

Risiko, Issue, Crisis & Problem Solving

TUJUAN PELATIHAN

- Memahami Ilmu Risiko, Deteksi Dini, Issue & Crisis Manangement
- Memahami Metode Pengukuran dan Analisa Risiko & Issue
- Siap & Mampu Mengumpulkan Informasi dalam Menghadapi Issue & Krisis
- Memahami Mitigasi Risiko, Issue dan Krisis melalui Creative Problem Solving
- Dapat Mempraktekan Problem Solving & Decision Making
- Memahami dan Merespons bila program CSR menghadapi Issue
- Memahami Ilmu CSR & Corporate Communication
- Memahami Strategi Pengendalian Situasi melalui Media Relations
- Siap dan Mampu Berkomunikasi secara Efektif

METODE PELATIHAN

- Presentasi & Pembahasan Interaktif
- Pembahasan Presentasi Power Point
- Pembahasan Audio dan Video

Trainer:

WAKTU PELAKSANAAN

02 - 03 November 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

- Pemahaman Makalah Ilmiah
- Pembahasan Studi Kasus
- Kerja Kelompok: Problem Solving & Crisis Simulation
- Pembahasan Kasus Risiko Bisnis, Issue & Crisis yang sesungguhnya dapat/pernah terjadi di perusahaan atau organisasi dimana para peserta pelatihan bertanggung jawab.

POKOK BAHASAN

Dalam berbisnis tidaklah mungkin menghindar, sewaktu-waktu terjadi terpaan issue karena adanya risiko bisnis. Selain penting mengetahui adanya potensi risiko kita harus siap menghadapi issue dan mempunyai pengetahuan mengatasinya.

Mengelola dampak issue karena risiko ke tingkat minimum agar kelancaran berlangsungnya produksi dan distribusi, tetap dapat mengikuti target yang telah ditetapkan sesuai budget merupakan pemikiran dasar dalam manajemen perencanaan menghadapi issue dan risiko.

Memahami apa yang dimaksud dengan manajemen risiko atau *risk management* dalam kegiatan komunikasi korporasi, berdasarkan manajemen ilmu komunukasi menghadapi kemungkinan terjadinya issue yang dapat berlanjut menjadi krisis, dan upayaupaya yang harus disiapkan dan dikerjakan. Di dalam praktek banyak kejadian kekurangan pengertian sehingga karena komunikasi tidak lancar, terjadi *miss-communication*, krisis berlanjut, menjadi lebih parah atau lambat penyelesaiannya.

Para ahli manajemen risiko sependapat bahwa ilmu manajemen risiko bukanlah seperti ilmu matematika, tetapi lebih pada diskursus, mendalami pengertian tantangan kedepan yang tidak dapat diperhitungkan secara pasti. Disinilah pentingnya komunikasi pembicaraan, pengertian mendalami tentang sesuatu yang harus diperhatikan dan dipersiapkan. Dalam ilmu manajemen risiko, ilmu komunikasi memegang peran, agar kejelasan maksud dan tujuan yang disepakati bersama dapat dimaterialisasikan sebagai dokumen dan *check-list* serta daftar isian dan format baku yang disepekati manajemen pelaksana dan pucuk pimpinan. Formulir demikian dewasa ini dengan tersedianya perangkat teknologi informasi dapat disimpan sebagai *template* yang sewaktu dibutuhkan dapat diakses.

Manajemen Risiko dalam ilmu komunikasi berupaya mengetahui dan mengelola *early warning signs,* yaitu deteksi dini, tandatanda kemungkinan bisa terjadinya krisis, sehingga komunikasi dapat dikelola secara efektif dan efisien. Kelanjutan korporasi/institusi bisa terhambat bahkan reputasi korporasi/institusi bisa rusak jika komunikasi tidak dirancang dan dikerjakan secara professional.

“A risk assessment is a form of strategic planning and strategy methodology. The worst risk assessment is the one that denies the reality of unpredictability. The best risk assessment is the one that prepares and focuses on resilience.”

Industri strategis sesungguhnya memiliki Risk Management Policy and Procedure Manuals, Emergency Preparedness Checklists, Bomb & Terrorism Checklists, Fleet related Company Policies, Workers Compensation Forms, Safety and Inspection Forms, Lease Agreement, Risk and Insurance Audit Checklist, juga Business Continuity Plan Checklist.

