

ABSTRAK

Ari Panca Anggara: Manajemen Krisis *Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di masa Pandemi COVID-19

Coronavirus Diseases (COVID-19) yang melanda dunia telah merenggut banyak korban jiwa sehingga WHO menetapkan Virus COVID-19 sebagai pandemi. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyedia jasa layanan kereta api di Indonesia terkena dampak akibat dari adanya pandemi COVID-19. Banyaknya pemberitaan negatif tentang perusahaan yang mengalami kerugian selama pandemi COVID-19 sehingga perusahaan berada dalam kondisi krisis. Unit *Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan manajemen krisis untuk mengendalikan krisis yang terjadi di masa pandemi COVID-19.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola manajemen krisis yang dilakukan oleh Unit *Public Relations* (USP) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mulai dari proses identifikasi, tahap isolasi hingga tahap pemulihan. Konsep yang digunakan merupakan konsep manajemen krisis yang dikemukakan oleh Firsan Nova yang menyatakan bahwa manajemen krisis merupakan upaya penanganan suatu kendala yang terdiri dari beberapa tahapan seperti tahap identifikasi krisis, isolasi krisis, dan tahap pemulihan.

Penelitian ini paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan data primer dan sekunder melalui teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil yang dari penelitian ini adalah manajemen krisis yang dilakukan oleh Unit *Public Relations* (USP) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melalui beberapa tahapan, yaitu : (1) Proses identifikasi krisis yang dilakukan melalui observasi dan pengumpulan data serta analisis data. (2) proses isolasi krisis yang dilakukan yaitu mempersiapkan SDM dan koordinasi dengan seluruh unit. (3) proses pemulihan pasca krisis yang dilakukan yaitu melakukan sinergi dengan program pemerintah, publikasi dan promosi serta evaluasi pengendalian krisis.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, *Public Relations*, PT. Kereta Api Indonesia (Persero), COVID-19

ABSTRACT

Ari Panca Anggara: *Manajemen Krisis Public Relations PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di masa Pandemi COVID-19*

Coronavirus Diseases (COVID-19) that hit the world has claimed many lives so that the WHO has designated the COVID-19 Virus as a pandemic. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as a provider of train services in Indonesia has been affected by the COVID-19 pandemic. There is a lot of negative news about companies experiencing losses during the COVID-19 pandemic, so the company is in a crisis condition. Public Relations Unit PT. Kereta Api Indonesia (Persero) carries out crisis management to control the crisis that occurred during the COVID-19 pandemic.

The purpose of this study was to find out how the pattern of crisis management carried out by the Public Relations Unit (USP) of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) starting from the identification process, isolation stage to the recovery stage. The concept used is a crisis management concept proposed by Firsan Nova which states that crisis management is an effort to handle an obstacle which consists of several stages such as the crisis identification stage, crisis isolation, and recovery stage.

This research is a constructivism paradigm with a qualitative approach. The method used is descriptive qualitative with primary and secondary data through data collection techniques, namely in-depth interviews, and documentation.

The result of this research is crisis management conducted by the Public Relations Unit (USP) of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) through several stages, namely: (1) Crisis identification process is carried out through observation and data collection and data analysis. (2) the crisis isolation process is carried out by preparing human resources and coordinating with all units. (3) the post-crisis recovery process carried out by synergizing with government programs, publications and promotions as well as evaluation of crisis control.

Keywords: *Crisis Management, Public Relations, PT. Indonesian Railways (Persero), COVID-19*