

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Krisis merupakan fenomena yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak dapat diprediksi, yang dapat menyebabkan ketidakpastian, kekacauan, dan kehilangan kendali. Seperti yang dikemukakan oleh W. Timothy Coombs (1999), dalam bukunya *Ongoing Crisis Communication*, menjelaskan krisis merupakan persepsi mengenai peristiwa yang tidak terduga dan dapat mengancam harapan esensial para pihak yang berkepentingan dalam bidang kesehatan, keselamatan, lingkungan, atau perekonomian, berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap kinerja organisasi serta menghasilkan konsekuensi yang merugikan.

Situasi krisis perlu ditangani secepatnya agar organisasi/perusahaan dapat kembali bekerja dengan normal. Maka dari itu proses manajemen sangat diperlukan dalam menghadapi krisis yang merupakan kondisi atau peristiwa merugikan serta dapat membahayakan citra, reputasi, atau merek perusahaan, yang biasanya disebabkan oleh faktor internal dan eksternal perusahaan.

Perusahaan membutuhkan manajemen krisis sebagai cara terstruktur untuk mengendalikan respons terhadap situasi darurat. Tujuannya adalah untuk meminimalisir dampak buruk dari peristiwa krisis melalui perencanaan strategi yang matang dan pelaksanaan yang sistematis. Strategi ini mencakup tindakan pencegahan sebelum krisis terjadi, reaksi yang fleksibel saat krisis berlangsung, serta evaluasi dan penyesuaian setelah krisis terjadi sehingga menjadikan proses

manajemen yang komprehensif dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu perusahaan yang mengalami situasi krisis yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan perusahaan layanan transportasi kereta di seluruh Indonesia sebagai perusahaan transportasi besar. Beberapa waktu kebelakang, PT Kereta Api Indonesia mengalami situasi krisis yang berdampak signifikan terhadap citra perusahaan, karena kejadian tersebut memunculkan kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan penggunaan transportasi kereta api.

Berdasarkan dari data penelitian yang dikutip dari berita Detik.com Pada 5 Januari 2024 dua kereta api yakni KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya mengalami tabrakan di KM 181 + 700 petak jalan antara Stasiun Haurpugur- Stasiun Cicalengka.

Peristiwa tersebut mengakibatkan korban jiwa sebanyak empat pegawai dan menyebabkan gangguan pada lintasan Kereta Api di jalur selatan Jawa, khususnya pada koridor Bandung–Kroya selama 26 jam. Berdasarkan keterangan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), kecelakaan ini diakibatkan oleh gangguan pada sistem persinyalan Kereta Api. Selain itu, ditemukan adanya rasa puas yang berlebihan (*complacency*) serta bias konfirmasi dalam pelaksanaan pengambilan keputusan untuk keberangkatan KA dari masing-masing stasiun asal.

Dampak dari fenomena kecelakaan tersebut berpotensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap citra PT Kereta Api Indonesia . Tidak sedikit di kalangan masyarakat yang merasa ragu dan mempertanyakan tentang kesiapan dan efektivitas unit *Public Relations* perusahaan dalam menangani krisis tersebut. Hal

ini juga dapat menjadi sebuah ancaman besar bagi perusahaan, karena akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat yang menurun drastis terhadap penggunaan alat transportasi kereta api dan juga terhadap PT Kereta Api Indonesia

Maka dalam konteks manajemen krisis, unit *Public Relations* diharapkan dapat secara efektif dan efisien dalam mengelola informasi dan komunikasi selama kejadian tersebut. Respons yang cepat, transparansi dalam penyampaian informasi, serta kemampuan untuk meredakan kekhawatiran dan ketidakpastian masyarakat menjadi kunci dalam menjaga dan memulihkan citra perusahaan dalam situasi krisis seperti kecelakaan tersebut.

