

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Strategi Komunikasi Krisis Humasda PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daerah Operasional 2 Bandung (Studi Deskriptif Dalam Kasus Penertiban Lahan Stasiun Barat)”, adapun permasalahannya adalah konsep pengelolaan krisis, strategi komunikasi krisis, upaya menanggulangi krisis, peran PR disaat krisis yang dilaksanakan oleh Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional (Daop) 2 Bandung dalam menyelesaikan krisis yang disebabkan oleh pengosongan lahan stasiun barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus disertai pemaparan secara deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan utama pada penelitian ini adalah Staff Ahli Humasda PT. KAI Daop 2 Bandung, dengan informan pendukung adalah aktivis mahasiswa, dan warga Kebon Jeruk.

Hasil penelitian ini adalah strategi komunikasi krisis yang dilaksanakan oleh Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung telah dilaksanakan, mulai dari adanya strategi menanggulangi krisis, adanya crisis center, serta strategi komunikasi media yang baik. Namun, yang menjadi kelemahan dalam pelaksanaan strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung adalah tidak dilakukannya kegiatan komunikasi langsung kepada masyarakat yang memberi celah untuk krisis berkembang menjadi lebih besar.

**Kata kunci : Krisis, Komunikasi Krisis, *Public Relations***