

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (MKRI) berperan sebagai penjaga konstitusi dengan memastikan bahwa setiap peraturan yang berlaku sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945). Selain menyelesaikan sengketa kekuasaan antar lembaga negara, MK juga berwenang menguji undang-undang serta menangani kasus-kasus politik, seperti pembubaran partai politik dan sengketa hasil pemilu. Dengan kewenangan tersebut, MK memiliki posisi strategis dalam sistem kenegaraan dan dituntut untuk menjaga kredibilitasnya agar tetap dihormati oleh masyarakat. Sebagai upaya mempertahankan legitimasi, MK mengedepankan transparansi dan akuntabilitas guna membangun serta mempertahankan kepercayaan publik (Sugiarto, 2024).

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (MKRI) terus menunjukkan komitmennya terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses peradilan. Pada tahun 2019, MKRI bahkan menerima rekor "Proses Peradilan Paling Transparan" dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MKRI, 2019). Selain itu, lembaga ini juga meraih predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama lima belas tahun berturut-turut sejak 2006 hingga 2020 berdasarkan audit Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) (MKRI, 2020). Prestasi tersebut mencerminkan upaya MKRI dalam menjaga integritas dan kepercayaan publik terhadap sistem peradilannya.

Mahkamah Konstitusi (MK) bahkan meraih penghargaan Anugerah Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2022 dalam kategori Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LN & LPNK), yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia (KIP). Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap 372 badan publik, MK memperoleh nilai 92,96, sehingga dikategorikan sebagai Badan Publik Informatif sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Proses evaluasi yang berlangsung sejak Agustus hingga akhir tahun 2022 ini bertujuan untuk mengoptimalkan keterbukaan informasi dalam pemerintahan. Prestasi tersebut memperkuat posisi MK sebagai lembaga tinggi negara yang dihormati, tidak hanya dalam menjalankan kewenangannya di bidang peradilan, tetapi juga dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas publik (Argawati, 2022).

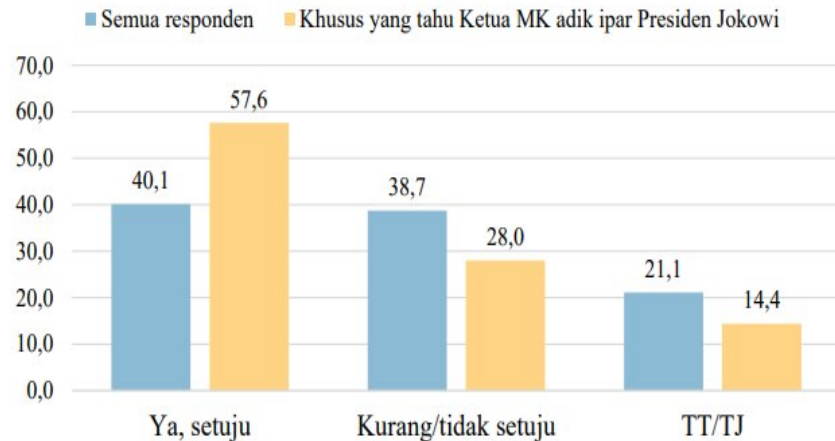
Meskipun Mahkamah Konstitusi (MK) berupaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, persepsi masyarakat terhadap lembaga ini masih cenderung negatif akibat berbagai kasus pelanggaran etika, dugaan korupsi, dan kontroversi hukum sejak 2011. Krisis kepercayaan ini menjadi tantangan besar, mengingat MK seharusnya menjalankan peran sebagai penjaga supremasi konstitusi tanpa intervensi politik maupun skandal integritas. Sebagai lembaga yang tidak memiliki kekuatan finansial (*purse*) maupun militer (*sword*), MK sangat bergantung pada reputasinya untuk mempertahankan legitimasi dan kredibilitas di mata publik. Reputasi yang baik menjadi faktor utama yang memastikan kepatuhan masyarakat terhadap keputusan yang dikeluarkan oleh lembaga peradilan (Garoupa & Ginsburg, 2015).

Pada 16 Oktober 2023, Mahkamah Konstitusi (MK) yang dipimpin oleh Anwar Usman, ipar Presiden Joko Widodo, mengeluarkan Putusan No. 90/PUU-XXI/2023 yang mengubah syarat usia calon presiden dan wakil presiden. Putusan ini memungkinkan seseorang yang belum berusia 40 tahun untuk mencalonkan diri jika pernah atau sedang menduduki jabatan yang diperoleh melalui pemilu, termasuk kepala daerah. Kebijakan tersebut memicu perdebatan luas mengenai independensi MK, karena selain menafsirkan hukum, putusan ini juga menetapkan norma baru yang berpengaruh pada dinamika politik nasional. Salah satu implikasi yang disorot publik adalah potensi kemudahan bagi Gibran Rakabuming Raka, putra Presiden Joko Widodo sekaligus Wali Kota Surakarta pada saat itu, untuk mencalonkan diri sebagai wakil presiden mendampingi Prabowo Subianto (Mulya, 2023).

Sebagai tindak lanjut dari putusan tersebut, pada 17 Oktober 2023, Komisi Pemilihan Umum (KPU) menindaklanjuti putusan Mahkamah Konstitusi dengan merevisi Peraturan KPU (PKPU) Nomor 19 Tahun 2023 mengenai pencalonan presiden dan wakil presiden, yang kemudian dikomunikasikan kepada DPR dan pemerintah. Pada hari yang sama, Gibran Rakabuming Raka resmi mendaftarkan diri sebagai calon wakil presiden mendampingi Prabowo Subianto ke KPU (Saputra & Sodik, 2023). Keputusan MK ini memicu dugaan ketidakadilan karena dianggap memberikan keuntungan bagi Gibran dalam Pemilihan Presiden 2024. Banyak pihak menilai bahwa putusan tersebut secara tidak langsung mempermudah pencalonan Gibran sebagai calon wakil presiden Republik Indonesia (Madrim, 2023).

Gambar 1.1 Sikap Publik Terhadap Keputusan MK

No. 90/PUU-XXI/2023



Sumber: Lembaga Survei Indonesia (LSI), 2023.

Lebih dari 50 persen masyarakat menilai keputusan Mahkamah Konstitusi (MK) mengenai batas usia calon presiden dan wakil presiden sebagai keputusan yang tidak adil, sebagaimana dijelaskan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI). Djayadi Hanan, Direktur Eksekutif LSI, menyebutkan bahwa 57,6 persen responden yang mengetahui hubungan keluarga antara Ketua MK, Anwar Usman, dan Presiden Joko Widodo, meyakini bahwa keputusan tersebut menguntungkan keluarga Presiden (Madrim, 2023). Isu konflik kepentingan ini semakin mendapat perhatian publik, diperburuk oleh pemberitaan media yang membentuk persepsi negatif terhadap legitimasi MK sebagai penjaga konstitusi (Handayani, 2016). Ratusan tokoh dari berbagai latar belakang, termasuk akademisi, aktivis, jurnalis, dan tokoh masyarakat, menyatakan kekecewaan terhadap putusan No. 90/PUU-