Studi tentang manajemen krisis humas dalam sektor transportasi kereta api di Indonesia masih terbatas, terutama dalam konteks penanganan kecelakaan yang sangat rentan terjadi kapan pun. Meskipun sudah ada beberapa studi sebelumnya yang membahas manajemen krisis di sektor transportasi publik dan pada sektor lainnya, namun masih terdapat perbedaan dalam kajian spesifik mengenai penanganan krisis khususnya pada kecelakaan kereta api di Indonesia. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek teknis krisis atau manajemen krisis secara umum, tanpa mempertimbangkan kompleksitas komunikasi krisis yang harus dilakukan ketika menghadapi insiden, dalam penelitian ini yang menyangkut KA jarak jauh (Turangga) dan KA Commuter Line yang memiliki karakteristik penumpang dan dampak sosial berbeda.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian diatas, penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan karena dalam era ketidakpastian dan perubahan yang cepat, baik itu krisis kesehatan, ekonomi, atau sosial, organisasi perlu memiliki

strategi yang tepat untuk meminimalkan dampak negatif, dan untuk mempertahankan kelangsungan operasionalnya *Public Relations officer* memiliki peran penting saat menangani manajemen krisis dalam melindungi reputasi perusahaan, melalui strategi komunikasi yang efektif untuk menjaga citra yang positif.

Maka dari itu, penulis ingin mendapatkan gambaran terhadap proses manajemen krisis Humas PT KAI dalam penanganan kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya dengan menggunakan kategorisasi dari kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* yang dikemukakan oleh Coombs, pada teori ini memberikan kerangka kerja melalui tiga tahap, ialah pra-krisis, respon krisis dan pasca krisis. Maka dari itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul "**Manajemen Krisis Humas PT Kereta Api Indonesia Pada Kasus Kecelakaan KA Turangga Dengan KA Commuter Line Bandung Raya**".

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, fokus penelitian Manajemen Krisis Humas PT. Kereta Api Indonesia pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana persiapan (*Pre crisis*) Humas PT. Kereta Api Indonesia untuk mengantisipasi terjadinya krisis kecelakaan?
2. Bagaimana proses tindakan (*Crisis event*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia saat terjadi kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya?
3. Bagaimana proses pemulihan reputasi (*Post crisis*) yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia pada kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh hasil kualitatif melalui analisis deskriptif mengenai manajemen krisis Humas PT. Kereta Api Indonesia pada kasus kecelakaan KA Turangga KA Commuter Line Bandung Raya.

1. Untuk mengetahui persiapan (*Pre Crisis*) Humas PT. Kereta Api Indonesia untuk mengantisipasi terjadinya krisis kecelakaan.
2. Untuk mengetahui proses tindakan (*Crisis event*) yang dilakukan Humas PT. Kereta Api Indonesia saat terjadi kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya.

3. Untuk mengetahui proses Pemulihan reputasi (*Post crisis*) yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi universitas, terutama pada program studi Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Diharapkan juga bahwa penelitian ini akan menjadi sumber referensi bagi penelitian lain mengenai manajemen krisis dan membantu dalam pembentukan teori dan praktik yang lebih baik.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Pada penelitian yang dilakukan diharapkan teori yang di terapkan dalam penelitian ini dapat membantu meningkatkan efektivitas manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), dengan menggunakan Teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang ditemukan oleh W.Timothy Coombs dan Holladay (2015). Penelitian ini bertujuan agar dapat memberikan dukungan bagi organisasi dalam mengidentifikasi Krisis, dan mengembangkan strategi untuk mengatasi krisis. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu membantu meningkatkan kesadaran tentang pentingnya manajemen krisis dalam perusahaan.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1. Landasan Teoritis

Pada penelitian mengenai manajemen krisis Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya, peneliti memilih menggunakan teori manajemen krisis Coombs, yang dikenal sebagai *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. Karena Peneliti menilai teori ini menawarkan kerangka konseptual yang komprehensif dan relevan dengan fenomena yang sedang diteliti, memungkinkan peneliti untuk menganalisis data dengan perspektif yang lebih mendalam.

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) merupakan teori yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs dan Sherry J. Holladay. Teori ini memberikan struktur pemikiran untuk memahami bagaimana organisasi atau perusahaan harus merespons krisis dengan mempertimbangkan atribusi tanggung jawab krisis dan strategi komunikasi efektif. Menurut Coombs (dalam Chotimah, 2018, hlm. 6), SCCT berpendapat bahwa komunikasi mempunyai peran yang sangat penting dalam memengaruhi cara pandang individu terhadap suatu krisis yang sedang berlangsung.

