

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGACARA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KLIEN

(Studi Kualitatif Deskriptif Pada *SIP & Partners Law Firm*)

SKRIPSI

Oleh:

Fahmi Noviansyah

202010415145



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

2024

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGACARA DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KLIEN

(Studi Kualitatif Deskriptif Pada *SIP & Partners Law Firm*)

SKRIPSI

Oleh:

Fahmi Noviansyah

202010415145



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : “Komunikasi Interpersonal Pengacara dalam Membangun Kepercayaan Klien (Studi Kualitatif Deskriptif Pada *SIP & Partners Law Firm*).”

Nama Mahasiswa : Fahmi Noviansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010415145

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : Selasa, 23 Januari 2024



Jakarta, 02 Februari 2024

MENYETUJUI,
Pembimbing

Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0914128902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : “Komunikasi Interpersonal Pengacara dalam Membangun Kepercayaan Klien (Studi Kualitatif Deskriptif Pada *SIP & Partners Law Firm*).”

Nama Mahasiswa : Fahmi Noviansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010415145

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : Selasa, 23 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji

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

NIDN. 322038901

Penguji

: Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0914128902

Sekretaris Penguji

: Yudhistira Ardi Poetra, S.I.Kom, M.I.Kom

NIDN. 0713129301

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

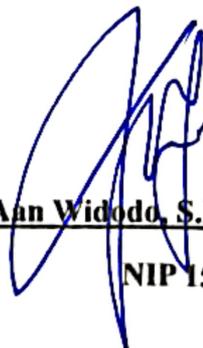


Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si

NIP 2203551

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 **Komunikasi Interpersonal Pengacara Dalam Membangun Kepercayaan Klien (Studi Kualitatif Deskriptif Pada SIP & Partners Law firm)** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan 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, 2 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Fahmi Noviansyah

202010415145

ABSTRAK

Fahmi Noviansyah, 202010415145. Komunikasi Interpersonal Pengacara dalam Membangun Kepercayaan Klien (Studi Kualitatif Deskriptif Pada *SIP & Partners Law Firm*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pengacara dalam membangun kepercayaan klien Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik deskriptif. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dengan empat informan, diantaranya dua pengacara dan dua klien. Observasi dilakukan dengan pengamatan mengenai interaksi pengacara dalam membangun kepercayaan, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pengacara pada *SIP & Partners Law Firm* dalam membangun kepercayaan klien melibatkan berbagai bentuk komunikasi, seperti penyampaian dokumen yang informatif kepada klien, penjelasan yang mendalam mengenai langkah hukum yang diambil, dan memberikan kesempatan bagi klien untuk berpartisipasi aktif dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Pengacara mengambil posisi sebagai “teman” dalam menyelesaikan permasalahan hukum klien, pengacara juga mendengarkan dengan cermat kekhawatiran dan harapan klien, menciptakan ruang untuk obrolan yang bersifat terbuka.

Kata kunci: Kantor Hukum, Klien, Komunikasi interpersonal, Penetrasi Sosial, Pengacara

ABSTRACT

Fahmi Noviansyah, 202010415145. Interpersonal Communication of Lawyers in Building Client Trust (Descriptive Qualitative Study at SIP & Partners Law firm). The purpose of this research is to find out how the interpersonal communication of lawyers in building client trust. The research method used in this research is a qualitative method with descriptive techniques. Researchers used in-depth interview techniques with four informants, including two lawyers and two clients. Observation is done by observing the interaction of lawyers in building trust, and documentation. The results of this study show that lawyers' interpersonal communication at SIP & Partners Law Firm in building client trust involves various forms of communication, such as the delivery of informative documents to clients, in-depth explanations of legal steps taken, and providing opportunities for clients to actively participate in the planning and decision-making process. Lawyers take the position of "friend" in solving clients' legal problems, lawyers also listen carefully to clients' concerns and expectations, creating space for open conversations.

Keywords: Law Office, Social Penetration, Client, Interpersonal communication, Lawyer

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pengacara dalam Membangun Kepercayaan Klien (Studi Kualitatif Deskriptif Pada SIP & Partners Law firm)”.

Pada akhirnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala pengorbanan waktu, tenaga, pikiran, dan materi. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti sampaikan kepada Ibunda Nurmala Dewi dan Ayahanda Azis Sutarto tercinta yang senantiasa mendukung secara moril dan materil demi kelancaran skripsi saya. Kasih sayang, doa dan bimbingan mereka dalam mengerjakan skripsi ini yang begitu besar dan tidak pernah putus, juga menjadi suplemen terkuat bagi peneliti untuk terus menopang dan mewujudkan cita-cita. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Bapak Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan dan membantu peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak ilmu-ilmunya kepada peneliti, dan seluruh staf akademik yang berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini.
6. Pihak *SIP & Partners Law firm* yang telah memberikan izin untuk peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Nisrina Farah Safira sebagai kekasih saya yang telah membantu dan memotivasi saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan tepat waktu.
8. Dan orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, 2 Februari 2024

Peneliti,



Fahmi Noviansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Praktis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Telaah Teoritis	11
2.1.1 Komunikasi Interpersonal	11
2.1.1.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal	11
2.1.2 Karakteristik Pengacara	14
2.1.3 Kepercayaan Interpersonal	16
2.1.3.1 Faktor Kepercayaan Jangka Panjang	17

2.2 Telaah Empiris	18
2.3 Kerangka Teori	24
2.3.1 Teori Penetrasi Sosial.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Triangulasi Data	35
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum	37
4.1.1 Sejarah Singkat <i>SIP & Partners Law Firm</i>	37
4.1.2 Profil Informan	38
4.1.3 Visi dan Misi <i>SIP & Partners Law Firm</i>	39
4.1.3.1 Visi <i>SIP & Partners Law Firm</i>	39
4.1.3.2 Misi <i>SIP & Partners Law Firm</i>	39
4.1.4 Klien <i>SIP & Partners Law Firm</i>	40
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Komunikasi Pengacara Dengan Klien	40
4.2.2 Kepercayaan Klien Dengan Pengacara.....	48
4.2.3 Perkembangan Hubungan Pengacara Dengan Klien	52
4.2.4 Upaya Pengacara Menghadapi Hambatan Dengan Klien.....	55
4.2.5 Upaya Pengacara Membangun Kepercayaan Dengan Klien	57
4.2.6 Pendekatan Pengacara Memastikan Klien Didengar Dan Dimengerti .	59
4.3 Pembahasan	63
4.3.1 Komunikasi Interpersonal Pengacara dalam Membangun Kepercayaan aaaaa Klien.....	63
Tabel 4.3.1 Pembahasan Elemen Komunikasi Interpersonal	72

Tabel 4.3.2 Pembahasan Teori Penetrasi Sosial (Devito dalam Permanasari, 2014)	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.2.1 Saran Teoritis	85
5.2.2 Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.3 Tabel Informan	30
Tabel 3.7 Waktu Penelitian	34



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Kantor Hukum *SIP & Partners* 36



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.4 Kerangka Pemikiran	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Pertanyaan Penelitian

Lampiran 3 : Transkrip Wawancara

Lampiran 4 : Reduksi Data

Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6 : Kartu Bimbingan

Lampiran 7 : Kartu Perbaikan

