

JURNAL

HUMAS DAN MANAJEMEN KRISIS

(Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah Konstitusi dalam
Menangani Krisis Kepercayaan di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan
Akil Mochtar Tahun 2013)



Oleh:

DEVI ARLINA IRAWATI

D0210027

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2014

HUMAS DAN MANAJEMEN KRISIS

**(Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah Konstitusi dalam
Menangani Krisis Kepercayaan di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan
Akil Mochtar Tahun 2013)**

Devi Arlina Irawati

Sri Herwindya Baskara Wijaya

**Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Abstract

Generally, this research aims to describe how crisis management strategy which have been implemented by MK due to handles trust crisis of publication about Akil in mass media. The methodology employed was descriptive qualitative study using data collection techniques of interview with resources and data searching in the form of document in various sources. Meanwhile the sampling technique used was purposive sampling. The result from this research shows that MK form Top Management to handles crisis management in trust crisis of publication about Akil in mass media. MK used crisis communication strategy for handle crisis based on Coombs (2007) with mortification strategy. Beside of that, contribution of public relation in handle this crisis is only as a communication fasilitator from decision maker to media and publics.

Keywords : *Crisis Management Strategy, Public Relations, Trust Crisis*

Pendahuluan

Mahkamah Konstitusi merupakan salah satu lembaga negara yang melakukan kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Mahkamah Konstitusi dalam menjalankan kekuasaannya dipimpin oleh Sembilan orang Hakim Konstitusi dimana salah seorang dari Hakim Konstitusi tersebut merangkap menjadi ketua Mahkamah Konstitusi. Ketua Mahkamah Konstitusi saat ini adalah Hamdan Zoelva yang menggantikan ketua sebelumnya yakni Akil Mochtar setelah terpaksa diberhentikan karena terkena dugaan kasus suap. Seorang Ketua dari suatu lembaga yang mengatas namakan Negara dan bahkan memiliki kekuasaan untuk menegakkan hukum dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia hendaknya bebas dari KKN, selalu berwibawa menjaga nama baik lembaga, Negara, dan dirinya sendiri, dan yang paling utama adalah menjalankan kewajibannya sebagai ketua dan Hakim Konstitusi. Ketua dan hakim Konstitusi yang menjalankan kewajibannya dengan baik dan sebenar-benarnya dengan sendirinya akan menciptakan citra positif dimata masyarakat Indonesi, tidak hanya citra namun juga reputasi baik yang akan terbentuk. Sehingga hal ini juga akan menjadikan rakyat Indonesia percaya akan kinerja Mahkamah Konstitusi yang berkewenangan untuk menyelenggarakan pengadilan guna menegakkan hukum dan keadilan.

Namun pada kenyataannya, Ketua Mahkamah Konstitusi, Akil Mochtar telah melakukan kesalahan fatal bahkan dapat dikatakan sebagai penghianatan bagi Negara. Akil Mochtar ditangkap oleh KPK pada 2 Oktober 2013 lalu karena diduga telah menerima suap uang suap dalam bentuk dolar Singapura, sekitar Rp 2-3 miliar, dari anggota DPR Fraksi Golkar CHN yang diketahui Chairun Nisa. Uang suap tersebut diduga untuk penanganan sengketa pilkada di Gunung Mas Kalimantan Tengah. Akil resmi di tetapkan sebagai tersangka dalam dua kasus suap sekaligus, yakni kasus suap sengketa Pilkada Gunung Mas, Kalimantan Tengah dan Pilkada Lebak, Banten.

Dengan tertangkapnya Akil karena kasus suap ini tentunya menjadi pukulan besar bagi Mahkamah Konstitusi yang seharusnya berkewajiban menghakimi orang yang melakukan pelanggaran hukum seperti KKN, namun

Akil yang notabene sebagai ketua lembaga hukum Mahkamah Konstitusi dan bahkan Hakim Konstitusi malah melakukan pelanggaran tersebut. Hal ini sungguh tidak mencerminkan perilaku seorang pemimpin bangsa. Krisis kepercayaan yang melanda MK dibuktikan dengan survey yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI). Hasil riset terbaru LSI menyebutkan bahwa tingkat kepercayaan publik atas MK pasca penangkapan Ketua MK AKil Mochtar pada hanya 28 persen, sedangkan mayoritas publik (66,5 persen) tidak lagi percaya kepada MK sebagai benteng terakhir penegakan hukum, dan publik yang tidak menjawab 5,5 persen pada Oktober 2013

