan operasional yang lebih ketat. Jika KAI gagal merespons tekanan ini dengan baik, hal ini dapat memperburuk citra perusahaan dan memperpanjang krisis kepercayaan yang ada.

Dampak lainnya adalah kebutuhan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur operasional dan sistem keamanan yang diterapkan. Insiden seperti anjloknya KA Argo Semeru dan tabrakan KA Brantas mengindikasikan adanya kelemahan dalam sistem deteksi dini dan respons terhadap situasi darurat. Oleh karena itu, keluhan masyarakat menjadi dorongan bagi KAI untuk memperkuat sistem ini guna memastikan bahwa keselamatan penumpang selalu menjadi prioritas utama.

Secara lebih luas, kecelakaan-kecelakaan ini juga berdampak pada reputasi nasional terkait keselamatan transportasi di Indonesia. Dengan meningkatnya eksposur media terhadap insiden-insiden ini, tidak hanya KAI yang menghadapi tantangan,

tetapi juga pemerintah dan otoritas terkait yang bertanggung jawab atas regulasi dan pengawasan keselamatan transportasi. Jika permasalahan ini tidak ditangani dengan baik, hal ini dapat berdampak pada persepsi internasional mengenai keamanan transportasi di Indonesia.

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. Tidak dapat disangkal bahwa tiada satu pun pelaku bisnis yang dapat mengklaim dirinya aman dari potensi dampak yang ditimbulkan oleh sebuah krisis. Respons terhadap krisis tergantung pada kompleksitas dan intensitas dari setiap insiden krisis yang dihadapi, serta kapabilitas perusahaan dalam menangani serta memulihkan diri dari dampaknya. Kekuatan serta ketahanan perusahaan diuji secara substansial dalam menghadapi tantangan dalam kondisi bisnis yang penuh dengan pengawasan ketat seperti saat ini. Hal serupa berlaku bagi aspek-aspek krusial seperti merek, layanan, citra publik, dan reputasi yang telah dibangun dengan upaya serta investasi yang besar. Terutama dalam konteks industri jasa transportasi, krisis korporat tetap menjadi isu yang berkelanjutan. Fenomena ini tidak terbatas pada satu entitas bisnis saja, melainkan hampir semua pemain di berbagai sektor industri menghadapi tantangan yang serupa.

Perusahaan harus memahami dan mengatasi masalah ini untuk tetap stabil dan mencapai kinerja yang optimal. Pengembangan layanan transportasi dalam konteks zaman modern telah menjadi tantangan yang kompleks. Transportasi darat, kereta api, pesawat terbang, dan ragam moda transportasi lainnya telah menjadi sarana vital bagi masyarakat dalam mencapai berbagai tujuan. Masih terdapat sejumlah permasalahan yang memerlukan perhatian serius dalam pengelolaan layanan transportasi kereta api. Kepentingan kenyamanan bagi pengguna layanan merupakan faktor utama yang harus diprioritaskan dalam pengelolaan layanan transportasi. Namun, dalam kenyataannya, seringkali faktor-faktor tersebut terabaikan. Hal ini terutama disebabkan oleh tingginya tingkat persaingan di sektor transportasi, dimana banyak penyedia jasa berusaha menarik pelanggan dengan menawarkan harga yang murah.

Dalam konteks ini, PT Kereta Api Indonesia (PT KAI), divisi humas harus mempersiapkan strategi yang matang untuk menghadapi situasi krisis dan kritikan dari pengguna kereta api. Mengingat tingginya jumlah pengguna kereta api di Indonesia, peran humas PT KAI menjadi sangat krusial dalam menangani keluhan secara cepat

dan efektif. Krisis yang timbul dari insiden kecelakaan kereta api yang dapat terjadi kapan saja juga harus diantisipasi dengan baik. Selain itu, kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sering menjadi sorotan dan keluhan masyarakat. Oleh karena itu, humas PT KAI perlu terus meningkatkan kemampuan komunikasi, transparansi, dan responsivitas dalam menghadapi berbagai kritikan dan situasi krisis guna mempertahankan kepercayaan publik dan meningkatkan citra perusahaan.

