

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perceraian merupakan suatu perpecahan dalam keluarga yang dimana sebuah pasangan antara laki-laki dan perempuan yang menjalin ikatan pernikahan tidak lagi melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai suami-istri. Menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam (Rodliyah, 2014), kata cerai artinya pisah-memisahkan. Hal ini dimaknai bahwa cerai merupakan sesuatu yang memisahkan dan dipisahkan yang telah dipertemukan atau disatukan. Meskipun perkawinan itu ditujukan untuk selama-lamanya, namun kadang kala terjadi suatu peristiwa yang dapat menimbulkan perpecahan, sehingga perkawinan tidak dapat diteruskan. HA.Fuad Sa'id dalam (Jumiyati et al., 2021) mengatakan perceraian merupakan putusnya perkawinan antara suami dengan istri karena tidak terdapat kerukunan dalam rumah tangga atau sebab lain, seperti mandulnya isteri atau suami dan setelah sebelumnya diupayakan perdamaian dengan melibatkan keluarga kedua belah pihak. Begitupun menurut Sudarsono (2010), perceraian merupakan hal yang traumatis bagi semua pihak yang terlibat bagi pasangan yang tidak dapat hidup bersama dan juga bagi anak-anak serta keluarga besar, Perceraian dalam keluarga merupakan perubahan besar, bagi anak-anak akan mengalami reaksi emosi dan perilaku karena kehilangan satu orang tua.

Perceraian merupakan suatu peristiwa putusnya perkawinan pasangan suami-istri yang disebabkan karena adanya ketidakcocokan dalam membangun rumah tangga, hal ini menyebabkan traumatis bagi pihak yang terlibat pada pasangan suami-istri tersebut. Hal ini, relasi dengan suatu pernikahan adalah karena pernikahan merupakan sebuah ihwal yang cukup sakral, yang membutuhkan persiapan yang cukup matang dari pasangan yang menjalaninya. Persiapan tersebut berupa mental, fisik, ekonomi dan

kebutuhan lainnya untuk memenuhi kehidupan setelah menikah nanti. Suami-istri harus dapat menyikapi apabila terjadi konflik pada rumah tangganya, jika tidak dapat menyikapi dengan baik maka konflik akan menjadi besar sehingga terjadinya perpecahan bagi rumah tangga yang akan berujung pada perceraian (Octaviani & Nurwati, 2020).

Ketidakkcocokan yang mengakibatkan perpecahan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal yang meliputi, ekonomi yang tidak transparan, hal ini menjadi salah satu alasan wanita (istri) menggugat cerai suami dikarenakan istri lebih mampu memberikan pemasukan dalam rumah tangga. Keadaan tersebut membuat istri lupa dengan tanggung jawabnya sebagai istri dan ibu, yang pada akhirnya mengancam timbulnya ketidakharmonisan keluarga dan melahirkan keputusan untuk berpisah. Tidak adanya tanggung jawab juga dapat menyebabkan pasangan menuntut untuk berpisah, seperti halnya suami-istri yang meninggalkan rumah tanpa izin pasangan dengan alasan yang tidak jelas, sehingga melupakan tugasnya sebagai suami-istri. Faktor eksternal yang meliputi, adanya campur tangan dari keluarga salah satu pasangan yang menjadi penyebab terjadinya konflik dalam rumah tangga. Faktor tersebut dapat membuat salah satu pihak merasa kurang dihargai dan tidak nyaman dengan pasangannya, sehingga konflik yang tidak dapat ditoleransi maka terjadi perceraian (Rahmawati, 2021).

Kedua faktor tersebut dapat menunjukkan persoalan ketidakcocokan hingga terjadinya perceraian, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut pasangan suami-istri dalam pendampingan persidangan membutuhkan bantuan hukum. Banyak dari mereka yang bingung terhadap proses perceraian tersebut atau awam dengan hukum dan banyak dari mereka baik penggugat maupun tergugat merupakan orang yang kurang mampu secara finansial. Hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat membutuhkan bantuan hukum guna untuk menyelesaikan masalah hukum yang dialaminya. Bentuk dari bantuan hukum tersebut dapat berupa layanan Pos