Survei mengenai kepercayaan publik terhadap MK pasca penangkapan Ketua MK dilaksanakan oleh Lingkaran Survei Indonesia (LSI) pada pada 4--5 Oktober 2013 di 33 provinsi dengan 1.200 responden. Survei dilengkapi perangkat handset yang disebut "*quick poll*" untuk survei opini publik. Riset tersebut menggunakan metode multistage random sampling dengan 1.200 responden dan tingka kesalahan sekitar 2,9 persen. Untuk memperkuat data dan analisis, LSI juga menggunakan data "*tracking survey*" terkait kinerja MK pada survei sebelumnya.

Menurut Ade ketua LSI mengatakan bahwa untuk pertama kalinya, kepercayaan terhadap MK berada pada titik terendah (di bawah 30 persen), padahal sebelum penangkapan AM, kepercayaan terhadap MK justru selalu diatas 60 persen.

Tabel 2. Data Survei LSI Mengenai Kepercayaan Terhadap MK

No.	Bulan	Tahun	Tingkat Kepercayaan (%)
1	Oktober	2010	63,7
2	September	2011	61,5
3	Maret	2013	65,5
4	Oktober	2013	28

Sumber : Lingkaran Survei Indonesia (2013)

Survei tersebut membuktikan hanya dalam tempo 7 bulan, kepercayaan terhadap MK merosot 37 persen dan menandakan bahwa MK telah menderita krisis kepercayaan di masyarakat. Sementara itu mayoritas publik 64,16 persen menyatakan terkejut dan tak menduga sebelumnya bahwa hakim konstitusi dan ketuanya sendiri menjadi tersangka korupsi, sedangkan 35,40 persen publik yang mengaku tidak terkejut, dan 0,44 persen publik lainnya menjawab tidak tahu.

Kasus Akil juga berdampak pada kepercayaan publik terhadap hakim-hakim konstitusi MK, yaitu hanya 19,91 persen publik yang menilai bahwa hakim MK lebih bersih dari hakim-hakim di peradilan lainnya, sedangkan 72,69 persen menilai berkelakuan sama saja, dan 7,40 persen publik tidak menjawab.

Krisis kepercayaan ini tidak berhenti sampai di situ, namun juga muncul kerusuhan di ruang sidang Mahkamah Konstitusi saat berlangsungnya sidang Putusan sengketa Pemilukada Provinsi Maluku didalam ruang sidang utama Mahkamah Konstitusi (MK) membuktikan MK telah kehilangan kewibawaannya. Puluhan pendukung salah satu calon pasangan Gubernur dan Wakil Gubernur merangsek masuk ke ruang sidang dan nyaris menghajar majelis hakim, yang menjadikan Hakim Konstitusi harus dikeluarkan dari ruang sidang demi keamanan bersama. Peristiwa berlangsung sekitar pukul 11.30 WIB. Persidangan yang dipimpin Ketua MK Hamdan Zoelva awalnya berlangsung tertib dan aman. Namun, massa pendukung salah satu pasangan calon yang berada di luar ruangan mulai melakukan aksi anarkis. (republika.co.id, 2013)

Kerusuhan tersebut diakibatkan pemohon dari Provinsi Maluku sulit untuk mempercayai apapun putusan yang dikeluarkan MK pasca penangkapan Akil. Arnold Thenu, Ketua Forum Masyarakat Maluku (FORMAMA) mengatakan bahwa apapun keputusan MK akan menjadi sulit diterima karena mungkin pada dasarnya orang sudah tidak memiliki kepercayaan terhadap Mahkamah Konstitusi yang merupakan Benteng Penegakkan Hukum Terakhir Di Indonesia. (seru.com, 2013)

