

**PENGALAMAN KOMUNIKASI PENGACARA DALAM
MEMBANGUN INTERPERSONAL TRUST KASUS
PERCERAIAN PADA KLIEN**

SKRIPSI

Oleh :

Caroline Ruth Agustine

201910415294



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengalaman Komunikasi Pengacara
Dalam Membangun *Interpersonal Trust*
Kasus Perceraian Pada Klien

Nama Mahasiswa : Caroline Ruth Agustine

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415294

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 322038901

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengalaman Komunikasi Pengacara Dalam
Membangun Interpersonal Trust Kasus
Perceraian Pada Klien.

Nama Mahasiswa : Caroline Ruth Agustine

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415294

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Diah Ayu Permatasari, S.IP., M. IR.

NIDN. 0312077903

Penguji : Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 322038901

Sekretaris Penguji : Muhamad Lukman Arifianto, S.Sos., M.Si

NIDN. 0305048405

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu komunikasi

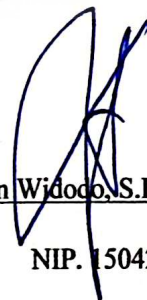


Moh. Rifaldi Akbar. S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dekan Fakultas

Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul *Pengalaman Komunikasi Pengacara Dalam Membangun Interpersonal Trust Kasus Perceraian Pada Klien* ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Caroline Ruth Agustine

201910415294

ABSTRAK

Penyelesaian kasus perceraian di pengadilan tentunya membutuhkan bantuan hukum dari pengacara atau penasihat hukum. Untuk proses pendampingan tersebut pengacara dengan klien harus saling terbuka sehingga dibutuhkan komunikasi yang baik antara pengacara dan klien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi pengacara dengan klien pada kantor hukum RPS & Partners dan untuk mengetahui bagaimana upaya pengacara kantor hukum RPS & Partners dalam membangun *interpersonal trust* kepada klien.

Konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu Pengalaman Komunikasi Menurut Yadani (2017) dan Interpersonal Trust menurut Rottenberg (2010) Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode fenomenologi dengan jenis penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dengan tiga informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman komunikasi pengacara pada kantor hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners dikategorikan dua pengalaman yaitu pengalaman komunikasi positif dan pengalaman komunikasi negatif yang didasari dengan sebuah interaksi, makna, simbol.

Ketiga komponen tersebut memiliki dampak positif dan negatif yaitu berupa kepatuhan, sanggahan, kesopanan, dan interaksi pengacara mendapatkan respon yang baik dari klien sehingga memiliki positif dimana timbulnya keakraban dan negatif yaitu klien memberikan respon yang kurang efektif. Dan untuk membangun interpersonal trust sehingga pengacara kantor hukum RPS & Partners membangun kepercayaan klien dengan tiga perspektif yaitu keterandalan, kejujuran, dan mengelola emosi.

Kata Kunci : Kasus Perceraian, Pengacara, kantor hukum RPS & Partners Pengalaman Komunikasi, Interpersonal Trust.

ABSTRACT

Settlement of divorce cases in court certainly requires legal assistance from lawyers or legal counsel. For the mentoring process, lawyers and clients must be open to each other so that good communication between lawyers and clients is needed. This study aims to find out how the experience of lawyer communication with clients at RPS & Partners law office and to find out how RPS & Partners law office lawyers' efforts in building interpersonal trust to clients.

The concepts used in this study are Communication Experience According to Yadani (2017) and Interpersonal Trust according to Rottenberg (2010) the method used in this study is phenomenological method with qualitative research type. Researchers used in-depth interview techniques with three informants. The results of this study show that the communication experience of lawyers at Redol Panjaitan-Sitepu & Partners law office is categorized into two experiences, namely positive communication experience and negative communication experience based on an interaction, meaning, symbol.

