

# MANAJEMEN KRISIS

# KRISIS

**SITUASI YG MERUPAKAN TITIK BALIK YG DAPAT MEMBUAT SESUATU TAMBAH BAIK ATAU TAMBAH BURUK. JIKA DIPANDANG DARI KACA MATA BISNIS, KRISIS MENIMBULKAN :**

- **INTENSITAS PERMASALAHAN AKAN BERTAMBAH.**
- **MASALAH AKAN DIBAWAH SOROTAN PUBLIK**
- **MASALAH AKAN MENGANGGU KELANCARAN BISNIS SEHARI-HARI.**
- **MASALAH MENGANGGU NAMA BAIK PERUSAHAAN.**
- **MASALAH DAPAT MERUSAK SISTIM KERJA & MENGGONCANGKAN PERUSAHAAN SECARA KESELURUHAN.**

# KRISIS

- **Krisis sangat ditakuti oleh setiap perusahaan, merupakan fenomena yg terjadi pada hampir setiap perusahaan.**

**Pada dasarnya, ada dua macam kemungkinan krisis :**

- 1. Kemungkinan yg paling diperhitungkan**
- 2. Kemungkinan yg paling tidak diperhitungkan.**

# KRISIS

- **Kemungkinan krisis yg paling diperhitungkan biasanya berkaitan erat dgn karakteristik atau bidang kegiatan yg digeluti oleh perusahaan.**

**Contoh : ancaman kebakaran gedung atau ancaman tercemarnya masyarakat dari limbah pabrik.**

# KRISIS

- **Kemungkinan krisis yg paling tidak diperhitungkan adalah krisis-krisis eksternal yg kemungkinan terjadinya sangat kecil namun konsekuensinya tidak kalah berbahayanya.**

**Contoh : gempa bumi, pergolakan sosial, demonstrasi, mogok kerja.**

# KRISIS

- **Krisis yg tidak ditangani scr terbuka akan berakibat buruk pd perusahaan. Perusahaan yg berusaha menutupi krisis, atau menanganinya scr tertutup, akan mengakibatkan ketidak pastian.**
- **Apabila perusahaan mampu mengatasi krisis dgn baik scr terbuka, mampu menerima kritikan dgn lapang dada, kemudian berusaha mencari jalan keluar atas permasalahan yg terjadi, perusahaan tsb akan lebih mudah mendapatkan kembali kepercayaan publik.**

# PENYEBAB KRISIS

**Krisis terjadi krn faktor internal & faktor eksternal perusahaan :**

- **Faktor internal, krisis selalu menyertai pertumbuhan perusahaan, yg berarti krisis timbul scr alami & muncul pada setiap fase pertumbuhan perusahaan.**
- **Faktor eksternal, krisis krn faktor dr luar perusahaan (poleksosbud hankam)**

# FAKTOR PENYEBAB KRISIS

- **Krisis karena kecelakaan industri**
- **Krisis karena produk yang kurang sempurna**
- **Krisis karena hubungan kerja yg buruk**
- **Krisis karena kesalahan strategi bisnis**
- **Krisis karena masalah kriminal**
- **Krisis karena pergantian manajemen**
- **Krisis karena bencana alam**
- **Krisis karena persepsi publik**
- **Krisis karena persaingan bisnis**

# ***LEVEL PERKEMBANGAN KRISIS.***

- **SUATU KRISIS (STEVEN FINK, 1986) DIKATEGORIKAN DALAM EMPAT LEVEL PERKEMBANGAN :**
  - 1). **MASA PRE-KRISIS (*PREDROMAL CRISIS STAGE*)**
  - 2). **MASA KRISIS AKUT (*ACUTE CRISIS STAGE*)**
  - 3). **MASA KRISIS KRONIS (*CHRONIC CRISIS STAGE*)**
  - 4). **MASA RESOLUSI KRISIS (*crisis resolution stage*)**

