



Harmoni Kepentingan Bisnis dan “Stakeholders”

Masih banyak pertanyaan berseliweran tentang *public affairs*. Mulai dari apa itu *public affairs*? Apa bedanya dengan *public relations*? Hingga kaitannya dengan *government relations*. Noke meluruskannya di sini.



Foto: Romi/PR Indonesia

“*Public affairs* yang kita pahami sekarang adalah komunikasi atau menjalin hubungan dengan *stakeholders* dengan memerhatikan konteks politik, ekonomi, sosial, budaya,” kata Noke.

sekitar 50 persen kegiatan antara PA dengan *public relations* (PR), sama. Perbedaannya, PA menyangkut kebijakan publik dan kerangka hukum tentang sektor-sektor ekonomi tertentu. Sehingga, pelakunya perlu pemahaman tentang sistem serta dinamika politik secara makro untuk membuat analisis.

Dalam pelaksanaannya, bisa saja PA mencakup kegiatan yang umumnya dilakukan oleh PR seperti *media relations* dan *event organizing*. Sementara itu, dikutip dari majalah *Reputation Today*, 20 April 2019, Mahathi Parashuram yang mengepalai fungsi Public Affairs, Communications & Engagement di perusahaan multinasional mengatakan, selain harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, praktisi PA juga harus memiliki pemahaman yang baik tentang politik, isu-isu yang berkenaan dengan kebijakan publik, dan masa kini (*current affairs*), kemampuan berorganisasi, hingga mengatasi krisis.

Masih menurut Mahathi, *public affairs* merupakan komunikasi antara suatu organisasi dengan semua pemangku kepentingannya (*stakeholders*). Fokusnya adalah persentuhan antara politik, bisnis, dan masyarakat luas. Fungsinya membangun kepercayaan jangka panjang antara organisasi yang diwakili dengan

para *stakeholders* tersebut. “Jadi, ada keterkaitan erat di antara PA dengan PR. Walaupun kedua pengertian ini tidak sama dan sebangun,” simpul Noke.

Lebih Luas

Nah, soal kaitannya dengan *government relations*, Noke mengatakan, PA tidak semata-mata soal dinamika berhubungan dengan pemerintah. “*Public affairs* yang kita pahami sekarang adalah komunikasi atau menjalin hubungan dengan *stakeholders* dengan memerhatikan konteks politik, ekonomi, sosial, budaya,” ujar pria yang berpengalaman sebagai CEO di berbagai industri mulai dari pertambangan, *oleochemicals*, sampai energi dan teknologi inovatif ini.

Sederhananya, ia melanjutkan, membangun komunikasi atau *stakeholder engagement* dalam konteks suatu budaya tertentu. “Jadi, kalau PR lebih kepada proses dan teknik, sedangkan PA konteksnya lebih besar karena harus memahami semua kondisi tadi,” imbuhnya.

Noke memberi contoh ketika perusahaan pertambangan akan membuka lahan tambang. *Public affairs* harus melakukan penelitian/analisis secara komprehensif dan mendalam mulai dari kondisi politik, sosial, budaya, hingga ekonomi di lokasi perusahaan tambang itu berada.

Setelah mengetahui kebutuhan masyarakat, apa yang membuat mereka membutuhkan itu, dan yang mereka inginkan dari perusahaan ketika beroperasi, serta dampaknya bagi perusahaan jika beroperasi di sana, baru kemudian *public affairs* dapat membuat strategi *stakeholder engagement* dan strategi komunikasinya. “Jadi, bukan semata-mata proses komunikasi dan tekniknya, tapi juga konteksnya,” ujar Noke.

Menurut Noke Kiroyan, Chairman and Chief Consultant Kiroyan Partners, pertanyaan itu wajar. Sebab, *public affairs* (PA) sendiri merupakan spesialisasi yang terbilang baru, terutama di Indonesia. “Dalam perjalanannya telah mengalami banyak perubahan makna dan fungsi,” katanya seperti dikutip dalam bukunya *Public Affairs: Teori dan Praktik*.

Berdasarkan pengalaman di Kiroyan Partners, Noke menyimpulkan bahwa



Karena hal itu pula, penting bagi praktisi PA membaca, memahami, dan menyelesaikan masalah dengan menggunakan *stakeholder theory*. Pertama-tama, identifikasi dulu para pemangku kepentingan karena setiap perusahaan memiliki *stakeholders* yang berbeda-beda.

Pun dengan *stakeholder*, memiliki tantangan masing-masing, pendekatan dan penanganannya juga berbeda-beda di setiap daerah. “Yang penting, kita terbuka dan mau mendengarkan. Jangan pernah merasa benar dan mau menang sendiri,” kata Noke, berpesan.

Pastinya, dalam membangun komunikasi, dengan siapa pun, langkah awal yang mesti dilakukan adalah mencari persamaan di bagian mana kita bisa membangun pemahaman. “Setelah itu baru kita kembangkan,” tambahnya.

Manajemen Isu

Lainnya yang harus menjadi perhatian PA, seperti halnya PR, adalah harus

selalu siap. Salah satu kunci agar selalu siap adalah dengan memiliki *issues management* dan *standard operating procedure* (SOP). Sehingga, kelak jika terjadi sesuatu tidak bingung karena sudah tahu apa yang harus dilakukan. Dan, siap dikarenakan sudah mempunyai strategi untuk mengatasinya.

Noke juga menekankan praktisi PA harus selalu bekerja atas dasar fakta, didahului oleh penilaian di belakang meja. “Kalau perlu, kita tindak lanjuti dengan penelitian di lapangan,” ujarnya, tegas. Langkah-langkah mitigasi seperti ini harus dilakukan apalagi bagi perusahaan yang bergerak di industri tambang. Sebab industri ini rentan isu, terutama soal pencemaran dan gesekan dengan masyarakat terdampak.

Sebaliknya, jangan pernah melakukan *spinning*. Misalnya, kenyataannya mencemari, tapi mengatakan yang sebaliknya. Sebagai perusahaan yang beretika, maka selesaikan juga setiap masalah dengan cara yang beretika.

Melihat fundamentalnya fungsi dan peran PA, salah besar jika masih ada perusahaan yang menganggap keberadaannya sebagai beban. Padahal, fungsi PA erat kaitannya dengan keberlanjutan bisnis perusahaan. Ia berperan menyelaraskan tujuan bisnis dengan harapan para pemangku kepentingan, serta menyusun strategi yang tepat yang dapat menafsirkan hal-hal tersebut menjadi program keberlanjutan.

Boleh jadi, persepsi sebagai beban itu terbentuk karena perusahaan tidak memiliki pengetahuan yang memadai, atau bahkan tidak mau repot. Sementara seiring dengan berkembangnya tuntutan pemangku kepentingan, perusahaan akan semakin banyak dinilai dan kemudian dipilih oleh para pelanggannya atas dasar cara mereka menunjukkan praktik bisnis yang beretika dan bertanggung jawab. ● **rtn**

Public Affairs 101: Definisi dan Fungsi



Sumber:
Noke Kiroyan, Kiroyan Partners