Penelitian analisa manajemen krisis *Public Relation* dalam kasus penangkapan Akil ini menjadi sangat menarik bagi peneliti karena terdapat ketidaksesuaian dan pelanggaran yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin

lembaga negara dan hakim dari Mahkamah Konstitusi. Pemimpin yang seharusnya bersikap dan bertindak wibawa serta sesuai dengan sumpah dan janjinya serta kewajibannya malah melakukan pelanggaran dengan menerima suap. Hal ini tentunya memberikan pukulan besar kepada Mahkamah Konstitusi sendiri yang selama ini dikenal sebagai lembaga Negara yang bersih dari tindak KKN termasuk suap menyuap justru sekarang namanya tercoreng akibat ulah penghianatan Akil yang pada saat itu menjabat sebagai ketua Mahkamah Konstitusi. Berangkat dari latar belakang masalah di atas penulis ingin mengetahui gambaran bagaimana humas MK mengatasi krisis kepercayaan yang dialami, terkait penangkapan Ketua MK, Akil Mochtar. Karena seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa kasus tersebut menjadikan tamparan hebat bagi MK sendiri dan bagi masyarakat yang telah mempercayakan MK untuk mengurus masalah yang berhubungan dengan hukum.

Hubungan penelitian ini dengan kajian ilmu komunikasi adalah pentingnya seorang Public Relation dalam konteks ini mereka sebagai komunikator dalam melakukan proses komunikasi kepada khalayak atau masyarakat mengenai pesan tentang pemulihan citra Mahkamah Konstitusi. Sehingga pada penelitian ini, aspek komunikasi yang akan diteliti adalah kelima unsure pokok yang harus ada dalam proses komunikasi, seperti yang diungkapkan oleh Laswell yaitu, *SMCRE (Source, message, channel, receipt, effect)*. Karena penelitian tentang penangkapan Ketua MK, Akil Mochtar ini membahas strategi apa yang digunakan oleh humas dalam menangani kasus tersebut, maka penelitian ini merupakan sebuah proses dalam berkomunikasi yang melibatkan komunikator, komunikan, pesan, media dan juga dampak yang ditimbulkan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kronologi terjadinya krisis kepercayaan di masyarakat akibat kasus penangkapan Akil Mochtar tahun 2013?
2. Bagaimana manajemen krisis yang dilakukan Humas Mahkamah Konstitusi RI dalam menangani krisis kepercayaan masyarakat akibat kasus penangkapan Akil Mochtar tahun 2013?

3. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Humas Mahkamah Konstitusi RI dalam mengelola krisis kepercayaan akibat kasus penangkapan Akil Mochtar tahun 2013?
4. Bagaimana peran Humas Mahkamah Konstitusi RI dalam menangani krisis kepercayaan masyarakat akibat kasus penangkapan Akil Mochtar tahun 2013?

Tinjauan Pustaka

a. Komunikasi

Komunikasi secara sederhana dapat di artikan sebagai hubungan timbal balik antara individu satu dengan individu lain atau kelompok satu dengan kelompok lain dalam kehidupan masyarakat. Definisi Komunikasi menurut Harold Laswell secara luas, pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? mengatakan apa? dengan saluran apa? kepada siapa? dengan akibat atau hasil apa? (*who says what in which channel to whom with what effect?*). Harold Lasswell menggambarkan proses komunikasi mempunyai unsur – unsur sebagai berikut (Mulyana, 2007: 147–148) : (1) Sumber (*who*) adalah yang memiliki pesan untuk disampaikan; (2) Pesan (*says what*) adalah seperangkat simbol verbal ataupun non verbal yang mewakili gagasan, nilai atau maksud dari sumber; (3) Saluran atau media (*in which channel*) adalah alat untuk menyampaikan pesan kepada penerima; (4) Penerima (*to whom*) adalah penerima yang mendapatkan pesan dari sumber; (5) Efek (*with that effect*) adalah akibat apa yang ditimbulkan pesan komunikasi massa pada khalayak pembaca, pemirsa, atau pendengar.

b. Public Relation

Public Relations pada hakekatnya adalah kegiatan komunikasi, kendati agak lain dengan kegiatan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki dari komunikasi *Public Relations* adalah *two way communication* (komunikasi dua arah/timbal balik). Arus komunikasi timbal balik ini yang harus dilakukan dalam kegiatan *Public Relations*, sehingga terciptanya umpan balik yang merupakan prinsip

pokok dalam *Public Relations* (Rahmadi , 2005: 11). Secara keseluruhan tujuan dari *public relations* adalah untuk menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan publik terhadap produk yang di tawarkan oleh perusahaan (Mulyana, 2007).