Bantuan Hukum (PosBakum) di Pengadilan dan jasa independen yaitu jasa pengacara. Bantuan hukum merupakan bagian dari upaya Hak Asasi Manusia (HAM), untuk tetap mempertahankan hak asasi manusia tersebut bagi masyarakat yang kurang mampu dan awam terhadap permasalahan hukum maka negara Indonesia telah membuat tata cara bagaimana agar masyarakat tersebut tetap dapat mempertahankan haknya untuk mendapatkan bantuan hukum sekalipun mereka tidak mempunyai biaya. (Syarifuddin et al., 2013)

Jika dilihat dari tingginya kasus perceraian di Indonesia, tercatat dalam laporan statistik Indonesia jumlah kasus perceraian mencapai 516.334 kasus pada 2022. Angka ini meningkat 15,31% dibandingkan 2021 yang mencapai 447.743 kasus. Mayoritas kasus perceraian di dalam negeri merupakan cerai gugat, alias perkara yang gugatan cerainya diajukan oleh pihak istri yang telah diputus oleh Pengadilan dengan jumlah sebanyak 388.358 kasus atau 75,21%. Di sisi lain, sebanyak 127.986 kasus atau 24,78% perceraian terjadi karena cerai talak, yakni perkara yang permohonan cerainya diajukan oleh pihak suami yang telah diputus oleh pengadilan. Faktor-faktor yang menyebabkan perceraian pada kasus tersebut adalah perselisihan, pertengkaran, ekonomi, salah satu pihak meninggalkan, kekerasan dalam rumah tangga, hingga poligami (<https://databoks.katadata.co.id>). Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa perceraian terbagi menjadi dua yaitu cerai gugat dan cerai talak. Cerai talak merupakan proses perceraian seorang suami yang akan menceraikan istrinya dengan mengajukan permohonan kepada Pengadilan untuk mengadakan sidang guna menyaksikan ikrar talak. Sedangkan cerai gugat adalah gugatan perceraian yang diajukan oleh istri atau kuasanya kepada Pengadilan. Tentunya gugatan atau permohonan tersebut harus dengan alasan yang memperkuat proses perceraian (Hadikusuma, 2007).

Proses penyelesaian perceraian pasangan suami-istri melalui proses hukum mulai dari gugatan, mediasi, hingga sampai persidangan, harus

adanya upaya yang dilakukan dalam pendampingan hukum. Pengacara melakukan upaya pendekatan fenomenologi yang dimana lewat pengalaman aktual pengacara diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan hukum klien. Upaya tersebut dapat diawali dengan tahap konsultasi didalamnya pengacara berdiskusi terkait kasus hukum klien, diskusi tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan yang bersifat dasar atau umum.

Untuk membangun kepercayaan interpersonal pada tahap tersebut pengacara dapat menggunakan aspek dasar dalam kepercayaan interpersonal yakni emosi (emotional). Dalam aspek ini pengacara mampu memberikan kritik dan nasihat hukum kepada klien yang bersifat membangun dan dapat menjadi tempat yang nyaman untuk mengungkapkan perasaan klien. Tahap selanjutnya dalam pendampingan hukum adalah dengan melaporkan upaya hukum yang dikerjakan pengacara secara berkala kepada klien terkait permasalahan hukum. Dalam hal ini dapat dilihat dari aspek keterandalan dan kejujuran pengacara terhadap klien, dimana pendampingan tidak hanya dibuktikan dari ucapan dan janji pengacara untuk menyelesaikan kasus hukum klien melainkan setiap tindakan yang dilakukan pengacara dan dari tindakan tersebut pengacara dapat mengelola perilaku atau sikap yang tulus dengan kejujuran. Dengan pendekatan tersebut pengacara diharapkan dapat membangun kepercayaan guna mencapai hubungan *interpersonal trust* kepada klien.

Menurut Rottenberg *Interpersonal Trust* merupakan intensi yang dimiliki oleh individu atau kelompok bahwa pernyataan secara verbal dalam bentuk kata-kata, janji, maupun dalam bentuk tertulis dari kelompok atau orang lain dapat diandalkan dan dipercaya. Kepercayaan interpersonal sangat penting untuk menjaga hubungan sosial dan hubungan interpersonal yang positif, baik dalam pembentukan dan pemeliharaan persahabatan maupun dalam menjalin komunikasi sehari-hari. Dalam kasus perceraian yang merupakan kasus yang bersifat privasi atau tertutup, banyak klien yang tidak terbuka terhadap penasihat hukum serta kurang mengerti/buta terhadap

