

Mata Kuliah / Sks

: Manajemen Issue dan Krisis PR (3 SKS)

Semester

: VI (Enam)

Tujuan Pembelajaran

: Mahasiswa mampu mengerti, memahami, menjelaskan, menerapkan manajemen *issue* dan manajemen krisis.

Pokok Bahasan

: Teori-teori manajemen *issue*, manajemen krisis, manual perencanaan manajemen krisis dan program pemulihan citra pasca krisis.

Standar Kompetensi

: Mahasiswa mempunyai kemampuan mengerti, memahami, menjelaskan, menerapkan:

- Manajemen *issue*
- Manajemen krisis
- Langkah-langkah bagaimana mengelola krisis
- Langkah-langkah mengelola hubungan dengan khalayak termasuk media massa pada saat krisis
- Membuat Manual Perencanaan Manajemen Krisis
- Langkah-langkah bagaimana memulihkan citra pasca krisis

Bobot dan rincian penilaian :

Kehadiran	10%
Tugas Kelompok	30%
UTS	30%
UAS	30%

Sesi	Pokok Bahasan	Sub-pokok Bahasan	Kemampuan akhir yang diharapkan	Kriteria Penilaian	Metode Pembelajaran	Tugas
1	Pendahuluan dan pemahaman tentang manajemen <i>issue</i> serta hubungannya dengan bidang <i>Public Relations</i> dan reputasi organisasi/ perusahaan	a. Manajemen <i>issue</i> dan krisis manajemen serta hubungannya dengan bidang PR b. Pengertian <i>Issue</i> c. Pentingnya manajemen <i>issue</i> dan hubungannya dengan reputasi organisasi/ perusahaan	Mampu memahami dan menjelaskan dengan memberikan contoh <i>issue</i> di sebuah organisasi/ perusahaan	- Penjelasan benar dan lengkap - Keaktifan dalam diskusi	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	
2		a. Tahapan <i>issue</i> dan hubungannya dengan krisis b. Langkah-langkah pengendalian dan pengelolaan <i>issue</i>				
3	Krisis Manajemen	a. Definisi, pengertian, karakter krisis, penyebab dan akibat dari krisis b. Hubungan antara <i>issue</i> , opini publik dan krisis c. Komitmen semua manajemen dalam penanganan krisis d. Tahapan krisis e. Pengenalan langkah-langkah pengendalian dan pengelolaan krisis	Mampu memahami dan menjelaskan pengertian, karakter, penyebab, akibat dan tahapan dari krisis	- Penjelasan benar dan lengkap - Keaktifan dalam diskusi	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	Kuis 5%
4	Perencanaan Penilaian Krisis	a. Pengenalan rumor b. Penelitian yang dapat dilakukan untuk menilai krisis	Mampu memahami, menjelaskan serta menilai resiko	- Penjelasan benar dan lengkap - Keaktifan	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai	

		c. Pemetaan pihak-pihak yang dapat membantu mengidentifikasi krisis	sebuah <i>issue</i> untuk menjadi krisis di suatu organisasi	dalam diskusi	organisasi	
5	Pengenalan kasus-kasus krisis	Kasus-kasus krisis, perbandingan pengelolaannya dan akibat dari krisis-krisis yang disebabkan oleh: a. Kekuatan Rumor b. <i>Product recall</i> c. Kecelakaan alat transportasi d. Promosi yang ceroboh e. Dll	Mampu memahami pengelolaan kasus-kasus krisis dan akibat dari kasus-kasus tersebut	- Penjelasan benar dan lengkap - Keaktifan dalam diskusi	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	Tugas Kelompok 10%
6 & 7	Pengelolaan Krisis	Langkah-langkah pengelolaan krisis: a. Identifikasi Krisis b. Analisa Krisis c. Isolasi Krisis d. Pemilihan strategi penanganan krisis e. Program pengendalian krisis f. Evaluasi program	Mampu memahami dan menjelaskan bagaimana langkah-langkah mengelola suatu kasus krisis di suatu organisasi	- Penjelasan benar dan lengkap - Keaktifan dalam diskusi	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	
8	<b>UTS</b>					
9 & 10	Strategi pengelolaan hubungan dengan para <i>stakeholder</i> di saat krisis	a. Pengenalan publik internal dan eksternal suatu organisasi b. Pengelolaan hubungan dengan publik internal utama pada saat krisis: karyawan & investor / pemegang saham c. Pengelolaan hubungan dengan publik eksternal utama pada saat krisis:	Mampu memahami dan menjelaskan strategi mengelola hubungan dengan stakeholder internal dan eksternal suatu organisasi pada saat krisis	- Penjelasan benar dan lengkap - Keaktifan dalam diskusi	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	

