

## 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.