# ***LEVEL PERKEMBANGAN KRISIS.***

## **MASA PRE- KRISIS**

- **SUATU KRISIS YG BESAR BIASANYA DIDAHULUI OLEH SUATU PERTANDA BAHWA BAKAL ADA KRISIS YG TERJADI. MASA TERJADINYA ATAU MUNCULNYA PERTANDA INI DISEBUT MASA PRE-KRISIS.**

# ***LEVEL PERKEMBANGAN KRISIS.***

## **MASA KRISIS AKUT**

- **BILA PRE-KRISIS TIDAK DIDETEKSI & TIDAK DIAMBIL TINDAKAN YG SESUAI AKAN MENIMBULKAN SUASANA YANG PALING KRITIS BAGI PERUSAHAAN.**
- **PADA MASA INI TUGAS PERUSAHAAN TDK DIPRIORITASKAN UTK MENCARI PENYEBAB KRISIS, TETAPI MENGONTROL SEMAKSIMAL MUNGKIN AGAR DAMPAK KRISIS DPT DITEKAN.**
- **MASA INI JIKA DIBANDINGKAN DGN MASA KRISIS KRONIS JAUH LEBIH SINGKAT, TETAPI MASA AKUT ADALAH MASA YG PALING MENEGANGKAN & PALING MELELAHKAN PERUSAHAAN DLM MENANGANI KRISIS.**

# ***LEVEL PERKEMBANGAN KRISIS.***

## **MASA KRONIS KRISIS**

- **MASA PEMBERSIHAN AKIBAT DARI KRISIS AKUT ATAU MASA 'RECOVERY', MASA MENGINTROSPEKSI MENGAPA KRISIS TERJADI. MASA INI BAGI PERUSAHAAN YG GAGAL TOTAL MENANGANI KRISIS ADALAH MASA KEGONCANGAN MANAJEMEN ATAU MASA KEBANGKRUTAN PERUSAHAAN. BAGI MEREKA YG BISA MENANGANI KRISIS DGN BAIK INI ADALAH MASA YANG MENENANGKAN.**
- **MASA KRONIS BERLANGSUNG LAMA, TERGANTUNG PADA JENIS KRISIS. MASA KRONIS ADALAH MASA PENGEMBALIAN KEPERCAYAAN PUBLIK THP PERUSAHAAN.**

# ***LEVEL PERKEMBANGAN KRISIS.***

## **MASA KESEMBUHAN DARI KRISIS**

### **(RESOLUSI KRISIS)**

- **MASA PERUSAHAAN SEHAT KEMBALI SEPERTI KEADAAN SEDIAKALA. PADA FASE INI PERUSAHAAN AKAN SEMAKIN SADAR BAHWA KRISIS DAPAT TERJADI SEWAKTU-WAKTU & LEBIH MEMPERSIAPKAN DIRI UNTUK MENGHADAPINYA.**

# ***MANAJEMEN KRISIS***

- **Manajemen krisis adalah respon perusahaan thd kejadian yg dpt merubah jalannya operasi bisnis yg telah berjalan normal.**
- **Segala kejadian buruk & krisis, berpotensi menghentikan proses normal bisnis yg telah & sedang berjalan, membutuhkan penanganan yg segera dari pihak perusahaan.**
- **Manajemen krisis terbukti sangat membantu meyakinkan para pekerja, pelanggan, mitra, investor & masyarakat luas akan kemampuan perusahaan melewati masa krisis.**

# ***MANAJEMEN KRISIS***

- **UPAYA PREVENTIF : UPAYA INI YG PALING BAIK DALAM MENGATASI TERJADINYA KRISIS, DGN :**
  - 1. Menumbuhkan kepercayaan karyawan pd perusahaan**
  - 2. Membina hubungan baik dgn pihak yg terkait**
  - 3. Program manajemen krisis. Dalam situasi normal perlu ada tim khusus yg dibentuk yg akan menangani krisis bila suatu ketika krisis terjadi.**

# ***MANAJEMEN KRISIS***

- **UPAYA KURATIF : PADA SAAT KRISIS MELANDA PERUSAHAAN ADA BEBERAPA LANGKAH YG PERLU DILAKUKAN DALAM PENANGANAN KRISIS :**
  - 1. MENGIDENTIFIKASI KRISIS**
  - 2. MENGISOLASI KRISIS**
  - 3. MENANGANI KRISIS.**