Coombs (2015) dalam bukunya *Ongoing Crisis Communication*, menjelaskan krisis merupakan persepsi mengenai peristiwa yang tidak terduga dan dapat mengancam harapan esensial para pemangku kepentingan terkait kesehatan, keselamatan, lingkungan, atau ekonomi, berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap kinerja organisasi serta menghasilkan konsekuensi yang merugikan. Coombs menjelaskan bahwa situasi krisis dapat diatasi dengan cara

penerapan manajemen krisis yang terbagi menjadi tiga tahap, yakni *pre-crisis*, *crisis event*, dan *post crisis*.

i. *Pre- crisis* (pra krisis)

Pre crisis atau pra krisis merupakan persiapan rencana atau tahapan yang dilakukan perusahaan untuk mengantisipasi krisis yang mungkin akan terjadi. Dalam *pre crisis* ini memiliki tiga langkah yakni, (1) *signal detection*, yaitu proses identifikasi sumber potensi terjadinya krisis. (2) *Prevention*, melakukan tindakan dengan cara mencegah untuk mengantisipasi terjadinya krisis. (3) *crisis preparation*, yaitu persiapan yang dijalankan perusahaan untuk mempersiapkan krisis berulang. Dalam konteks pra krisis pada kecelakaan kereta api contohnya seperti perusahaan memiliki beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP), di antaranya SOP keselamatan kerja, SOP penanganan darurat dan lainnya, serta rutin melakukan patroli terutama di area rawan kecelakaan.

ii. *Crisis Event* (respon krisis)

Tahap kedua merupakan tahap penanganan pada terjadinya krisis, yang terjadi dalam beberapa langkah berikut: (1) *crisis recognition*, yaitu proses pemberitahuan terjadinya krisis pada perusahaan. (2) *Crisis Containment*, yakni bagaimana sikap perusahaan merespons krisis yang terjadi, yang terdiri dari koordinasi serta perencanaan (*planning*) dan tindak lanjut (*follow up*) terhadap krisis. Contoh respon krisis yang perusahaan lakukan dengan menggelar konferensi pers, disana vice president PT KAI menyampaikan tanggapannya terkait evakuasi korban, penyebab kecelakaan serta tanggapan terkait korban.

iii. *Post Crisis* (pasca krisis)

Tahap ketiga, setelah krisis memberikan petunjuk akan selesai, Coombs, (2015) menjelaskan pada tahap ini, manajer organisasi perlu melakukan evaluasi terhadap manajemen krisis yang telah dijalankan, mengambil pelajaran dari peristiwa tersebut, serta memantau problematika yang berkaitan dengan krisis. Pada tahap ini memiliki beberapa langkah : (1) Meningkatkan kesiapan organisasi dalam menghadapi potensi krisis di masa mendatang. (2) Menjamin bahwa para pemangku kepentingan memiliki pandangan positif terhadap langkah-langkah manajemen krisis yang telah dilaksanakan organisasi. (3) Memastikan bahwa situasi krisis benar-benar telah usai.

Contoh pada pasca kecelakaan, PT KAI memperbaiki fasilitas seperti rel kereta api hingga sistem kerja seperti "SOP manual" berupa "Tanya Jawab Aman melalui Warta KA". Selain itu, PT KAI mengeluarkan warta dinas, hingga memperbaiki sistem persinyalan.

1.5.2. **Landasan Konseptual**

1. Manajemen

Manajemen merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dalam konteks perusahaan atau organisasi. Tujuannya adalah mengelola potensi yang dimiliki untuk mewujudkan tujuan yang diharapkan perusahaan. manajemen melibatkan berbagai aspek yang kompleks dan penting dalam mengelola organisasi atau perusahaan. Penggabungan pendekatan proses dan pengaturan organisasional dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana manajemen

beroperasi dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2. Manajemen Krisis

Manajemen krisis mencakup proses perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan tindakan untuk mengurangi dampak negatif dari situasi krisis. Hal ini melibatkan identifikasi risiko dan potensi krisis, persiapan untuk menghadapi krisis tersebut, respons yang cepat dan efektif selama krisis, komunikasi yang efisien dengan semua pihak terkait, serta tahapan pemulihan dan evaluasi setelah krisis berlalu. Burnett dan Shelley Wigley & Weiwu Zhang (2011) dalam penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa manajemen krisis, termasuk ke dalam komunikasi pada situasi krisis, seringkali menjadi tanggung jawab *Public Relations*.