		konsumen, pemerintah dan komunitas				
11	<i>Media Relations</i> di saat krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peran media massa dalam situasi krisis</li> <li>b. Mendapatkan dukungan media massa pada saat krisis</li> <li>c. Pola kerja media massa dalam peristiwa krisis</li> <li>d. Langkah-langkah menangani media massa dalam situasi krisis</li> <li>e. Berkomunikasi dengan media massa pada saat krisis</li> </ul>	Mampu memahami dan menjelaskan strategi mengelola hubungan dengan media massa pada saat krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan benar dan lengkap</li> <li>- Keaktifan dalam diskusi</li> </ul>	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	Kuis 5%
12 & 13	Manual Perencanaan & Manajemen Krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengapa Manual Manajemen Krisis penting</li> <li>b. Persiapan Perencanaan Manual Manajemen Krisis</li> <li>c. Elemen-elemen Manual Perencanaan Manajemen Krisis</li> <li>d. Pelatihan pembuatan "Manual Perencanaan Manajemen Krisis" bagi suatu organisasi</li> </ul>	Mampu memahami dan membuat sebuah "Manual Perencanaan Manajemen Krisis" bagi suatu organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan benar dan lengkap</li> <li>- Keaktifan dalam diskusi</li> </ul>	Ceramah, tanya jawab dan diskusi kelompok untuk pembuatan tugas "Manual Perencanaan Manajemen Krisis"	
14	Pemanfaatan teknologi informasi (internet) pada saat krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Area TI yang menjadi lahan praktek praktisi PR</li> <li>b. Kekurangan TI: sebagai pemicu krisis</li> <li>c. Kelebihan TI: sebagai pemonitor respon kelompok penekan dan aktifitasnya</li> <li>d. TI sebagai alat untuk mengelola krisis</li> </ul>	Mampu memahami dan menjelaskan penggunaan TI pada saat krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan benar dan lengkap</li> <li>- Keaktifan dalam diskusi</li> </ul>	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	Tugas Kelompok 10%

15	Pemulihan citra pasca krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemahaman mengenai kondisi organisasi pasca krisis</li> <li>b. Krisis dan citra organisasi</li> <li>c. Langkah-langkah pemulihan dari krisis</li> <li>d. Strategi komunikasi untuk mengembalikan citra organisasi pasca krisis</li> </ul>	Mampu memahami, menjelaskan dan membuat program komunikasi pemulihan citra suatu organisasi pasca krisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan benar dan lengkap</li> <li>- Keaktifan dalam diskusi</li> </ul>	Ceramah, tanya jawab dan diskusi studi kasus berbagai organisasi	
16	<b>UJIAN AKHIR SEMESTER</b>					

Terbitan : Revisi :	Disetujui/Disahkan  Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.si Tanggal : 18 Februari 2011	Dibuat oleh :  Siti Dewi Sri Ratna Sari, S.S., M.Si. Tanggal : 10 Februari 2011
------------------------	---	---

