

**STRATEGI HUMAS PT INKA PERSERO DALAM  
MENANGKAL ISU NEGATIF**

**(Studi Kasus Gagalnya Uji Coba Kereta Api Rute  
Makassar-Parepare)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat (Humas)



**Disusun Oleh:**  
**HAQQUL ANNISA**  
**07031282025068**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2023**

**STRATEGI HUMAS PT INKA PERSERO DALAM  
MENANGKAL ISU NEGATIF**

**(Studi Kasus Gagalnya Uji Coba Kereta Api Rute  
Makassar-Parepare)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat (Humas)



**Oleh:**

**HAQQUL ANNISA**

**07031282025068**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

STRATEGI HUMAS PT INKA PERSERO DALAM MENANGKAL ISU  
NEGATIF

(Studi Pada Gagalnya Uji Coba Kereta Api Rute Makassar-Parepare)

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Komunikasi

Oleh:


HAQQUL ANNISA  
07031282025068

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

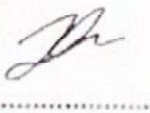
Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si  
NIP. 196012091989122001

  
.....

.....

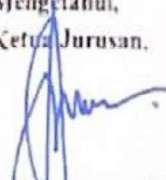
Pembimbing II

M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.LKOM  
NIP. 199410112022031009

  
.....

.....

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

STRATEGI HUMAS PT INKA PERSERO DALAM MENANGKAL ISU  
NEGATIF (STUDI KASUS GAGALNYA UJI COBA KERETA API  
RUTE MAKASSAR-PAREPARE)

Skripsi

Oleh:

Haqqul Annisa

07031282025068

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji  
Pada tanggal 29 Desember 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pembimbing

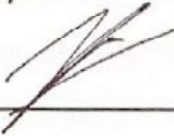
1. Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si  
NIP. 196012091989122001

2. M. Hidavatul Ilham, S.IP., M.IKom  
NIP. 199410112022031009

Penguji

1. Farisha Sestri Musdalifah., S.Sos., M.Si  
NIP. 199309052019032019

2. Eko Pebrvan Java., S.IKom., M.IKom  
NIP. 198902202022031006



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si  
NIP. 196406061992031001



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haqqul Annisa  
NIM : 07031282025068  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Mei 2002  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS PT INKA PERSERO DALAM  
MENANGKAL ISU NEGATIF (STUDI KASUS GAGALNYA UJI  
COBA KERETA API RUTE MAKASSAR-PAREPARE)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,  
Yang membuat pernyataan,



Haqqul Annisa  
NIM. 07031282025068

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Seberat apapun masalah yang kamu temui, hadapi dan jangan pernah menyerah”**

**“Seberapapun orang menjatuhkanmu, jangan pernah jatuh terlalu dalam, bangkitlah dan buktikan kepada mereka kamu bisa”**

**“Allah tau kamu kuat, hingga ia memberikan beban yang berat”**

**“Keep being yourself, and keep loving yourself”**

**Skripsi ini akan ku persembahkan kepada:**

- Kepada Orangtua**
- Seluruh dosen FISIP UNSRI**
- Almamater Universitas Sriwijaya**
- Teman seperjuangan**

## ABSTRAK

Isu merupakan suatu kejadian yang menimpa baik dari internal maupun eksternal. Isu dapat menjadi sebuah hal yang dapat merusak citra dari sebuah organisasi maupun perusahaan. Karena itu Humas PT INKA Persero memiliki manajemen dalam menganalisis dan mencari tau berita yang tersebar yang berhubungan dengan PT INKA Persero. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen isu Humas PT INKA Persero dalam kasus gagalnya uji coba kereta api rute Makassar-Parepare. Penelitian ini menggunakan teori manajemen isu menurut Chase dan Jones dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa manajemen isu, analisis isu, pilihan strategi, pelaksanaan program, dan evaluasi. Namun dalam tahapan analisis isu pihak PT INKA Persero belum melakukan secara lebih mudah lagi akibat kurangnya sumber daya.

