

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemitraan dalam *law firm* adalah contoh perusahaan di mana alokasi imbalan ditetapkan secara profesional dan tidak hierarkis, yang menyiratkan bahwa bisnis dimiliki oleh beberapa atau semua pengacara yang bekerja disana, dan keuntungan dibagi rata di antara mereka. Seorang pengacara atau beberapa pengacara dalam suatu kemitraan hukum, perusahaan profesional, kepemilikan perseorangan, disebut sebagai "*law firm*" (American Bar Association, 2021).

Pengacara harus selalu bertindak jujur dan bertanggung jawab dengan kompetensi, kesetiaan kepada klien, menjaga kerahasiaan pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan profesional atau yang berhubungan dengan mereka (Manea & Tescaşiu 2023). Menurut *Sun Down Legal Marketing* (2020), hubungan dengan klien dibangun atas fondasi kepercayaan, dan kantor hukum yang sukses dibangun atas klien yang solid dengan klien. Untuk membangun kepercayaan klien, seorang pengacara harus melakukan hubungan interpersonal yang baik. Komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi antara sedikitnya dua orang atau lebih dalam kelompok kecil. Komunikasi interpersonal yang sehat memungkinkan penyelesaian masalah, berbagai ide, pengambilan keputusan, dan pertumbuhan personal.

Peneliti menyadari bahwa membangun kepercayaan sejak awal dengan klien sangatlah penting, karena jika klien tidak percaya pengacara pada kantor hukum tersebut maka klien mereka akan berpindah ke kantor hukum berikutnya dalam daftar mereka. Oleh karena itu, pengacara perlu menjalin hubungan interpersonal yang lebih dalam dengan kliennya agar dapat memperoleh informasi secara tepat dan akurat mengenai masalah apa yang sebenarnya dialami oleh kliennya.

Putra & Yohana (2016) mengatakan bahwa setiap pengacara yang sering menangani berbagai macam kasus hukum, baik pidana maupun perdata, perlu menjalin hubungan yang lebih dalam dengan kliennya agar dapat memperoleh informasi secara tepat dan akurat mengenai masalah apa yang sebenarnya dialami oleh kliennya, seperti korupsi, penganiayaan, narkoba, pembunuhan, kekerasan dalam rumah tangga, perceraian, sengketa tanah, warisan, atau kasus-kasus pelanggaran hukum lainnya. Hubungan kepercayaan antara pengacara dan klien merupakan dasar dari semua hubungan profesional. Tidaklah mudah bagi pengacara untuk menggali informasi dari klien mereka. Sangatlah penting untuk mengembangkan hubungan komunikasi saling percaya yang didasarkan pada keterbukaan dan pemahaman akan kebutuhan, harapan, dan kepentingan satu sama lain.

Komunikasi yang efektif dapat membangun hubungan kedekatan dan keakraban antara kedua belah pihak dalam proses penyampaian pesan jika memperhatikan keterampilan komunikasi. Membangun kedekatan dengan klien sangat penting bagi para pengacara, karena klien yang datang ke pengacara dengan

kesulitan hukum, harus menjelaskan atau berinteraksi secara interpersonal dengan pengacara mereka agar pengacara mereka dapat memahami masalah hukum yang mereka deritakan.

Namun kenyataannya, dalam menjalin sebuah komunikasi serta membangun hubungan dengan klien pada bidang jasa, khususnya yang menangani masalah hukum bukan hal yang mudah bagi para pengacara. Disebutkan dalam penelitian Jati (2012), perspektif klien sendiri, kurangnya transparansi dari klien, dan terbatasnya waktu untuk berdiskusi atau membuat kesepakatan merupakan rintangan lain yang ditemukan oleh pengacara. Disinilah kapasitas seorang pengacara diperlukan dalam membuat kliennya agar semakin terbuka terhadap masalah yang dihadapinya. Putra & Yohana (2016) mengatakan, Ada lima faktor yang mempengaruhi pembentukan komunikasi interpersonal yang baik, khususnya antara pengacara dan klien, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), perilaku positif (*positiveness*), sikap mendukung (*supportiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Seorang pengacara yang baik di dalam sebuah *law firm* haruslah memiliki kriteria tersebut, salah satu *law firm*, yakni *SIP & Partners Law firm* memiliki kriteria tersebut.