Prayudi (2012:2) mengatakan bahwa manajemen krisis merupakan proses perencanaan strategis yang dirancang untuk menangani krisis atau situasi negatif, dengan tujuan mengelola risiko dan ketidakpastian agar organisasi dapat mengendalikan situasi tersebut secara efektif. Manajemen krisis yang berhasil tidak selalu berfungsi untuk meredakan atau mengatasi krisis, tetapi juga dapat meningkatkan reputasi perusahaan, bahkan melebihi kondisi sebelum krisis terjadi.

Berdasarkan pemaparan diatas menunjukkan bahwa manajemen krisis adalah proses komprehensif yang mencakup perencanaan dan respons untuk mengatasi dampak krisis secara efektif. Pandangan Prayudi menambah dimensi strategis dengan menyoroti bahwa manajemen krisis yang berhasil tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga dapat memperbaiki reputasi perusahaan.

Manajemen krisis berfungsi ganda: untuk mengatasi krisis dan untuk memperbaiki citra organisasi, menjadikannya sebagai kesempatan untuk memperkuat posisi perusahaan di mata publik.

3. *Public Relations*

Public Relations adalah bagian dari fungsi manajemen untuk menilai sikap publik, dalam prosesnya *Public Relations* membangun hubungan baik antara kedua belah pihak dalam upaya memberi pengertian, memberikan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menanamkan keinginan dan kepercayaan yang baik serta membuat citra positif dari publiknya.

Cutlip, Center & Brown (Cutlip et al., 2009:4) menjelaskan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang secara langsung mendukung komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerja sama antara sebuah lembaga dengan publiknya. Publik adalah kelompok individu yang memiliki berbagai minat serta kepentingan yang serupa. sedangkan *Relations* memiliki arti hubungan.

Pada analisis di atas *Public Relations* menunjukkan peran sentralnya dalam konteks manajemen modern, yang menekankan pada pemahaman dan respons terhadap kebutuhan, harapan, serta sikap publik. PR bukan sekedar tentang pemasaran produk atau layanan, melainkan lebih kepada pengembangan hubungan yang berkelanjutan dan bermakna dengan semua pemangku kepentingan.

Peran Humas dalam pengelolaan manajemen krisis sangat penting untuk menjaga reputasi organisasi. Mereka bertanggung jawab untuk merancang komunikasi yang jelas dan tepat waktu, mengidentifikasi audiens yang tepat, serta

mengelola informasi untuk mengurangi dampak negatif. Selain itu, Humas harus dapat beradaptasi dan merespons dengan cepat, menjadi penghubung antara organisasi dan publik, sehingga menciptakan kepercayaan dan transparansi. Dalam situasi krisis, kemampuan Humas untuk menyampaikan pesan yang konsisten bisa menjadi kunci untuk pemulihan yang sukses.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pusat PT KAI Indonesia (Persero) yang terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. 40117.

1.6.2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah suatu sudut pandang yang digunakan untuk mengetahui kompleksitas realitas nyata. Paradigma memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pandangan individu dan praktisi dalam menilai kepentingan, keabsahan, dan kelayakan suatu hal. Menurut John W. Creswell dalam bukunya "*Qualitative Inquiry and Research Design*" (2013), Pendekatan konstruktivisme sering digunakan dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman subjektif individu secara mendalam. Konstruktivisme menjadi populer dalam penelitian ini karena selaras dengan prinsip ontologi dan epistemologi yang mendasari metode kualitatif. Dalam perspektif konstruktivisme, realitas bukan sesuatu yang tetap, melainkan terbentuk melalui konstruksi sosial dan bersifat subjektif.

Paradigma Konstruktivisme membantu peneliti memahami fenomena yang terjadi dalam konteks situasi secara menyeluruh. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena peneliti ingin mengkaji bagaimana Manajemen Krisis Humas PT Kereta Api Indonesia menangani insiden kecelakaan antara KA Turangga dan KA Commuter Line Bandung Raya dengan menerapkan teori *Situational Crisis Communication*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan penelitian ini yang di mana akan mendeskripsikan suatu fenomena tanpa melibatkan data numerik dalam hasil penelitiannya. Dan fenomena tersebut akan dijelaskan secara mendalam melalui deskripsi verbal atau disajikan dalam bentuk narasi yang komprehensif. Seperti yang diuraikan oleh Creswell (1998:24), menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu metode yang menekankan pada pemahaman mendalam tanpa menggunakan prosedur statistik atau metode pengukuran lainnya.

