

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Transportasi kereta api merupakan salah satu moda transportasi publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta aktivitas ekonomi dan sosial. Sebagai layanan publik, penyelenggaraan transportasi kereta api tidak hanya dituntut untuk menjamin aspek keselamatan dan ketepatan waktu, tetapi juga kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi publik secara efektif (Safar et al., 2024). Komunikasi menjadi bagian penting karena berkaitan langsung dengan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu. Dalam konteks ini, kegagalan komunikasi dapat menimbulkan kesalahpahaman, keresahan, dan penurunan kepercayaan publik. Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi elemen strategis dalam menjaga hubungan antara penyedia layanan publik dan masyarakat. dalam mendukung mobilitas masyarakat serta aktivitas ekonomi dan sosial (Irawan et al., 2025).

Sebagai layanan publik, penyelenggaraan transportasi kereta api tidak hanya dituntut untuk menjamin aspek keselamatan dan ketepatan waktu, tetapi juga kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi publik secara efektif. Komunikasi menjadi bagian penting karena berkaitan langsung dengan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu. Dalam konteks ini, kegagalan komunikasi dapat menimbulkan

kesalahpahaman, keresahan, dan penurunan kepercayaan publik (Sumartono, 2025). Oleh karena itu, komunikasi organisasi menjadi elemen strategis dalam menjaga hubungan antara penyedia layanan publik dan masyarakat.

Komunikasi organisasi berfungsi sebagai sarana utama dalam menyampaikan kebijakan, informasi, serta respons organisasi terhadap berbagai situasi, termasuk situasi krisis. Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan secara terencana untuk mencapai kesamaan pengertian antara organisasi dan publiknya (Effendy, 1990). Strategi komunikasi dibutuhkan agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara efektif dan tidak menimbulkan interpretasi yang keliru. Dalam situasi krisis, kebutuhan publik terhadap informasi meningkat secara signifikan, sehingga organisasi dituntut untuk mampu merespons secara cepat dan terkoordinasi. Ketidaksiapan strategi komunikasi dalam kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan komunikasi antara organisasi dan public (Salsabila et al., 2023).

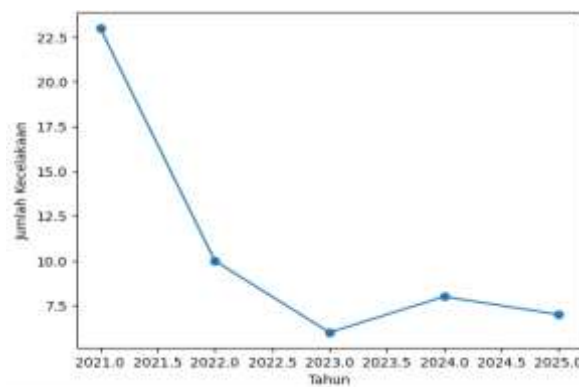
Kecelakaan kereta api merupakan salah satu bentuk krisis yang memiliki tingkat sensitivitas tinggi karena menyangkut keselamatan publik. Krisis dipahami sebagai peristiwa yang tidak terduga dan berpotensi mengancam ekspektasi publik serta reputasi organisasi apabila tidak ditangani dengan komunikasi yang tepat. Dalam konteks kecelakaan transportasi, permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis kejadian, tetapi juga pada bagaimana organisasi merespons krisis melalui pengelolaan arus informasi kepada publik. Informasi yang terlambat, tidak lengkap, atau tidak

konsisten dapat memperburuk persepsi publik dan memperbesar dampak krisis. Oleh karena itu, strategi komunikasi krisis menjadi aspek krusial dalam menentukan bagaimana organisasi mempertahankan kepercayaan publik (Sumartono, 2025).

Fenomena kecelakaan kereta api di wilayah Sumatera Barat, khususnya di Kota Padang, menunjukkan bahwa peristiwa tersebut masih kerap terjadi dan mendapat perhatian luas dari media. Data pemberitaan menunjukkan bahwa kecelakaan terjadi tidak hanya dalam skala besar, tetapi juga dalam bentuk kejadian rutin di perlintasan sebidang (antaranews.com, 2021). Pada tahun-tahun berikutnya, kecelakaan dengan tingkat keparahan yang beragam tetap terjadi dan terus menjadi sorotan media (antaranews.com, 2023; kompas.com, 2024). Kondisi ini menegaskan bahwa kecelakaan kereta api tidak hanya merupakan peristiwa teknis, tetapi juga berkembang menjadi isu komunikasi publik yang menuntut respons organisasi secara cepat dan tepat.