**Kata Kunci:** Isu, Manajemen Isu, Humas, PT INKA Persero.

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si**  
NIP. 196012091989122001

**Pembimbing II**




**M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom**  
NIP. 199410112022031009

**Palembang,.... Januari 2024**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001



**ABSTRACT**

*An issue is an event that occurs both internally and externally. Issues can be something that can damage the image of an organization or company. Therefore, Public Relations of PT INKA Persero has management in analyzing and finding out news that is spread related to PT INKA Persero. The aim of this research is to determine the management of PT INKA Persero's public relations issues in the case of the failed trial of the Makassar-Parepare train route. This research uses issue management theory according to Chase and Jones using qualitative research methods that collect data by conducting interviews, and documentation. The results of this research illustrate issue management, issue analysis, strategy choice, program implementation, and evaluation. However, in the issue analysis stage, PT INKA Persero has not made it any easier due to lack of resources.*

**Keywords:** *Issues, Issue Management, Public Relations, PT INKA Persero.*

*Advisor I*



**Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si**  
NIP. 196012091989122001

*Advisor II*

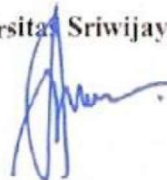


**M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom**  
NIP. 199410112022031009

**Palembang,..... January 2024**

**Head of Communication Science Major**

**Universita Sriwijaya**



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Strategi Humas PT INKA Persero dalam Menangkal Isu Negatif (Studi Kasus Gagalnya Uji Coba Kereta Api Rute Makassar-Parepare). Tujuan dibuatnya skripsi ini ialah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tak lepas dari arahan serta bimbingan dari pembimbing, hingga supporting. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut membantu peneliti. Pihak-pihak yang terkait diantaranya ialah:

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kekuatan dan ketabahan hingga kesehatan dan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua (Bapak Ronny dan Ibu Eva Susiarti) atas segala do'a dan dukungannya, serta pengorbanannya baik secara moril maupun materil, serta kasih sayang.
3. Bapak Dr. Husni Thamrin, S.IP., M. Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I skripsi peneliti.
5. Bapak M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.IKom selaku Dosen Pembimbing II skripsi peneliti.
6. Ibu Rindang Senja Andarini S.I.Kom., M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti.
7. Seluruh dosen pengajar Ilmu Komunikasi dan seluruh Dosen FISIP atas segala ilmu yang telah diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff dan karyawan FISIP yang telah membantu penulis selama perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.

9. Bapak Muhammad Advin Hidayat selaku Manajer Humas & Protokoler PT INKA Persero yang telah membantu serta mengizinkan peneliti melakukan penelitian di PT INKA Persero.
10. Mas Imam selaku staf Humas PT INKA Persero yang telah meluangkan waktu serta membantu peneliti mendapatkan informasi dalam menyelesaikan skripsi.
11. Muhammad Ikhsan Purnama yang telah membantu peneliti dalam mengerjakan skripsi, menjadi supporting peneliti dalam menjalani tahapan skripsi, menemani peneliti dari awal kuliah hingga akhir.
12. Nur Jihan Syafira Arief, Faizah Dwi Saputri selaku teman peneliti dari awal kuliah hingga akhir yang selalu memberikan support kepada peneliti dan selalu bersedia membantu dan menemani peneliti hingga saat ini.
13. Teman-teman PARALON, Virma, Pitik, Kak Dinda, Aci, Iput yang selalu memberikan semangat, mendengarkan seluruh keluh kesah yang peneliti rasakan serta banyak membantu peneliti.
14. Aca Dwi Pratiwi, Dinda Rahmasari selaku teman peneliti yang telah mendengarkan keluh kesah peneliti, dan membantu menenangkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan.
16. Serta teman seperjuangan Ilmu Komunikasi 2020 seluruh teman serta kerabat peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Atas kebaikan semua pihak yang telah peneliti sebutkan, maka peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun peneliti sudah berusaha sebaik mungkin untuk mengerjakan dan menyempurnakan skripsi ini. Peneliti ucapkan terimakasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 5 Januari 2024