*SIP & Partners Law firm* merupakan salah satu *law firm* yang ada di Indonesia yang didirikan pada tahun 2015. Berdasarkan observasi awal peneliti, *Law firm* ini didirikan berdasarkan filosofi "*Ubi Societas Ibi Ius*", yang diterjemahkan menjadi "di mana ada masyarakat, di situ ada hukum", dan merepresentasikan hubungan yang tak terpisahkan antara masyarakat dan hukum. Hubungan ini menekankan peran penting kantor hukum ini dalam menjamin

koeksistensi yang harmonis antara norma-norma hukum dan proses kemasyarakatan. Dedikasi yang gigih untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan klien adalah kunci dari budaya *SIP & Partners Law firm*. Perusahaan ini mementingkan kliennya sebagai mitra dalam mencari keadilan dan membela hak-hak hukum mereka dengan menggunakan pendekatan holistik dalam memberikan layanan hukum. Menyadari bahwa mencegah masalah hukum sama pentingnya dengan menyelesaikannya.

Berdasarkan laman web resmi dari *SIP & Partners law firm*, *Law firm* ini telah menghadapi setiap masalah hukum sejak awal berdirinya. Mengurus masalah yang dialami oleh klien-kliennya, terutama perusahaan-perusahaan besar di Indonesia seperti PT. Mahameru Textile Bandung, PT. Mitrindo Duta Prakarsa, PT. Komodo Internasional Reality, PT. Manaya Anugerah Sejahtera, Hotel Bajo (Nusa Tenggara Timur) dan masih banyak lagi nama-nama yang tidak bisa dipublikasikan.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, klien yang baru mendatangi *law firm* tersebut yang memiliki masalah hukum, kebanyakan tidak transparan maupun cemas terhadap masalah hukum yang sedang dilaluinya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Jati (2012), Klien yang datang ke kantor hukum memiliki berbagai pertanyaan, kekhawatiran, dan harapan tentang bagaimana masalah hukum mereka akan diselesaikan. Oleh karena itu, pengacara harus selalu memupuk kedekatan dengan kliennya agar mereka tidak canggung dan terbuka mengenai masalah hukum mereka.

Praktisi hukum merupakan komponen penting dalam penyebaran komunikasi melalui saluran media hukum, mereka memainkan peran penting dalam memberikan nasihat kepada klien tentang hak dan tanggung jawab mereka, serta membantu mereka membuat keputusan yang tepat dalam masalah hukum (American Bar Association, 2019). Senjata utama *law firm* adalah komunikasi, jika sebuah *law firm* dapat berkomunikasi secara efisien dan efektif dengan para kliennya, maka kepercayaan klien akan tumbuh pada *law firm* tersebut.

Menurut sebuah penelitian yang diterbitkan dalam "*Journal of Business Communication*," komunikasi yang efektif didefinisikan sebagai proses penyampaian informasi, ide, pikiran, atau perasaan dengan cara yang dimengerti oleh pengirim dan penerima. Komunikasi membutuhkan pengirim, pesan, dan penerima, meskipun penerima tidak harus hadir atau menyadari maksud pengirim untuk berkomunikasi pada saat komunikasi berlangsung (Velentzas & Broni 2014). Definisi ini menyoroti pentingnya tujuan pengirim dan pemahaman penerima, terlebih di dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan cara yang efektif dalam membantu pembentukan kepercayaan, pengembangan hubungan yang kuat, dan pemenuhan harapan klien (Chairunnisa, 2022). Hal tersebut diakui oleh salah satu klien di *SIP & Partners Law Firm* pada bulan November, Bapak M yang menerangkan bahwa:

"Sebagai contohnya mungkin komunikasi yang baik telah sangat memengaruhi hubungan saya dengan pengacara saya adalah ketika ada surat panggilan dari lembaga-lembaga hukum. Pengacara saya selalu aktif mengkomunikasikan adanya surat-surat panggilan tersebut secara tepat waktu. Mereka tidak hanya memberi tahu saya tentang isi surat panggilan, tetapi juga memberikan penjelasan

yang rinci mengenai akibat dan info penting lainnya daripada kasus saya. Inisiatif untuk menginformasikan setiap perkembangan dan memberikan pemahaman menyeluruh tidak hanya membuat saya merasa didukung, tetapi juga memberikan gambaran jelas tentang langkah selanjutnya yang akan diambil.”

