

BAB II

GAMBARAN UMUM KOMUNIKASI KRISIS DAN PEMULIHAN REPUTASI MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA

2.1 Gambaran Umum Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia (MKRI), sebuah lembaga tinggi negara yang memiliki kewenangan menguji undang-undang terhadap Undang-Undang Dasar, memutus sengketa kewenangan antar-lembaga negara, menyelesaikan sengketa hasil pemilu, memutus pembubaran partai politik, serta menangani proses impeachment Presiden dan/atau Wakil Presiden. Dalam praktik ketatanegaraan Indonesia, Mahkamah Konstitusi memegang posisi strategis sebagai penjaga konstitusi dan penegak prinsip demokrasi konstitusional.

Penelitian ini difokuskan pada dinamika komunikasi krisis di MKRI dalam merespons krisis kepercayaan publik akibat pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh salah satu hakim konstitusi. Untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan kontekstual, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interviews) dengan tiga narasumber kunci yang terlibat langsung dalam pengelolaan komunikasi kelembagaan, hukum, dan strategi kehumasan Mahkamah Konstitusi.

Berikut rincian narasumber yang terlibat dalam penelitian:

1. Achmad Dodi Haryadi (ADH), Kepala Subbagian Hubungan Masyarakat MK, berusia 39 tahun. Wawancara dilaksanakan pada Rabu, 21 Mei 2025 pukul 11.05 WIB dengan durasi 3 jam 30 menit 40 detik.
2. Fajar Laksono (FL), Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan MK, berusia 46 tahun. Wawancara dilaksanakan pada Sabtu, 24 Mei 2025 pukul 12.24 WIB dengan durasi 3 jam 48 menit 39 detik.
3. Andi Hakim (AH), Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Kerjasama Dalam Negeri, berusia 39 tahun. Wawancara dilaksanakan pada Senin, 26 Mei 2025 pukul 11.12 WIB dengan durasi 3 jam 28 menit 19 detik.

Seluruh wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) di kantor Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta, dengan durasi masing-masing lebih dari tiga jam. Peneliti menyampaikan informed consent kepada setiap narasumber dan menjelaskan bahwa hasil wawancara akan digunakan untuk keperluan akademik tanpa menyamarkan identitas, sesuai dengan prinsip keterbukaan dan keabsahan sumber dalam pendekatan kualitatif.

Khususnya, dua dari tiga narasumber berasal dari Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol, sebuah unit kerja strategis di bawah Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi. Biro ini bertanggung jawab atas pelaksanaan hubungan masyarakat, kerja sama dalam negeri, kerja sama luar negeri (termasuk peran sekretariat tetap AACC), ketatausahaan pimpinan, serta keprotokolan. Fungsinya mencakup

pelaksanaan hubungan pers, kerja sama antarlembaga, tata usaha pejabat dan hakim konstitusi, serta pengelolaan komunikasi publik.

Pemilihan ketiga narasumber tersebut didasarkan pada pertimbangan purposive sampling, dengan fokus pada kredibilitas, relevansi posisi, dan pengalaman langsung mereka dalam menghadapi krisis reputasi kelembagaan. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam ini kemudian dianalisis menggunakan teknik Pattern Matching sebagaimana dikembangkan oleh Yin (2018), untuk membandingkan pola respons komunikasi MK dengan pola yang diprediksi oleh teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya menyajikan pemahaman yang utuh, reflektif, dan berbasis konteks terhadap komunikasi krisis Mahkamah Konstitusi, serta kontribusinya dalam pemulihan reputasi lembaga pascakrisis.

2.2 Karakteristik Komunikasi Krisis Pada MKRI Sebagai Lembaga Yudikatif

Sebagai lembaga yudikatif tertinggi yang menjaga marwah konstitusi, Mahkamah Konstitusi menempati posisi strategis dan sensitif, baik secara politik maupun sosial. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi krisis yang dijalankan tidak dapat disamakan dengan lembaga eksekutif, organisasi swasta, maupun lembaga non-pemerintah. Setiap tindakan komunikasi di Mahkamah harus dilakukan dengan kehati-hatian tinggi karena bersentuhan langsung dengan prinsip dasar peradilan seperti independensi, imparialitas, integritas, dan legitimasi kelembagaan. Komunikasi krisis di Mahkamah berakar pada etika kelembagaan, bukan sekadar meredam kritik publik atau membangun citra, tetapi merupakan bagian dari komitmen menjaga nilai-nilai moral

institusi. Setiap pernyataan publik memiliki dampak terhadap persepsi masyarakat atas netralitas Mahkamah, sehingga prinsip profesionalisme dan kehati-hatian menjadi kunci.

