

BAB IV
HASIL IDENTIFIKASI KOMUNIKASI KRISIS MAHKAMAH
KONSTITUSI PADA KASUS ANWAR USMAN

4.1 Interpretasi Krisis Berdasarkan Klasifikasi SCCT

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dari W. Timothy Coombs menyediakan kerangka analitis untuk mengelompokkan krisis berdasarkan tingkat atribusi tanggung jawab publik terhadap organisasi, sekaligus menentukan strategi komunikasi yang paling tepat dalam meresponsnya. Dalam konteks krisis yang dialami Mahkamah Konstitusi (MK) akibat pelanggaran etik Ketua MK Anwar Usman, hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis ini tidak bersifat tunggal, melainkan hibrida. Ia berada di antara dua klasifikasi utama SCCT, yaitu *preventable crisis* dan *victim cluster*.

Secara dominan, krisis ini dapat dikategorikan sebagai *preventable crisis*, di mana organisasi dipersepsikan memiliki tanggung jawab tertinggi atas terjadinya krisis. Dalam SCCT, krisis jenis ini umumnya muncul karena pelanggaran etika, kelalaian manajerial, atau penyimpangan perilaku dari aktor internal yang memiliki otoritas tinggi. Dalam kasus MK, pelanggaran etik dilakukan oleh Ketua MK, yang merupakan simbol tertinggi integritas lembaga. Sebagaimana diungkap dalam hasil penelitian, kesalahan individu ini tidak hanya dipandang sebagai cacat personal, tetapi juga sebagai refleksi kegagalan sistem pengawasan internal yang memungkinkan pelanggaran tersebut terjadi tanpa pencegahan dini. Narasi publik yang berkembang

memperkuat atribusi tanggung jawab kepada MK sebagai lembaga, alih-alih sekadar kepada pelaku individu.

Lebih dari itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggaran ini juga memunculkan skandal kelembagaan, yang menempatkan MK dalam krisis simbolik dan institusional. Sejumlah media menampilkan visualisasi dan tajuk yang menggambarkan Mahkamah sebagai “Mahkamah Keluarga”, memperkuat asosiasi publik bahwa lembaga telah kehilangan independensinya. Ini sejalan dengan karakteristik *preventable crisis* dalam SCCT yang menuntut strategi komunikasi pemulihan (*rebuilding strategy*) berbasis pengakuan dan tindakan korektif, strategi yang kemudian diterapkan MK melalui pembentukan Majelis Kehormatan Mahkamah Konstitusi (MKMK) dan sanksi terhadap pelaku.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa MK tidak sepenuhnya bertindak sebagai pelaku, tetapi juga menjadi korban dari disinformasi, *hoaks*, dan *framing* media yang tidak proporsional. Dalam SCCT, ini termasuk dalam *victim cluster*, di mana lembaga menjadi sasaran serangan publik meskipun tidak memiliki tanggung jawab langsung terhadap sebagian besar narasi negatif yang beredar. *Framing* yang menyamaratakan kesalahan personal sebagai kegagalan sistemik lembaga memperlihatkan bahwa MK juga mengalami krisis representasi publik. Serangan di media sosial, meme digital, hingga opini pakar hukum menjadi bagian dari tekanan simbolik yang ditempatkan di luar kendali langsung institusi.

Respons MK terhadap situasi ini juga menunjukkan strategi khas untuk krisis *victim cluster*, yakni mengandalkan komunikasi berbasis bukti dan edukasi publik. Hasil penelitian menegaskan bahwa MK secara konsisten menolak menggunakan strategi penyangkalan (*denial*), *scapegoating*, maupun klarifikasi reaktif. Sebaliknya, MK menampilkan kerja kelembagaan secara terbuka, memperkuat kanal media digital, dan mempercepat publikasi informasi hukum yang dapat diverifikasi publik. Strategi ini sejalan dengan prinsip SCCT bahwa lembaga yang menghadapi krisis victimisasi harus menampilkan transparansi dan netralitas untuk mengurangi eskalasi emosi publik.

Selain itu, krisis ini diperkuat oleh faktor-faktor historis yang meningkatkan sensitivitas publik, sebagaimana dicatat dalam temuan bahwa “*Crisis Intensifiers*”. Memori kolektif terhadap skandal Ketua MK sebelumnya (Akil Mochtar) memperberat atribusi krisis saat ini, memperkuat persepsi bahwa MK gagal belajar dari pengalaman masa lalu. Dalam SCCT, faktor ini dikenal sebagai *past crisis history* yang berperan dalam meningkatkan atribusi negatif, bahkan sebelum lembaga mengeluarkan pernyataan resmi.

Dengan demikian, berdasarkan klasifikasi SCCT dan dikaitkan dengan hasil penelitian ini, krisis Mahkamah Konstitusi merupakan contoh kompleks dari krisis yang memiliki *high attribution responsibility (preventable)*, namun juga mengandung elemen victimisasi karena eskalasi serangan eksternal yang tidak sepenuhnya proporsional. Hal ini menuntut strategi komunikasi yang tidak

hanya berfokus pada pemulihan reputasi internal, tetapi juga pada penguatan ketahanan narasi di ruang publik.