Peran humas menurut Cutlip, Center and Broom dalam bukunya *Effective Public Relations*, yaitu : (1) *Expert Prescriber* : Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Pelaksanaan program kerja humas tentu menuntut humas untuk memiliki pengetahuan serta pengalaman di bidang kehumasan terutama bagaimana cara menjalin hubungan baik dengan publiknya atau *stakeholder*. (2) *Communication Facilitator* : Dalam hal ini, humas bertindak sebagai fasilitator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. (3) *Problem Solving Facilitator* : Peranan humas dalam proses pemecahan masalah merupakan bagian dari tim manajemen. Maksudnya untuk membantu pimpinan perusahaan baik sebagai penasehat (*advisor*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional. (4) *Technician Communication* : Dalam hal ini humas berperan sebagai pelaksana teknis komunikasi. Humas hanya menyediakan layanan teknis komunikasi, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan humas, melainkan keputusan manajemen dan humas hanya melaksanakannya (Cutlip et al., 2000: 37).

c. Manajemen Krisis

Steven Fink (1986) menjelaskan *stage of crisis* yang dianalogikan seperti tahapan penyakit yang ada pada manusia dengan istilah medis yaitu *prodormal crisis stage, acute crisis stage, chronic crisis stage, dan the crisis resolution stage*.

- 1. Prodormal crisis stage (Tahap Prodormal)** : Tahap pertama ini disebut dengan tahap peringatan dimana krisis baru saja muncul di perusahaan atau organisasi. Pada tahap ini biasanya dimulai dengan krisis-krisis kecil yang menandai sebagai gejala krisis. Namun juga tidak menutup

kemungkinan perusahaan atau organisasi tidak menyadari atau gagal mendeteksi gejala krisis tersebut. Jika mereka gagal dalam mendeteksi gejala krisis maka kerugian tidak akan dapat dihindari.

2. ***Acute Crisis Stage (Tahap akut)*** : Tahapan ini terjadi dikarenakan perusahaan atau organisasi gagal dalam mendeteksi gejala awal krisis, sehingga krisis memasuki tahap akut dimana perusahaan mulai mengalami kerugian. Pada tahap ini Fink menyebutkan bahwa *there is no turning back* bagi perusahaan. Karena pemberitaan akan terjadinya krisis sudah mulai mencuat di media .
3. ***Chronic crisis stage (Tahap kronis)*** : Tahap ini dapat juga disebut dengan *clean-up stage* atau tahap pembersihan krisis dimana proses investigasi, audit, dan penjelasan tentang terjadinya krisis mencapai pada tingkat akhir atau hampir selesai. Dapat juga disebut sebagai tahap *recovery*, introspeksi, dan *healing*.
4. ***Crisis resolution stage (Tahap resolusi)*** : Tahap terakhir dalam krisis adalah tahap pemulihan. Fink menjelaskan bahwa fase pada tahap ini mempunyai beberapa gejala untuk dapat kembali lagi kearah tahap awal apabila tidak ditangani secara cepat, tepat dan terus menerus. *“Your goal is to turn the turning point into an opportunity for you”* (Fink, 1986).

Menurut Coombs (dalam Satlita 1998), untuk merespon sebuah krisis dapat digunakan lima strategi, tergantung pada hakekat krisis yang sedang dihadapi oleh organisasi. Kelima krisis tersebut: (1) *Nonexistence strategies*. Strategi yang dilakukan oleh organisasi ketika menghadapi rumor bahwa organisasi mengalami krisis namun sebenarnya krisis tidak terjadi. Strategi ini diwujudkan dalam bentuk sangkalan, klarifikasi, serangan, dan ancaman. (2) *Distance strategies*, yakni organisasi mengakui adanya krisis dan mencoba untuk memperlemah hubungan antara organisasi dengan krisis yang sedang terjadi. Dua hal dapat dilakukan organisasi, yakni *excuse* dan *justification*. (3) *Ingratiation strategies*, adalah strategi yang digunakan organisasi untuk mencari dukungan dari masyarakat dengan cara : *bolstering*, *transedence*, *praising others*. (4)