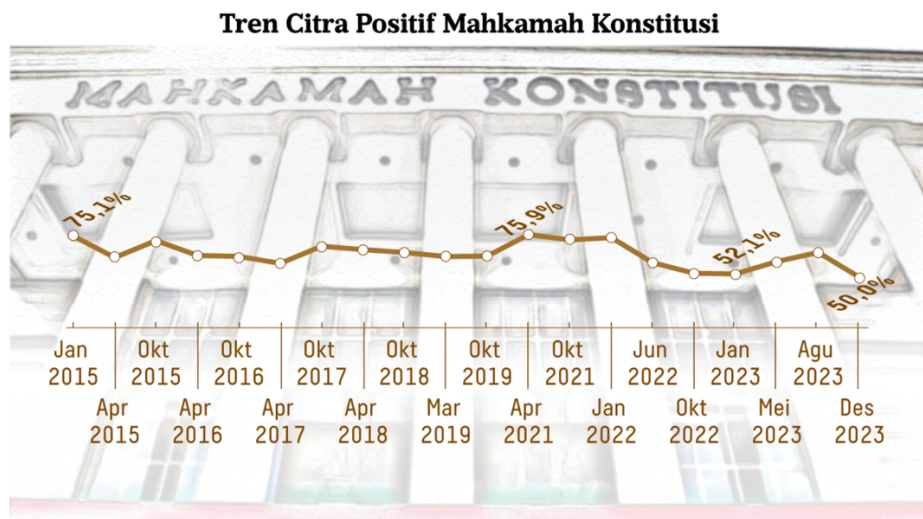
XXI/2023 karena dianggap memperkuat praktik politik dinasti di Indonesia (Wahyu, 2023a).

Dilansir dari Harian Kompas puncaknya, Pada 7 November 2023, Majelis Kehormatan Mahkamah Konstitusi (MKMK) memberhentikan Anwar Usman dari jabatannya sebagai Ketua Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia akibat pelanggaran kode etik yang dianggap sebagai bentuk pengkhianatan terhadap negara (Wahyu, 2023b; Mulya, 2023). Sebagai pemimpin lembaga yudikatif tertinggi, Anwar Usman seharusnya menjaga integritas, tetapi justru terseret dalam dugaan praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Skandal ini tidak hanya mencoreng reputasi Mahkamah Konstitusi, tetapi juga memicu krisis kepercayaan publik serta sorotan tajam dari media dan masyarakat. Mengingat perannya sebagai penjaga konstitusi, Mahkamah Konstitusi diharapkan tidak hanya menghasilkan putusan yang adil dan berlandaskan hukum, tetapi juga mempertahankan transparansi, akuntabilitas, serta integritas kelembagaan (Wahyu, 2023a).

Survei LITBANG Kompas yang dilakukan pada 24 November s/d 4 Desember 2023 menunjukkan bahwa tren citra positif Mahkamah Konstitusi (MK) mengalami penurunan sejak 2021, terutama setelah putusan Majelis Kehormatan Mahkamah Konstitusi (MKMK) menyatakan Ketua MK ke-6, Anwar Usman, bersalah atas pelanggaran kode etik berat terkait syarat usia capres-cawapres. Pada Januari 2015, citra positif MK masih mencapai 75,1% dan relatif stabil hingga Oktober 2019, dengan puncaknya sebesar 75,9% pada April 2021. Namun, sejak Juni 2022, tingkat kepercayaan publik menurun drastis hingga mencapai 50,0% pada Desember 2023, terutama setelah kontroversi terkait keputusan batas usia calon presiden dan wakil

presiden. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan memburuknya persepsi masyarakat terhadap MK akibat berbagai polemik yang mencoreng integritas lembaga tersebut (Wahyu, 2023b).

Gambar 1.2 Tren Citra Positif Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia



Sumber: LITBANG Kompas, 2023.

Sepanjang sejarahnya, Mahkamah Konstitusi (MK) memang telah beberapa kali mengalami krisis akibat kasus pelanggaran kode etik yang melibatkan para pemimpinnya, mulai dari pengunduran diri Hakim Arsyad Sanusi pada 2011, kasus suap sengketa pilkada oleh Ketua MK Akil Mochtar pada 2013, hingga dugaan pelanggaran integritas oleh Hakim Guntur Hamzah pada 2023. Berbagai skandal lain, seperti penangkapan Hakim Patrialis Akbar oleh KPK pada 2017, pertemuan kontroversial Ketua MK Arief Hidayat dengan pimpinan Komisi III DPR pada 2018, serta putusan terkait UU Cipta Kerja pada 2021, turut memperburuk persepsi publik terhadap lembaga ini. Survei Litbang Kompas menunjukkan adanya korelasi antara meningkatnya kasus-kasus besar di MK dengan penurunan citra publik

sepanjang 2015 s/d 2023. Akibatnya, MK menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan legitimasi dan kepercayaan masyarakat sebagai lembaga yang berperan menjaga konstitusi dan keadilan di Indonesia (Litbang Kompas, 2023).

Kasus pelanggaran kode etik yang melibatkan Anwar Usman menempatkan Mahkamah Konstitusi (MK) di bawah pengawasan ketat, terutama terkait transparansi dan kredibilitasnya yang banyak disorot melalui pemberitaan media serta diskusi publik. Publik merespons dengan kritik tajam, termasuk menyebarkan meme sarkastik yang mempertanyakan cara MK menangani krisis etika di dalam lembaganya. Isu ini semakin memperkuat perdebatan mengenai kredibilitas, integritas, dan independensi MK, yang berdampak pada reputasi institusi tersebut di mata masyarakat. Bahkan, berbagai tagar sindiran seperti *Mahkamah Keluarga*, *Melacurkan Konstitusi*, dan *Negara Keluarga Republik Indonesia* sempat menjadi *trending topic* di media sosial, mencerminkan kekecewaan publik terhadap lembaga peradilan tertinggi ini (Rachel, 2023).

Gambar 1.3 Meme Sarkastik Publik Terhadap Mahkamah Konstitusi



Sumber: Platform X dan Instagram

Mahkamah Konstitusi (MK) tentu saja menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan kredibilitasnya setelah kasus pelanggaran kode etik yang melibatkan Anwar Usman menjadi sorotan publik. Penurunan kepercayaan yang signifikan menunjukkan bahwa MK sedang mengalami krisis kepercayaan di mata masyarakat. Meskipun Humas MK telah berupaya meredam dampak negatif melalui siaran pers, sidang terbuka, dan publikasi putusan Majelis Kehormatan Mahkamah Konstitusi (MKMK), citra lembaga ini tetap merosot hingga hanya 50 persen pada akhir Desember 2023 menurut survei Litbang Kompas (Wahyu, 2023b). Data ini mengindikasikan bahwa komunikasi krisis yang diterapkan belum sepenuhnya efektif dalam memulihkan kepercayaan publik.

Menurut Stefanus Hendrianto (2017), Mahkamah Konstitusi membangun citra dan kepercayaan publik lewat peran Ketua MK sebagai wajah utama lembaga. Namun, strategi komunikasi yang digunakan cenderung terlalu formal dan kaku, sehingga tidak benar-benar menyentuh sisi emosional masyarakat. Akibatnya, upaya pemulihan reputasi menjadi kurang terasa di mata publik, karena tidak cukup menghadirkan kedekatan, empati, dan kehangatan yang dibutuhkan dalam situasi krisis. Meskipun transparansi telah diterapkan melalui publikasi putusan dan konferensi pers, absennya komunikasi yang lebih humanis dan empatik membuat masyarakat tetap meragukan independensi MK. Survei Litbang Kompas menunjukkan bahwa komunikasi yang lebih proaktif dengan menekankan komitmen terhadap integritas dan demokrasi dapat membantu meningkatkan kepercayaan publik. Selain itu, respons MK yang kurang reaktif dalam menangani

isu-isu krusial telah memperburuk situasi, karena opini publik sudah terbentuk secara negatif sebelum klarifikasi resmi diberikan (Wahyu, 2023b).