Respons MK yang mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan, alih-alih defensif, merupakan penerapan aktual dari prinsip-prinsip SCCT. Strategi *rebuilding* dan *bolstering* yang diterapkan MK, sebagaimana tercermin dalam pengakuan publik, reformasi kelembagaan, serta kesinambungan fungsi yudisial, menunjukkan pemahaman mendalam terhadap dimensi atribusi krisis, serta kemampuan lembaga dalam mengadaptasi teori krisis ke dalam realitas politik dan sosial yang kompleks.

4.2 Analisis Pattern Matching: Perbandingan Strategi SCCT dan Respons MK

Analisis pola komunikasi krisis dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *pattern matching*, yaitu mencocokkan strategi respon krisis yang diterapkan Mahkamah Konstitusi (MK) dengan prediksi teoretis yang ditawarkan oleh *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari Coombs (2023). SCCT menyediakan kerangka kerja sistematis untuk merespons krisis berdasarkan tipe krisis, persepsi publik terhadap tanggung jawab organisasi, serta konteks situasional yang melingkupinya. Penelitian ini tidak hanya berupaya menguji kesesuaian antara teori dan praktik, tetapi juga mendeskripsikan bagaimana lembaga yudikatif seperti MK, yang memiliki karakter unik dan bersifat sensitif secara politik, mengelola krisis reputasi secara strategis. Dengan kata lain, analisis ini bertujuan menggali seberapa jauh pendekatan teoretis SCCT

mampu menjelaskan realitas komunikasi krisis di lingkungan institusi hukum yang memiliki kompleksitas tinggi dan ekspektasi publik yang sangat besar.

Tabel 4.1 *Pattern Matching* SCCT vs Temuan Empiris MK

Pola yang Diprediksi (SCCT)	Strategi Respon Krisis (SCCT)	Temuan Empiris	Pattern Matching
Defensif	<i>Denial, Scapegoating (Denial Strategy)</i>	MK menolak menyerang penuduh, tidak menyangkal adanya krisis, dan tidak menyalahkan pihak lain.	Tidak cocok (penyimpangan positif) MK secara sadar tidak menggunakan strategi defensif.
	<i>Excusing, Justification (Diminishment Strategy)</i>	MK tidak menyederhanakan krisis atau menyalahkan sistem; lebih menekankan akuntabilitas etik daripada legal-formalisme.	Tidak cocok (penyimpangan positif) MK menolak pengurangan tanggung jawab dan justifikasi.
Akomodatif	<i>Compensation, Apology (Rebuilding Strategy)</i>	MK melakukan tindakan korektif (putusan MKMK, perombakan kepemimpinan) tanpa permintaan maaf eksplisit.	Cocok Pemulihan dilakukan secara substantif, tidak simbolik.
	<i>Apology (implisit) (Rebuilding Strategy)</i>	Tokoh kunci menunjukkan akuntabilitas pribadi melalui penerimaan sanksi etik dan komunikasi terbuka kepada publik.	Cocok Strategi rebuilding diimplementasikan melalui tindakan nyata dan simbolik.
	Pemulihan reputasi melalui tindakan (Rebuilding Strategy)	Pemulihan reputasi berjalan bertahap melalui konsistensi reformasi, transparansi, dan keterlibatan publik.	Cocok Pemulihan reputasi sesuai dengan pola SCCT rebuilding.

	<i>Victimage (Bolstering Strategy)</i>	MK menunjukkan diri sebagai korban disinformasi, tapi merespons dengan edukasi hukum dan literasi digital.	Cocok Strategi victimage digunakan secara etis, tidak playing victim.
	<i>Reminding, Ingratiation (Bolstering Strategy)</i>	MK menggunakan rekam jejak positif dan mengapresiasi peran masyarakat secara proporsional.	Cocok Strategi bolstering dijalankan dengan pendekatan kolaboratif dan dewasa.

4.2.1 Penolakan Strategi *Denial* Sebagai Indikasi Perubahan Paradigma Komunikasi Krisis

Menurut *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari Coombs (2023), komunikasi krisis yang bersifat defensif seperti *denial*, *attacking the accuser*, atau *scapegoating* umumnya digunakan ketika krisis termasuk dalam kategori *victim cluster* atau *accidental cluster*, yakni saat organisasi dianggap memiliki tingkat tanggung jawab yang rendah. Tujuan dari strategi ini adalah untuk menjauhkan organisasi dari tuduhan, baik dengan menyangkal keterlibatan maupun mengalihkan kesalahan ke pihak lain.