Mortification strategies merupakan strategi dimana organisasi mengakui terjadinya krisis dan meminta maaf kepada masyarakat atas kesalahan yang dilakukan. Dengan melakukan tiga cara yaitu : *remediation* (pemberian ganti rugi kepada korban), *regret* (meminta maaf) dan *rectification* (melakukan tindakan pencegahan). (5) *Suffering strategy* adalah strategi yang digunakan dengan cara organisasi menunjukkan kepada masyarakat bahwa organisasi menderita akibat krisis dan merasa terpukul. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan simpati masyarakat.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variable saat penelitian berjalan dengan apa adanya. (Kurnia, 2010). Menurut Denzim dan Lincoln 1987 (dalam Moleong, 2005) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan menafsirkan fenomena yang ada berdasarkan latar belakang ilmiah melalui berbagai metode yang ada.

Sedangkan teknik sampling yang di hunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sutopo (2002: 36) menjelaskan, teknik *purposive sampling* ini, di dalam penelitian kualitatif fungsinya sering juga dinyatakan sebagai “*internal sampling*” karena sama sekali bukan dimaksudkan untuk mengusahakan generalisasi pada populasi, tetapi untuk memperoleh kedalaman studi di dalam suatu konteks tertentu, dalam penelitian ini adalah permasalahan manajemen krisis humas MK dalam mengatasi pemulihan citra MK. Sumber data menggunakan data primer yaitu informan (humas MK) dan sekunder yaitu berupa dokumen berita dan dokumen pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan tinjauan pustaka. Teknik validitas data menggunakan triangulasi sumber data dan untuk menganalisisnya menggunakan teknik analisis jalinan.

Sajian dan Analisis Data

A. Kronologi Krisis Kepercayaan MK Akibat Tertangkapnya Akil Mochtar

Steven Fink menganggap krisis seperti layaknya penyakit yang menyerang tubuh manusia, dan membagi tahapan krisis sesuai dengan terminology kedokteran yang dipakai untuk melihat stadium penyakit yang menyerang manusia, yaitu tahap prodromal; tahap akut; tahap kronik; dan tahap resolusi atau penyembuhan (Fink, 1986). **Tahap Prodromal** : pihak MK pun tidak dapat membaca gejala awal penangkapan mantan ketua MK, Akil Mochtar. Karena yang dirasakan saat itu adalah kegiatan di MK berjalan lancar dan baik seperti biasa. Menurut pandangan peneliti, hal tersebut bisa saja terjadi, mengingat pernyataan Ardli bahwa pegawai MK tidak mempunyai perhatian khusus terhadap apa yang bukan kewajiban kerjanya sehingga mereka hanya melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diperintahkan dan tidak memperhatikan kejanggalan yang terjadi pada pimpinannya. Hal tersebut juga karena akses Humas MKRI juga terbatas pada akses media sehingga tidak mempunyai akses untuk berhubungan dengan pihak pembuat kebijakan. Menurut teori Coombs (2007) MK mengalami ancaman kerugian reputasi akibat dari tertangkapnya Akil Mochtar yang pada saat itu menjabat sebagai ketua MK. **Tahap Akut** : Pihak MK yang gagal dalam mendeteksi gejala krisis pada tahap prodromal memasuki tahap akut dimana isu penangkapan Akil Mochtar mulai menjadi pembicaraan utama di media local bahkan media internasional pun ikut memberikan perhatian terhadap kasus ini. Sesuai dengan pernyataan Fink, bahwa kasus yang sudah terjadi dan gagal untuk dideteksi gejala awalnya maka tidak bias dicegah sehingga memasuki tahap dimana semua orang mengetahui bahwa MK sedang mengalami krisis yang besar. **Tahap Kronis** : Pada tahap ini tentunya MK menginginkan untuk segera bangkit, MK merupakan satu-satunya pengadilan yang mengurus masalah perdata di Indonesia. MK melakukan beberapa cara seperti segera mengeluarkan surat pengunduran Akil setelah diserahkan kepada pihak yang berwajib dan ditetapkan sebagai terdakwa, membentuk majelis kehormatan untuk khusus menangani krisis