Krisis ini telah mengakibatkan transformasi fundamental di sektor transportasi, memaksa entitas seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mengkaji kembali kapasitasnya dalam menghadapi tantangan yang dapat timbul kapan pun. Keandalan dalam menangani situasi krisis menjadi krusial untuk menjamin keselamatan dan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penyedia layanan transportasi perlu terus meningkatkan evaluasi dan persiapannya. Sebagai salah satu pemimpin di industri kereta api, PT Kereta Api Indonesia harus memiliki kemampuan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap berbagai krisis yang mungkin muncul, mulai dari gangguan layanan hingga kecelakaan. Selain itu, dalam perspektif yang lebih luas, krisis, meskipun menyakitkan, juga dapat dilihat sebagai peluang untuk perbaikan dan inovasi, yang dapat membantu perusahaan transportasi seperti PT Kereta Api Indonesia untuk berkembang bahkan dalam situasi sulit. (Nova, 2011).

Pemahaman terkait bagaimana krisis yang sudah terjadi ditanggulangi oleh Humas PT KAI menunjukkan pentingnya aksi cepat tanggap dalam mengatasi segala permasalahan. Humas PT KAI berperan strategis dalam mengelola informasi krisis, dengan menyampaikan siaran pers kepada media massa. Tujuan dari siaran pers ini adalah memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat, khususnya kepada para pengguna setia kereta api, sehingga dapat menghindari kepanikan yang tidak perlu. Dalam setiap siaran pers, Humas PT KAI harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya mengandung fakta-fakta yang relevan, tetapi juga menenangkan publik dengan menunjukkan langkah-langkah konkret yang telah diambil untuk menangani krisis tersebut.

Strategi komunikasi krisis untuk menyampaikan kejadian yang ada kepada publik sangat penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi. Dalam situasi krisis, PT KAI harus mampu merumuskan strategi komunikasi yang tanggap dan responsif terhadap isu-isu mendesak yang berkembang di masyarakat, khususnya di

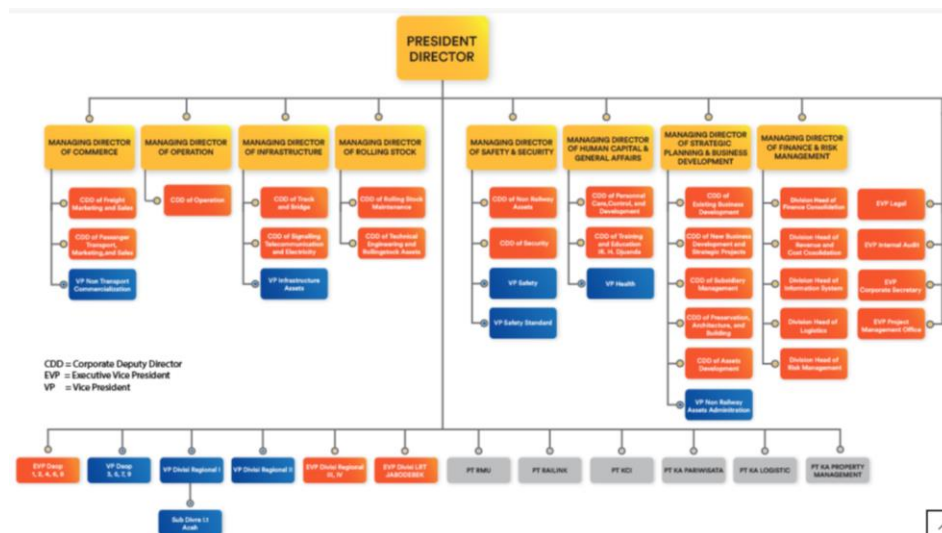
kalangan pengguna kereta api. Strategi ini mencakup penyampaian informasi yang akurat dan tepat waktu, serta pengelolaan pesan yang dapat menenangkan dan meyakinkan publik. Dengan demikian, PT KAI dapat meminimalisir dampak negatif dari krisis dan menjaga kepercayaan pengguna kereta api.

Selain itu, strategi manajemen krisis memungkinkan identifikasi yang lebih baik terhadap persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap kebijakan PT KAI. Melalui pendekatan yang transparan dan terbuka, PT KAI dapat mengukur tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan strategisnya. Strategi manajemen krisis ini berfungsi sebagai wadah bagi Humas PT KAI untuk membangun dan mempertahankan citra positif perusahaan. Dengan adanya mekanisme ini, Humas dapat lebih efektif dalam mengkomunikasikan upaya-upaya perbaikan dan respons terhadap kritik, sehingga memperkuat hubungan dengan publik dan memastikan keberlanjutan operasional yang harmonis.

