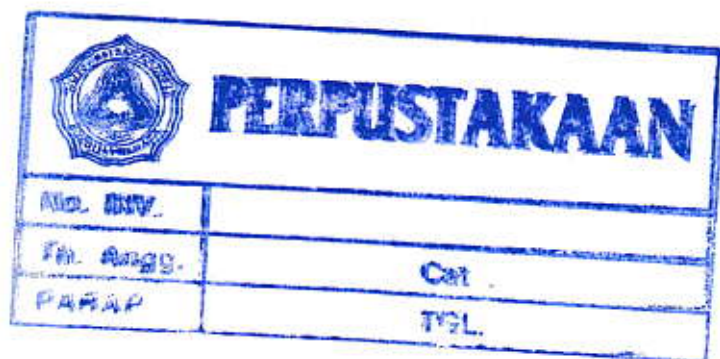




MANAJEMEN **KRISIS, ISU, DAN RISIKO** **DALAM KOMUNIKASI**



LUDWIG SUPARMO

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	iii
Kata Sambutan.....	v
Daftar Isi.....	vii
Bab 1 Manajemen Isu dan Manajemen Risiko	1
A. Apakah Isu itu? Dampak Isu: Panik Konflik Dapat Menimbulkan Krisis	1
B. Pengertian Manajemen Risiko dan Manajemen Krisis.....	2
C. Manajemen Isu & Krisis	4
D. Komunikasi Menghadapi Isu dan Krisis	5
E. Isu dapat menimbulkan Konflik hingga Krisis.....	6
F. Isu Air Mineral Mengandung Bahan Tidak Aman	9
G. Studi Kasus R.S. Omni	10
H. Rangkuman.....	17
Bab 2 Manajemen Krisis Terhadap Citra Airlines dan Airport	19
A. Kecelakaan Pesawat Udara	19
B. Belajar dari Studi Kasus: Ikuti yang Benar dan Perbaiki Kekurangan.....	21
C. Saat Terjadi Krisis.....	21

D. Tuntutan Kecepatan dan Ketepatan Informasi	23
E. Manajemen Krisis Melalui Komunikasi yang Tepat	24
F. Kendalikan Krisis	24
G. Kasus Kecelakaan Pesawat Garuda di Yogyakarta	25
H. Studi Kasus Air Asia Flight QZ 8501	26
I. Dampak Citra atas Berita Pilot Mabuk	32
J. Manajemen Risiko, Krisis Maritim dan Pelabuhan	33
K. Berita KM Lawit Terdampar	35
L. Rangkuman	37
 Bab 3	
Terbakar dan Tenggelamnya Deepwater Oil Rig British Petroleum (BP) di Teluk Meksiko	39
A. Kronologi Kejadian Kebakaran dan Tenggelamnya Deepwater Horizon di Teluk Meksiko	39
B. Kepemimpinan (<i>Leadership</i>) BP Ketika Terjadinya Krisis	41
C. Profil Tony Hayward	42
D. Up-date: Setelah Disingkirkan oleh BP Mengurus Kerjasama Lahan Minyak di Rusia, Ternyata Tony Hayward Meninggalkan BP	42
E. Rangkuman	43
 Bab 4	
Good News Is No News, Bad News Is Good News	45
A. Berita dan Kejadian Luar Biasa	45
B. Berita CEO BP	46
C. Arogansi Menuntun pada Kehancuran Reputasi	47
D. Pemberitaan Mengenai Deepwater Horizon	48
E. Rangkuman	49
 Bab 5	
Deepwater Horizon Terbakar di Lepas Teluk Meksiko	51
A. Urutan Kejadian Tumpahan Minyak Teluk Meksiko versi <i>Time</i> ...	51
B. Pemberitaan Tumpahan Minyak Teluk Meksiko di Kompas	54
C. Risiko yang Harus Dihadapi British Petroleum	56
D. British Petroleum Diminta Hormati Komitmen Pemulihan	57
E. Beberapa Press Release British Petroleum	58
F. Rangkuman	63
 Bab 6	
Perencanaan Sistematis Manajemen Krisis	65
A. Shirley Harrison	65
B. Edelman	66
C. Steven Fink	66
D. Rhenald Kasali	66

E. Jim Osborne	67
E. Rangkuman	67
Bab 7 Langkah-Langkah Persiapan	69
A. Persiapan Menghadapi Krisis	69
B. Tuntutan Kecepatan dan Ketepatan Informasi: Semakin Pentingnya Media Management	70
C. Persiapan Menghadapi <i>Media Interview</i>	71
D. Rangkuman	72
Bab 8 Strategi Manajemen Krisis Berdasarkan Tahapan Krisis	73
A. Permulaan Peristiwa dan Komunikasi "Menyangkal"	73
B. Warga Terdampak Mengaku Diperas	77
C. Up-date Lumpur Lapindo	79
D. Rangkuman	89
Bab 9 Kasus Tumpahnya Minyak Exxon Valdez	91
A. Latar Belakang	91
B. Peristiwa	92
C. Penanganan	93
D. Dampak pada EXXON	94
E. Persepsi Publik	94
F. Kesan	94
G. Rangkuman	95
Bab 10 Kasus Pabrik Bahan Pestisida Bhopal	97
A. Kronologi Kejadian	97
B. Reaksi Union Carbide	98
C. Hambatan Komunikasi	98
D. Kegagalan Komunikasi yang Menyebabkan Jatuhnya Banyak Korban	99
E. Pelajaran Berharga dari Bhopal	99
F. Tindakan Komunikasi Terpenting Jika Terjadi Krisis	100
G. Up-date Kasus Bhopal: Monitoring of Bhopal activists	101
H. Rangkuman	102
Bab 11 Johnson & Johnson	103
A. From Crisis to Champion	103
B. Peristiwa Pertama Kali dan Penanganannya	104
C. Peristiwa Kedua yang Mengejutkan	105
D. Kebangkitan Kembali	109

E. Mengubah Malapetaka menjadi Keberuntungan.....	109
F. Bagaimana Johnson & Johnson Melaksanakannya?	110
G. Rangkuman	111
Bab 12 Belajar dari Pengalaman yang Salah	113
A. <i>Learning Point</i>	113
B. Kasus Legendaris	114
C. <i>Leadership</i>	115
D. Dari <i>Manager</i> atau <i>Leader</i> ?.....	115
E. Gaya Kepemimpinan dan Kecepatan Mengambil Keputusan dalam Krisis	116
F. Rangkuman	118
Bab 13 Pokok-Pokok Petunjuk Pelaksanaan	121
A. Terjadinya Krisis	121
B. Mengapa Perlu <i>Public Relations Crisis Management</i> ?	122
C. Belajar dari Studi Kasus: Ikuti yang Benar dan Perbaiki Kekurangan	122
D. Manajemen Krisis: Mengelola Berbagai Kemungkinan yang Berpotensi Merugikan Bukan Hanya Kecelakaan atau Musibah Saja	126
E. Menyiapkan Platform Gugus Kendali Krisis	126
F. Rangkuman	127
Bab 14 Kiat Manajemen Isu dan Manajemen Krisis dalam Public Relations.....	129
A. Konsekuensi Krisis	129
B. Pembentukan Tim Krisis	130
C. Program Pelatihan Manajemen Krisis	132
D. Rangkuman	134
Bab 15 Akzo Nobel Emergency Response in Crisis	135
Closing Remarks.....	149
Daftar Pustaka.....	151
Profil Penulis.....	155