Namun, dalam kasus Mahkamah Konstitusi (MK), strategi tersebut justru tidak digunakan. Padahal secara struktur, MK bisa saja memosisikan diri sebagai korban karena krisis ini muncul akibat pelanggaran etik oleh satu individu hakim, bukan karena kegagalan sistemik lembaga. Menariknya, keputusan untuk tidak mengambil langkah defensif ini menunjukkan penyimpangan dari pola prediksi SCCT. Tapi penyimpangan ini bukan

tanpa alasan. Ini justru bisa dibaca sebagai upaya MK untuk menggeser pendekatan komunikasi krisis dari yang sekadar membela diri menjadi lebih restoratif, yakni fokus pada pemulihan kepercayaan publik.

Pendekatan ini menjadi relevan karena lembaga seperti MK tidak sekadar entitas birokrasi biasa; ia memikul beban moral dan ekspektasi sosial yang tinggi dari masyarakat. Dalam konteks ini, penggunaan strategi defensif bisa menjadi bumerang karena berpotensi dianggap tidak bertanggung jawab atau bahkan mengabaikan nilai-nilai keadilan yang dijunjung lembaga. Coombs (2023) sendiri menekankan bahwa dalam krisis, persepsi publik terhadap tanggung jawab organisasi tidak hanya ditentukan oleh fakta objektif, tetapi juga oleh ekspektasi moral dan historis terhadap lembaga tersebut.

Dengan demikian, pilihan MK untuk tidak menggunakan strategi *denial* menunjukkan adanya kesadaran bahwa reputasi bukan hanya soal citra, tapi juga soal nilai. Keputusan ini mencerminkan adaptasi teori SCCT dalam konteks lembaga yang memiliki sensitivitas normatif tinggi seperti Mahkamah Konstitusi. Strategi yang diambil lebih berorientasi pada pemulihan kepercayaan publik jangka panjang dibandingkan sekadar merespons tuduhan secara instan.

4.2.2 Penolakan Strategi *Diminishment* Sebagai Komitmen terhadap Akuntabilitas Moral

Melalui kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), strategi seperti *excusing* dan *justification* biasanya direkomendasikan ketika krisis terjadi di luar kendali penuh organisasi, misalnya akibat bencana alam atau kesalahan teknis. Strategi ini dirancang untuk mengurangi persepsi publik bahwa organisasi harus bertanggung jawab penuh, sekaligus meminimalkan kerusakan reputasi.

Akan tetapi, Mahkamah Konstitusi (MK) memilih untuk tidak menggunakan pendekatan tersebut, meskipun secara faktual krisis yang terjadi bersumber dari tindakan individu, bukan kegagalan sistemik lembaga. Jika mengikuti logika SCCT, keputusan ini menunjukkan bahwa MK menyadari pentingnya membangun apa yang disebut sebagai akuntabilitas persepsional, yaitu tanggung jawab yang dinilai bukan hanya berdasarkan struktur formal, tetapi juga dari bagaimana publik menilai kesungguhan dan keseriusan organisasi dalam merespons krisis.

Keputusan untuk tidak menggunakan strategi *diminishment* (mengecilkan masalah) ini juga memperlihatkan bahwa MK lebih memilih pendekatan edukatif dan empatik, sebagaimana yang disarankan SCCT melalui prinsip *instructing information* (informasi tentang apa yang harus dilakukan publik) dan *adjusting information* (informasi yang membantu publik memahami situasi dan mengelola emosi). Dalam

praktiknya, MK tidak membela diri dengan dalih bahwa ini hanya ulah oknum, melainkan menyampaikan rencana pembenahan secara terbuka.

Hal ini menunjukkan bahwa MK tidak sekadar fokus pada logika pembelaan, tetapi berupaya membangun citra institusional yang bertanggung jawab dan siap melakukan introspeksi. Dengan demikian, MK tidak hanya menjaga reputasi dalam jangka pendek, tapi juga memperkuat kepercayaan publik dalam jangka panjang. Pilihan ini sekaligus memperluas penerapan SCCT untuk organisasi yang memiliki dimensi reputasi moral yang tinggi, seperti lembaga peradilan.

4.2.3 Strategi *Rebuilding* Sebagai Respons Utama dalam Memulihkan Reputasi

Secara teoritis *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, strategi *rebuilding* seperti memberikan kompensasi (*compensation*) atau permintaan maaf (*apology*) merupakan bagian dari pola respons akomodatif dalam SCCT dan direkomendasikan ketika organisasi dipandang sangat bertanggung jawab atas krisis, kategori yang dikenal sebagai *preventable cluster*. Strategi ini berfokus pada pemulihan reputasi melalui pengakuan kesalahan, empati terhadap publik, dan tindakan nyata yang menunjukkan itikad baik.

Respons Mahkamah Konstitusi (MK) terhadap krisis etika yang melibatkan salah satu hakimnya menunjukkan kesesuaian tinggi dengan strategi *rebuilding* ini. Meski tidak menyampaikan permintaan maaf

secara langsung dalam bentuk kata-kata, MK mengambil serangkaian langkah yang secara esensial mencerminkan permintaan maaf dalam praktik. Tindakan tersebut antara lain berupa pemberian sanksi etik, pembaruan struktur internal, serta peningkatan transparansi melalui komunikasi publik. Dalam kerangka SCCT, tindakan semacam ini dapat dianggap setara atau bahkan lebih efektif daripada sekadar ucapan maaf, karena menunjukkan tanggung jawab secara nyata (Coombs, 2023).