# UPAYA KURATIF

## **MENGIDENTIFIKASI KRISIS, SANGAT PENTING, KRN :**

- 1. TANPA KEJELASAN FAKTOR PENYEBAB KRISIS, AKAN SULIT UNTUK MENGATASI KRISIS.**
- 2. DGN MENGIDENTIFIKASI ASPEK PENTING KRISIS, PERUSH. DAPAT MENGETAHUI APAKAH KRISIS DAPAT DITANGANI ATAU TIDAK. DARIPADA MEMBUANG ENERGI UTK MENANGANI KRISIS TANPA MEMBERIKAN HASIL, PERUSH. DAPAT MELIHAT KE HAL LAIN YG DAPAT MENGURANGI DAMPAK KRISIS.**
- 3. SAAT PERUSAHAAN TERKENA KRISIS, BANYAK MASALAH LAIN YG MENYERTA KRISIS-KRISIS LAIN SHG KRISIS YG UTAMA HARUS DIDENTIFIKASI.**

# UPAYA KURATIF

- **MENGISOLASI KRISIS.**

**KRISIS PADA DASARNYA BISA MENULAR. BILA PERUSAHAAN TERKENA KRISIS HARUS DIISOLIR. AGAR KRISIS TIDAK TERLALU MENGANGGU JALANNYA PERUSAHAAN, MAKA KRISIS HARUS DITANGANI OLEH PIHAK LAIN. BILA YANG MENANGANI KRISIS ADALAH SESEORANG YG SANGAT SIBUK & MEMEGANG JABATAN VITAL DI PERUSAHAANNYA, MAKA KESIBUKANNYA MENANGANI KRISIS AKAN MENGGANGGU FUNGSI UTAMANYA MENJALANKAN PERUSAHAAN. JIKA PEMEGANG JABATAN VITAL HARUS MENANGANI KRISIS MAKA TUGASNYA HARUS DIALIHTUGASKAN KEPD ORG LAIN.**

# UPAYA KURATIF

- **MENANGANI KRISIS, MENGANALISIS UNTUK MENENTUKAN TINDAKAN APA YG HARUS DIAMBIL UNTUK MEMBUAT KEPUTUSAN YG TEPAT DIPERLUKAN INFORMASI YG LENGKAP & PENGAMBILAN KEPUTUSAN YG BAIK, SERTA SIKAP MENTAL YG MENDUKUNG. SEHINGGA SANGAT DIPERLUKAN PENGETAHUAN YG MEMADAI DALAM HAL PENGAMBILAN KEPUTUSAN. PENGALAMAN DLM PENGAMBILAN KEPUTUSAN AKAN SANGAT BERMANFAAT DI DALAM MENGHADAPI KRISIS.**

# STRATEGI MENANGANI KRISIS

- ***Defensive Strategy* (Strategi Defensif) :**
  1. Mengulur waktu
  2. Tidak melakukan apa-apa
  3. Membentengi diri dgn kuat
  
- ***Adaptive Strategy* (Strategi Adaptif) :**
  1. Mengubah kebijakan
  2. Modifikasi operasional
  3. Kompromi
  4. Meluruskan citra perusahaan

# STRATEGI MENANGANI KRISIS

- ***Dynamic Strategy* (Strategi Dinamis), dpt mengakibatkan perubahan karakter perusahaan :**
  - 1. Merger, konsolidasi & akuisisi**
  - 2. Investasi baru**
  - 3. Menjual saham**
  - 4. Meluncurkan produk baru/menarik produk lama**
  - 5. Menggandeng kekuasaan/politik**
  - 6. Melempar isu baru utk mengalihkan perhatian**

# PENGENDALIAN KRISIS

- **Program pengendalian krisis merupakan langkah implementasi yg disusun & dilakukan di lapangan ketika krisis muncul, melalui pemantauan & evaluasi.**