Kasus ini tidak hanya mencerminkan pelanggaran kode etik individu, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran bahwa Mahkamah Konstitusi (MK) dapat dipengaruhi oleh kepentingan politik, yang berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap independensinya (Wahyu, 2023b). Dalam situasi seperti ini, reformasi kelembagaan serta peningkatan transparansi, misalnya melalui perbaikan standar kode etik dan sistem seleksi hakim, menjadi langkah penting untuk memulihkan kepercayaan masyarakat. Steven Fink (2013), berpendapat bahwa melibatkan akademisi, pakar hukum, atau tokoh masyarakat dalam menyampaikan langkah-langkah perbaikan dapat lebih efektif dalam meredam skeptisisme publik. Namun, MK lebih mengandalkan komunikasi internal khususnya Ketua MK, dalam menjalin hubungan langsung dengan media dan publik tanpa melibatkan tokoh independen atau ahli komunikasi eksternal yang memiliki kredibilitas tinggi di mata masyarakat (Hendrianto, 2017).

Pelanggaran kode etik yang melibatkan Anwar Usman semakin memperpanjang daftar krisis yang dihadapi Mahkamah Konstitusi (MK) dan berpotensi memperburuk citra serta reputasinya. Masalah ini bukan sekadar skandal individu, melainkan krisis institusional yang menuntut respon komunikasi yang lebih cermat dan inklusif. MK perlu mengadopsi pola komunikasi yang lebih humanis, transparan, dan responsif agar dapat memulihkan kepercayaan publik. Jika langkah-langkah ini tidak segera diterapkan, maka proses pemulihan citra MK

akan menjadi lebih sulit dan memakan waktu lebih lama dari yang diperkirakan (Fink, 2013).

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab menjaga stabilitas demokrasi, reputasi Mahkamah Konstitusi (MK) berperan penting dalam memastikan legitimasi hukum dan kepercayaan masyarakat. Namun, berbagai krisis internal, seperti pelanggaran kode etik dan konflik kepemimpinan, kerap menyebabkan penurunan kepercayaan publik secara signifikan. Dalam situasi ini, komunikasi krisis menjadi langkah krusial, karena tanpa respons yang cepat dan jelas, dampak krisis dapat semakin meluas dan sulit dikendalikan. Jika MK tidak segera mengelola komunikasi krisis dengan baik, maka kepercayaan publik akan terus melemah, yang pada akhirnya dapat mengancam legitimasi putusan-putusan mereka di masa mendatang (Garoupa & Ginsburg, 2015).

Krisis kepercayaan terhadap lembaga yudikatif dapat berdampak besar pada stabilitas sistem hukum dan demokrasi suatu negara. Ketidakpercayaan publik terhadap putusan-putusan penting berisiko menurunkan kepatuhan terhadap konstitusi serta melemahkan supremasi hukum. Oleh karena itu, penelitian mengenai komunikasi krisis di Mahkamah Konstitusi menjadi krusial dalam upaya pemulihan reputasi dan kepercayaan masyarakat. Pemulihan ini tidak hanya berkaitan dengan reputasi institusi, tetapi juga berperan dalam menjaga keseimbangan demokrasi dan stabilitas hukum.

Penanganan krisis yang efektif dapat memberikan dampak positif bagi Mahkamah Konstitusi, karena pemangku kepentingan akan tetap merasa tenang

meskipun krisis telah terjadi. Krisis sering kali tidak dapat dihindari dan dapat semakin membesar jika terus menjadi sorotan media (Kriyantono et al., 2017). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada respons terhadap krisis, tetapi juga mengembangkan komunikasi krisis yang dapat memulihkan serta menjaga reputasi institusi. Dengan menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), penelitian ini mengidentifikasi jenis krisis dan strategi komunikasi yang tepat, sehingga dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam kajian komunikasi krisis di lembaga negara.

1.2 Rumusan Masalah

Penurunan citra Mahkamah Konstitusi (MK) tidak hanya mengancam legitimasi institusionalnya, tetapi juga melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Oleh karena itu, komunikasi krisis menjadi faktor kunci dalam memulihkan reputasi dan memastikan keberlanjutan fungsi lembaga ini. Namun, meskipun MK telah berupaya merespons krisis, komunikasi krisis yang diterapkan masih belum sepenuhnya efektif dalam membangun kembali kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komunikasi krisis terhadap pemulihan reputasi MK dan diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi lembaga ini dalam meningkatkan efektivitas komunikasinya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini berusaha untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana komunikasi krisis yang diterapkan oleh Mahkamah Konstitusi untuk memulihkan reputasi lembaga akibat peristiwa pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Anwar Usman?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Mahkamah Konstitusi dalam memulihkan reputasi lembaga akibat peristiwa pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Anwar Usman dan mengembangkan rekomendasi komunikasi krisis yang dapat diterapkan untuk menjaga reputasi Mahkamah Konstitusi secara berkelanjutan.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur komunikasi krisis, yang merupakan bagian dari ranah kajian Komunikasi Strategis dalam ilmu komunikasi. Secara khusus, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai komunikasi krisis pada institusi publik di Indonesia sebagai negara berkembang, yang cenderung berbeda dari konteks korporasi atau institusi di negara maju yang selama ini mendominasi studi kasus dalam literatur global. Dengan fokus pada bagaimana lembaga tinggi negara seperti Mahkamah Konstitusi merespons krisis etik yang berdampak pada reputasinya. Temuan penelitian ini dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan komunikasi krisis, dan pemulihan reputasi institusi negara, dengan memberikan bukti empiris dari konteks Indonesia dan memetakan pola komunikasi krisis yang diterapkan MK yang mempertimbangkan dimensi kelembagaan, kepercayaan publik, dan konteks politik-hukum nasional.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan panduan strategis bagi Mahkamah Konstitusi dan lembaga publik lainnya dalam merumuskan kebijakan komunikasi krisis yang efektif. Rekomendasi yang dihasilkan dapat diterapkan untuk memitigasi dampak negatif dari krisis, meningkatkan transparansi, serta membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

1.4.3 Signifikansi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya reputasi lembaga publik. Dengan terciptanya kepercayaan yang lebih baik terhadap Mahkamah Konstitusi, stabilitas hukum dan demokrasi di Indonesia dapat terjaga, sehingga berdampak positif pada kehidupan sosial dan politik masyarakat secara luas.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivisme, yang berpandangan bahwa realitas sosial terbentuk melalui konstruksi makna subjektif dari pelaku sosial, baik individu maupun institusi (Creswell, 2013). Paradigma ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana Mahkamah Konstitusi (MK) membentuk, memaknai, dan mengimplementasikan komunikasi krisis dalam menghadapi pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Anwar Usman. Dengan demikian, Paradigma interpretivisme relevan dengan tujuan penelitian yang ingin mengidentifikasi

dan menjelaskan komunikasi krisis MK serta merumuskan rekomendasi yang kontekstual. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menangkap kompleksitas tindakan komunikasi MK, yang tidak bisa dijelaskan hanya dengan data kuantitatif atau generalisasi, melainkan harus ditafsirkan dalam kerangka konteks sosial, politik, kelembagaan, serta persepsi publik yang berkembang selama krisis. Selain itu, paradigma interpretivisme ini juga mendukung pencapaian signifikansi teoritis dengan membuka ruang bagi pengayaan teori komunikasi krisis melalui temuan kontekstual dari lembaga publik di negara berkembang, yang selama ini masih minim dieksplorasi dalam literatur global.