Di sektor publik, strategi *rebuilding* menjadi sangat penting karena reputasi institusi berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat dan legitimasi demokratis. MK tampaknya memahami bahwa dalam menghadapi krisis, sekadar menjelaskan atau memberikan klarifikasi tidak cukup. Masyarakat membutuhkan bukti nyata bahwa lembaga tidak hanya menyesali krisis, tetapi juga mau berubah. Ini sejalan dengan prinsip SCCT yang menyebutkan bahwa strategi *rebuilding* idealnya diwujudkan dalam bentuk perubahan perilaku yang konkret, sebagai respons terhadap ancaman reputasi.

Dengan demikian, pendekatan MK dalam menangani krisis tidak hanya sejalan dengan teori, tetapi juga mencerminkan sensitivitas terhadap kebutuhan publik akan akuntabilitas yang bermakna. Strategi ini menggarisbawahi bahwa membangun kembali kepercayaan bukan soal kata-kata, melainkan tindakan yang bisa dilihat dan dirasakan.

4.2.4 Strategi *Bolstering* Untuk Memperkuat Legitimasi melalui Narasi Positif

Kerangka teori *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*, strategi *bolstering* digunakan untuk memperkuat citra positif organisasi di tengah krisis. Bentuknya bisa berupa mengingatkan publik akan jasa-jasa organisasi di masa lalu (*reminding*), membangun hubungan emosional dengan audiens (*ingratiation*), atau menunjukkan bahwa organisasi juga merupakan korban dalam situasi tersebut (*victimage*). Tujuan utamanya adalah menjaga hubungan baik dengan publik dan pemangku kepentingan.

Berkaitan dengan kasus Mahkamah Konstitusi (MK), strategi *bolstering* ini diterapkan dengan hati-hati dan terukur. Tidak terlihat adanya upaya berlebihan untuk mengagung-agungkan diri atau menyalahkan pihak lain. Sebaliknya, MK lebih memilih menekankan keberlanjutan peran lembaga sebagai penjaga konstitusi, memberikan apresiasi kepada para mitra kerja seperti media, lembaga pengawas, serta menyampaikan penghargaan kepada masyarakat sipil yang ikut mengawal transparansi proses.

Langkah ini sejalan dengan prinsip SCCT yang menekankan bahwa strategi *bolstering* harus digunakan secara proporsional. Jika terlalu agresif, strategi ini justru bisa dinilai manipulatif dan memperburuk citra organisasi. Dalam hal ini, MK menunjukkan kesadaran reputasional yang

tinggi, dengan memilih pendekatan simbolik yang memperkuat nilai historis dan kerja kolaboratif institusi.

Penguatan narasi positif seperti ini bukan sekadar ‘*gimmick*’ pencitraan, tetapi bagian penting dari proses pemulihan legitimasi. SCCT menyebutnya sebagai *symbolic reinforcement strategy*, yakni cara untuk menjaga kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan publik. Dalam konteks lembaga publik seperti MK, strategi ini membantu menciptakan ruang dialog dan membangun kembali kepercayaan melalui nilai-nilai bersama, bukan sekadar retorika.

4.3 Evaluasi Penjelasan Alternatif terhadap Ketidaksesuaian Pola (*Rival Explanations*)

Tidak semua komunikasi krisis yang diprediksi dalam teori berlaku persis seperti di lapangan. Hal ini juga terlihat dalam studi terhadap Mahkamah Konstitusi (MK). Meskipun *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menyarankan beberapa strategi respons defensif seperti *denial* (penyangkalan), *scapegoating* (mencari kambing hitam), dan *diminishment* (meremehkan krisis), MK justru secara sadar memilih untuk tidak menggunakannya. Ini menjadi temuan penting dalam penelitian ini.

Menurut pendekatan *Pattern Matching* dalam studi kasus (Yin, 2018), perbedaan antara pola teori dan temuan empiris seperti ini perlu ditelusuri lebih dalam dengan mencari penjelasan alternatif (*rival explanations*). Tujuannya

adalah menjaga keakuratan analisis dan memahami konteks secara lebih menyeluruh.

Salah satu penjelasan kunci mengapa MK menolak strategi defensif adalah karena posisinya sebagai lembaga yudisial. Lembaga ini tidak hanya dituntut untuk netral, tapi juga menjadi simbol integritas dan akuntabilitas publik. Menyangkal krisis, menyalahkan pihak luar, atau meremehkan masalah bukan hanya tidak pantas, tapi bisa merusak kepercayaan publik secara permanen.