Acuan yang disetujui sebagai *guidelines* dalam *Risk Management* dan *Risk Measurement* dibakukan dalam ISO 31000-2009. Acuan dalam dokumen tersebut merupakan disain dan cara implimentasi untuk perencanaan manajemen risiko dan rangka kerja bagi kebutuhan setiap organisasi perusahaan. ISO 31000-2009 merupakan harmonisasi proses manajemen risiko, yang

dapat dijadikan standar operasi. ISO 31000-2009 bukanlah suatu sertifikasi.

Pengukuran risiko bidang finansial biasanya diadakan oleh auditor keuangan dan aktuaria yang sering juga melibatkan audit pajak dan bagian legal. Pengukuran risiko bidang finansial dan asuransi dapat dihitung dengan metode kuantitatif, antara lain dengan menggunakan Risk Metrix. Namun, risiko diluar bidang finansial merupakan *"coping with uncertainty"* yang menurut Robert Kreitner dari Arizona State University bahwa jajaran manajemen harus dapat membuat keputusan terbaik, tentang keadaan sekarang dan keadaan yang akan datang. Karena itu diperlukan ilmu p *roblem solving & decision making*. Dalam penelitiannya Kreitner menyimpulkan bahwa terdapat korelasi antara ketidak-pastian dan keputusan mantap, rasa percaya diri, yang dibuat oleh seorang manajer. Semakin tinggi rasa percaya diri (*confidence*), semakin tinggi tanggapan terhadap keadaan yang tidak pasti. Atau sebaliknya: *"The more uncertain a manager is about the principal factors in a decision, the less confident he or she will be about the successful outcome of that decision. Decision confidence is lowest when a condition of uncertainty prevails because decisions are then based on educated guesses rather than on hard factual data."*

Ketidakpastian *(Uncertainty)*

Manajemen tidaklah bisa berkelit menghindar dari keadaan ketikdakpastian, sebaiknya manajemen harus dapat belajar dan mengatasi ketidakpastian dalam kadar yang dapat diterima. Keadaan ketidakpastian terjadi bila *information factual* yang dapat dipercaya tidak atau kurang tersedia. *"Decision making under condition of uncertainty can be both rewarding and nerve-racking for managers."*

Keadaan yang pasti (*Certainty*)

Keadaan yang pasti ialah bila tidak ada keragu-raguan atas basis fakta sehingga suatu keputusan yang mau diambil dalam keadaan pasti dan hasil keputusan itu dapat dipastikan akurat/tepat tidak salah.

Risiko

Keadaan berisiko atau keadaan dalam risiko dimana suatu keadaan perlu diputuskan atas dasar informasi faktual tetapi tidak lengkap (ada kekurangan tertentu/tidak dapat dikatakan "OK 100%".) Perhitungan risiko dapat didasarkan pada 2 (dua) propabilitas: objektif dan subjektif. Propabilitas objektif bila berasal dari perhitungan matematis dari data historis. Propabilitas subkjektif berdasarkan pengalaman dan nalar penyampaian pandangan *(judgement*). Meskipun tidak ada tersedianya *data base* atas dasar mana dapat diperhitungkan propabilitas objektif, judgemental atau propabilitas subjektif tetap dapat diperhitungkan /di-estimasi.

Perhitungan menghadapi risiko disebut juga risk assessment, yang merupakan *strategic planning* berdasarkan *strategy methodology*. Strategi adalah Sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Manajemen Strategi memungkinkan korporasi/organisasi lebih produktif, inovatif mengarahkan berbagai aktivitas, termasuk mengontrol dan memelihara citra dan identitas perusahaan/institusi.

Risk Mitigation

Mitigasi mengacu pada mengurangi dampak issue dan risiko agar tidak berdampak buruk. Contohnya: menarik kembali barang produksi yang di-issuekan atau memang terbukti telah terjadi kesalahan atau kekurangan; namun harus diperhitungkan biaya dan akibat tindakan menarik kembali atau yang dikenal dengan sebutan *product recall.* Tentu lebih baik menyiapkan diri mengurangi dampak buruk melalui manajemen *prudent, Good Corporate Governance, Quality Assurance* ataupun kesiapan Keamanan, Keselamatan Kerja (K3 - HSES) dan *Customer*

Relationship Management (CRM).