kasus hukum. Dalam hal ini, tentunya seorang pengacara harus mampu menunjukkan kepiawaiannya dalam memecahkan masalah yang dihadapi klien, dalam hal ini perceraian. Dan oleh karenanya komunikasi menjadi kunci untuk membangun hubungan kepercayaan interpersonal terhadap klien. Pengalaman adalah sesuatu yang dialami. Melalui pengalaman, individu memiliki pengetahuan. Pengalaman komunikasi adalah sesuatu yang ditekuni individu dan berkaitan dengan aspek komunikasi, melingkupi proses, simbol maupun makna yang dihasilkan, serta dorongannya pada tindakan (Suzan, 2018). Oleh karena itu, melalui pengalaman komunikasi yang ditekuni pengacara diharapkan dapat menjadi hal yang strategis dalam membangun hubungan interpersonal trust kepada klien.

Berdasarkan hasil wawancara awal, dalam membangun hubungan interpersonal trust terhadap klien pengacara pada kantor hukum RPS & Partners melakukan diskusi perihal kasus yang dialami klien. Diskusi tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan dasar atau umum seperti (1) pengacara menanyakan hal yang bersifat umum seperti apa permasalahan, kapan dan dimana kejadian, bagaimana kejadiannya, dan sebagainya, (2) dilanjutkan pengacara menanyakan hal yang bersifat cukup sensitif, (3) pengacara menanyakan hal-hal yang bersifat sensitif. (4) hingga pengacara memberikan respon atau tanggapan dalam kasus klien tersebut. Selanjutnya dengan melakukan tindakan-tindakan pendampingan hukum terhadap klien guna mendapatkan kepercayaan klien

Dalam membangun hubungan tersebut pengacara dapat membangunnya dengan aspek-aspek kepercayaan interpersonal seperti keterandalan, yang dimana dalam aspek ini pengacara dapat membuktikannya dengan ucapan dan janjinya melalui perilaku. Namun tidak hanya dengan ucapan, pengacara dapat membuktikan dengan tindakan sehingga ucapan dapat dipegang dan dipercaya oleh klien. Seorang pengacara juga dapat mengelola emosinya dengan baik, seperti saat diskusi

permasalahan hukum pengacara mampu memberikan nasehat atau kritik yang bersifat membangun dan menjadi tempat yang nyaman untuk mengungkapkan perasaan terkait permasalahan hukum yang dialami klien. Aspek selanjutnya yang harus dimiliki pengacara untuk membangun kepercayaan tersebut adalah dengan kejujuran. Kejujuran disini pengacara dapat mengelola perilaku dengan menggunakan niat baik, dalam menyelesaikan permasalahan kasus hukum pengacara dapat melaporkan setiap tindakan yang dikerjakan kepada klien. Hal ini dapat menumbuhkan dan membangun kepercayaan klien terhadap pengacara agar klien dapat setia dengan jasa pengacara yang dipakainya.

Namun apabila seorang pengacara tidak dapat membangun *interpersonal trustnya* terhadap klien, maka keduanya tidak dapat memiliki perspektif yang sama dalam menyelesaikan kasus perceraian. Sama seperti halnya menurut Nelson & Coopriker dalam (Budi adnyana et al., 2021) menjelaskan bahwa rasa saling percaya sebagai tingkat harapan bahwa anggota organisasi akan mencapai tujuan yang sama. Mereka mengungkapkan bahwa rasa saling percaya menggerakkan berbagi pengetahuan, yang pada akhirnya mewujudkan kinerja organisasi yang sempurna. Hal ini dapat dilakukan seorang pengacara dalam membangun hubungan kepercayaan interpersonal agar klien dapat percaya terhadap proses penyelesaian kasus hukum dan klien mendapatkan pengetahuan terkait kasus hukum serta pengacara dan klien bekerja sama menjadi tim untuk mencapai tujuan yang sama yaitu menyelesaikan kasus hukum perceraian klien.

Fenomena tersebut terjadi pada Kantor Hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners. Kantor Hukum RPS & Partners merupakan sebuah badan hukum yang bergerak dibidang jasa penasihat hukum pada proses litigasi yaitu penyelesaian kasus melalui persidangan dan berdiri secara independen yang di dalamnya terdapat unsur sebagai penegak hukum yaitu pengacara. Sejak 8 tahun berdirinya kantor Redol Panjaitan-Sitepu & Partners dalam