Apalagi, krisis yang dihadapi berasal dari dalam, yaitu pelanggaran etik oleh hakim itu sendiri. Maka jika MK menggunakan strategi seperti *excusing* atau *justification*, justru akan dianggap menutup-nutupi kesalahan. Itu sangat bertentangan dengan nilai-nilai keadilan dan prinsip moral lembaga peradilan. Di sinilah kita bisa melihat bahwa strategi defensif, dalam konteks ini, bukan hanya tidak efektif, tapi juga tidak etis.

Sebagai gantinya, MK memilih strategi yang lebih akomodatif dan terbuka, dengan fokus pada transparansi, koreksi nyata, serta komunikasi publik yang berbasis data dan tidak emosional. Strategi ini bukan tanpa alasan. Pengalaman krisis sebelumnya, baik di MK maupun lembaga hukum lain, telah menjadi pelajaran bahwa respons defensif sering kali memperparah kerusakan reputasi.

Dengan kata lain, MK belajar dari sejarah. Respons yang represif hanya akan menimbulkan resistensi, sementara respons yang reflektif dapat memperbaiki hubungan dengan masyarakat. Inilah bentuk komunikasi krisis yang lebih adaptif dan berorientasi jangka panjang.

Maka, ketidaksesuaian antara teori SCCT dan praktik MK tidak berarti teori tersebut salah. Justru, ini memperkaya wawasan bahwa penerapan teori harus selalu mempertimbangkan konteks sosial, politik, dan kelembagaan. Bagi lembaga publik seperti Mahkamah Konstitusi, komunikasi krisis bukan hanya soal menjaga citra, tetapi juga menjaga nilai-nilai dasar yang menjadi fondasi kepercayaan publik.

4.4 Komunikasi Krisis Mahkamah Konstitusi

Berdasarkan hasil analisis pola yang dilakukan dalam penelitian ini, komunikasi krisis yang diterapkan Mahkamah Konstitusi (MK) secara umum mencerminkan pendekatan yang sangat akomodatif. Dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikembangkan oleh Coombs (2023), pendekatan ini paling sesuai untuk krisis yang berada dalam kategori *preventable cluster*, yaitu krisis yang sebenarnya bisa dicegah dan di mana organisasi dinilai sangat bertanggung jawab.

Krisis yang dihadapi MK, yakni pelanggaran etik oleh salah satu hakimnya, jelas menempatkan lembaga tersebut dalam sorotan tajam. Namun, alih-alih membela diri, menyalahkan individu, atau menyangkal keterlibatan, MK memilih jalur yang lebih konstruktif: melakukan tindakan korektif, memperkuat pengawasan internal, dan menyampaikan informasi kepada publik secara transparan.

Pilihan ini menunjukkan bahwa MK tidak hanya paham bagaimana struktur krisis bekerja, tapi juga punya sensitivitas tinggi terhadap ekspektasi publik dan nilai etik yang melekat pada institusi yudikatif. Dalam konteks SCCT, hal

ini mencerminkan bahwa efektivitas komunikasi krisis sangat bergantung pada persepsi masyarakat tentang seberapa besar tanggung jawab organisasi dan ketulusan respons yang diberikan.

Selain menerapkan strategi *rebuilding* (yang dalam SCCT mencakup langkah seperti *compensation* dan *apology*), MK juga menggabungkan strategi tambahan seperti *reminding* dan *ingratiation*. Artinya, MK tetap menjaga narasi kelembagaan yang positif dengan cara yang proporsional, bukan sekadar mencari simpati atau menyalahkan keadaan, tapi menampilkan kontinuitas peran dan apresiasi terhadap pihak-pihak yang ikut menjaga integritas lembaga.

Menariknya, penolakan MK terhadap strategi *defensive* seperti penyangkalan (*denial*) dan pengurangan tanggung jawab (*diminishment*) bukanlah tanda kelemahan, melainkan bentuk adaptasi normatif yang justru memperkuat relevansi SCCT di sektor publik. Dengan menempatkan integritas sebagai nilai utama, MK membuktikan bahwa komunikasi krisis di lembaga negara bukan sekadar soal reputasi, tapi juga soal legitimasi moral.

Temuan ini menunjukkan bahwa SCCT masih sangat relevan untuk digunakan dalam analisis krisis di institusi publik. Namun, teori ini perlu dibaca secara lebih fleksibel, yakni dengan mempertimbangkan konteks sosial, norma etik, dan harapan publik yang menyertainya. Dalam kasus Mahkamah Konstitusi, pendekatan akomodatif bukan hanya strategi komunikasi, tapi juga cerminan dari komitmen terhadap reformasi kelembagaan yang substansial dan berkelanjutan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Mahkamah Konstitusi (MK) menghadapi krisis reputasi akibat pelanggaran kode etik oleh Anwar Usman, serta menyusun rekomendasi strategis agar kepercayaan publik terhadap MK dapat terus dijaga dalam jangka panjang. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan pendekatan *pattern matching*, mengacu pada teori *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari Coombs (2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahkamah Konstitusi secara konsisten memilih komunikasi krisis yang bersifat akomodatif, alih-alih menggunakan pendekatan defensif. Alih-alih membela diri atau mencari-cari alasan, MK justru menunjukkan tanggung jawabnya secara langsung melalui tindakan nyata. Strategi yang diambil mencakup *rebuilding* atau membangun ulang kepercayaan publik, di antaranya dengan membenahi struktur internal, melakukan tindakan korektif, membuka saluran komunikasi publik yang lebih transparan, serta menegakkan sanksi etik secara terbuka dan tegas. Menariknya, MK tidak bergantung pada simbol-simbol seperti permintaan maaf formal, melainkan menunjukkan itikad baiknya melalui langkah-langkah konkret yang bisa dilihat dan dinilai oleh publik.