Berbeda dengan lembaga eksekutif yang cenderung reaktif, Mahkamah lebih memilih pendekatan tenang, faktual, dan berbasis norma hukum, bukan debat terbuka atau respons emosional. Gaya komunikasinya formal, legalistik, dan teknis, yang di satu sisi menunjukkan kedewasaan institusional, namun di sisi lain sering kali sulit dipahami oleh publik luas. Di sinilah tantangan muncul, yakni menyeimbangkan bahasa hukum dengan sensitivitas publik, terutama ketika kepercayaan masyarakat sedang tergerus. Dalam konteks ini, Biro Humas dan Protokol di bawah Sekretariat Jenderal berperan sentral. Tidak hanya sebagai penyampai informasi, mereka juga menjadi penjaga narasi institusi dan hubungan antarlembaga selama masa krisis.

Sebagai lembaga publik yang menafsirkan konstitusi, Mahkamah menghadapi tuntutan transparansi tinggi. Di tengah krisis, publik tidak hanya menuntut klarifikasi, tetapi juga kepastian bahwa proses hukum tetap jujur dan adil. Kegagalan memenuhi ekspektasi ini dapat menurunkan legitimasi institusi dan para hakim. Krisis di Mahkamah juga tidak hanya berdampak pada individu, tetapi berpotensi mengguncang simbol negara dan sistem hukum nasional. Oleh karena itu, strategi komunikasi tidak boleh bersifat spontan atau simbolik, melainkan perlu dirancang secara strategis, reflektif, dan penuh pertimbangan. Dalam hal ini, pendekatan Mahkamah dapat dianalisis melalui kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang menekankan

pentingnya kesesuaian strategi terhadap jenis krisis dan persepsi publik. Penerapan teori ini menunjukkan upaya Mahkamah dalam menjaga keseimbangan antara akuntabilitas publik dan otoritas yudisial yang tidak boleh dipertaruhkan.

2.3 Gambaran Umum Pemulihan Reputasi MKRI

Pemulihan reputasi merupakan inti dari komunikasi krisis, terutama ketika krisis menyentuh kredibilitas, kepercayaan, dan legitimasi lembaga. Bagi institusi publik seperti Mahkamah Konstitusi, reputasi bukan sekadar citra baik di mata masyarakat, melainkan cerminan integritas dan konsistensi nilai yang dibangun dalam jangka panjang. Coombs (2015) menyatakan bahwa reputasi dibentuk oleh persepsi publik atas cara organisasi merespons tekanan serta mempertahankan prinsip-prinsip dasarnya dalam situasi sulit.

Berbeda dari pendekatan reaktif yang hanya meredam opini negatif, pemulihan reputasi menuntut langkah sistematis dan berjangka panjang. Lembaga harus secara terbuka mengakui terjadinya krisis, bukan menyangkal atau menyembelitinya dengan narasi manipulatif. Pengakuan menjadi langkah awal untuk membangun kembali kepercayaan publik. Namun, pengakuan saja tidak cukup. Diperlukan tindakan nyata seperti evaluasi internal, penguatan sistem etik, dan pembenahan komunikasi kelembagaan agar lebih terbuka dan responsif. Komunikasi publik pun harus disampaikan dengan empati, konsistensi, dan berbasis data kredibel agar masyarakat tidak hanya mendengar janji, tetapi melihat bukti. Keterlibatan pemangku kepentingan juga krusial. Masyarakat, akademisi, media, dan lembaga negara lainnya berhak mengetahui

dan bahkan dilibatkan dalam proses reformasi. Ketika perbaikan dilakukan secara partisipatif, bukan top-down, legitimasi akan pulih secara lebih organik dan berkelanjutan.

