

# Manajemen Isu

Melalui manajemen isu atau *issues management* sebuah perusahaan/organisasi dapat bersikap proaktif. Artinya, perusahaan/organisasi tidak sekadar bereaksi atas kejadian karena manajemen isu adalah kegiatan terencana yang bersifat analitis dan antisipatif.

Masing-masing industri memiliki risiko yang khas, yang berpeluang terjadi namun tidak dapat dipastikan waktunya. Misalnya, kejadian pesawat terbang yang jatuh tentu tidak diharapkan sama sekali akan tetapi perlu diperhitungkan kemungkinan terjadinya di industri penerbangan. Sementara itu, industri migas rentan terhadap risiko terjadinya kebocoran atau tumpahan minyak pada saat pengeboran atau lazim disebut *blow out*. Industri makanan dan minuman pun dihadapkan kepada risiko kontaminasi di banyak titik pada jalur penyaluran yang jauh dan berjenjang.

Manajemen isu menjadi penting setelah Indonesia memasuki era reformasi. Mengapa demikian? Jawabannya terletak pada perubahan penyelenggaraan fungsi keamanan di dalam negeri seiring dengan

dimulainya perjalanan menuju demokrasi pada tahun 1998.

Kilas balik sejarah, mulai Oktober 1965, Orde Baru membentuk Komando Operasi Pemulihan Keamanan dan Ketertiban (Kopkamtib). Sebagai lembaga super, organisasi ini bertugas mewujudkan keamanan dan ketertiban nasional dan langsung bertanggung jawab kepada Presiden RI. Wewenang ini sangat luas dan menghimpun segenap kegiatan intelijen hingga bisa memangkas kewenangan pemerintah sipil dan menerobos hierarki militer. Oleh karena itu, lembaga ini sangat ditakuti termasuk oleh pers yang tidak dapat berkulit menghadapi suatu kejadian atau isu yang oleh Kopkamtib dianggap membahayakan stabilitas negara dan tidak boleh diberitakan.

Pada tahun 1988, Presiden Suharto membubarkan Kopkamtib dan menggantinya dengan lembaga yang bernama Badan Koordinasi Bantuan Pemantapan Stabilitas Nasional atau Bakorstanas. Pada hakikatnya badan baru ini memiliki fungsi yang sama dan juga diketuai oleh Panglima ABRI langsung di bawah perintah presiden. Semua hal yang dianggap dapat mengganggu ketertiban dan stabilitas negara dapat ditindak oleh lembaga ini, termasuk kegiatan buruh, pemberitaan negatif tentang pemerintah atau pejabat pemerintah, kasus tanah, dan apa saja. Sampai-sampai penelitian ilmiah yang dianggap sensitif juga dapat dilarang oleh Bakorstanas.

Dalam suasana penuh larangan dan ketakutan itu tidak diperlukan manajemen isu karena pers teramat sempit ruang gerakannya. Barulah setelah terjadi reformasi, pada tahun 2000 Presiden Abdurrahman

Wahid (Gus Dur) membubarkan Bakorstanas. Setahun sebelumnya, pada tahun 1999 presiden ketiga Indonesia B.J. Habibie mencabut ketentuan yang mengharuskan surat kabar memiliki Surat Ijin Usaha Penerbitan Pers (SIUPP), sehingga setiap orang bebas mendirikan media. Sejak reformasi Indonesia juga memiliki Undang-Undang Pers dan Undang-Undang Penyiaran baru yang memperluas dan lebih menjamin kebebasan pers.

## Potensi Krisis

Dalam masyarakat demokratis, ketika pers tidak lagi dikontrol oleh pemerintah, bisnis maupun lembaga negara dan organisasi nirlaba sekalipun mutlak memerlukan kemampuan melakukan pemantauan dan manajemen isu (*issues monitoring and management*). Mengingat tidak ada lagi pihak yang bertugas meredam berita, maka setiap perusahaan dan organisasi memiliki tanggung jawab untuk mengatasi suatu isu yang dapat berkembang menjadi krisis dan berpotensi merusak reputasi bahkan hingga menghentikan operasi. Melalui pemantauan situasi, termasuk media konvensional dan media sosial kita dapat mengantisipasi dan mengambil langkah untuk mengurangi dampak negatif.

Dua orang ahli Manajemen Krisis dari Inggris, Michael Regester dan Judy Larkin, telah membuat bagan yang menggambarkan bagaimana suatu isu berkembang menjadi krisis melalui ilustrasi di bawah. Garis merah menunjukkan hal-hal potensial di dalam perusahaan atau lembaga tertentu sesuai dengan jenis kegiatannya.

Ketika jumlah pemberitaan pers mengalami peningkatan dengan kenaikan garis merah tersebut maka kita sudah harus



**Noke Kiroyan**

Chairman & Chief Consultant  
Kiroyan Partners.