

ABSTRAK

Pentingnya penanganan krisis yang terjadi dalam sebuah organisasi dengan konsep krisis komunikasi merupakan langkah yang tepat dalam mengantisipasi resiko yang mengancam sebuah perusahaan di kemudian hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi krisis PT Telkom Akses Jakarta Selatan dalam menangani lonjakan saldo tiket pelaporan gangguan IndiHome serta mengetahui langkah dan upaya yang dilakukan oleh PT Telkom Akses Jakarta Selatan dalam menangani masalah tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi krisis PT Telkom Akses Jakarta Selatan dalam menangani lonjakan saldo tiket pelaporan gangguan IndiHome adalah dengan pengelolaan krisis yang dilakukan melalui beberapa langkah meliputi identifikasi krisis, analisa krisis, isolasi krisis, dan pemilihan strategi. Upaya tersebut mampu menangani krisis yang terjadi dengan baik.

Kata kunci: Komunikasi krisis, Manajemen krisis, *Public Relations*.

ABSTRACT

The importance of handling crises that occur in an organization with the concept of crisis communication is the right choice in anticipating risks that threaten the company in the future. This research aims to determine the crisis communication management of PT Telkom Akses Jakarta Selatan in dealing with the increase in ticket balance for IndiHome interference report, along with find out the steps and efforts made by PT Telkom Akses Jakarta Selatan in dealing with these problems. Qualitative descriptive methods through study cases are used as the methods in this research. The data is compiled through interviews, observations, and important documents. The result shows that crisis communication management in PT Telkom Akses Jakarta Selatan to solve the increase in Crisis management is done through some steps including crisis identification, crisis analysis, crisis isolation, and strategy determination. Those efforts were able to handle the crisis.

Keywords: *Communication crisis, Crisis management, Public Relations*.