1.5.2 State of The Art

Penelitian terkait komunikasi krisis telah banyak dilakukan, terutama yang berfokus pada strategi lembaga dalam menghadapi krisis reputasi. Beberapa penelitian relevan yang menjadi referensi utama dalam penelitian ini mencakup studi yang membahas komunikasi krisis di institusi pemerintah, organisasi publik, dan sektor swasta. Berikut adalah rangkuman penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi pijakan sekaligus menunjukkan posisi penelitian ini dalam konteks akademik:

Penelitian yang dilakukan oleh Masduki et al. (2019) dengan judul "*Indonesian Government Crisis Communication Facing Covid-19 Pandemic*" meneliti tantangan komunikasi krisis yang dihadapi pemerintah Indonesia selama pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa koordinasi yang lemah serta informasi yang tidak konsisten menyebabkan kebingungan masyarakat dan

maraknya hoaks. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dan kurangnya transparansi dalam komunikasi pemerintah berdampak pada menurunnya kepercayaan publik. Berdasarkan teori komunikasi krisis, studi ini menekankan pentingnya informasi yang jelas dan terbuka untuk menjaga hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam situasi darurat. Sebagai solusi, peneliti merekomendasikan model Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) guna meningkatkan efektivitas penanganan krisis, meskipun penelitian ini masih terbatas pada konteks pandemi tanpa membahas strategi pemulihan kepercayaan jangka panjang (Masduki et al., 2019).

Penelitian oleh Wang et al. (2020) yang berjudul *"Examining Risk and Crisis Communications of Government Agencies and Stakeholders During Early-Stages of COVID-19 on Twitter"* meneliti komunikasi lembaga pemerintah dan pemangku kepentingan di Amerika Serikat selama awal pandemi COVID-19 dan menemukan bahwa informasi yang disampaikan sering kali tidak konsisten, kurang terkoordinasi, dan berdampak pada respons masyarakat. Dengan menganalisis 13.598 tweet dari 67 lembaga pemerintah, studi ini mengevaluasi pola komunikasi serta efektivitas pesan yang disampaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksepakatan dalam kebijakan, seperti penggunaan masker dan aturan tetap di rumah, menyebabkan kebingungan

publik dan keterlambatan dalam respons pencegahan. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi risiko yang cepat, konsisten, dan terkoordinasi sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat serta mendorong tindakan pencegahan yang lebih efektif (Wang et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Aspriadis (2021) berjudul

"Managing COVID-19 Pandemic Crisis: The Case of Greece"

meneliti strategi komunikasi dan manajemen krisis yang diterapkan pemerintah Yunani dalam menangani pandemi COVID-19. Pada gelombang pertama, komunikasi pemerintah yang cepat, jelas, dan konsisten berhasil membangun kepercayaan publik terhadap kebijakan pembatasan sosial dan karantina nasional. Namun, pada gelombang kedua, efektivitas komunikasi menurun akibat pesan yang tidak konsisten dan respons yang lebih lambat. Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan manajemen krisis pandemi sangat bergantung pada kecepatan respons serta kejelasan komunikasi pemerintah (Aspriadis, 2021).

Penelitian Zhao (2022) yang berjudul *"When Organizational*

Crises Meet Nationalism: Crisis Communication of Multinational Corporations in the Chinese Context" meneliti

bagaimana nasionalisme memengaruhi respons publik terhadap krisis yang dialami perusahaan multinasional di media sosial Cina.

Studi ini menemukan bahwa sentimen nasionalisme, baik dalam

bentuk kebanggaan nasional maupun kemarahan terhadap pihak asing, dapat memperbesar dampak krisis, seperti yang terjadi dalam kasus United Airlines tahun 2017. Kemarahan atas diskriminasi rasial di Amerika Serikat mengubah insiden tersebut dari peristiwa individual menjadi isu hubungan antarnegara, sementara kebanggaan nasional memperkuat solidaritas masyarakat Cina. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya bagi perusahaan multinasional untuk memahami dinamika politik dan sentimen nasional sebelum merancang strategi komunikasi krisis agar respons mereka lebih efektif (Zhao, 2022).

Penelitian Flores et al. (2023) yang berjudul *"Toward an Improved Risk/Crisis Communication in This Time of COVID-19 Pandemic: A Baseline Study for Philippine Local Government Units"* meneliti bagaimana pemerintah daerah di Filipina dapat meningkatkan komunikasi risiko dan krisis selama pandemi COVID-19. Studi ini menemukan bahwa kecepatan, akurasi, dan konsistensi informasi berperan penting dalam membangun kepercayaan publik serta mendorong respons kolektif terhadap krisis. Analisis unggahan Facebook dari tiga kota besar, Quezon City, Iloilo City, dan Davao City, serta survei daring terhadap 250 responden menunjukkan bahwa media sosial, terutama Facebook, menjadi sumber utama informasi masyarakat. Selain itu,

penggunaan bahasa lokal dan komunikasi dua arah terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman, keterlibatan, serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Flores & Asuncion, 2023).

Kelima penelitian di atas memberikan wawasan penting tentang komunikasi krisis, tetapi masih terbatas pada peristiwa seperti pandemi atau kasus korporasi. Belum ada kajian yang secara spesifik menganalisis bagaimana lembaga yudikatif, seperti Mahkamah Konstitusi, menangani krisis yang berdampak pada sistem keadilan dan demokrasi suatu negara. Penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan menelaah komunikasi krisis yang digunakan Mahkamah Konstitusi dalam menghadapi skandal etik dan permasalahan reputasi. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengelolaan komunikasi krisis di lembaga peradilan serta pemulihan kepercayaan publik.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Excellence Theory

Excellence Theory, yang dikembangkan oleh James E. Grunig dan Larissa A. Grunig, menjelaskan bagaimana praktik hubungan masyarakat (*public relations*) yang baik dapat meningkatkan kesuksesan organisasi. Dalam penelitian ini, teori tersebut menjadi landasan filosofis untuk memahami komunikasi krisis Mahkamah Konstitusi (MK) dalam memulihkan reputasinya pasca krisis. Teori ini menekankan bahwa komunikasi yang efektif bukan hanya respons terhadap krisis, tetapi juga strategi berkelanjutan yang membangun kepercayaan publik melalui transparansi dan keterlibatan aktif.

Berasal dari studi *Excellence* sejak 1980-an, teori ini menyoroti pentingnya komunikasi dua arah yang simetris sebagai kunci dalam menjaga legitimasi institusi publik (Zerfass et al., 2008).

1.6.2 Situational Crisis Communication Theory

Penelitian ini menerapkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) untuk mengidentifikasi komunikasi krisis yang digunakan Mahkamah Konstitusi (MK) dalam memulihkan reputasinya. Teori ini membantu mengklasifikasikan jenis krisis yang dihadapi MK, menilai respons yang diberikan, serta memahami bagaimana publik menanggapi langkah-langkah tersebut. Dengan pendekatan ini, penelitian mengkaji bagaimana komunikasi krisis MK disusun dalam konteks sosial dan politik yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan yang dapat menjadi panduan bagi institusi publik dalam menangani krisis serupa secara lebih efektif.