Transfer of Risk

Melimpahkan risiko kepada badan usaha/institusi lainnya yang berwenang. Untuk melaksanakan demikian harus diperhitungkan pembayaran premi sebagai imbal balik proteksi yang diberikan: asuransi. Pengetahuan ini harus dikuasi oleh divisi keauangan dengan tetap *prudent* dan waspada agar tidak terjadi *errors and omissions insurance;* juga divisi legal harus menguasai prengetahuan *lawsuit protection.*

Risk Acceptance

Risk acceptance disebut juga *risk retention*, apabila risiko telah dialami sejak lama namun dalam perhitungan *profit generated business activity* lebih baik, lebih menguntungkan, daripada potensi negatif yang dapat terjadi mengahdapi risiko tersebut, dengan demikian risiko dapat diterima.

Risk, Issue & Crisis

Menurut Michael Regester dan Judy Larkin dalam bukunya *Risk Issues and Crisis Management* (2000): “Risk *societal thesis identifies new patterns of political and public anxiety. This conflict is being brought about by a combination of among others continuous societal change and uncertainty, also by the industry technological innovation”.* Dapat dipahami bahwa konflik sosial dan kepentingan politik serta kemajuan teknologi industri menjadi tantangan risiko perusahan yang harus dicermati.

Meskipun sikap Peter Power dalam *Busines School Press* (2000) lebih berhatihati dengan mengatakan: “Crisis *is a facet of risk management, although it is probably untrue to say that Crisis Management represents a failure of Risk Management since it will never be possible to totally mitigate the chances of catastrophes occurring. Crisis Management is occasionally referred to as incident management, although several industry specialists argue that the term crisis management is more accurate”.* Di sini Peter Power ingin menekankan bahwa pengelolaan risiko melalui manajemen krisis sangat penting meskipun dengan pengetahuan manajemen risiko, kemungkinan terjadinya krisis – yang dalam hal ini merupakan kejadian yang terencana – tidaklah mungkin dapat secara keseluruhan dikurangi. Korelasi *risk management* dan *crisis management* diperjelas oleh pendapat Peter Power dalam *Business School Press* yang jelas mengemukakan banyak pendapat pakar industri tentang pentingnya menguasai pengetahuan manajemen krisis.

Problem Solving & Decision Making

Tidak cukup hanya memahami *Risk, Issue & Crisis Management* Direksi, Manajemen Lapangan akan diberikan tambahan *skills* dalam *Creative Problem Solving & Decision Making.* Perusahaan/institusi yang profesional sewajarnya memiliki *crisis management team* yang dikelola oleh seorang *PR Specialist Crisis,* yang antara lain memiliki pengetahuan yang luas dan keterampilan (skill) sehingga ia mampu bertindak sebagai konsultan/penasihat pada jenjang pimpinan teratas (komesaris dan direksi), juga bagi para pemangku manajemen perusahaan/institusi, dapat secara efisien dan efektif membina hubungan komunikasi, dan dapat menjelaskan kejadian dengan tepat dan tanggap (segera). Seluruh tim manajemen krisis tentunya perlu “mendengarkan/mengikuti” penyebab munculnya risiko dan masalah yang menimpa perusahaan ketika krisis terjadi. Dalam hal ini *listening skills* menjadi sangat penting. Setelah itu perlu analisis secara cepat dan tepat sehingga tim manajemen dapat mengambil keputusan dan bertindak secara tepat.

Kecakapan menyampaikan, *to convey,* misi dan visi atau idealisme dan tanggung jawab perusahaan menjadi dasar agar tim krisis dapat berkomunikasi secara efektif. Kecakapan

berkomunikasi dua arah sangat diperlukan sehingga dapat dibina *mutual respect and mutual understanding.*

FACILITATOR

Drs. Ludwig Suparmo, M.Si

Lead Trainer Value Consult – People Development & Management Consultant; Lecturer in Issue & Crisis Management, Corporate Culture & Corporate Social Responsibility; Strategic Communication Specialist. Berpengalaman sebagai praktisi lebih dari 30 tahun.

Instruktur Pelatihan

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com