

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya intensitas kecelakaan kereta api di Kota Padang yang tidak hanya berdampak pada aspek keselamatan, tetapi juga memunculkan isu komunikasi publik yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divisi Regional II Sumatera Barat dalam menangani isu kecelakaan kereta api. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT KAI memandang kecelakaan sebagai krisis reputasi yang memerlukan strategi komunikasi yang responsif dan adaptif. Strategi yang diterapkan meliputi penyampaian informasi secara terpusat melalui sistem satu pintu, penggunaan juru bicara resmi untuk menjaga konsistensi pesan, serta pemanfaatan media massa dan media sosial dalam distribusi informasi. Selain itu, perusahaan menekankan keseimbangan antara kecepatan dan akurasi informasi serta mengedepankan empati terhadap korban. Meskipun terdapat hambatan seperti keterbatasan data awal dan cepatnya arus informasi digital, strategi komunikasi yang terstruktur mampu mengendalikan persepsi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang efektif berperan penting dalam menjaga reputasi dan kepercayaan publik terhadap organisasi.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Krisis, Kecelakaan Kereta Api, Manajemen Isu, Reputasi

ABSTRACT

This study is motivated by the high frequency of railway accidents in Padang City, which not only affect safety aspects but also generate public communication issues that influence public trust in institutions. The research aims to analyze the communication strategies implemented by PT Kereta Api Indonesia (KAI) Regional Division II West Sumatra in handling railway accident issues. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that PT KAI perceives accidents as reputational crises that require responsive and adaptive communication strategies. The strategies include centralized information dissemination through a single-gate system, the use of official spokespersons to maintain message consistency, and the utilization of mass media and social media for information distribution. In addition, the company emphasizes a balance between the speed and accuracy of information while prioritizing empathy toward victims. Despite challenges such as limited initial data and the rapid flow of digital information, a structured communication strategy is effective in managing public perception. This study concludes that effective communication strategies play a crucial role in maintaining organizational reputation and public trust.

Keywords: Communication Strategy, Crisis Communication, Railway Accident, Issue Management, Reputation.