

MODUL 5

MENGELOLA KRISIS UNTUK MEMBANGUN REPUTASI

AYUB DWI ANGGORO M.Si.,Ph.D

MENGELOLA KRISIS UNTUK MEMBANGUN REPUTASI

Tujuan:

Peserta mampu memahami langkah-langkah strategis dalam menghadapi krisis tanpa merusak reputasi organisasi, termasuk komunikasi efektif, manajemen risiko, dan pemulihan kepercayaan publik.

Durasi:

120 menit (disesuaikan kebutuhan)

Metode:

- Ceramah interaktif
- Studi kasus
- Simulasi krisis
- Diskusi kelompok

Struktur Modul

1. Pengantar Krisis dan Reputasi Organisasi

Sub-Materi:

- Definisi krisis dan jenis-jenisnya (krisis operasional, finansial, reputasi, dll.).
- Mengapa reputasi penting bagi lembaga kemasyarakatan?
- Contoh kasus krisis di organisasi nirlaba dan dampaknya.

Aktivitas: Diskusi kelompok tentang pengalaman peserta menghadapi krisis.

2. Identifikasi dan Pencegahan Krisis

Sub-Materi:

- **Early warning signs:** Tanda-tanda potensi krisis.
- **Risk assessment:** Pemetaan risiko internal & eksternal.
- **Pencegahan proaktif:** Kebijakan, pelatihan, dan sistem monitoring.

Aktivitas: Analisis SOP -

3. SWOT untuk mengidentifikasi kerentanan organisasi.

Sub-Materi:

- **Prinsip komunikasi krisis:** Cepat, transparan, empatik, dan konsisten.
- **Stakeholder mapping:** Prioritas audiens (donatur, media, masyarakat, pemerintah).
- **Pesan kunci:** Menyusun pernyataan resmi yang tepat.

Aktivitas: Simulasi press release/wawancara media.

4. Manajemen Isyu Reputasi selama Krisis

Sub-Materi:

- **Responsibility & accountability:** Mengakui kesalahan tanpa memperburuk situasi.
- **Narasi positif:** Memitigasi dampak negatif dengan cerita solutif.
- **Peran media sosial:** Kontrol narasi dan penanganan hoaks.

Aktivitas: Role-play tanggapan krisis di media sosial.

5. Pemulihan Pasca-Krisis

Sub-Materi:

- **Evaluasi:** Lesson learned dari krisis.
- **Rebranding reputasi:** Program pemulihan kepercayaan.
- **Engagement:** Kembali melibatkan publik melalui inisiatif sosial.

Aktivitas: Membuat rencana aksi pemulihan reputasi.

6. Etika dalam Dunia Digital

Sub-Materi:

- **Prinsip Etika Digital:** Integritas, transparansi, dan penghargaan privasi.
- **Tanggung Jawab Pengguna Digital:** Menghindari penyebaran misinformasi dan konten berbahaya.
- **Dampak Ujaran Kebencian & Cyberbullying:** Analisis kasus dan solusi preventif.

Aktivitas: Diskusi studi kasus pelanggaran etika di media sosial.

7. Keamanan Siber & Perlindungan Data

Sub-Materi:

- **Ancaman Siber:** Phishing, malware, social engineering
- **Privasi Data:** Enkripsi, manajemen kata sandi
- **Jejak Digital:** Dampak pada reputasi, cara meminimalkan risiko
- **Dasar Hukum**
 - UU PDP: Hak subjek data & kewajiban pengendali data
 - UU ITE: Larangan konten ilegal & pertanggungjawaban hukum

Aktivitas: Analisis kasus pelanggaran UU PDP & UU ITE

8. Penutup dan Evaluasi

- **Rangkuman poin kunci.**
- **Kuis singkat** atau refleksi peserta.
- **Sesi tanya jawab.**

Lampiran:

1. **Daftar bacaan** (contoh kasus, template crisis communication plan).
2. **Worksheet** untuk analisis risiko dan penyusunan pesan krisis.
3. **Daftar narasumber ahli** (PR, hukum, manajemen krisis).

Evaluasi Pelatihan:

- Feedback peserta untuk perbaikan modul.

Catatan untuk Fasilitator:

- Sesuaikan contoh kasus dengan konteks lokal/organisasi peserta.
- Gunakan bahasa yang sederhana dan hindari jargon teknis berlebihan.