Pendekatan ini sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, karena peneliti berupaya untuk memberikan gambaran bagaimana proses manajemen krisis Humas PT Kereta Api Indonesia pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya, melalui penjelasan dalam bentuk narasi.

1.6.3. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Arikunto (2005) menjelaskan bahwasannya penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini tidak memiliki

tujuan untuk menguji hipotesis spesifik, melainkan hanya menggambarkan keadaan atau variabel tersebut sebagaimana adanya. Meskipun kadang-kadang dalam penelitian deskriptif terdapat keinginan untuk menguji dugaan tertentu, namun hal ini jarang terjadi. Pada umumnya penelitian deskriptif tidak dirancang untuk menguji hipotesis.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena bertujuan untuk memberikan informasi atau gambaran, serta mendeskripsikan bagaimana proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada kasus kecelakaan KA Turangga Dengan KA Commuter Line Bandung Raya.

1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dengan Informan atau data yang berupa deskripsi dalam bentuk kalimat, bukan data berbentuk numerik. Penelitian kualitatif ini mengumpulkan informasi mengenai gambaran umum objek penelitian, dan hasilnya diungkapkan dalam bentuk jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

Ahmad & Muslimah (2021: 179) menjelaskan bahwa dalam proses pengumpulan data, terdapat tiga instrumen penting yang diperlukan, yaitu catatan fakta, catatan teori, dan catatan metodologis. Ketiga instrumen ini harus dikumpulkan oleh peneliti melalui hasil wawancara, analisis di lapangan, serta kegiatan dokumentasi.

2) Sumber Data

Sumber data yang dimaksud merupakan sumber data yang merujuk pada informasi yang didapatkan untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Dalam upaya mencapai tujuan penelitian, peneliti mengelola sumber data dengan membaginya menjadi dua kategori utama yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sugiyono (2018:456) menjelaskan bahwa data primer mengacu pada sumber informasi yang secara langsung diberikan kepada peneliti. Data ini diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber utama atau lokasi di mana objek penelitian itu berada. Dalam penelitian ini, sumber data primer berasal dari Unit *Public Relations* (USP) PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang dapat menguatkan dokumen pendukung untuk penelitian dari berbagai dokumen yang diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, internet, dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian ini. Metode penelitian ini mencakup pencarian dan analisis berbagai sumber informasi yang terkait. Data sekunder yang dilakukan oleh peneliti diperoleh secara langsung dari pihak Unit *Public Relations* (USP) PT. Kereta Api Indonesia (Persero), website resmi PT. KAI dan website lainnya sebagai bahan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

1.6.5. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan Informan dilakukan dengan mempertimbangkan relevansi atau keterkaitan mereka dengan topik penelitian, yang dalam konteks ini adalah manajemen krisis di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selama kecelakaan antara KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya. Pemilihan Informan yang memenuhi kriteria-kriteria ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan relevan mengenai praktik manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia dalam situasi yang kritis dan mendesak. Hal ini mencerminkan pentingnya pengumpulan data yang berkualitas untuk mendukung analisis yang akurat dan pemahaman yang komprehensif terhadap topik penelitian yang dipilih.

- a. Informan kunci yang merupakan seseorang yang memiliki peran penting dalam proses pengelolaan manajemen krisis, dimulai dari proses pra krisis, krisis, lalu pasca krisis yang dilakukan oleh divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia .
- b. Informan utama yang merupakan seseorang yang terlibat dalam manajemen krisis, namun lebih berfokus sebagai peran yang memiliki teknis tentang pengelolaan akun Instagram KAI. Dalam konteks ini, Informan tersebut adalah seorang karyawan dari *Unit Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang secara langsung bertanggung jawab atas manajemen dari objek penelitian yang akan diselidiki.
- c. Informan pendukung adalah seseorang yang memberikan informasi tambahan yang dapat dianalisis, yakni pegawai lain dari *Unit Public Relations* PT. KAI

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah metode di mana peneliti secara langsung terlibat dalam interaksi mendalam dengan Informan untuk menggali informasi secara detail. Wawancara ini dilakukan tanpa panduan pertanyaan terstruktur sebelumnya, sehingga memberikan fleksibilitas dalam proses tanya jawab untuk menciptakan suasana interaksi yang dinamis.

Metode ini sering kali diulang beberapa kali untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang subjek penelitian. Menurut Kriyantono (2020, hal 291-293), menjelaskan bahwa wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data melibatkan interaksi langsung antara peneliti dengan informan secara tatap muka dengan Informan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam.