Ini bukan hanya tanggung jawab dari penyedia layanan transportasi semata, tetapi juga merupakan kewajiban kita sebagai masyarakat untuk menuntut standar yang lebih tinggi dalam hal ini. Kekurangan fasilitas dalam transportasi umum telah menjadi penyebab banyak keluhan dari penumpang. Tidak nyamanitas penggunaan kereta api akibat minimnya fasilitas dan kemudahan baru telah menimbulkan dampak negatif dalam persepsi masyarakat. Hal ini merupakan suatu hal yang tak terhindarkan dan pengelola layanan transportasi memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyelesaikan masalah ini. Dalam beberapa tahun terakhir, pengguna kereta api menghadapi berbagai tantangan terkait penggunaan fasilitas yang terbatas.

Dalam hal ini PT Kereta Api Indonesia (Persero), disingkat KAI atau PT KAI, adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang berperan sebagai penyedia layanan angkutan umum jalur darat. Perusahaan ini memfasilitasi transportasi kereta api untuk mengangkut penumpang dan barang. PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan transportasi kereta api bagi publik, menjadikan kereta api sebagai salah satu moda transportasi umum yang dapat diandalkan. Untuk mendukung dan menampilkan layanan transportasi kereta api secara optimal, segala aspek harus dipersiapkan dengan baik, mulai dari sarana dan prasarana hingga pengelolaan sumber daya manusia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menetapkan bahwa PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan entitas yang sepenuhnya dimiliki dan dikendalikan oleh pemerintah Indonesia. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT KAI memegang peran krusial dalam pengelolaan dan pengoperasian layanan perkeretaapian di Indonesia. Status PT KAI sebagai BUMN menegaskan bahwa perusahaan ini beroperasi dengan tujuan utama melayani kepentingan publik, di bawah pengawasan dan regulasi yang ketat dari pemerintah. Oleh karena itu, kebijakan dan operasional PT KAI harus sejalan dengan kebijakan transportasi nasional yang ditetapkan oleh pemerintah, guna memastikan bahwa layanan perkeretaapian dapat diakses oleh masyarakat luas dengan aman, nyaman, dan efisien.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT KAI

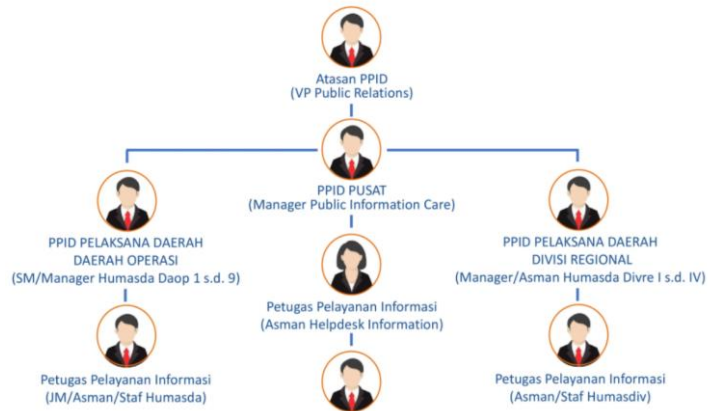
Struktur organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) mencerminkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dengan pembagian tanggung jawab yang jelas dan terarah. Dewan Komisaris berperan dalam fungsi pengawasan dan penasihat terhadap kinerja manajemen, dibantu oleh Komite Pemantau Manajemen Risiko untuk memastikan penerapan manajemen risiko yang efektif. Direksi, sebagai level manajemen tertinggi, terdiri dari beberapa direktur yang masing-masing bertanggung jawab atas bidang tertentu seperti keuangan, manajemen risiko, sumber daya manusia, keselamatan, dan keamanan. Direktur Utama memimpin seluruh aktivitas perusahaan, memastikan sinergi antar direktorat dalam mencapai tujuan strategis perusahaan. Unit Manajemen Risiko, yang dipimpin oleh Division Head of Risk Management,

memainkan peran penting dalam mengelola risiko perusahaan melalui implementasi kerangka kerja dan sistem informasi manajemen risiko yang komprehensif.