Menurut *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), ancaman krisis terhadap suatu organisasi dapat diukur melalui dua langkah utama. Pertama, organisasi perlu mengidentifikasi jenis krisis yang terjadi (Timothy Coombs & Holladay, 2010). SCCT membagi krisis ke dalam tiga kategori berdasarkan tingkat tanggung jawab yang diasosiasikan dengan organisasi (Coombs & Tachkova, 2022). Klasifikasi ini membantu memahami persepsi publik mengenai siapa yang dianggap bertanggung jawab atas krisis, baik itu organisasi maupun faktor eksternal (Amali, 2019).

Tabel 1.1 Jenis-jenis Krisis, berdasarkan Tingkat Tanggung Jawab

Jenis-jenis Krisis, berdasarkan Tingkat Tanggung Jawab
<i>Klaster Korban: Sedikit sekali atribusi tanggung jawab krisis</i>
Bencana Alam (<i>Natural disasters</i>) Kekerasan di tempat kerja (<i>Workplace violence</i>) Kejahatan (<i>Malevolence</i>)
<i>Klaster Kecelakaan: Atribusi tanggung jawab krisis yang rendah</i>
Kecelakaan akibat kesalahan teknis (<i>Technical-error accidents</i>) Kerusakan Produk akibat kesalahan teknis (<i>Technical-error product harm</i>)
<i>Klaster yang dapat dicegah: Atribusi tanggung jawab krisis yang kuat</i>
Kecelakaan akibat kesalahan manusia (<i>Human-error accidents</i>) Kerusakan produk akibat kesalahan manusia (<i>Human-error product harm</i>) Pelanggaran data (<i>Data breaches</i>) Kelakuan buruk organisasi (<i>Organizational misdeeds</i>) Scams

Sumber: (Coombs, 2023: 191)

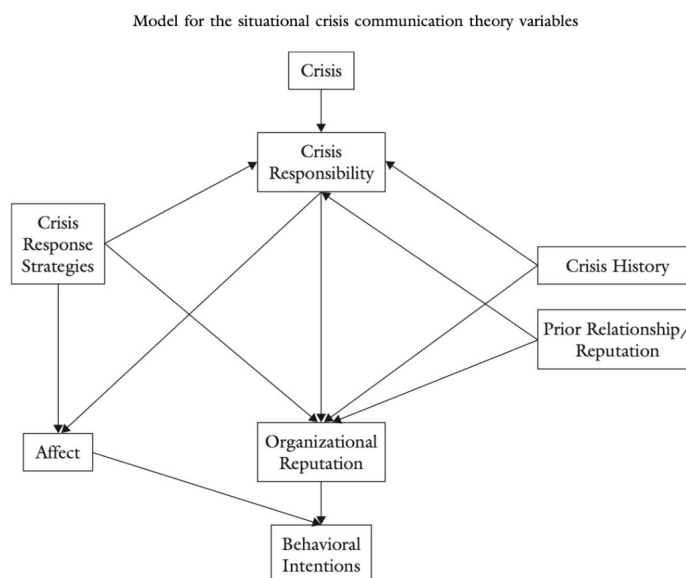
Langkah kedua adalah melihat apakah ada “faktor penguat” yang memperbesar tanggung jawab dan ancaman krisis tersebut di mata masyarakat (Timothy Coombs & Holladay, 2010). Faktor-faktor penguat ini membuat orang lebih mungkin menyalahkan organisasi atas terjadinya krisis. Ada dua faktor penguat yang perlu diperhatikan:

- **Sejarah krisis:** Jika organisasi pernah mengalami krisis yang mirip di masa lalu, hal ini dapat meningkatkan ancaman karena masyarakat akan melihat organisasi ini seolah punya “rekam jejak buruk.” Orang-orang akan merasa bahwa organisasi ini sering kali bermasalah.
- **Reputasi sebelumnya:** Jika organisasi memiliki reputasi yang buruk dalam memperlakukan para pemangku kepentingan (misalnya, sering mengecewakan pelanggan atau tidak peduli terhadap lingkungan), maka saat terjadi krisis, ancaman terhadap reputasi organisasi akan

lebih besar. Masyarakat cenderung lebih keras menilai organisasi yang sudah memiliki reputasi negatif dibandingkan dengan organisasi yang punya reputasi baik atau netral.

Ketika salah satu faktor penguat krisis hadir, risiko terhadap reputasi organisasi akan meningkat karena masyarakat cenderung mengaitkan tanggung jawab langsung kepada institusi terkait. *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menyoroti tiga variabel utama yang membentuk reputasi organisasi, baik dalam aspek positif maupun negatif. Variabel ini menjadi alat penting bagi manajer krisis dalam menganalisis dan menilai situasi secara akurat. Dengan pemahaman yang tepat, mereka dapat merancang strategi respons yang efektif untuk mengurangi dampak krisis terhadap reputasi organisasi (Amali, 2019).

Gambar 1.4 Model untuk Variabel Teori Komunikasi Krisis Situasional



Sumber: (Timothy Coombs & Holladay, 2010: 40)

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) membantu memahami bagaimana pemangku kepentingan merespons strategi komunikasi yang diterapkan organisasi saat menghadapi krisis (Coombs, 2023). Teori ini menekankan pentingnya mempertimbangkan reaksi audiens, termasuk pelanggan, karyawan, dan masyarakat, dalam setiap langkah komunikasi krisis. Dengan pendekatan ini, organisasi dapat menilai efektivitas respons mereka dan menyesuaikannya agar lebih tepat sasaran. Pemilihan strategi komunikasi yang tepat akan membantu meminimalkan dampak negatif krisis serta menjaga kepercayaan publik.

Menurut *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), organisasi dapat memilih beberapa strategi untuk merespons krisis berdasarkan bagaimana publik memandang keterlibatan mereka (Timothy Coombs & Holladay, 2010). Terdapat tiga strategi utama, yaitu **penyangkalan**, yang berusaha memisahkan organisasi dari krisis; **pengurangan**, yang menekankan bahwa organisasi memiliki keterlibatan terbatas dalam insiden tersebut; serta **pemulihan**, yang bertujuan memperbaiki reputasi dengan mengakui kesalahan dan membangun kembali kepercayaan publik. Selain itu, terdapat strategi tambahan, yaitu **penguatan**, yang menyoroti kontribusi positif organisasi di masa lalu untuk memperkuat hubungan dengan publik (Sellnow & Seeger, 2013). Coombs juga menambahkan bahwa organisasi tidak harus terbatas pada satu strategi saja. Mereka bisa menggabungkan berbagai pendekatan sesuai situasi. Misalnya, organisasi dapat menerima bahwa krisis memang terjadi dan merespons dengan strategi pengurangan serta pemulihan secara bersamaan,

untuk mengurangi dampak sekaligus memperbaiki reputasi (Sellnow & Seeger, 2013).