Keputusan untuk tidak menggunakan strategi defensif seperti *denial*, *scapegoating*, *excusing*, maupun *justification*, meskipun tersedia dalam teori

Situational Crisis Communication Theory (SCCT), menjadi catatan penting. Sikap ini bukan karena ketidaktahuan, tetapi karena MK tunduk pada nilai-nilai etik kelembagaan yang menuntut integritas tinggi. Dengan memilih untuk tidak melempar kesalahan pada pihak lain atau membela diri secara legalistik, MK memperlihatkan kemauan untuk berefleksi secara moral. Ini menjadikan sikap diam dari pembelaan diri bukan sebagai kelemahan, tapi justru sebagai kekuatan moral yang menunjukkan bahwa lembaga yudikatif ini tidak anti-kritik, dan siap melakukan introspeksi.

Melalui menyampaikan pesan kepada publik, MK tetap menggunakan strategi *bolstering*, yaitu memperkuat citra lembaga dengan mengingatkan masyarakat pada rekam jejak positif serta menyampaikan apresiasi terhadap dukungan eksternal. Namun strategi ini dijalankan secara proporsional. MK tidak menggunakan rekam jejaknya untuk menutupi atau mengaburkan krisis yang sedang berlangsung, melainkan sebagai cara untuk menyeimbangkan narasi dan membangun kembali kepercayaan secara kolaboratif dan terbuka. Strategi ini berhasil mengkomunikasikan bahwa walaupun sedang mengalami krisis, MK tetap memiliki fondasi kuat dan komitmen untuk memperbaiki diri.

Secara keseluruhan, pola komunikasi krisis yang dilakukan MK bersifat reflektif, etis, dan substantif. Transparansi, akuntabilitas, serta konsistensi tindakan menjadi kunci dari pendekatan ini. MK tidak hanya merespons krisis secara teknis atau sementara, melainkan memanfaatkannya sebagai momen untuk melakukan reformasi kelembagaan secara lebih mendalam. Pendekatan seperti ini menunjukkan bahwa lembaga yudikatif pun bisa belajar dari krisis,

bahkan menjadikannya titik tolak untuk pemulihan reputasi yang lebih kokoh dan berkelanjutan.

dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini menjawab rumusan masalah secara utuh, yaitu dengan mengidentifikasi komunikasi krisis utama yang digunakan oleh Mahkamah Konstitusi. Lebih dari itu, hasil analisis juga menghasilkan rekomendasi strategis untuk penguatan kebijakan komunikasi krisis kelembagaan yang relevan untuk masa depan.

Temuan ini menegaskan bahwa teori SCCT perlu dipahami secara kontekstual, terutama ketika diterapkan di lembaga publik dengan tanggung jawab etik tinggi. Mahkamah Konstitusi telah menunjukkan bahwa krisis bukan akhir dari reputasi, tapi bisa menjadi titik awal untuk membangun ulang kepercayaan masyarakat secara lebih kuat dan berkelanjutan.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan temuan yang diperoleh, penelitian ini memiliki beberapa implikasi yang relevan terhadap pengembangan teori, praktik kelembagaan, dan kesadaran sosial publik, sebagaimana dirumuskan dalam tujuan signifikansi penelitian.

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengayaan literatur komunikasi krisis, khususnya dalam ranah kajian **komunikasi strategis** di lingkungan institusi publik negara berkembang. Selama ini, sebagian besar studi mengenai komunikasi krisis berfokus pada konteks

korporasi di negara-negara maju. Dengan memusatkan perhatian pada Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga tinggi negara yang menghadapi krisis etik, penelitian ini memperluas cakupan teoritis *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dalam konteks kelembagaan negara di Indonesia.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan strategi SCCT dalam konteks institusi yudikatif memerlukan **penyesuaian normatif dan kontekstual**, terutama dalam hal sensitivitas etik, persepsi publik, serta tekanan politik-hukum nasional. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menguji validitas SCCT, tetapi juga **memberikan perluasan konseptual** terhadap teori tersebut agar lebih responsif terhadap karakteristik lembaga publik dalam sistem demokrasi yang sedang berkembang.