Haqqul Annisa

NIM. 07031282205068

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
16.1 Latar Belakang .....	1
16.2 Rumusan Masalah.....	10
16.3 Tujuan Penelitian .....	10
16.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.2 Berbagai Teori Tentang Manajemen Isu.....	19
2.3 Kerangka Teoritis .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Penelitian Terdahulu .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Penelitian .....	27

3.2	Defenisi Konsep.....	27
3.3	Fokus Penelitian.....	30
3.4	Unit Analisis .....	32
3.5	Jenis Dan Sumber Data.....	32
3.6	Informan Penelitian.....	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	35
3.9	Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Singkat Instansi Tempat Penelitian.....	38
4.2	Profil Perusahaan .....	39
4.3	Visi dan Misi.....	40
4.4	Logo PT INKA Persero .....	40
4.5	Struktur Organisasi PT INKA Persero.....	42
4.6	Struktur Divisi Humas PT INKA Persero.....	42
4.7	Tugas dan Fungsi Pokok Humas PT INKA Persero.....	43
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS.....</b>		<b>44</b>
5.1	Peran dan Fungsi Humas PT INKA Persero.....	45
5.2	Identifikasi Isu .....	46
5.3	Analisis Isu .....	52
5.4	Pilihan Strategi.....	58
5.5	Pelaksanaan Program.....	65
5.6	Evaluasi.....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>89</b>
6.1	Kesimpulan .....	89
6.2	Saran .....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Berita Kereta Api Makassar-Parepare Tidak Kuar di Tanjakan yang Beredar di Media sosial.....	6
<b>Gambar 1.2</b> Komentar <i>Netizen</i> terhadap postingan Instagram @sosmedmakassar mengenai gagalnya Kereta Api buatan PT INKA persero dalam melalui tanjakan .....	7
<b>Gambar 1.2</b> Berita Kereta Api Makassar-Parepare Tidak Kuat Di Tanjakan Yang Beredar di Media Massa.....	8
<b>Gambar 4.1</b> PT INKA Persero .....	38
<b>Gambar 4.2</b> Logo PT INKA Persero .....	41
<b>Gambar 5.1</b> Kunjungan Mahasiswa ke Pabrik PT INKA Persero.....	61
<b>Gambar 5.2</b> Kunjungan <i>Railfans</i> ke Pabrik PT INKA Persero .....	63
<b>Gambar 5.3</b> Kunjungan pihak PT INKA Persero ke Tribunnews Solo	67
<b>Gambar 5.4</b> Berita Positif Yang Dikeluarkan Dalam Mengantisipasi Isu Negatif Pasca Isu Kereta Api Makassar-Parepare .....	70
<b>Gambar 5.5</b> Bentuk Klarifikasi yang diberikan PT INKA Persero .....	73
<b>Gambar 5.6</b> Klarifikasi yang Diberikan oleh Pihak DJKA Kementerian Perhubungan .....	74
<b>Gambar 5.7</b> Bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak Humas PT INKA Persero .....	79



**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Fokus Penelitian .....	30
<b>Tabel 4.1</b> Profil Perusahaan .....	39

**DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	23
<b>Bagan 4.1</b> Struktur Organisasi PT INKA Persero.....	42
<b>Bagan 4.2</b> Struktur Divisi Humas PT INKA Persero.....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam bidang komunikasi. Pengaruh yang paling nyata adalah hadirnya fenomena media sosial di masyarakat. Menurut data Asosiasi Pengguna Internet Indonesia (APJII) per Januari 2016, terdapat 79 juta pengguna media sosial di Indonesia (Defrina, 2017). Artinya masyarakat dapat berinteraksi secara bebas tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Media sosial khususnya berupaya memenuhi kebutuhan manusia modern dengan memberikan berbagai kemudahan yang didukung dengan banyak aplikasi menarik.