membangun kantor hukum yang menjadi salah satu wadah bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pengacara dalam menangani kasus. SDM pada kantor Redol Panjaitan-Sitepu & Partners terdapat dua Founder/Managing partner Redol Asido Panjaitan dan David Manuel Sitepu, Hendrick Aloysius sebagai Senior Associate sekaligus sebagai PIC (person in charge) dalam perkara kasus perceraian, serta Norbertus Elu dan Riko Pranata Ginting sebagai Associate. Kantor Redol Panjaitan-Sitepu & Partners sendiri memiliki visi & misi bahwa klien tidak hanya sebagai pengguna jasa hukum saja melainkan ikut andil dalam sebuah tim untuk menyelesaikan kasus, tidak bermain dua kaki (berpihak terhadap lawan/tergugat dan yang terpenting kantor RPS & Partner memegang kepercayaan klien terhadap kasus dengan komunikasi yang efektif. Selain dari pada visi dan misi, kantor RPS & Partner memiliki rekam jejak dalam menangani kasus perceraian dimana kantor RPS & Partners dapat menyelesaikan kasus perceraian dengan baik dan cepat. Terkait perkara perceraian yang menyangkut hak asuh anak bagi seorang ibu dapat diselesaikan dan selalu tetap dimenangkan oleh kantor RPS, dikarenakan perkara hak asuh anak merupakan salah satu kasus yang rumit dalam perceraian. Hal tersebut merupakan salah satu faktor terbentuknya kepercayaan melalui reputasi dan pengalaman aktual pada pengacara di kantor hukum RPS & Partners. Hal ini menjadi keunikan pada Kantor RPS & Partners serta menjadi alasan penulis memilih kantor RPS & Partners sebagai objek penelitian karena sangat sesuai dengan tema penelitian yang diangkat.

Penulis melakukan analisis terhadap beberapa penelitian terdahulu yang sejenis. Penelitian pertama, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Any Widhiarti (2016), dengan judul penelitian "*Pengaruh Jasa Layanan, Harga, Proses Terhadap Kepercayaan Dan Perilaku Penggunaan Ulang Masyarakat Pada Advokat Di Kabupaten Jember*" yang menjelaskan bahwa jasa layanan (waktu penyelesaian cepat, keahlian khusus yang efektif, keramahan dan kesopanan dalam melayani klien, dan perhatian pribadi yang baik terhadap masalah yang dihadapi klien), harga, hingga proses

pendampingan merupakan hal yang dapat meningkatkan kepercayaan klien sehingga adanya perilaku penggunaan ulang jasa pengacara pada klien. Penelitian sebelumnya memfokuskan pada fenomena bisnis berupa jasa layanan, harga, hingga proses yang guna untuk meningkatkan kepercayaan klien, sedangkan penelitian ini adalah hanya memfokuskan pada upaya proses pendekatan yang dilakukan pengacara dalam membangun kepercayaan interpersonal melalui pengalaman komunikasi. Namun relevansi dengan penelitian ini adalah adanya upaya yang dilakukan pengacara sesuai dengan keahlian hukum guna untuk membangun kepercayaan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh , *Abrar, Muhammad et.al (2020)* dengan judul *“Role of Professional Service Quality and Communication Effectiveness in Predicting Relationship Commitment among Professional-Client in Lawyer Services”* menjelaskan kualitas layanan dan efektivitas komunikasi yang disampaikan oleh pengacara professional mendorong komitmen hubungan dan memperkuat ikatan antara pengacara dan klien serta dengan komitmen hubungan yang dilakukan pengacara dalam memberikan layanan fungsional dan teknis, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan klien terhadap jasa pengacara yang dipakainya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah upaya pengacara dalam membangun kepercayaan interpersonal untuk menyelesaikan proses kasus hukum melalui pengalaman komunikasi. Dari upaya tersebut tentunya ada kualitas pada jasa pengacara dapat terlihat baik atau berkualitas dari pengalaman komunikasi maupun upaya layanan yang berikan guna membangun kepercayaan klien hal ini merupakan relevansi pada penelitian ini. Berikutnya pada penelitian *R. Saptania Candra Putri & Anak Agung Gede Bagus (2015)* dengan judul *“Penerapan Psikologi Komunikasi Dalam Kegiatan Konsultasi Hukum pada Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates di Denpasar Bali”* menjelaskan bahwa pengacara menerapkan pendekatan psikologi komunikasi guna untuk membangun kepercayaan klien terhadap pengacara. Pendekatan tersebut dapat berupa mendengarkan permasalahan klien dengan tenang dan penuh perhatian, memahami

