

Bagaimana organisasi organisasi menanggulangi krisis = How organizations respond to crises = How organizations respond to crises

Manik, Lintang Tunjung, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404722&lokasi=lokal>

Abstrak

Segala jenis organisasi, tidak peduli seberapa besar atau kecil, rentan terhadap masalah dan krisis. Mereka harus berurusan dengan masalah-masalah yang dapat merusak reputasi setidaknya sekali sepanjang umur mereka. Makalah ini mengeksplorasi dan membahas beberapa strategi atau metode yang digunakan oleh organisasi ketika mereka menghadapi krisis. Dengan mengaplikasikan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) oleh W. T. Coombs (2007), studi ini menganalisis faktor utama yang mempengaruhi pengambilan keputusan sebuah perusahaan dalam situasi krisis. Perbandingan antara dua kasus studi, kasus penarikan mobil-mobil Toyota yang cacat produksi pada tahun 2009 serta kasus kesalahpahaman redaksi BBC di tahun 2007, akan digunakan untuk melihat bagaimana strategi penanggulangan dampak krisis yang diambil oleh suatu organisasi bisa berbeda dengan yang lain, serta apa saja aspek-aspek yang dapat mempengaruhi sebuah organisasi dalam mengambil keputusan untuk melakukan strategi tersebut. Studi ini menemukan bahwa strategi yang dibentuk dan dikembangkan dengan baik pada situasi kritis merupakan aspek yang sangat penting guna mencapai pemecahan masalah yang diinginkan, terlebih untuk mencegah masalah multi-level, skandal, dan sebagainya.

Any type of organizations, no matter how big or small, are prone to issues and crises. They must deal with reputation-damaging problems at least once throughout their lifespan. This paper explores some of the strategies or methods used by organizations when they face a crisis. Using Coombs's Situational Crisis Communication Theory (SCCT) (2007), this study analyze the main influencer of corporate decision making in crisis situation. A comparison between the two case studies, the 2009 Toyota recall and the 2007 BBC editorial misjudgements, are made to see how a certain crisis response strategy taken by an organization facing a crisis is different from the others, and what are some of the aspects that may influence an organization's decision to undertake such strategy. This study found that a well-developed strategy at critical situations is crucial in order to achieve a desirable result, most importantly to prevent multi-level issues, scandals, and etc.