Di zaman yang semakin kompleks, informasi sangat mudah tersebar dengan cepat. Saat ini, media sosial berkembang pesat. Era yang semakin canggih ini memberikan dampak positif dan negatif terhadap lingkungan. Meskipun mempunyai dampak positif yaitu mempermudah memperoleh informasi yang dimuat dalam berita, namun juga mempunyai dampak negatif yaitu membuat masyarakat lebih mudah terpengaruh dan cenderung mempercayai suatu informasi dan berita yang menyebar di media sosial.

Kemudahan masyarakat menerima atau mempercayai informasi dapat menimbulkan masalah. Pada dasarnya tidak semua informasi yang beredar benar adanya. Penyebaran informasi yang belum terungkap biasa disebut hoax atau rumor. Misinformasi bisa terjadi karena kurangnya literasi penerima informasi.

Akibat kurangnya pengetahuan tersebut, organisasi dan perusahaan yang terlibat dalam pemberitaan mendapat kesan buruk dari penerima informasi.

Setiap perusahaan dan organisasi pasti selalu menghadapi permasalahan. Isu merupakan salah satu bentuk permasalahan yang dapat terjadi dalam suatu perusahaan. Chase (1984: 38) mendefinisikan isu sebagai “*an unsettled, matter which is ready for decision*” Isu merupakan permasalahan yang belum terselesaikan dan pemecahannya memerlukan keputusan yang tepat.

Permasalahan dapat berdampak positif bagi perusahaan, namun juga dapat memberikan dampak negatif terhadap organisasi atau perusahaan dimana permasalahan tersebut terjadi. Pada dasarnya setiap organisasi mempunyai tingkat analisis yang tinggi terhadap berita dan isu yang beredar di dalam perusahaan dan organisasi, dan analisis tersebut dapat berjalan sesuai dengan kemampuan humas organisasi tersebut.

Humas atau yang biasa disebut dengan Public Relation merupakan salah satu departemen yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena humas memegang peranan penting dalam membangun citra suatu perusahaan. Dalam bukunya (Internal Public Relations), Agung Laksamana mengatakan, “public Relation is the practice of managing the flow of information between an organization and its public.” Dari kutipan tersebut dapat kita simpulkan bahwa humas merupakan jembatan komunikasi internal antara perusahaan dan masyarakat. Humas memegang peranan penting dalam membangun hubungan internal dan eksternal.

Untuk meningkatkan citra perusahaan, humas perlu menjalin hubungan dengan stakeholder eksternal yang lebih luas. Membangun hubungan baik dengan

pemangku kepentingan eksternal membantu perusahaan mencapai tujuannya, memfasilitasi promosi, dan menguntungkan perusahaan.

Merupakan tanggung jawab petugas humas untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan perusahaan atau organisasi. Personel humas harus menganalisis informasi dan berita yang beredar sebelumnya diberikan respons atau tindakan. Sikap proaktif yang dimiliki para profesional humas dalam menghadapi suatu permasalahan merupakan salah satu bentuk manajemen isu.

Manajemen isu merupakan studi tentang Public Relation yang asal usulnya dapat ditelusuri dengan jelas (Jaques, 2008). Chase mendefinisikan manajemen isu sebagai “the capacity to understand, mobilize, coordinate and direct all strategic and policy planning functions, and all public affairs/public relations skills, toward of one objective: meaningful participation in creation of public policy that affects personal and institutional destiny” (Jaques, 2008: 337; Seitel, 2001: 205). Dari definisi tersebut dapat kita simpulkan bahwa manajemen isu bertujuan untuk mengambil keputusan berupa strategi dan prosedur yang efektif untuk menyelesaikan masalah yang dapat berdampak buruk bagi perusahaan.

Tujuan dari manajemen isu adalah untuk menggagalkan berbagai serangan yang berdampak negatif terhadap suatu perusahaan dan menjaga citra baik perusahaan melalui persiapan strategis dan taktis.

Beberapa waktu yang lalu publik dihebohkan dengan berita kereta api Makassar-Parepare tidak sanggup melewati tanjakan. Heboh di perbincangkan dalam media sosial yang mana dikabarkan bahwasanya kereta api buatan PT INKA Persero tidak kuat saat berada pada perjalanan di petak jalan tanjakan dengan tingkat kecuraman 15% di jalan Mandalle-Ternate, Sulawesi Selatan.

