

ABSTRAK

Manajemen krisis merupakan proses yang dirancang untuk menghindari dan meringankan efek yang diakibatkan dari adanya sebuah kejadian yang tidak diinginkan yang berdampak negatif bagi perusahaan. Penerapan ini kemudian dilakukan oleh pihak operasional yang menangani krisis di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Madiun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan manajemen krisis pada bagian operasional PT Pos Indonesia (Persero) KCU Madiun dalam menangani iregularitas paket kiriman. Metode yang digunakan yakni deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa penerapan manajemen krisis dalam menangani iregularitas paket kiriman dilakukan melalui lima cara yakni identifikasi, analisis, isolasi, pemilihan strategi, dan program pengendalian krisis. Dalam identifikasi krisis, yakni upaya untuk mengetahui permasalahan menyebabkan krisis dengan mencari data iregularitas paket kiriman. Kemudian analisis krisis, yakni mencari tau penyebab krisis ini terjadi setelah data yang dibutuhkan sudah terpenuhi untuk dilakukan analisis. Selanjutnya isolasi krisis, yakni mencegah agar krisis ini tidak terulang kembali. Serta pemilihan strategi, yakni menentukan cara untuk menangani krisis dan menentukan langkah pemulihan. Terakhir, program pengendalian krisis, yakni menentukan cara agar krisis tidak terulang kembali dan mengetahui dampak yang terjadi setelah adanya krisis

Kata kunci : *manajemen krisis , operasional , iregularitas*