

ABSTRAK

Komunikasi krisis memegang peran krusial dalam industri transportasi berisiko tinggi, terutama bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PT Kereta Api Indonesia (KAI). Manajemen komunikasi krisis menjadi kunci untuk mempertahankan kepercayaan publik dan legitimasi institusional saat menghadapi insiden berskala nasional seperti tabrakan KA Turangga dan *Commuter Line* Bandung pada 5 Januari 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen komunikasi krisis PT KAI diimplementasikan dan menganalisis adaptivitasnya menggunakan kerangka Komunikasi Krisis Adaptif. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan metode studi kasus instrumental tunggal. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan PT KAI untuk menerapkan pendekatan yang dinamis. PT KAI mengkombinasikan strategi proaktif dengan respon reaktif yang disesuaikan dengan tuntutan pada setiap tahapan krisis. Meskipun demikian, ditemukan kesenjangan ketika dikomparasikan dengan praktik komunikasi krisis internasional seperti ketiadaan aktivasi *dark site* dan implementasi protokol *family-first* yang belum optimal. Analisis adaptivitas mengungkap kapabilitas dalam evolusi pesan dan penyesuaian terhadap konteks politik, namun menunjukkan kelemahan pada integrasi sistem pendukung daring-luring, regulasi emosi melalui narasi visual, dan pengembangan interaksi multi-subjek. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun PT KAI menunjukkan penerapan manajemen komunikasi krisis sesuai dengan teori konvensional, masih diperlukan optimalisasi dalam kapabilitas adaptifnya di era digital.

Kata Kunci: Instrumentalisasi Krisis, Komunikasi Krisis Adaptif, Komunikasi Krisis BUMN, Narasi Visual, Output Informasi Non-Linear.

ABSTRACT

Crisis communication plays a crucial role in high-risk transportation industries, particularly for state-owned enterprises (SOEs) such as PT Kereta Api Indonesia (KAI). Crisis communication management is key to maintaining public trust and institutional legitimacy when facing national-scale incidents such as the collision between KA Turangga and the Bandung Raya Commuter Line on January 5, 2024. This study aims to analyze how KAI's crisis communication management was implemented and to assess its adaptivity using the Adaptive Crisis Communication framework. The research employs a qualitative approach with a constructivist paradigm and a single instrumental case study method. Data collection techniques include in-depth interviews, non-participant observation, and document analysis. The findings reveal KAI's ability to apply dynamic approaches across each crisis phase. The company combined proactive strategies with reactive responses tailored to the demands of each stage. However, gaps were identified when compared with international crisis communication practices, such as the absence of dark site activation and suboptimal implementation of family-first protocols. The adaptivity analysis highlights capabilities in message evolution and contextual political adjustment, but also points to weaknesses in integrating online-offline support systems, regulating emotions through visual narratives, and developing multi-stakeholder interactions. This study concludes that while KAI demonstrates crisis communication management consistent with conventional theory, its adaptive capabilities in the digital era still require further optimization.

Keywords: *Adaptive Crisis Communication, Crisis Instrumentalization, Non-Linear Information Output, SOE Crisis Communication, Visual Narrative*