dan memilih Ketua MK yang baru yaitu Hamdan Zoelva. **Tahap Resolusi :** Menurut pandangan peneliti krisis yang dialami oleh MK sudah ditangani secara hampir tuntas. Hal ini diarenakan krisis yang terjadi bukanlah disebabkan oleh kesalahan organisasi namun akibat kesalahan individu, yang pada saat itu adalah ketua MK sendiri yang melakukan kesalahan. Sehingga banyak masyarakat yang beranggapan bahwa organisasinya juga salah jika ketuanya yang mengawali kesalahan tersebut. Namun setelah diperiksa lebih lanjut, kedelapan Hakim Konstitusi yang lainnya adalah bersih, dan MK membuat keputusan seperti yang di ungkapkan pada tahap kronis diatas, krisis pun mulai sedikit teratasi. MK pun memetik hasilnya yaitu dengan terpilihnya MK sebagai Ketua Asosiasi MK se-Asia untuk periode 2014-2016 dan berhasil menyelenggarakan sidang sengketa pemilukada dan pemilu Presiden dan Wakil Presiden untuk tahun 2014 ini dengan putusan yang berkualitas dan masyarakat mempercayainya.

B. Manajemen Krisis Kepercayaan MK

Krisis *Public Relations* adalah peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas perusahaan (Nova, 2011: 67). Dalam pelaksanaan manajemen krisis ini bukan saja dikerjakan oleh pihak Humas saja, akan tetapi dilakukan oleh top manajemen. Top manajemen merupakan jajaran atau tingkatan manajemen yang terdiri dari Hakim Konstitusi, Kepaniteraan dan Sekertariat Jenderal, Kepegawaian, dan Humas. Mereka memiliki peranan masing-masing dalam penanganan manajemen krisis ini.

Dari yang tertinggi pada level Hakim Konstitusi dibentuk dewan etik yang bertugas mengawasi seluruh perilaku hakim. Hal ini bertujuan agar Hakim Konstitusi tidak ragu dalam mengambil keputusan sehingga dibentuk dewan pengawas yang mengawasi dan menjaga kehormatan Hakim. Pada level setingkat dibawahnya yaitu kepaniteraan dan sekertariat Jenderal membuat sistem pengawasan gratifikasi yang berlaku bagi seluruh pegawai MK seperti aturan supaya pegawai tidak main belakang /mata agar pegawai melaporkan semua bentuk gratifikasi baik dalam bentuk suap maupun non suap kepada UPG. Di level

selanjutnya pada bagian kepegawaian membuat kebijakan, membuat peraturan supaya pegawai lebih tertib dan lebih memperkuat pengawasan internal pegawai. Sedangkan pada level Humas adalah bersifat sebagai perantara antara media dan pimpinan. Menurut keterangan informan, menjelaskan bahwa Sub Bagian Humas MKRI adalah salah satu unit kerja dalam Sekretariat Jenderal MKRI yang secara ringkas bertugas memberikan pelayanan informasi kehumasan kepada masyarakat baik melalui media massa maupun secara langsung kepada masyarakat selaku *final user*. Dengan tugas tersebut, baik pada saat krisis maupun tidak, Humas MKRI memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat, pihak-pihak yang berkepentingan, dan media massa untuk memperoleh informasi.

Apabila dianalisis menurut teori dari Coombs (2007), *top management* yang bertugas menangani kasus krisis kepercayaan di MK ini termasuk kedalam *Crisis Manajemen Team* (CMT), walaupun top management sebenarnya bukan dibentuk khusus untuk menangani krisis namun mereka memang selalu ada untuk mengelola manajemen di MK sendiri. Sedangkan menurut pengertian Barton (dalam Coombs, 2007), CMT harus mempunyai *Crisis Manajemen Plan* (CMP) yang selalu di-*update* secara berkelanjutan untuk mencegah dan mengatasi krisis. Menurut Ardli, justru MK tidak memiliki persiapan CMP khusus dalam mengatasi krisis yang berkaitan tentang Akil ini. Hal ini dikarenakan humas MK terhalang birokrasi yang mengatur tugas dan wewenang setiap pegawai di MK, tugas dan kewajiban humas bukanlah pemilik kebijakan namun hanya pendukung teknis dari kegiatan yang ada di MK.