permasalahan klien dengan baik, memiliki rasa empati kepada klien, memberikan pendapat hukum yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan klien terkait permasalahannya. Perbedaan penelitian ini adalah tidak memfokuskan pada pendekatan psikologi untuk membangun kepercayaan tersebut walaupun kepercayaan masuk ke dalam skala psikologi, akan tetapi melalui pengalaman komunikasi tentunya dapat membangun kepercayaan tersebut khususnya bagi pengacara. Namun, jika dilihat dari upaya pendekatan tersebut memiliki kesamaan seperti memberikan pendapat hukum kepada klien dan mendengarkan permasalahan klien hal ini berkaitan dengan aspek pada kepercayaan interpersonal dimana pengacara dapat membangun hubungan dengan aspek-aspek kepercayaan tersebut.

Berdasarkan analisis penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini selaras dengan penelitian *Abrar, Muhammad et.al (2020) dengan judul "Role of Professional Service Quality and Communication Effectiveness in Predicting Relationship Commitment among Professional-Client in Lawyer Services"* yang dimana dalam membangun kepercayaan interpersonal terhadap klien, pengacara dapat meningkatkan kualitas layanan yang kelak memperoleh kepuasan klien terhadap kualitas layanan yang dilakukan pengacara dan komunikasi menjadi penunjang proses hubungan kepercayaan interpersonal tersebut. Sehingga pengacara dan klien dapat mendorong komitmen hubungan dan memperkuat ikatan antara kedua belah pihak. Menurut *Szcześniak, Colaço, Rondón (2012)* dalam membangun suatu hubungan interpersonal diperlukan salah satu komitmen guna untuk menumbuhkan saling percaya (trust) antara satu dengan lainnya.

Namun seiring hubungan kepercayaan interpersonal yang dijalankan banyak penghambatan yang dihadapi kantor hukum Redol Panjaitan-Sitepu & Partners dalam membangun kepercayaan tersebut seperti ketidakterbukaan klien dalam menceritakan kasusnya terhadap pengacara, ketidak transparannya informasi yang diberikan klien kepada pengacara dan

cenderung memberikan informasi palsu, serta kurangnya keterbukaan pikiran dimana klien menolak untuk mempelajari sudut pandang, ide, dan opini yang diberikan pengacara terkait permasalahan hukum yang dialami klien. Hal ini dibutuhkannya keterbukaan dan kejujuran antara klien dalam pengacara guna menyelesaikan kasus perceraian tersebut dengan membangun hubungan *interpersonal trust* kepada klien.

Dari uraian fenomena di atas, peran pengacara dalam hal ini sangatlah penting yang dimana pengacara merupakan orang yang memberikan pelayanan jasa hukum baik dalam persidangan maupun luar persidangan dan juga berupa pembelaan dalam persidangan atau hanya sebatas memberikan saran, masukan, dan nasihat hukum kepada klien. Dalam pelayanan jasa tersebut harus adanya kepercayaan yang diberikan oleh pengacara. Tentunya ini merupakan hubungan awal antara klien dan jasa hukum tersebut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan terbuka. Kebutuhan klien yang membuat klien menghubungi dan menerima pelayanan profesi pengacara yang ahli dan kompeten dalam bidang hukum.

Oleh karena itu, Berdasarkan dari latar belakang diatas yang telah dijelaskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini yang berjudul **“Pengalaman Komunikasi Pengacara Dalam Membangun Interpersonal Trust Kasus Perceraian Klien Pada Kantor Hukum RPS & Partners”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini yaitu pada Pengalaman Komunikasi Pengacara Pada Kantor Hukum RPS & Partners Dalam Membangun Interpersonal Trust Kasus Perceraian klien

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disusun daftar pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengalaman komunikasi pengacara dengan klien pada kantor hukum RPS & Partners ?
2. Bagaimana upaya pengacara kantor hukum RPS & Partners dalam membangun *interpersonal trust* kepada klien?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi pengacara dengan klien pada kantor hukum RPS & Partners.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya pengacara kantor hukum RPS & Partners dalam membangun *interpersonal trust* kepada klien.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi khususnya bagi mahasiswa di bidang ilmu komunikasi dan hukum dalam mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi pengacara dalam membangun *interpersonal trust* kasus perceraian klien.

1.5.2 Manfaat praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu jasa hukum pengacara dalam melakukan pendampingan kasus perceraian klien dengan membangun hubungan *interpersonal trust* melalui pengalaman komunikasi pengacara.