Berbagai sumber berita yang beredar dikatakan bahwasanya kereta tersebut dalam masa percobaan pada jalan sesungguhnya/test drive, dan masih dalam penyetelan sistem. Kejadian berawal dari salah satu unggahan media sosial karyawan PT KAI yang mengatakan bahwa KA Makassar-Parepare gagal di tanjakan 15% pada petak jalan Mandalle menuju Tenete. Setelah adanya unggahan tersebut, pihak yang bersangkutan di minta untuk menghapus postingan tersebut, namun postingan tersebut sudah lebih dulu beredar dengan luas dan menjadi perbincangan di media massa.

Isu yang beredar tersebut dapat membuat citra perusahaan menurun. Maka dari itu, dalam kejadian inilah peran humas sangat diperlukan guna mempertahankan citra positif perusahaan. Hal yang harus diperhatikan dalam menangani permasalahan ini menjadi kunci penting dalam menjaga citra dan reputasi perusahaan. Strategi Humas menjadi instrumen yang vital dalam menghadapi situasi negatif semacam ini. Strategi humas bertujuan untuk mengelola informasi yang diberikan kepada publik, mengatasi potensi kerusakan reputasi, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Kondisi yang seperti ini PT INKA Persero dituntut untuk merumuskan dan menerapkan strategi manajemen isu yang efektif guna mengatasi dampak negatif yang mungkin akan muncul dari permasalahan ini. Wongsonagoro mendefinisikan manajemen isu merupakan bekerja aktif untuk berpartisipasi dalam membentuk dan mempengaruhi persepsi, pendapat, dan sikap masyarakat yang mempengaruhi perusahaan. (Nova, 2011: 248).

Dari permasalahan tersebut saya tertarik untuk menelusurinya untuk menjadikan topik permasalahan dalam pembuatan skripsi saya, dengan mengangkat



judul “Strategi Humas PT Inka Persero Dalam Menangkal Isu Negatif (Studi Kasus Gagalnya Uji Coba Kereta Api Rute Makassar-Parepare)” dengan beberapa topik perbincangan dan alasan penulis ingin meneliti hal ini antara lain ialah:

### **1.1.1 Terdapat Isu Yang Menyatakan Bahwa Kereta Api Makassar-Parepare Tidak Mampu Melewati Tanjakan**

Pada 13 maret 2023 beredarnya berita yang menyatakan bahwa kereta api Makassar-Parepare tidak sanggup melewati tanjakan pada petak jalan Mandalle-Tenete. Berita tersebut sangat marak di perbincangkan baik di media massa, ataupun media sosial. Isu tersebut membuat para masyarakat menjadi heboh hingga ada yang merasa terancam jika kereta api tersebut rusak di saat membawa penumpang. Berikut bentuk berita yang beredar:

Pada postingan Instagram @sosmedmakassar pada 13 Maret 2023, ia menyatakan bahwasanya baru-baru ini viral sebuah unggahan akun media sosial milik Fernanda Ardiyanto, kereta api milik PT INKA Persero yang mulai diuji coba pada januari 2023 terlihat gagal di tanjakan 15 persen petak jalan Mandalle menuju Tenete.



**Gambar 1.1**  
**Berita Kereta Api Makassar-Parepare Tidak Kuat Di Tanjakan Yang Beredar di Media Sosial**

Sumber: Instagram @SosmedMakassar

Dari postingan terdapat beberapa komentar negatif dari para *netizen* terhadap berita gagalnya kereta api Makassar-Parepare saat melewati tanjakan yang tersorot, ada yang menyatakan bahwa bahan dari kereta api buatan PT INKA Persero tersebut menggunakan mesin bekas yang di ambil dari Cina, bahkan ada juga yang menyatakan bahwa kereta api buatan PT INKA Persero tersebut merupakan kereta lama yang di cat ulang, warna yang seperti odong-odong. Yang mana komentar tersebut belum tentu benar, bahkan *netizen* mengatakan PT INKA Persero menggunakan bahan bekas.