C. Strategi Komunikasi dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan MK

Menurut teori lima strategi komunikasi yang diungkapkan Coombs (dalam Satlita 1998) untuk merespon sebuah krisis yang sedang dihadapi organisasi, krisis yang dialami oleh MK secara keseluruhan ditangani menggunakan *Mortification strategies* oleh pihak MK. *Mortification strategies*, yakni organisasi mencoba memohon maaf dan menerima kenyataan bahwa memang benar-benar terjadi krisis. MK memberikan keterangan kepada media bahwa memang terjadi krisis di MK namun ditegaskan bahwa yang terjadi bukanlah krisis yang

dilakukan oleh organisasi akan tetapi merupakan krisis yang terjadi karena kesalahan individu, yang pada saat itu adalah Ketua MK, Akil Mochtar. Hal tersebut sesuai dengan teori strategi *mortification* yaitu perusahaan mengakui bahwa memang terjadi krisis dan kemudian melakukan tahapan *regret* dan *rectification*. Tindakan *regret* dilakukan oleh MK melalui Hakim Konstitusi, dengan cara menyatakan keperihatinannya dan meminta maaf kepada masyarakat melalui media dengan melakukan konferensi press saat itu karena telah mengecewakan masyarakat Indonesia dengan kejahatan Ketua MK. Selain itu, ia memohon kepada masyarakat agar memberikan kepercayaan kepada Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga yang kredibel dan akan memperbaiki diri (Merdeka.com, 3/10/2013).

"Mohon maaf sebesar-sebesarannya kepada masyarakat tapi mohon please berikan kepercayaan kepada kita."

Kemudian MK langsung mengambil tindakan yang bertujuan untuk menangani krisis dan mencegah krisis yang sama terulang kembali. Tindakan tersebut antara lain dengan membentuk majelis kehormatan, menunjuk ketua baru, openness media, seperti yang diungkapkan pada subbab sebelumnya.

D. Peran Humas MKRI dalam Manajemen Krisis MK

Communication Facilitator menurut Cutlip, Center and Broom adalah merupakan salah satu peran humas dimana humas bertindak sebagai fasilitator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik bagi kedua belah pihak (Cutlip et al., 2000: 37).

Humas MK menjalankan perannya dalam manajemen krisis adalah sebagai *communication fasilitator* atau perantara antara pembuat kebijakan dan media. membuka akses media seluas-luasnya terhadap kasus penangkapan Akil Mochtar. Humas MKRI memberikan akses kepada media untuk meliput berbagai kegiatan yang digelar seiring proses pemulihan wibawa MK. Selain itu, andil humas dalam manajemen krisis MK adalah sebagai *Technician Communication* (pelaksana

teknis komunikasi). Humas hanya menyediakan layanan teknis komunikasi, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan humas, melainkan keputusan manajemen dan humas hanya melaksanakannya (Cutlip et al., 2000: 37). Humas MK menggelar konferensi pers sebagai wahana pemberian informasi yang dinilai penting kepada publik melalui media massa mengenai berbagai hal yang terkait proses pemulihan wibawa MK, menyebarluaskan informasi-informasi resmi dan dinilai penting melalui *website* dan *social media*, memberikan akses kepada media dan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan data-data yang dibutuhkan melalui Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID), menggelar pertemuan koordinasi dengan pada advokat yang biasa berpraktik di MK, terus menjaga hubungan baik dengan media dan menyebarluaskan informasi-informasi teraktual kepada para wartawan sehingga wartawan tidak akan ketinggalan informasi penting mengenai MK, serta terus memantau perkembangan pemberitaan di media massa terkait krisis ini sehingga didapatkan data mengenai opini publik yang berkembang dan pencitraan MK di media massa selama proses pemulihan dari krisis.