Dalam beberapa kasus, termasuk insiden yang terjadi pada tahun 2025 yang melibatkan kereta api Minangkabau Ekspres, perhatian publik tidak hanya tertuju pada kejadian kecelakaan itu sendiri, tetapi juga pada kecepatan dan kejelasan penyampaian informasi oleh pihak PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre II Sumatera Barat (antaranews.com, 2025). Jeda waktu dalam penyampaian informasi serta munculnya berbagai versi informasi di masyarakat menunjukkan adanya potensi kesenjangan komunikasi antara organisasi dan publik. Hal ini mempertegas bahwa kecelakaan kereta api berfungsi sebagai pemicu munculnya isu, sementara respons komunikasi

organisasi menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi publik terhadap krisis. Selain itu, baik kecelakaan berskala besar maupun kecil sama-sama memunculkan kebutuhan informasi yang tinggi dari masyarakat. Ketika organisasi tidak mampu menyampaikan informasi secara cepat, jelas, dan konsisten, maka ruang spekulasi akan semakin terbuka dan berpotensi memperluas dampak krisis. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan isu kecelakaan tidak dapat dipisahkan dari kemampuan organisasi dalam menjalankan strategi komunikasi krisis yang efektif (Coombs, 2007; Sumartono, 2025).



Gambar 1.1 Data Kecelekaan Kereta Api di Kota Padang Tahun 2021-2025

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Grafik ini menunjukkan jumlah kecelakaan kereta api di wilayah Sumatera Barat pada periode 2021–2025. Terlihat bahwa pada tahun 2021 jumlah kecelakaan relatif tinggi, kemudian mengalami penurunan pada tahun-tahun berikutnya, meskipun tetap menunjukkan fluktuasi hingga tahun 2025. Kondisi

ini mengindikasikan bahwa kecelakaan kereta api masih merupakan persoalan berulang yang memerlukan perhatian berkelanjutan, tidak hanya dari aspek keselamatan teknis, tetapi juga dari sisi pengelolaan komunikasi dalam situasi krisis. Setiap kejadian, baik dengan tingkat keparahan tinggi maupun rendah, tetap memunculkan kebutuhan informasi yang besar dari masyarakat dan berpotensi berkembang menjadi krisis komunikasi apabila tidak dikelola secara tepat.(Coombs, 2007)

Dalam konteks ini, kecelakaan berperan sebagai pemicu krisis, sementara respons komunikasi organisasi menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi publik. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis strategi komunikasi krisis PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre II Sumatera Barat dalam merespons kecelakaan kereta api di Kota Padang, dengan penekanan pada bagaimana organisasi menyampaikan informasi secara cepat, akurat, dan konsisten, serta meminimalkan kesenjangan komunikasi antara perusahaan, media, dan masyarakat. Selain itu, sebagai penyedia layanan transportasi publik, PT KAI dituntut untuk mengedepankan prinsip *zero accident* sebagai standar utama dalam operasionalnya (Kompas.com, n.d.). Prinsip ini tidak hanya berkaitan dengan upaya pencegahan kecelakaan secara teknis, tetapi juga menuntut kesiapan organisasi dalam mengelola komunikasi krisis secara profesional ketika insiden terjadi, guna menjaga kepercayaan publik dan reputasi perusahaan.(Coombs, 2007)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre II Sumatera Barat dalam penanganan isu kecelakaan kereta api di Kota Padang pada periode 2022–2025?
2. Bagaimana implementasi strategi komunikasi tersebut saat sebuah insiden kecelakaan terjadi, mencakup pesan, saluran, dan publik sasaran?
3. Faktor penghambat dan pendukung apa saja yang dihadapi PT KAI dalam menjalankan strategi komunikasi penanganan isu kecelakaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis proses perencanaan strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT KAI dalam mengantisipasi dan menangani isu kecelakaan.
2. Mendeskripsikan dan mengevaluasi proses implementasi strategi komunikasi, yang mencakup formulasi pesan, pemilihan saluran komunikasi, dan penentuan publik sasaran saat sebuah insiden kecelakaan terjadi.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan strategi komunikasi PT KAI dalam penanganan isu kecelakaan. api.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Ilmu Komunikasi, khususnya dalam bidang strategi komunikasi organisasi, komunikasi krisis, dan manajemen isu pada organisasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman teoretis mengenai fenomena kesenjangan komunikasi (*communication gap*) dalam penanganan isu kecelakaan transportasi publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat:

1. Menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT Kereta Api Indonesia (KAI) Divre II Sumatera Barat dalam menyusun dan menerapkan strategi komunikasi yang lebih efektif, jelas, dan tepat waktu dalam penanganan isu kecelakaan kereta api.
2. Membantu PT KAI dalam meminimalkan kesenjangan komunikasi antara perusahaan, media, dan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan transportasi kereta api.
3. Menjadi referensi bagi praktisi Public Relations dan organisasi pelayanan publik lainnya dalam mengelola komunikasi dan isu krisis yang berkaitan dengan keselamatan publik.