**Gambar 1.2**  
**Komentar *Netizen* terhadap postingan Instagram @sosmedmakassar mengenai gagalnya Kereta Api buatan PT INKA persero dalam melalui tanjakan**

Sumber: Instagram @sosmedmakassar

Berita gagalnya kereta api Makassar-Parepare saat melewati tanjakan tersebut juga beredar di berbagai media massa, seperti kompas.com yang mana pada berita tersebut dinyatakan bahwasanya kereta api Makassar-Parepare tak kuat menanjak, pada postingan tersebut dikatakan bahwasanya pihak Humas BPKA Sulawesi Selatan sudah melihat postingan tersebut, hanya saja pihak BPKA belum bisa

bersuara dikarenakan pihak BPKA belum mendapatkan jawaban dari pihak PT INKA Persero.

"Saya belum bisa berkomentar mas. Kami dari BPKA masih menunggu keterangan dari PT INKA yang kemudian akan disebar kepada media," ujar Ryan selaku Humas BPKA.



**Gambar 1.3 Berita Viral  
Berita Kereta Api Makassar-Parepare Tidak Kuat Di Tanjakan yang  
Beredar di Media Massa.**

Sumber: Kompas.Com

Berita serupa juga banyak tersebar di berbagai media massa seperti detik.com, kumparan.com, Fajar.co.id, Jawapos.com, dll.

### **1.1.2 Tanggapan Humas PT INKA Persero Dalam Meluruskan Informasi Yang Beredar.**

Pada sebuah perusahaan pastinya memiliki permasalahan, dari permasalahan kecil hingga permasalahan besar. Permasalahan yang muncul bisa timbul dari pihak

internal maupun dari pihak eksternal. Permasalahan tersebut pastinya harus segera diatasi agar tidak memberikan dampak kerugian terhadap perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan terdapat yang namanya divisi humas, yang mana humas memiliki peran penting dalam menjaga citra perusahaan baik, menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal, maupun internal. Humas berperan penting dalam menangani permasalahan ataupun isu negatif yang terjadi dalam perusahaan. Sama halnya yang terjadi pada PT INKA Persero, terdapat berita dan informasi di media sosial hingga media massa, yang mengatakan bahwasanya Kereta Api buatan PT INKA Persero mengalami kegagalan dalam melalui tanjakan dengan kecuraman 15% pada petak jalan Mandalle-Ternate.

Dalam permasalahan ini humas PT INKA Persero, ada beberapa strategi manajemen isu yang dapat dilakukan untuk menangani kasus tersebut. Contohnya ketika muncul isu di kalangan masyarakat terkait kereta yang gagal saat melewati tanjakan maka humas bisa melakukan *advertorial*. Yang mana tujuannya adalah untuk mengalihkan pandangan masyarakat terhadap berita yang beredar agar tidak mudah percaya terhadap isu yang belum jelas kebenarannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan yang telah penulis jelaskan di latar belakang, maka dapat penulis ambil rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana strategi humas PT INKA Persero dalam menangani isu negatif.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui bagaimana strategi Humas PT INKA Persero dalam menangani permasalahan isu negatif.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktisi**

Terdapat beberapa manfaat praktisi dari penelitian ini diantaranya ialah:

1. Pengalaman praktisi: para praktisi di PT INKA Persero mendapatkan sebuah pengalaman dalam menghadapi dan mengelola isu secara langsung, yang mana nantinya para praktisi memiliki cara dalam menjaga reputasi perusahaan sebelum terjadinya krisis.
2. Keterampilan manajemen isu: dalam proses menanggapi isu yang beredar memberikan kesempatan bagi para praktisi dalam melakukan komunikasi dalam menjalankan sebuah permasalahan bagaimana menyampaikan informasi secara jelas, transparan, dan efektif dalam situasi tertekan.
3. Peningkatan kemampuan manajerial: para praktisis akan mengembangkan kemampuan manajerial dalam mengatur tim respons isu dan mengalokasikan sumber daya dengan efektif.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini ialah:

1. Kasus ini dapat menjadi sumber studi kasus bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti bidang manajemen isu dan manajemen humas.
2. Dapat meningkatkan pengetahuan praktisi bagi para mahasiswa dalam meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori yang dipelajari dapat diterapkan dalam praktik nyata pada studi kasus ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 1st ed. Depok.
- Chendiliana. 2020. "Peran Humas Dalam Mengelola Manajemen Isu Studi Kasus Pengelolaan Tenaga Asing Ilegal." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2 (1): 20–37.
- Hafizh, M A. 2020. "Penerimaan Dan Reproduksi Pesan Dakwah Di Kalangan Kolektif Grup Ownership Dan Audiences Pengajian Salafi." <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/70817/Penerimaan-dan-reproduksi-pesan-dakwah-dikalangan-kolektif-grup-ownership-dan-audiences-pengajian-salafi%0Ahttps://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/70817/MzU5NDg3/Pe-nerimaan-dan-reproduksi-pesan-dakwah-dika>.
- Jauhari, Minan. 2021. "Cyber Public Relations, Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber,"
- Kautsar, Nurul Diva. 2018. *MANAJEMEN ISU OLEH PT MADUBARU YOGYAKARTA (PG.PS MADUKISMO) DALAM DUGAAN PERISTIWA PENCEMARAN LINGKUNGAN DI SUNGAI BEDOG. Gender and Development*. Vol. 120. [http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1.\\_ahmed-affective\\_economies\\_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID\\_ARTICLE=CEA\\_202\\_0563%5Cnhttp://www.cairn.info.lama](http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1._ahmed-affective_economies_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5Cnhttp://www.cairn.info.lama).
- Kelvianto, Listyo. 2020. *Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Berita Di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan Dan Lahan. Global Health*. Vol. 167. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>.
- Kogoya, Mardi, Johnny Hanny Posumah, and Helly Kolondam. 2021. "Pelaksanaan Program Pengentasan Kemiskinan Masyarakat Di Desa Jirene Kecamatan Nogy Kabupaten Lanny-Jaya." *Jurnal Administrasi Publik* 7 (99): 81–91. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/32084>.

- Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations, Issues & Crisis Management*. Edited by Kencana. 1st ed. Jakarta.
- Kustiawati, Kiki, Aan Setiadarma, and Anjang Priliantini. 2019. "Strategi Public Relations Dalam Manajemen Isu Keamanan Pangan Di Pizza Hut Indonesia." *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 8 (1): 53. <https://doi.org/10.31504/komunika.v8i1.1876>.
- KUSUMANINGRUM, Y F. 2012. "Langkah-Langkah Humas Kementerian Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Dalam Manajemen Isu." <http://e-journal.uajy.ac.id/1185/%0Ahttp://e-journal.uajy.ac.id/1185/5/4KOM03075.pdf>.
- Luawo, Elvira Rizky Amalia. 2022. "Manajemen Isu Government Public Relation Dalam Menanggapi Berita Pada Media Massa Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Gorontalo."
- Malimbe, Armylia, Fonny Waani, and Evie A.A. Suwu. 2021. "Dampak Penggunaan Aplikasi Online Tiktok (Douyin) Terhadap Minat Belajar Di Kalangan Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado." *Jurnal Ilmiah Society* 1 (1): 1–10.
- Marihot, Yudi, Sapta Sari, and Anis Endang. 2022. "Komunikasi Krisis Pada Pemberitaan Covid-19 Di Media Sosial Facebook (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Kunduran, Seluma Timur)." *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)* 1 (1): 1–7. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i1.1970>.
- Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.
- Muzadzi, Thandiwe. 2013. "Pola Jaringan Sosial Pada Industri Kecil Rambut Palsu Di Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga." *Jurnal UNY* 66 (1997): 37–39.
- Newsom, D., Turk, J.V & Kruckeberg, D. (2004). *This is PR: The Realities of Public Relations*. Edisi kedelapan. Canada: Wadsworth.
- Nova, Firsan. 2011. "Crisis Public Relations". Jakarta: Rajawali Pers