Tabel 1.2. Strategi Respon Krisis Situational Crisis Communication Theory

Strategi Respon Krisis		
Posisi	Strategi	Deskripsi
Strategi Respon Krisis Utama (Primary Crisis Response Strategy)		
Posisi Penyangkalan (<i>Denial</i>)		
Defensif	Menyerang Penuduh (<i>Attacking the Accuser</i>)	Manajer krisis menghadapi orang atau kelompok yang mengklaim adanya krisis. Tanggapan dapat berupa ancaman menggunakan tindakan hukum (misalnya, gugatan) terhadap penuduh.
	Penyangkalan (<i>Denial</i>)	Manajer krisis menyatakan bahwa tidak ada krisis. Tanggapan dapat mencakup penjelasan mengapa tidak ada krisis.
	Kambing Hitam (<i>Scapegoating</i>)	Orang atau kelompok lain di luar organisasi disalahkan atas krisis tersebut.
Posisi Pengurangan (<i>Diminishment</i>)		
	Permakluman (<i>Excusing</i>)	Manajer krisis mencoba meminimalkan tanggung jawab organisasi atas krisis. Tanggapan dapat mencakup penyangkalan niat untuk merugikan atau klaim bahwa organisasi tidak memiliki kendali atas peristiwa yang menyebabkan krisis.
	Justifikasi (<i>Justification</i>)	Manajer krisis mencoba mengurangi persepsi kerusakan yang terkait dengan krisis. Tanggapan dapat mencakup pernyataan bahwa tidak ada kerusakan atau cedera serius

		atau mengklaim bahwa korban pantas menerima apa yang terjadi.
Posisi Membangun Kembali (<i>Rebuilding</i>)		
	Kompensasi (<i>Compensation</i>)	Organisasi memberikan uang atau hadiah lain kepada korban di luar penggantian kerugian.
Akomodatif	Permintaan Maaf (<i>Apology</i>)	Manajer krisis secara terbuka menyatakan bahwa organisasi bertanggung jawab penuh atas krisis dan meminta maaf.
Strategi Respon Krisis Tambahan (<i>Supplemental Crisis Response Strategy</i>)		
Posisi Penguatan (<i>Bolstering</i>)		
	Pengingat (<i>Reminding</i>)	Organisasi memberi tahu para pemangku kepentingan tentang kebaikan yang telah dilakukan di masa lalu. Manajer membahas upaya tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) organisasi.
	Pemujaan (<i>Ingratiation</i>)	Organisasi memuji para pemangku kepentingan.
	Menjadi Korban (<i>Victimage</i>)	Organisasi menjelaskan bahwa mereka juga menjadi korban dari krisis.

Sumber: (Coombs, 2023: 182)

Penelitian ini menggunakan *Excellence Theory* sebagai dasar konseptual untuk menekankan pentingnya komunikasi strategis yang transparan, melibatkan publik, dan berlandaskan etika dalam membangun kepercayaan terhadap Mahkamah Konstitusi (MK). Sementara itu, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) melengkapi kajian ini dengan menawarkan

strategi spesifik dalam merespons berbagai jenis krisis berdasarkan tingkat tanggung jawab organisasi dan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi publik. Kombinasi kedua teori ini memungkinkan penelitian untuk menganalisis bagaimana MK merancang dan menerapkan komunikasi krisis serta mengevaluasi efektivitasnya dalam memulihkan reputasi institusi. Dengan demikian, *Excellence Theory* memberikan prinsip komunikasi organisasi secara holistik, sedangkan SCCT menawarkan pendekatan taktis dalam mengelola krisis yang berdampak pada citra MK.

1.6.3 Krisis

Krisis dalam penelitian ini merupakan situasi kritis yang mengancam Mahkamah Konstitusi (MK) dan dapat berdampak pada aset, nyawa, serta reputasi institusi (Fink, 2013; Argenti, 2023). Menurut Coombs dan Holladay (2010), reputasi adalah aset berharga yang meskipun tidak berwujud, sangat menentukan kelangsungan organisasi, terutama saat krisis melanda. Selain merusak citra institusi, krisis juga dapat membentuk persepsi negatif di kalangan pemangku kepentingan, yang pada akhirnya memengaruhi kepercayaan publik. Oleh karena itu, persepsi publik menjadi faktor utama dalam menentukan keberadaan serta dampak dari sebuah krisis terhadap organisasi (Coombs & Tachkova, 2022).

Menurut Argenti (2023), krisis memiliki **empat karakteristik utama**, yaitu **terjadi secara tiba-tiba, diiringi keterbatasan informasi, berkembang dengan cepat, dan menarik perhatian publik**. Situasi yang mendadak sering kali menyebabkan kebingungan, sementara kurangnya

informasi mendorong organisasi untuk segera merespons meskipun belum memiliki data yang lengkap. Selain itu, dinamika krisis yang berkembang pesat menuntut pengambilan keputusan cepat di bawah tekanan besar. Dalam kondisi ini, komunikasi yang jujur dan transparan menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan publik serta memitigasi dampak negatif yang lebih luas (Argenti, 2023).

Untuk menghadapi krisis, Coombs dan Tachkova (2022), menguraikan **tiga fase utama**, yaitu **pra-krisis**, **krisis**, dan **pasca-krisis**, yang harus dikelola secara berkesinambungan. Pada tahap **pra-krisis**, MK perlu mendeteksi sinyal awal, melakukan pencegahan, serta menyusun strategi kesiapsiagaan melalui pemetaan risiko dan pelatihan tim krisis. **Saat krisis terjadi**, organisasi harus segera mengidentifikasi situasi, menerapkan strategi mitigasi, serta memastikan komunikasi yang efektif dengan pemangku kepentingan untuk mengurangi dampak buruk (Coombs & Tachkova, 2022). Sementara itu, tahap **pasca-krisis** berfokus pada evaluasi serta peningkatan sistem agar organisasi lebih siap menghadapi krisis di masa depan, mengingat situasi krisis yang tidak dapat diprediksi dapat menjadi ancaman sekaligus peluang bagi keberlangsungan institusi (Fink, 2013).

1.6.4 Komunikasi Krisis

Komunikasi krisis dalam penelitian ini merujuk pada cara Mahkamah Konstitusi (MK) dalam membentuk persepsi publik agar memahami situasi krisis secara lebih positif (Fink, 2013). Menurut Steven Fink (2013), organisasi harus proaktif dalam mengelola opini publik dengan menyampaikan informasi

yang akurat dan terarah, bukan sekadar bereaksi terhadap peristiwa yang telah terjadi. Komunikasi krisis yang efektif harus mengutamakan ketepatan, kecepatan, dan transparansi agar dapat meminimalkan dampak negatif serta mempertahankan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, MK perlu mengintegrasikan berbagai komponen strategis dalam komunikasi krisis untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan sesuai dengan realitas dan mampu menjaga reputasi lembaga. Steven Fink (2013) menuturkan komponen penting yang harus diperhatikan dan dikelola sebagai berikut:

- 1) **Publik Kunci:** Publik kunci mencakup pelanggan, karyawan, pemegang saham, regulator pemerintah, hingga komunitas lokal. Untuk itu, dengan memahami publik sasaran, organisasi dapat menyesuaikan pesan-pesannya agar lebih efektif dan tepat sasaran (Fink, 2013).
- 2) **Pengelolaan persepsi publik dan membentuk pesan yang efektif:** Pesan-pesan yang disampaikan harus dirancang secara strategis untuk menciptakan narasi yang positif. Hal ini melibatkan penggunaan nada yang tepat, transparansi, dan fokus pada solusi sehingga publik merasa mendapatkan kejelasan dan kepastian di tengah ketidakpastian (Fink, 2013).
- 3) **Peran juru bicara:** Juru bicara harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas, sederhana, dan menunjukkan empati terhadap situasi krisis (Fink, 2013). Kemampuan ini sangat penting untuk

memastikan pesan yang telah dirancang dapat diterima dengan baik oleh media maupun audiens.