These three components have a positive and negative impact, namely in the form of compliance, rebuttal, politeness, and interaction, lawyers get a good response from clients so that they have positive where familiarity arises and negative, namely clients give less effective responses. And to build interpersonal trust so that RPS & Partners law office lawyers build client trust with three perspectives, namely reliability, honesty, and managing emotions

Keywords : Divorce Case, Lawyer, Law Office Redol Panjaitan-Sitepu & Partners Experience Communication, Interpersonal Trust

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengalaman Komunikasi Pengacara Dalam Membangun *Interpersonal Trust* Kasus Perceraian Pada Klien”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta raya sekaligus dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan saran, bimbingan, dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini;
3. Bapak Moh. Rifaldi, S.Sos., M.Si, selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Segenap Pengacara Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners sebagai objek pada penelitian ini dalam membantu menyelesaikan penelitian baik wawancara maupun informasi data.
5. Orang Tua, Kakak, Abang dan seluruh keluarga yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dengan ketulusan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini;
6. Kepada Radot Nababan yang turut membantu dengan memberikan saran dan bimbingannya dalam menyelesaikan penelitian ini;

6. Keluarga besar Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, khususnya teman-teman seperjuangan penulis di Jurusan Ilmu Komunikasi, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, 28 Juli 2023



Caroline Ruth Agustine

NPM : 201910415294



DAFTAR ISI

HALAMAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat teoritis	11
1.5.2 Manfaat praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Konsep.....	14
2.2.1 Pengalaman Komunikasi.....	14
2.2.2 Ruang Lingkup Pengalaman Komunikasi	15

2.2.3 Jenis-Jenis Pengalaman Komunikasi	16
2.2.4 <i>Interpersonal Trust</i>	16
2.2.5 Aspek <i>Interpersonal Trust</i>	17
2.2.6 Faktor <i>Interpersonal Trust</i>	18
2.2.7 Dimensi <i>Interpersonal Trust</i>	19
2.2.8 Perceraian.....	20
2.2.9 Pengacara Dan Klien.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian	25
3.3 Sumber Data.....	26
3.3.1 Purposive Sampling	26
3.3.2 Subjek dan Objek.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	27
3.4.1 Wawancara Mendalam.....	27
3.4.2 Dokumen.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1 Bracketing.....	28
3.5.2 Reduksi dan Eliminasi	29
3.5.3 Pengelompokkan dan Pemberian Label	29
3.5.4 Validasi	29
3.5.5 Individual Textural Description (ITD)	29
3.6 Triangulasi	29
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu.....	31

4.1.2 Potret Kasus Perceraian Yang Ditangani Pengacara Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu.....	34
4.1.3 Komunikasi Pengacara Dengan Klien	35
4.1.4 Tahapan Upaya Pengacara Dalam Menangani Kasus Perceraian Di Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu.....	36
4.1.5 Bentuk Komunikasi Pengacara Dengan Klien.....	39
4.1.6 Makna Komunikasi Pengacara Dengan Klien Pada Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu.....	41
4.1.7 Simbol Komunikasi Pengacara Dengan Klien Pada Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu.....	42
4.1.8 Pendekatan Pengacara Dalam Beradaptasi Dengan Lingkungan Klien Saat Berkonsultasi Kasus Perceraian	44
4.1.9 Upaya Pengacara Membangun Interpersonal Trust Terhadap Klien	45
4.1.10 Upaya Mengelola Emosi/Sikap Pengacara Saat Klien Berkonsultasi.....	46
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Pengalaman Komunikasi Pengacara Dengan Klien Pada Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners	55
4.2.2 Upaya Pengacara Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners Dalam Membangun Interpersonal Trust Kepada Klien	58
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
5.2.1 Saran Pada Pengacara Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners	59
5.2.2. Saran Bidang Akademik	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Profil Informan	33
Tabel 4.2 Pengalaman Komunikasi Positif dan Negatif	49



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran	23
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu 31



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Biodata Mahasiswa
- LAMPIRAN II : Pedoman Wawancara Dan Transkrip Wawancara
- LAMPIRAN III : Dokumentasi Wawancara
- LAMPIRAN IV : Kartu Bimbingan Proposal dan Skripsi
- LAMPIRAN V : Form Perbaikan Skripsi