- Nova, Firsan; Nuriman, dian agustine; akbar, Muhammad. 2020. *Crisis Public Relation*. 1st ed. Jakarta: PT. Kaptain Komunikasi Indonesia. <https://anyflip.com/iwtwp/lifq/>.
- OswaldoStudi, Ignacio Geordi. 2022. *Peran Redaksi PasangMata Sebagai Gatekeepers Dalam Proses Produksi Berita Citizen Journalism Pada Pasangmata.Detik.Com*.
- Prayudi. 2016. *Manajemen Isu Dan Krisis*. LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Purwo, Rakhmad Handin Setya, and Durinta Puspasari. 2020. "Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 8 (3): 458–67. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n3.p458-467>.
- Ramadhani, kurnia suci. 2020. *Manajemen Isu Oleh Humas Pt Kereta Api Indonesia Divisi Regional Iii Palembang Dalam Mengantisipasi Berita Negatif*.
- Saraswati, Hesti Dwi, and Subhan Afifi. 2022. "Strategi Komunikasi Pemasaran Pariwisata Di Masa Pandemi Covid-19." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 12 (2): 138–55.
- Shafira, Annisa Syasna. 2019. "Sejarah Gerakan Mahasiswa Fakultas Kedokteran," 1–30. <http://e-journal.uajy.ac.id/>.
- Sugiyono. 2013. "Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D". Bandung: Alfabeta
- Suyitno. 2021. *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif*. *Jurnal EQUILIBRIUM*. Vol. 5. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>.
- Usman, Yeni. 2014. "Peran Public Relations Dalam Manajemen Isu." *Al-Munir* 5 (10): 105–29. <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/humas/article/view/9589>.

Usman, Yeni, M A Hafizh, Chendiliana, Kiki Kustiawati, Aan Setiadarma, Anjang Priliantini, Elvira Rizky Amalia Luawo, et al. 2020. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*.” Edited by Kencana. *Jurnal EQUILIBRIUM* 5 (1): 304. <https://doi.org/10.31504/komunika.v8i1.1876>.

Yulianto, A R. 2019. “*Strategi Komunikasi Manajemen Isu Publik Pemerintah Provinsi Jawa Timur*,” 22. [http://eprints.ubhara.ac.id/806/2/Jurnal\\_Riski\\_1513211051.pdf](http://eprints.ubhara.ac.id/806/2/Jurnal_Riski_1513211051.pdf).

Wardiman, Ivan Godang, and Siti Amanag. 2022. “*Manajemen Krisis: Komunikasi Krisis Dalam Public Relations Pada Bank Indonesia*.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11 (1): 503–11.

### **Sumber Lainnya:**

PT INKA Persero

Media sosial Intagram Makassar (@*SosmedMakassar*)

### **Website:**

<https://scb.telkomuniversity.ac.id/pentingnya-peran-humas-di-setiap-perusahaan-ini-5-di-antaranya/>

<https://www.inka.co.id/>

<https://fajar.co.id/2023/03/12/kereta-api-makassar-parepare-gagal-menanjak-di-tanjakan-15-persen-dirjen-perkeretaapian-jelaskan-ini/>

<https://kumparan.com/kumparanbisnis/viral-ka-makassar-parepare-tak-kuat-nanjak-kemenhub-lagi-uji-pengereman-2005shnzOXX>

<https://www.jawapos.com/infrastruktur/01441782/soal-ka-makassarparepare-gagal-di-tanjakan-15-persen-ini-kata-djka>

<https://makassar.kompas.com/read/2023/03/13/205217278/viral-kereta-api-makassar-parepare-tak-kuat-menanjak-bpka-belum-bisa>

<https://kumparan.com/kumparanbisnis/ka-makassar-parepare-gagal-nanjak-inka-sedang-uji-statis-dan-dinamis-internal-200VvWGrSLU>

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230313195644-92-924577/inka-buka-suara-soal-ka-makassar-parepare-tak-kuat-nanjak>