Selain itu, PT Kereta Api Indonesia memiliki beberapa direktorat dan komite khusus yang menangani berbagai aspek operasional dan strategis perusahaan. Direktorat Pengembangan Strategis dan Bisnis bertanggung jawab atas pengembangan bisnis dan perencanaan strategis, sementara Direktorat Pengelolaan Aset fokus pada pengelolaan aset perusahaan. Komite Audit, Komite Nominasi dan Remunerasi, serta Komite Keselamatan membantu pelaksanaan tugas-tugas spesifik untuk mendukung tata kelola perusahaan. Struktur ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional dan manajemen dikelola secara efisien, memungkinkan perusahaan untuk terus berkembang dan mencapai visi menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik di Indonesia.

Situasi ini dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan penumpang karena kekurangan fasilitas yang tidak memadai selama perjalanan. Permasalahan terkait fasilitas seringkali diabaikan dalam upaya mengurangi biaya operasional. Namun, meskipun demikian, terdapat standar kenyamanan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan transportasi, namun beberapa pihak mungkin mengabaikannya demi keuntungan finansial. Saatnya bagi pengelola layanan transportasi untuk memberikan prioritas tertinggi pada kenyamanan dan keselamatan penumpang di atas segalanya. Persaingan harga yang sengit tidak boleh mengorbankan kenyamanan penumpang. Upaya yang dilakukan oleh pelaku bisnis untuk memberikan kenyamanan merupakan langkah penting yang harus diambil guna memastikan bahwa setiap perjalanan dengan transportasi umum memberikan pengalaman yang nyaman dan aman bagi seluruh penumpang.

Ini bukan hanya tanggung jawab dari penyedia layanan transportasi semata, tetapi juga merupakan kewajiban kita sebagai masyarakat untuk menuntut standar yang lebih tinggi dalam hal ini. Kekurangan fasilitas dalam transportasi umum telah menjadi penyebab banyak keluhan dari penumpang. Tidak nyamanitas penggunaan kereta api akibat minimnya fasilitas dan kemudahan baru telah menimbulkan dampak negatif dalam persepsi masyarakat. Hal ini merupakan suatu hal yang tak terhindarkan dan pengelola layanan transportasi memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyelesaikan masalah ini. Dalam beberapa tahun terakhir, pengguna kereta api menghadapi berbagai tantangan terkait penggunaan fasilitas yang terbatas. .