4) **Media dan Saluran Komunikasi:** MK harus memilih saluran komunikasi yang paling efektif untuk menjangkau publik sasaran. Baik melalui media tradisional seperti televisi dan surat kabar, maupun media sosial yang memiliki jangkauan lebih cepat dan luas (Fink, 2013).

5) **Respons:** Respons proaktif dan cepat tanggap memungkinkan pengelolaan krisis yang lebih efektif. Tindakan yang cepat namun strategis membantu mengendalikan narasi dan mencegah situasi semakin memburuk. Selain itu, informasi yang disampaikan harus akurat, transparan, dan kredibel agar meningkatkan kepercayaan publik. Menunjukkan kepedulian terhadap pihak terdampak juga memperkuat hubungan emosional, meredam ketidakpuasan, serta membangun kepercayaan masyarakat (Fink, 2013).

1.6.5 Reputasi

Reputasi merupakan fenomena kompleks yang bersifat nyata sekaligus subjektif, terbentuk melalui tindakan organisasi serta persepsi publik. Dalam konteks Mahkamah Konstitusi (MK), reputasi mencerminkan akumulasi penilaian terhadap perilaku hakim dan sistem peradilan yang berfungsi sebagai prediktor keputusan di masa depan. Berbeda dengan institusi lain yang memiliki kendali anggaran atau kekuatan fisik, MK hanya bergantung pada otoritas moral dan persuasif untuk memperoleh legitimasi serta memastikan

kepatuhan terhadap keputusannya. Oleh karena itu, reputasi yang baik menjadi aset utama MK dalam memengaruhi publik, politisi, dan komunitas hukum (Garoupa & Ginsburg, 2015).

Menurut Garoupa dan Ginsburg (2015), dalam buku *Judicial Reputation: A Comparative Theory*, **reputasi lembaga peradilan terdiri dari** reputasi individu dan reputasi kolektif. **Reputasi individu** menilai hakim secara personal berdasarkan kualitas keputusan mereka, seperti ketepatan, kreativitas, kecepatan, dan independensi. Sementara itu, **reputasi kolektif** mencerminkan persepsi publik terhadap sistem peradilan secara keseluruhan dan berperan dalam memperkuat otonomi kelembagaan. Reputasi kolektif yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik, memperbesar sumber daya yang diperoleh lembaga peradilan, serta memperluas pengaruhnya baik di tingkat nasional maupun internasional (Garoupa & Ginsburg, 2015).

Beberapa **faktor utama yang memengaruhi reputasi peradilan** meliputi **kualitas keputusan, efektivitas komunikasi, dan konfigurasi institusional**. Hakim yang mampu menghasilkan putusan yang jelas, akurat, dan berbasis hukum lebih mudah membangun reputasi positif. Selain itu, komunikasi yang baik melalui media dapat membantu menjelaskan putusan kepada publik, sehingga meningkatkan pemahaman masyarakat. Mekanisme institusional, seperti proses seleksi hakim dan keberadaan dewan peradilan, juga berperan dalam membentuk dan mempertahankan reputasi lembaga peradilan (Garoupa & Ginsburg, 2015).

1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini menganalisis komunikasi krisis Mahkamah Konstitusi (MK) dalam memulihkan reputasinya setelah mengalami krisis yang mencoreng citra institusi. Mengacu pada *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari Coombs (2010), penelitian ini mendeskripsikan bagaimana MK mengidentifikasi jenis krisis, menilai tanggung jawab yang dirasakan publik, serta menerapkan respon krisis yang sesuai, seperti penyangkalan, pengurangan tanggung jawab, dan pemulihan reputasi melalui pengakuan kesalahan serta komitmen perbaikan. MK menghadapi berbagai tantangan, termasuk pelanggaran kode etik, keputusan kontroversial, dan politisasi lembaga, sehingga komunikasi krisis yang diterapkan berupaya meredam persepsi negatif serta mempertahankan legitimasi di mata publik (Timothy Coombs & Holladay, 2010). Implementasi komunikasi krisis ini mencakup transparansi melalui siaran pers, konferensi pers, serta pengelolaan media tradisional dan media sosial guna memastikan konsistensi pesan dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat. Evaluasi terhadap efektivitas komunikasi krisis dilakukan dengan meninjau perubahan persepsi publik, pemberitaan media, dan dampak jangka panjang dari krisis, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menyusun protokol komunikasi krisis yang lebih baik di masa depan serta memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap MK secara berkelanjutan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan metode **studi kasus dengan tipe deskriptif** untuk mengkaji komunikasi krisis Mahkamah Konstitusi (MK). Studi kasus merupakan metode empiris yang meneliti fenomena secara mendalam dalam konteks dunia nyata, terutama ketika fenomena tersebut erat kaitannya dengan lingkungannya dan tidak dapat dipisahkan dari konteks yang lebih luas (Yin, 2018). Dalam penelitian ini, komunikasi krisis MK dikaji dengan mempertimbangkan dinamika politik dan hukum yang memengaruhi institusi tersebut. Oleh karena itu, metode ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap bagaimana MK merespons tantangan komunikasi dalam situasi krisis.

Penelitian **kualitatif** berfokus pada pemahaman makna di balik fenomena sosial dengan menelaah pengalaman individu dan kondisi kontekstual (Yin, 2016). Menurut Robert K. Yin (2016), metode ini tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga menggali perspektif berbagai pihak serta membangun wawasan baru berdasarkan bukti dari berbagai sumber. Sejalan dengan itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi komunikasi krisis yang digunakan MK dalam memulihkan reputasinya. Selain bersifat deskriptif, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategis yang dapat membantu MK mengelola citranya melalui kajian menyeluruh terhadap pola komunikasi krisis yang diterapkan.

Pendekatan **kualitatif** dengan metode **studi kasus tipe deskriptif** dipilih karena memungkinkan deskripsi mendalam terhadap permasalahan yang mencoreng citra MK dalam batasan waktu dan peristiwa yang jelas. Metode ini menekankan analisis fenomena dalam lingkungan aslinya, sehingga relevan untuk meneliti bagaimana MK menghadapi serta merespons krisis yang berdampak pada reputasi institusinya. Fokus penelitian ini bukan hanya menilai efektivitas komunikasi krisis, tetapi juga mengkaji bagaimana krisis berkembang serta bagaimana komunikasi yang dilakukan MK membentuk persepsi publik terhadap lembaga ini. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang dinamika komunikasi krisis MK dalam kurun waktu tertentu.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di **Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia**, yang merupakan lembaga peradilan tertinggi di bidang hukum tata negara. Situs ini dipilih karena relevansinya sebagai objek penelitian yang menghadapi tantangan krisis dan reputasi, khususnya dalam konteks pengelolaan komunikasi dengan publik. Penelitian dilakukan dalam situasi alamiah, di mana peneliti mengamati fenomena yang terjadi tanpa mengubah latar atau kondisi tempat penelitian.