5.2.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi **panduan strategis bagi Mahkamah Konstitusi dan lembaga publik lainnya** dalam merumuskan kebijakan komunikasi krisis yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan menghindari strategi defensif dan lebih mengedepankan pendekatan akomodatif yang berorientasi pada transparansi, akuntabilitas, dan tindakan korektif, lembaga publik dapat menjaga kredibilitasnya di tengah tekanan publik.

Lebih jauh, pola komunikasi krisis yang berhasil diterapkan oleh MK dapat dijadikan **model atau rujukan institusional**, khususnya dalam

pengelolaan krisis reputasi yang bersumber dari pelanggaran etik individu dalam struktur organisasi. Rekomendasi yang dihasilkan melalui penelitian ini dapat diadaptasi dalam SOP (Standard Operating Procedure) komunikasi krisis kelembagaan untuk mencegah krisis serupa di masa depan.

5.2.3 Implikasi Sosial

Implikasi sosial dari penelitian ini berkaitan dengan upaya **memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara**, khususnya Mahkamah Konstitusi sebagai penjaga konstitusi dan pilar supremasi hukum. Pemahaman publik terhadap bagaimana lembaga publik bertanggung jawab atas krisis yang dihadapinya memiliki dampak positif terhadap persepsi legitimasi negara.

Dengan adanya komunikasi krisis yang reflektif dan berbasis tindakan nyata, masyarakat dapat melihat bahwa pemulihan reputasi bukan sekadar urusan citra, melainkan komitmen etik untuk menjaga integritas institusi. Jika praktik ini terus diperkuat dan ditiru oleh lembaga lain, maka **stabilitas demokrasi dan kepercayaan publik terhadap sistem hukum** di Indonesia akan semakin terjaga, memberikan dampak berkelanjutan bagi kehidupan sosial dan politik masyarakat secara luas.

5.3 Saran dan Rekomendasi

5.3.1 Rekomendasi Praktis

Sebagai lembaga tinggi negara yang memiliki posisi strategis dalam menjaga konstitusi dan keadilan, Mahkamah Konstitusi (MK) sudah menunjukkan respons komunikasi krisis yang cukup tanggap dan substansial. Namun, untuk memperkuat daya tahan reputasi institusional dalam jangka panjang, MK disarankan untuk menyusun kebijakan komunikasi krisis yang lebih terstruktur dan terdokumentasi secara resmi. Pedoman ini sebaiknya tidak hanya mencakup prosedur teknis saat menghadapi krisis, tapi juga menetapkan peran juru bicara, cara mengelola informasi kepada publik, serta strategi pemulihan reputasi yang berkelanjutan. Dengan memiliki panduan tertulis, MK akan lebih siap menghadapi berbagai situasi krisis di masa depan tanpa terlalu bergantung pada pendekatan ad hoc.

Di sisi lain, fungsi kehumasan juga perlu terus diperkuat. Juru bicara bukan hanya menjadi corong informasi, tetapi juga wajah lembaga di mata publik. Untuk itu, pengembangan kapasitas tim komunikasi menjadi sangat penting, baik melalui pelatihan rutin, penguasaan teknik komunikasi empatik, maupun keterampilan dalam menyampaikan pesan hukum dengan bahasa yang lebih membumi dan inklusif. Penggunaan istilah hukum sering kali terasa asing bagi masyarakat luas, sehingga juru bicara perlu mampu menerjemahkannya ke dalam narasi yang lebih ramah publik, tanpa kehilangan makna substantifnya.

Terakhir, MK juga sebaiknya membuka diri terhadap kolaborasi yang lebih erat dengan akademisi dan masyarakat sipil. Forum-forum diskusi

terbuka, pelibatan pakar komunikasi dan hukum, hingga penyebarluasan kebijakan pascakrisis secara transparan dapat menjadi langkah konkret dalam memperkuat narasi kelembagaan. Keterlibatan pihak eksternal ini tidak hanya membantu MK membangun kembali kepercayaan publik, tetapi juga menciptakan proses pembelajaran kolektif yang memperkaya praktik komunikasi publik di lembaga negara secara keseluruhan.

5.3.2 Rekomendasi Akademik Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat membuka jalan bagi studi-studi lanjutan yang ingin memperdalam pemahaman tentang komunikasi krisis dalam lembaga publik. Salah satu peluang riset yang menjanjikan adalah melakukan studi komparatif, baik antar lembaga negara maupun antar jenis krisis yang berbeda. Misalnya, membandingkan cara Mahkamah Konstitusi menangani krisis etik dengan lembaga lain seperti KPK atau Mahkamah Agung dalam situasi serupa. Pendekatan ini dapat membantu mengidentifikasi pola komunikasi krisis yang konsisten, serta menyoroti perbedaan pendekatan berdasarkan karakter dan ekspektasi publik terhadap masing-masing institusi.