Kesimpulan

Krisis kepercayaan yang terjadi di MK dapat menyebar luas ke media sehingga masyarakat mengetahui apabila Ketua MK saat itu, Akil Mochtar ditanggakap oleh KPK adalah karena kegagalan pihak MK dalam mendeteksi gejala krisis. Setelah ditelusuri lebih dalam ternyata ditemukan fakta bahwa krisis yang terjadi adalah akibat dari kesalahan individu bukan kesalahan lembaga MK sendiri. Untuk mengatasi krisis kepercayaan MK dimata masyarakat, pihak MK tidak melakukan strategi manajemen krisis karena mereka tidak mempunyai persiapan dan menganggap bahwa krisis yang terjadi tidak akan mempengaruhi kinerja MK. Namun mereka tetap menerapkan strategi komunikasi dalam menangani krisis yaitu *mortification strategy* dimana MK mengakui kalau memang sedang terjadi krisis dan meminta maaf kepada masyarakat sebagai tindakan *regret* dan melakukan tindakan pencegahan sebagai *retrification*.

Sedangkan peran humas MK dalam mengatasi krisis hanyalah sebagai communication fasilitator (perantara) dan technician communication (pendukung teknis kegiatan). Hal ini dikarenakan humas MK bukanlah pemilik kebijakan dan pembuat keputusan di MK. Humas hanya menyampaikan apa yang disampaikan oleh pembuat kebijakan kepada masyarakat melalui media. Temuan akhir penelitian ini adalah bahwa tidak semua teori tentang kehumasan dan manajemen krisis diaplikasikan dalam kehidupan kelembagaan dan organisasi yang nyata, dalam penerapannya disesuaikan dengan situasi dan kondisi krisis masing-masing organisasi.

Saran

Sebaiknya Humas MK tidak hanya ikut andil dalam perannya sebagai perantara antara pembuat kebijakan dan media, lebih baik jika Humas memaksimalkan perannya sebagai seorang Public Relation dalam perusahaan misalnya peran sebagai *Expert Presciber* dimana humas ikut memberikan solusi untuk menangani krisis, kemudian *Technician Communication* yang melaksanakan tindakan perencanaan secara teknis. Dan yang utama seharusnya MK lebih memperhatikan *management crisis team and plan* dalam mengatasi kasus krisis kepercayaan di masyarakat ini sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini dilakukan agar dapat mengukur sejauhmana keberhasilan yang dicapai dalam mengatasi krisis organisasi, seperti strategi manajemen krisis yang memberikan gambaran tentang proses *fact finding, planning, taking action* hingga *evaluation* seharusnya diterapkan dalam mengelola krisis kepercayaan di MK.

Daftar Pustaka

- Coombs, Timothy W. 2007. *Crisis Management and Communication*
- Cutlip, Scott M; Center, Allen H; Broom, Glen M. 2000. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fink, Steven. 1986. *Crisis management: Planning for the inevitable: an authors guild backprint.com edition*. iUniverse Inc.
- Kurnia, Uji Viktor. “*Penelitian Deskriptif Kualitatif*”. www.informasi-pendidikan.com/2013 diakses pada November 2014 pukul 13.30 WIB

- Tanjung, Agib. *Patrialis Berharap Penangkapan Akil Mochtar Tak Hancurkan MK*. m.merdeka.com/peristiwa/patrialis/penangkapan/akil/tak/hancurkan/mk.html diakses pada September 2014 pukul 1.00 WIB
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mulyana, D. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Strategi menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rahmadi, F. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Satlita, Lena. 1998. *Strategi Komunikasi dalam Menangani Krisis Organisasi : Manajemen Krisis*. Jurnal ISKI 2.
- Simon. "Ricuh Saat Sidang MK, FORMAMA : ini Akibat Krisis Kepercayaan" <http://utama.seruu.com/read/2013/11/14/191134/ricuh-saat-sidang-mk-formama-ini-akibat-krisis-kepercayaan> diakses pada Oktober 2014 pukul 13.00 WIB
- Sutopo, Heribertus. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Dasar Teori dan Penerapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press
- Ucu, Raharja Karta. "Laode Curigai Akil Mochtar Tak Main Sendiri". WIB. <http://www.republika.co.id/berita/nasional/hukum/13/10/04/mu55du-laode-curigai-akil-mochtar-tak-main-sendiri> diakses pada februari 2014 pukul 10.10
- www.lsi.or.id . "Robohnya MK Kami". diakses pada Oktober 2014 pukul 15.00 WIB