1.8.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan individu yang berperan dalam komunikasi krisis di Mahkamah Konstitusi (MK), seperti pejabat komunikasi, juru bicara, dan pihak terkait dalam pengelolaan isu krisis. Mereka dipilih karena memiliki

pengetahuan dan pengalaman langsung, sehingga dapat memberikan data yang relevan dan mendalam mengenai komunikasi krisis MK. Adapun pihak yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini diantaranya:

1. Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan.
2. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Kerjasama Dalam Negeri.
3. Kepala Subbagian Hubungan Masyarakat.

1.8.4 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif, yang terdiri atas teks, kata-kata, dan simbol-simbol yang merepresentasikan tindakan, peristiwa, dan narasi yang terkait dengan fenomena komunikasi krisis di Mahkamah Konstitusi. Data ini mencakup wawancara, dokumen resmi, dan pemberitaan media. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol Mahkamah Konstitusi. Wawancara tersebut bertujuan untuk memahami pengalaman dan perspektif mereka dalam mengelola komunikasi publik lembaga.

2. Data Sekunder

Selain data yang diperoleh langsung dari narasumber, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder sebagai pelengkap dan penguat temuan. Data ini berasal dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal,

dan artikel ilmiah. Selain itu artikel dari situs web yang relevan turut dijadikan referensi untuk memperkaya pemahaman mengenai komunikasi krisis lembaga tersebut.

Dengan menggali sumber-sumber tersebut, penelitian ini dapat menyajikan perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai komunikasi krisis yang diterapkan.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2013), pengumpulan data kualitatif memerlukan perencanaan yang matang dengan pemilihan partisipan yang cermat serta pemenuhan aspek etika dan izin penelitian. Peneliti perlu mengombinasikan berbagai metode untuk memperoleh data yang kaya dan mendalam. Sumber data dapat berasal dari wawancara, observasi, dokumen, hingga media audio-visual, yang bersama-sama memberikan gambaran lebih utuh (Creswell, 2013). Pendekatan ini memastikan bahwa hasil penelitian merefleksikan realitas yang kompleks dan kontekstual. Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data dilakukan melalui satu teknik utama yang dirancang untuk menggali informasi secara komprehensif:

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interviews*)

Teknik ini digunakan untuk menggali pengalaman, pandangan, dan komunikasi krisis yang diterapkan oleh subjek penelitian dalam menghadapi krisis secara mendalam. Wawancara dilakukan secara

semi-terstruktur, sehingga memungkinkan fleksibilitas dalam mendeskripsikan tema-tema yang relevan.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis menggunakan *Pattern Matching*, yang memungkinkan identifikasi pola secara jelas. Yin (2018), menekankan bahwa metode ini penting dalam studi kasus karena membandingkan data empiris dengan pola yang telah diprediksi sebelumnya. Proses ini berlangsung secara iteratif untuk menguji kesesuaian temuan dengan proposisi awal serta mempertimbangkan kemungkinan penjelasan alternatif. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menghasilkan deskripsi fenomena yang mendalam, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Robert K. Yin (2018), menjelaskan *Pattern Matching Method* dalam penelitian studi kasus sebagai berikut:

1. Penetapan Pola yang Diprediksi.

Interpretasi data dimulai dengan menetapkan pola yang diprediksi berdasarkan teori atau proposisi awal penelitian. Pola ini dirumuskan sebelum pengumpulan data agar dapat menjadi acuan dalam analisis (Yin, 2018). Pendekatan ini memastikan bahwa analisis didasarkan pada kerangka teoretis yang jelas, sehingga hasil penelitian lebih valid dan terarah.

2. Mengidentifikasi Pola dalam Data Empiris.

Setelah menetapkan pola prediksi, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi pola dalam data empiris yang diperoleh dari wawancara, observasi, atau dokumen tertulis. Peneliti kemudian menganalisis kesamaan dan perbedaan dalam jawaban responden, perilaku yang diamati, serta indikator kuantitatif yang tersedia. Proses ini bertujuan untuk memastikan keselarasan temuan dengan pola yang telah diprediksi sebelumnya. Dengan pendekatan ini, validitas hasil penelitian dapat diperkuat melalui analisis yang sistematis dan berbasis bukti (Yin, 2018).

3. Membandingkan Pola Empiris dengan Pola Prediksi.

Setelah pola dalam data empiris diidentifikasi, tahap selanjutnya adalah membandingkannya dengan pola yang telah diprediksi. Jika pola empiris sesuai dengan pola yang telah ditetapkan sebelumnya, maka temuan penelitian dapat memperkuat validitas hipotesis awal (Yin, 2018).

4. Mengeliminasi atau Mempertimbangkan Penjelasan Saingan.

Jika ditemukan perbedaan atau inkonsistensi, peneliti perlu menelusuri penyebabnya dan mempertimbangkan kemungkinan revisi teori atau penyesuaian hipotesis. Dalam proses ini, penting untuk mengevaluasi penjelasan alternatif (*rival explanations*) yang mungkin lebih relevan dalam menjelaskan hasil penelitian. Jika faktor lain terbukti lebih berpengaruh, maka interpretasi awal harus

dikaji ulang agar analisis tetap akurat dan sesuai dengan konteks yang diteliti (Yin, 2018).

5. Menyusun Kesimpulan.

Tahap akhir dalam penelitian ini adalah menyusun kesimpulan berdasarkan analisis temuan. Kesimpulan harus menunjukkan apakah pola dalam data mendukung atau bertentangan dengan pola yang diprediksi. Jika terdapat kecocokan yang tinggi, hipotesis penelitian semakin kuat, sedangkan ketidaksesuaian dapat mendorong pengembangan atau modifikasi teori yang sudah ada (Yin, 2018). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji teori, tetapi juga berpotensi memberikan kontribusi konseptual yang lebih luas.

Pattern Matching digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis secara sistematis komunikasi krisis yang diterapkan oleh Mahkamah Konstitusi (MK) dalam memulihkan reputasinya. Sebagai metode dalam studi kasus, teknik ini membandingkan pola komunikasi krisis MK dengan pola yang diprediksi berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) guna mengidentifikasi kesesuaian atau penyimpangan yang dipengaruhi faktor kontekstual seperti tekanan politik dan dinamika media. Teknik ini juga meningkatkan validitas internal penelitian dengan memastikan bahwa temuan empiris memiliki dasar teoretis yang kuat, sehingga efektivitas komunikasi krisis MK dapat dievaluasi lebih akurat. Dengan demikian, teknik *Pattern Matching* tidak hanya mengungkap pola respons MK dalam menghadapi krisis,

tetapi juga memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk penyempurnaan komunikasi krisis di masa depan.

1.8.7 Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Untuk memastikan keakuratan dan keandalan penelitian, digunakan empat kriteria kualitas data dari Lincoln dan Guba, yaitu kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas (Emzir, 2018). **Kredibilitas** dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan dokumen resmi, wawancara, dan analisis media, serta member checking untuk memastikan kesesuaian data dengan pengalaman partisipan. **Dependabilitas** dipastikan melalui pencatatan sistematis seluruh proses penelitian, termasuk dokumentasi wawancara dan analisis data, sehingga memungkinkan replikasi oleh peneliti lain. **Konfirmabilitas** diterapkan dengan mendasarkan kesimpulan pada data asli dan menghindari bias melalui refleksi diri, sementara **Transferabilitas** dijaga dengan deskripsi kontekstual yang jelas agar penelitian dapat menjadi rujukan dalam studi serupa.