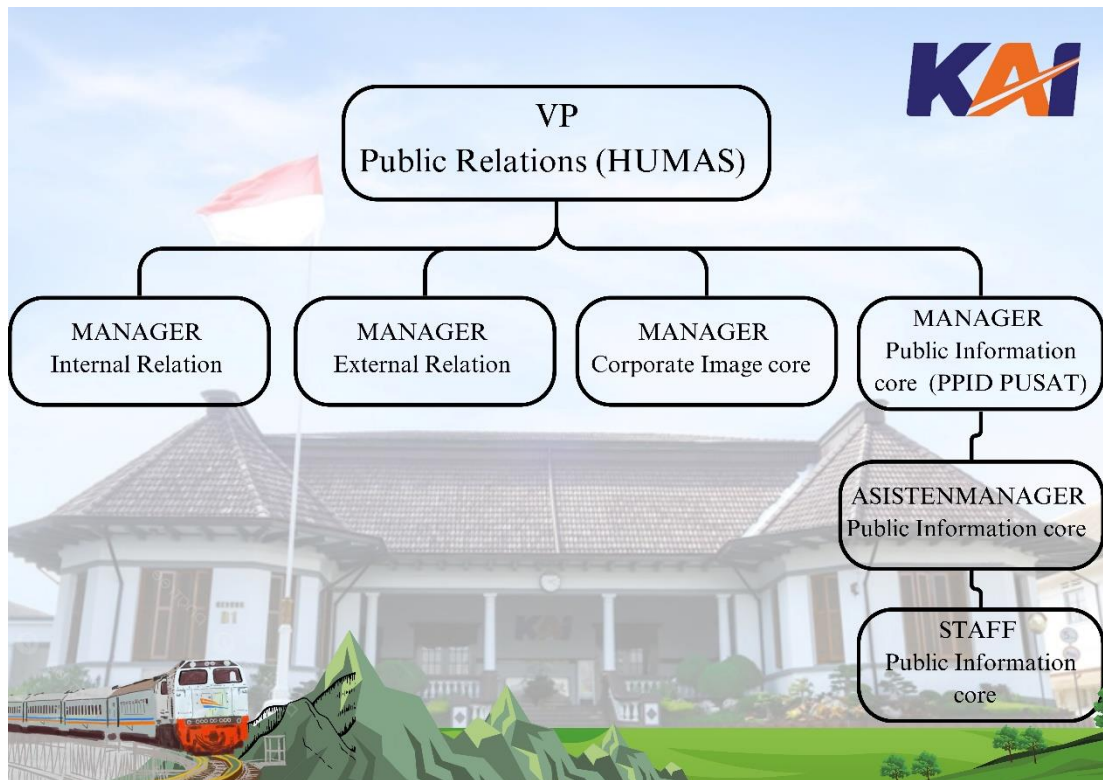
Gambar 1. 2 Stuktur PPID PT KAI

Sumber: profil PPID PT.KAI

(PPID Bp Batam, 2022) Standar Operasional Prosedur Keterbukaan Informasi Publik (SOP KIP) dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi Nomor: Kep.U.HK.003/XII/1/KA-2010, yang berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk pengelolaan informasi publik di lingkungan Perseroan. Peraturan ini telah diperbarui melalui Peraturan Direksi Nomor: PER.U/KL.104/VI/1/KA-2018 tanggal 5 Juni 2018 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik. Pengelolaan KIP diorganisasi oleh Manager *Public Information Care* di bawah VP *Public relations*, dengan tanggung jawab utama dalam pengelolaan informasi publik, yang meliputi penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi kepada pengguna informasi publik. Struktur kelembagaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di PT Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan elemen vital dalam implementasi keterbukaan informasi publik. Struktur ini dibentuk untuk memastikan pengelolaan informasi publik yang efektif dan efisien, sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kebutuhan masyarakat.

PPID Pusat PT KAI berlokasi di Kantor Pusat Bandung dan dipimpin oleh seorang Manajer *Public Information Care - Public relations*. Manajer ini memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan informasi publik, yang mencakup penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi kepada publik. Secara struktural, Manajer *Public Information Care* berada di bawah naungan Vice President *Public relations*, yang juga berfungsi sebagai Atasan PPID. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, PPID Pusat didukung oleh seorang Assistant Manager Helpdesk *Information*, yang berperan sebagai Petugas Pelayanan Informasi, serta seorang staf pelayanan informasi. Dengan demikian, jumlah total sumber daya

manusia yang terlibat dalam pelayanan informasi publik di PPID Pusat adalah tiga orang.



Gambar 1. 3 Struktur organisasi HUMAS PT KAI PUSAT

Sumber: Narasumber Ahli

VP *Public relations* memegang peran sentral dalam memimpin dan mengawasi seluruh aktivitas kehumasan di PT KAI. Tanggung jawab utamanya adalah memastikan bahwa strategi komunikasi yang dilaksanakan selaras dengan visi dan misi perusahaan, serta menjaga reputasi PT KAI tetap positif di mata publik. VP ini bekerja secara langsung dengan para manajer di bawahnya untuk mengimplementasikan kebijakan komunikasi yang komprehensif. Menurut (Rianghepat, 2022) di bawah VP *Public relations*, terdapat empat divisi utama yang dipimpin oleh manajer, masing-masing dengan fokus tugas yang spesifik:

1. Manager *Internal Relations* bertanggung jawab atas komunikasi internal di seluruh organisasi. Divisi ini memastikan bahwa pesan dan informasi penting disampaikan dengan jelas dan efektif kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan internal lainnya. Dengan demikian, Manager *Internal Relations* berperan penting dalam menjaga keharmonisan dan keselarasan di antara seluruh lapisan organisasi.