Fenomena komunikasi interpersonal antara pengacara dengan kliennya telah dikaji oleh beberapa penelitian terdahulu. Diantaranya penelitian oleh Putra & Yohana (2016) yang meneliti Komunikasi Interpersonal Pengacara dengan Kliennya dalam Perkara Tindak Pidana Korupsi di Ramadhan dan Rajul *Law firm* Pekanbaru. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya sikap terbuka, dimana pengacara bersedia mendengarkan cerita kliennya, empati, dimana pengacara memahami keadaan klien, perilaku positif, dimana pengacara berbicara dengan senyuman dan ramah, sikap suportif, dimana pengacara mendampingi klien ketika melakukan pembelaan, dan kesetaraan, dimana pengacara menciptakan hubungan kekeluargaan dengan klien ketika melakukan konsultasi dan mendampingi ketika menghadapi kasus korupsi. Fenomena diatas membuat pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini, yakni: Bagaimana komunikasi interpersonal antara pengacara dengan klien dalam membangun kepercayaan di *SIP & Partners Law firm*?

Landasan teori utama dari penelitian ini adalah teori penetrasi sosial. Irwin Altman dan Dalmas Taylor mengembangkan teori ini, yang menyatakan bahwa ketika sebuah hubungan berkembang, maka kedalaman dan keluasannya akan bertambah. Sebaliknya, jika suatu hubungan rusak atau tidak berkembang, maka kedalaman dan keluasan hubungan tersebut akan berkurang, yang biasa disebut dengan depenetrasi. Struktur kepribadian digambarkan dengan "Teori Berlapis

Bawang" (West & Turner) dalam (Cintami 2023). Keintiman yang peneliti maksud mengacu pada lebih dari sekadar hubungan fisik. Untuk melakukan berbagai hal bersama-sama, ada tingkat keintiman tambahan, seperti keintiman intelektual dan keintiman emosional. Hal tersebut sangat mempengaruhi bagaimana kepercayaan klien pada bidang jasa khususnya bidang hukum, sangat krusial karena kecemasan yang dirasakannya. Jika hubungan tersebut rusak, maka klien tersebut sudah tidak percaya lagi terhadap pengacaranya.

Penelitian ini mencoba untuk menyelidiki secara menyeluruh komunikasi interpersonal pengacara dengan klien, dengan berkonsentrasi pada pendekatannya dan masalahnya yang beragam untuk membangun kepercayaan. Penelitian ini mencoba untuk mengungkapkan dengan menggunakan metode kualitatif seperti analisis deskriptif. Penelitian ini menyelami bagaimana pendekatan secara menyeluruh pengacara terhadap keterlibatan klien berkontribusi pada kesuksesan pengacara kantor hukum ini. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pada *SIP & Partners Law firm* yang berjudul "**Komunikasi Interpersonal Pengacara dalam Membangun Kepercayaan Klien (Studi Kualitatif Deskriptif Pada *SIP & Partners Law Firm*).**"

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka fokus utama penelitian ini adalah “bagaimana komunikasi interpersonal pengacara dalam membangun kepercayaan klien?”

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Adapun pertanyaan penelitian dalam penelitian ini sehubungan dengan fokus penelitian yang telah tertera di atas, yaitu: “bagaimana komunikasi interpersonal pengacara dalam membangun kepercayaan klien?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada pertanyaan dan fokus penelitian yang telah dibahas di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pengacara dalam membangun kepercayaan klien.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Praktis**

- a. Dapat memberikan masukan atau informasi yang sebanding secara teori dengan tema dan judul serupa.
- b. Penelitian ini dapat digunakan oleh Perusahaan khususnya pada bidang jasa sebagai bahan pemikiran atau untuk mempelajari cara menggunakan komunikasi interpersonal untuk mengembangkan kepercayaan dengan klien mereka.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini dianggap sebagai sumber informasi yang bermanfaat bagi para akademisi yang tertarik untuk mempelajari atau menganalisis interaksi komunikasi interpersonal dengan klien perusahaan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam merancang kebijakan yang mendorong pertumbuhan hubungan dengan klien mereka.



## **1.6 Sistematika Penelitian**

Peneliti menggunakan panduan teknis penelitian tugas akhir dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai acuan untuk memberikan gambaran yang terperinci mengenai penelitian yang dilakukan.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Temuan penelitian terdahulu, kerangka konsep, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Memberikan penjelasan tentang jenis dan metode penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, serta lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang profil informan, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bagian ini, peneliti memberikan kesimpulan mengenai temuan dan analisis dari penelitian, serta memberikan saran yang berguna bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait.