Selain itu, para peneliti ke depan juga disarankan untuk tidak terpaku hanya pada satu teori. Meski *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menjadi dasar yang kokoh, menggabungkannya dengan teori lain seperti *Image Repair Theory*, *Institutional Theory*, atau pendekatan *Framing Analysis* akan memperkaya sudut pandang dalam membaca dinamika reputasi lembaga, penggunaan simbol, serta cara media dan

publik membingkai krisis. Pendekatan multi-teori ini memungkinkan analisis yang lebih dalam dan lebih tajam terhadap nuansa-nuansa komunikasi yang sering kali luput jika hanya dilihat dari satu lensa teori saja.

Terakhir, penting bagi penelitian mendatang untuk menggunakan data yang bersifat longitudinal dan berasal dari berbagai sumber. Dengan memantau strategi komunikasi lembaga dari waktu ke waktu, misalnya sebelum, saat, dan setelah krisis, peneliti bisa melihat bagaimana reputasi dibangun ulang secara bertahap dan bagaimana respons publik berkembang. Penggunaan data jangka panjang dan multi-sumber seperti arsip media, dokumen resmi, serta wawancara dengan aktor kunci akan memberikan gambaran yang lebih utuh dan kaya, sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan praktik komunikasi krisis yang berkelanjutan di sektor publik.

5.3.3 Rekomendasi Kebijakan

Pemerintah dan lembaga legislatif sebaiknya merumuskan protokol komunikasi krisis nasional yang dapat diadopsi oleh seluruh lembaga negara, termasuk pengadilan, untuk menjamin prinsip koordinasi, konsistensi informasi, dan keterbukaan. Mahkamah Konstitusi dapat menjadi rujukan dalam merancang model komunikasi krisis berbasis nilai hukum, profesionalisme, dan kesantunan institusional, terutama dalam menghadapi tantangan kredibilitas di tengah era digital yang penuh tekanan opini.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Sebagaimana penelitian ilmiah pada umumnya, studi ini pun tidak luput dari sejumlah keterbatasan. Menyadari keterbatasan bukanlah bentuk kelemahan, melainkan bagian dari sikap ilmiah yang jujur, sekaligus membuka ruang bagi peneliti lain untuk melangkah lebih jauh. Keterbatasan ini dihadirkan sebagai refleksi atas proses penelitian, bukan sebagai cela terhadap hasil yang diperoleh.

Pertama, keterbatasan muncul dari sisi subjek dan kasus yang diteliti. Fokus penelitian ini hanya tertuju pada satu lembaga, yakni Mahkamah Konstitusi, dan pada satu jenis krisis, yaitu pelanggaran etik yang dilakukan oleh seorang hakim konstitusi. Pilihan fokus tunggal ini memang memberikan ruang deskripsi mendalam dan kaya nuansa. Namun, di sisi lain, hasil yang ditemukan menjadi sangat kontekstual dan tidak bisa digeneralisasi begitu saja ke lembaga lain atau ke bentuk krisis yang berbeda. Artinya, temuan dalam studi ini tidak dimaksudkan untuk menggambarkan pola komunikasi krisis sektor publik secara keseluruhan, melainkan sebagai potret spesifik yang dapat dijadikan pijakan awal.

Kedua, keterbatasan juga hadir dari teknik dan sumber data yang digunakan. Seluruh data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber kunci. Meskipun metode ini mampu menangkap pengalaman dan pengetahuan langsung, ketiadaan teknik triangulasi seperti analisis dokumen, observasi, atau data media membuat gambaran yang dihasilkan sangat

bergantung pada persepsi subjektif narasumber. Hal ini berpotensi membatasi keberagaman sudut pandang dan kedalaman analisis.

Ketiga, penelitian ini dilakukan pada fase pascakrisis. Dengan kata lain, narasi dan data yang dihimpun lebih banyak berkaitan dengan bagaimana lembaga merespons dan memulihkan reputasi setelah krisis terjadi. Sementara itu, fase pra-krisis, yang mencakup deteksi awal, mitigasi risiko, dan kesiapsiagaan institusi, belum dapat dijangkau secara komprehensif. Alhasil, hasil penelitian lebih kuat dalam menjelaskan aspek reflektif dan pemulihan, namun belum secara menyeluruh mencerminkan manajemen krisis dari hulu ke hilir.

Terakhir, keterbatasan juga terletak pada aspek teoretis. Studi ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) sebagai kerangka analisis utama, yang terbukti relevan dan aplikatif. Namun, krisis institusional seperti yang terjadi di MK tidak hanya menyentuh aspek komunikasi strategis, tapi juga menyangkut nilai-nilai simbolik, legitimasi publik, dan dinamika kekuasaan. Oleh karena itu, mengintegrasikan teori lain seperti *Image Repair Theory*, *Institutional Theory*, atau *Framing Analysis* di masa depan dapat memperkaya perspektif dan memperdalam pemahaman kita terhadap krisis di ranah lembaga publik. Dengan memahami keterbatasan-keterbatasan ini secara terbuka, penelitian ini tidak hanya bersifat reflektif, tetapi juga membuka peluang besar bagi pengembangan kajian komunikasi krisis yang lebih luas, mendalam, dan adaptif terhadap konteks Indonesia yang dinamis.