Bagi lembaga yudikatif seperti Mahkamah Konstitusi, tantangan pemulihan reputasi lebih kompleks. Krisis tidak hanya berdampak pada persepsi personal terhadap hakim, tetapi juga berpotensi mengikis kepercayaan terhadap sistem hukum secara menyeluruh. Oleh karena itu, pemulihan harus bersifat substansial dan mencerminkan komitmen terhadap keadilan, integritas, dan konstitusionalitas.

Dalam konteks *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), strategi *rebuilding* dan *bolstering* sangat relevan. Strategi *rebuilding* menekankan pengakuan kesalahan dan perbaikan institusional secara terbuka, sementara *bolstering* mengingatkan publik pada kontribusi positif lembaga di masa lalu untuk membangun kembali kedekatan emosional, tanpa memainkan peran sebagai korban. Dengan demikian, pemulihan reputasi bukan soal mempercantik citra lembaga, melainkan proses membangun ulang kepercayaan melalui kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab. Di tengah masyarakat yang semakin kritis dan terhubung, hanya lembaga yang berani mengakui kesalahan dan melakukan perubahan nyata yang dapat mempertahankan legitimasi dan martabatnya.

2.4 Relevansi Studi Terdahulu Dengan Kasus MKRI

Berbagai studi dalam bidang komunikasi krisis menunjukkan benang merah yang konsisten: kepercayaan publik hanya dapat dibangun melalui komunikasi

yang transparan, cepat, dan konsisten. Masduki et al. (2019) menyoroti lemahnya koordinasi komunikasi pemerintah selama pandemi COVID-19 yang justru memperbesar kebingungan publik dan membuka ruang bagi disinformasi. Hal ini menunjukkan bahwa krisis dapat berdampak fatal jika tidak ditangani dengan komunikasi yang strategis.

Studi Wang et al. (2020) dan Aspriadis (2021) menegaskan bahwa ketidakkonsistenan pesan dari lembaga pemerintah tidak hanya menghambat penanganan krisis, tetapi juga menurunkan kredibilitas institusi di mata publik. Dalam situasi genting, masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi, tetapi juga kepastian, yang dibangun melalui komunikasi yang jujur, seragam, dan dapat dipertanggungjawabkan. Flores dan Asuncion (2023) menambahkan bahwa komunikasi yang efektif harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Di era media sosial, pesan yang kaku dan rumit rentan tenggelam dalam arus misinformasi. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang komunikatif sekaligus empatik, terutama di ranah lokal.

Zhao (2022) menunjukkan bahwa faktor politik dan budaya turut memengaruhi respons publik terhadap krisis. Di negara dengan sentimen nasionalisme yang tinggi, publik bisa lebih toleran atau justru lebih keras menuntut pertanggungjawaban. Ini menegaskan bahwa komunikasi krisis harus mempertimbangkan konteks sosial dan simbolik tempat krisis berlangsung. Kendati berharga, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada krisis di sektor eksekutif atau korporasi, seperti kementerian, pemerintah daerah, atau perusahaan. Dinamika komunikasi krisis dalam lembaga yudikatif, yang lebih

kompleks dan sarat muatan simbolik, masih jarang diteliti. Padahal, lembaga seperti Mahkamah Konstitusi tidak hanya menghadapi krisis individu, tetapi juga memikul beban etik dan legitimasi hukum serta demokrasi.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji komunikasi krisis Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia pasca-pelanggaran etik oleh salah satu hakim konstitusinya. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus tipe deskriptif dan teknik analisis data *pattern matching*, penelitian ini berupaya memahami tidak hanya tindakan yang diambil MK, tetapi juga alasan dan pertimbangan di balik strategi komunikasinya. Dengan memadukan prinsip-prinsip *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dan konteks yudikatif yang khas, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoretis komunikasi krisis serta memberikan kontribusi praktis bagi penguatan tata kelola komunikasi publik, khususnya di lembaga pemerintahan yang menjunjung integritas dan kepercayaan masyarakat.