

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam mendeskripsikan komunikasi interpersonal pengacara dalam membangun kepercayaan klien, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai interaksi komunikasi pengacara dengan klien dalam membangun kepercayaan. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa komunikasi yang dilakukan pengacara dengan klien menggunakan jenis komunikasi interpersonal. 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.

Komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan antara pengacara dan kliennya. Analisis mencakup berbagai aspek komunikasi interpersonal, termasuk keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, sejalan dengan prinsip-prinsip dasar komunikasi interpersonal yang diuraikan oleh DeVito. Elemen-elemen ini berkontribusi pada persepsi keahlian seorang pengacara yang pada akhirnya membentuk sebuah kepercayaan.

Penyesuaian teori penetrasi sosial juga memberikan jembatan untuk memahami tahapan komunikasi interpersonal antara pengacara dan klien. Teori penetrasi sosial juga membantu untuk memahami tahapan komunikasi antara para klien dan pengacaranya. Tahap orientasi menekankan pentingnya keterbukaan dan pemahaman situasi klien. Selanjutnya, tahap pertukaran penjabakan afektif melibatkan perluasan area publik kepribadian klien, yang dapat bervariasi dalam tingkat keterbukaan emosional. Tahap pertukaran afektif mencakup interaksi yang lebih santai dan riang, dengan pengacara mengambil inisiatif untuk menunjukkan pemahaman terhadap kebutuhan emosional klien. Terakhir, tahap pertukaran stabil mencerminkan tingkat transparansi yang tinggi dalam berbagi ide, emosi, dan tindakan. Pada tahap ini, muncul kendala terkait pemahaman teknis hukum, di mana terdapat klien yang merasa kurang dipahami dan pengacara menghadapi tantangan menjelaskan konsep hukum secara sederhana.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti laksanakan di kantor hukum *SIP & Partners*, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk kemudian dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau evaluasi:

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan bermanfaat bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian serupa atau melanjutkan studi pada topik yang sama. Peneliti berharap bahwa pembahasan yang telah disampaikan dapat membangkitkan rasa ingin tahu, mendorong penelitian tambahan, dan membawa kepada temuan-temuan inovatif dalam bidang tersebut.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Peneliti berharap bahwa kantor hukum *SIP & Partners* dapat berkembang, yang bertujuan untuk membantu klien membangun kepercayaan dan mendukung pengembangan representasi hukum yang efektif secara keseluruhan.
2. Disarankan agar kantor hukum *SIP & Partners* mempertimbangkan untuk mengembangkan dan menyesuaikan pendekatan dengan kebutuhan klien secara individual.
3. Bagi pengacara dalam kantor hukum *SIP & Partners*, peneliti menyarankan untuk secara proaktif melibatkan klien dalam proses hukum mereka.
4. Peneliti menyarankan agar kantor hukum *SIP & Partners* melakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan klien. Evaluasi ini dapat membantu kantor hukum untuk memahami area-area yang memerlukan perbaikan dalam hal layanan dan komunikasi.