Daftar Pustaka

1. Barton, Laurence. *Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos*. Cincinnati: South-Western Publishing, 1993.
2. Beard, Mike. *Manajemen Departemen Public Relations. Edisi Kedua*. Terjemahan Drs. Haris Munandar, M.A. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2004.
3. Boyd, Neil, Corporate Communications Hill & Knowlton Canada, Published in Ivey Business Journal, January/February 2000.
4. Caywood, Clarke L., Ph.d, Ed. *The Handbook of Strategic Public Relations & Integrated Communications*. U.S.A: McGraw-Hill, 1997.
5. Chase, W. Howard. *Issue Management: origins of the future*. U.S.A.: Issue Actions Publications Inc., 1984.
6. Crable, R.E., Vibert, S.L., 'Managing Issues & Influencing Public Policy', Public relations Review, Summer 1985.
7. Cutlip, Scott M., Allen H. Center & Glen M. Broom, Ph.D. *Effective Public Relations. Eight Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2000.
8. Effendy, Drs. Onong Uchjana. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
9. Goldhaber, Gerald M. *Organizational Communication. Fourth Edition*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown Publishers, 1986.
10. Grant, Sarah E., Douglas Powell. *Crisis Response & Communication Planning MANUAL*, [www.plant.uoguelph.ca](http://www.plant.uoguelph.ca), June 1999.
11. Gregory, Anne. *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations*. Translated by Dewi Damayanti, S.S., M.Sc. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2004.
12. Harrison, Kim. *Strategic Public Relations: A Practical Guide to Success – 2<sup>nd</sup> Edition*. Vineyard Publishing, 2001.
13. Heath, R.L., Nelson, R.A., *Issue Management*. Newbury Park: 1986.
14. Jefkins, Frank disempurnakan oleh Daniel Yadin. *Public Relations. Edisi Kelima*. Terjemahan Haris Munandar, M.A. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2003.
15. Kasali, Rhenald. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti, 2003.
16. Pace, R. Wayne, Don F. Faules. *Organizational Communication. Third Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1983.
17. Putra, I Gusti Ngurah. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 1999. Regester, Michael, Judy Larkin. *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. New Delhi: Crest Publishing House, 2003.
18. Regester, Michael. *Crisis Management*. Jakarta: Financial PR London School of Public Relations, January 1996.
19. Regester, Michael, Judy Larkin. *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. New Delhi: Crest Publishing House, 2003.

20. Rogers, Everett M., Rekha Agarwala-Rogers. *Communication in Organization*. New York: The Free press, 1976.
21. Ruslan, Rosady, SH, MBA. *Seri-1: Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, Juni 1999.
22. Sadgrove, Kit. *The Complete Guide to Business Risk Management*. Mumbai: Jaico Publishing House, 1997.
23. Seitel, Fraser P. *The Practice of Public Relations. Eight Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2001.
24. Soemirat, M.S., Drs. Soleh, Drs. Elvinaro Ardianto, M.Si. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003.
25. White, John, Laura Mazur. *Strategic Communications Management: Making Public Relations Work*. Great Britain: Addison-Wesley Publishers Ltd., 1995.
26. Berbagai artikel dari internet

## FORM TUGAS KELOMPOK

**MATA KULIAH** : Manajemen Krisis PR (3 SKS)

**SEMESTER** : VI

1. **TUJUAN TUGAS** : Mahasiswa mampu memahami dan membuat sebuah “Manual Perencanaan Manajemen Krisis” bagi sebuah perusahaan/organisasi
2. **URAIAN TUGAS** :
  - a. Obyek tugas: sebuah perusahaan atau organisasi yang dikenal baik oleh para mahasiswa dalam kelompok tersebut
  - b. Yang harus dikerjakan: Menguraikan latar belakang perusahaan/organisasi tersebut, mencari enam *issue* dan memetakan serta menilai resiko keenam *issue* tersebut, memilih satu *issue* yang paling berpotensi menjadi krisis kemudian memberikan strategi pengelolaan bila *issue* tersebut menjadi krisis.
  - c. Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan/dikerjakan: Dalam bentuk makalah, ditulis dalam huruf Arial, font 11, spasi 1,5, ukuran kertas A4, halaman tidak dibatasi.
3. **KRITERIA PENILAIAN** : Akan tercantum secara terperinci di dalam soal tugas kelompok yang akan dibagikan pada pertemuan ke-11

## FORM TUGAS KELOMPOK

**MATA KULIAH** : Manajemen Krisis PR (3 SKS)

**SEMESTER** : VI

1. **TUJUAN TUGAS** : Mahasiswa mampu memahami dan membuat sebuah “Manual Perencanaan Manajemen Krisis” bagi sebuah perusahaan/organisasi
2. **URAIAN TUGAS** :
  - a. Obyek tugas: sebuah perusahaan atau organisasi yang dikenal baik oleh para mahasiswa dalam kelompok tersebut
  - b. Yang harus dikerjakan: Menguraikan latar belakang perusahaan/organisasi tersebut, mencari enam *issue* dan memetakan serta menilai resiko keenam *issue* tersebut, memilih satu *issue* yang paling berpotensi menjadi krisis kemudian memberikan strategi pengelolaan bila *issue* tersebut menjadi krisis.
  - c. Deskripsi luaran tugas yang dihasilkan/dikerjakan: Dalam bentuk makalah, ditulis dalam huruf Arial, font 11, spasi 1,5, ukuran kertas A4, halaman tidak dibatasi.
3. **KRITERIA PENILAIAN** : Akan tercantum secara terperinci di dalam soal tugas kelompok yang akan dibagikan pada pertemuan ke-11