2. Manager *External Relations* fokus pada pengelolaan hubungan perusahaan dengan pihak eksternal seperti media, pemerintah, komunitas, dan publik secara umum. Tugas utama divisi ini meliputi pengelolaan media, penyebaran siaran pers, serta pelaksanaan event-event publik yang strategis. Dengan demikian, divisi ini memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang positif antara PT KAI dan berbagai pihak eksternal.
3. Manager *Corporate Image Core* bertanggung jawab atas pengelolaan citra dan reputasi perusahaan. Divisi ini berfokus pada *Branding* perusahaan dan memastikan bahwa citra PT KAI tetap positif di mata publik. Manager *Corporate Image Core* juga bertugas menangani isu-isu yang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan, serta merancang kampanye komunikasi yang memperkuat citra positif PT KAI.
4. Manager *Public Information Core* (PPID Pusat) mengelola informasi publik dan memastikan transparansi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Divisi ini memimpin layanan informasi yang terbuka dan bertanggung jawab dalam menanggapi permintaan informasi dari publik. Asisten Manager dan Staff *Public Information Core* mendukung tugas ini dengan menangani aspek operasional dan administratif terkait pengelolaan informasi.

Penelitian ini memusatkan perhatian pada strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh Divisi Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menghadapi sejumlah permasalahan, termasuk isu terkait kondisi kursi yang tegak di dalam kereta api, gangguan pada jalur Jakarta-Bandung yang mengalami putus, serta kecelakaan antara Kereta Api Argo Semeru dan Kereta Api Argo Wilis, serta kecelakaan antara KA Brantas dan truk semi trailer di Jembatan Jalan Madukoro.

Melalui penelitian ini, tujuan utamanya adalah untuk mengungkapkan bagaimana Divisi Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia mengatasi dan mengelola berbagai krisis tersebut. Dalam penelitian ini, fokus penelitian dititikberatkan pada dua peristiwa yang berbeda, yaitu longsor di jalur Bandung-Jakarta dan kecelakaan kereta yang terjadi di Semarang dan Wates, Yogyakarta, sebagaimana yang telah dijadikan referensi dari penelitian sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti bermaksud untuk menetapkan judul **Implementasi strategi Manajemen krisis pt kai Dalam**

menangani keluhan masyarakat pengguna transportasi kereta api menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah dijabarkan sebelumnya, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya atau strategi yang dilakukan divisi humas PT. KAI dalam mengatasi krisis?

1.2 Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk menggali tujuan dari implementasi strategi manajemen krisis oleh PT Kereta Api Indonesia dalam menangani empat insiden krisis, termasuk adanya keluhan dari masyarakat mengenai kondisi kursi di dalam kereta, kecelakaan kereta di Semarang dan Wates, serta longsor di jalur Bandung-Jakarta. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi signifikansi peran Divisi Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia dalam manajemen krisis serta mengidentifikasi strategi apa yang perlu diadopsi dalam menangani masalah tersebut.

1.3 Manfaat penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam dua aspek penting, yaitu:

1. Secara Teoristis
 - a) Diharapkan bahwa studi ini akan menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi strategi manajemen di PT KAI dan memahami pendekatan dalam mengatasi isu-isu terkait.
 - b) Diharapkan bahwa studi ini akan menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi strategi manajemen di PT KAI dan memahami pendekatan dalam mengatasi isu-isu terkait
2. Secara Praktis
 - a) Manfaat internal yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi positif dalam lingkungan internal, baik kepada mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial Universitas Telkom sebagai referensi praktikum dan penelitian, maupun kepada Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial Universitas Telkom dalam upaya mewujudkan visi dan misinya.

- b) Manfaat eksternal dari penelitian ini dapat dirasakan oleh pihak luar, yaitu sebagai sumber pemikiran baru dalam pelaksanaan tindakan, khususnya di PT KAI.

1.4 Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu dan periode penelitian

Adapun waktu dan periode penelitian yang akan diselenggarakan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN						
		10	11	12	5	6	7	8
1	Penelitian Pendahuluan							
2	Seminar Judul							
3	Penyusunan Proposal							
4	Seminar Proposal							
5	Pengumpulan Data							
6	Pengolahan dan Analisis Data							
7	Ujian Skripsi							

2. Lokasi penelitian



Gambar 1. 4 Lokasi Penelitian Kantor Pusat KAI

Sumber: Google maps

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat PT KAI yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Babakan Ciamis, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.