Wawancara mendalam yang dipilih oleh penulis bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian ini dengan memberikan pertanyaan pertanyaan yang berkaitan dengan bagaimana pengelolaan manajemen krisis Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya, sesuai dengan teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) kemudian dijawab oleh Informan.

2) **Observasi Partisipatori Pasif**

Observasi partisipatori pasif merupakan salah satu metode dalam penelitian kualitatif yang melibatkan kehadiran peneliti di lokasi penelitian untuk mengamati aktivitas, perilaku, dan interaksi subjek dalam lingkungan alaminya. Pada metode ini, peneliti tidak berperan aktif atau terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati, sehingga dapat meminimalkan pengaruh terhadap dinamika atau kondisi yang sedang berlangsung. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah mengumpulkan data yang autentik dan kontekstual, memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang diteliti secara lebih mendalam.

Menurut Sugiyono (2016:227) menjelaskan bahwa observasi partisipatori pasif merupakan metode dimana peneliti hadir di lokasi aktivitas subjek penelitian untuk melakukan pengamatan, namun tidak berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan yang berlangsung.

Metode observasi partisipatif pasif diterapkan dalam penelitian ini karena peneliti hanya berperan sebagai pengamat terhadap objek yang diteliti tanpa keterlibatan langsung dalam aktivitas yang diamati. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengamati kinerja Informan, yang menjadi sumber data utama yang relevan dengan kondisi di lapangan. Observasi ini dilakukan untuk menganalisis strategi manajemen krisis Humas PT KAI dalam penanganan kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA *Commuter Line* Bandung Raya.

1.6.7. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dalam Hardani et al. (2020: 161-162), menjelaskan bahwa proses yang terstruktur untuk mengumpulkan dan menyusun data dari berbagai sumber seperti wawancara dan catatan lapangan. Tujuannya adalah untuk menyajikan data secara jelas sehingga mudah dipahami oleh orang lain.

Miles dan Huberman (dalam Hardani, 2020: 163) mengidentifikasi tiga tahap utama dalam analisis data yang dilakukan secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data mengacu pada proses menyederhanakan dan mengorganisir data mentah, penyajian data mencakup cara menyajikan informasi dalam Format yang relevan dan informatif, sedangkan tahap penarikan kesimpulan adalah hasil dari interpretasi data yang dilakukan untuk menyimpulkan temuan dari penelitian tersebut.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses mengidentifikasi serta menyederhanakan data mentah yang telah dikumpulkan sebelumnya. Menurut Rijali (2019: 91), reduksi data merupakan langkah awal dalam pengolahan data, dimana data-data yang diperoleh disederhanakan dan disusun ulang agar sesuai dengan kebutuhan penelitian. Proses ini melibatkan langkah-langkah pengorganisasian untuk mengumpulkan dan mengintegrasikan data dari sumber-sumber awal sehingga siap untuk digunakan dalam analisis penelitian.

2) Penyajian Data

Penyajian data tidak hanya berfungsi sebagai pengorganisir informasi atau data, tetapi juga memberikan landasan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan lebih lanjut. Penyajian data dalam berbagai format seperti teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau diagram lainnya memberikan kemudahan dalam memahami informasi yang kompleks. Hal ini memfasilitasi proses interpretasi dan penafsiran data untuk menghasilkan kesimpulan yang relevan dan mendalam berdasarkan hasil penelitian. Dengan demikian, penyajian data tidak hanya sekedar presentasi informasi, tetapi juga merupakan langkah krusial dalam memperkuat validitas dan kebermanfaatan dari temuan penelitian kualitatif.

3) Penarikan Kesimpulan

Dalam proses penarikan kesimpulan, peneliti mengandalkan data yang telah melalui tahap pengolahan sebelumnya. Kesimpulan ini bersifat tentatif dan dapat berubah seiring dengan tambahan data yang kuat pada tahap pengumpulan berikutnya. Jika pada tahap awal kesimpulan telah didukung oleh bukti yang meyakinkan, maka hasil pengumpulan data tambahan di lapangan akan memperkuat kredibilitas kesimpulan tersebut.

Analisis dan Pengolahan Data											
Penulisan Laporan											
Bimbingan Skripsi											
Tahap Keempat : Sidang Skripsi											
Sidang Skripsi											

