

**PENERAPAN PSIKOLOGI KOMUNIKASI DALAM KEGIATAN KONSULTASI
HUKUM PADA KANTOR HUKUM RAJA NASUTION, LILY LUBIS &
ASSOCIATES DI DENPASAR BALI**

R. Saptania Candra Putri

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra

Email : 7candraputri@gmail.com

Anak Agung Gede Bagus

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendra

Abstrak

Dalam kegiatan konsultasi hukum, proses komunikasi antara Advokat dengan klien merupakan sarana utama. Kegiatan konsultasi hukum ini memerlukan adanya keterlibatan psikologi yang sesuai, sehingga mampu menyelesaikan segala konflik dan permasalahan hukum dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan psikologi komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum dan hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Penerapan Psikologi Komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates dilakukan melalui beberapa pendekatan yaitu mendengarkan permasalahan klien, memahami permasalahan klien, memiliki rasa empati kepada klien, memberikan pendapat hukum yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan klien dan menumbuhkan kepercayaan kepada klien. Hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung adalah adanya perbedaan kewarganegaraan, perbedaan pandangan dari pihak klien dan masalah psikis klien.

Kata kunci: *Psikologi Komunikasi, Kegiatan Konsultasi Hukum*

Abstract

In legal consultation activity, the communication process between an Advocate with the client is the primary instrument. This legal consultation activity requires the involvement of an appropriate psychology, so it can resolve any conflicts and legal problems well. This research is aimed to know the implementation of communication psychology in legal consultation activity and communication barriers that occurred during legal consultation activity at Raja Nasution, Lily Lubis & Associates Law Office. This research is using the descriptive qualitative method. From the research result, it is known that the implementation of communication psychology in legal consultation activity at Raja Nasution, Lily Lubis & Associates Law Office conducted through several approaches such as listening to the client problems, well understanding of the client problems, have a sense of empathy to the clients, giving legal opinion in complete accordance with the needs and interests of the client and building trust to the client. Communication barriers that occurred during the legal consultation activities are citizenship differences, differences in the views of the client and the client psychological problems.

Keywords: *Communication Psychology, Legal Consultation Activity*

1. PENDAHULUAN

Sebagai instrument hukum, Kantor Advokat atau Kantor Pengacara merupakan tempat dimana setiap orang atau kelompok berhak untuk mendapatkan bantuan dalam bidang hukum melalui pemberian opini, pandangan, saran dan nasehat hukum sesuai dengan permasalahan masing-masing. Pemberian opini, pandangan, saran dan nasehat hukum ini dilakukan oleh seorang Advokat atau Pengacara kepada *klien-klien* (setiap orang atau kelompok yang mendapat bantuan hukum) mereka melalui kegiatan konsultasi hukum.

Komunikasi merupakan sarana utama dalam kegiatan konsultasi hukum yang dilakukan oleh Advokat atau Pengacara kepada *klien-klien* mereka baik secara langsung dan tidak langsung. Seorang Advokat atau Pengacara memerlukan kemampuan dan ketrampilan berkomunikasi yang baik dalam kegiatan konsultasi hukum yang dilakukannya agar tercipta saling pengertian dan kesamaan pemahaman (*mutual understanding*) dengan *klien-klien* mereka sehingga tujuan penyelesaian dari setiap masalah yang sedang dihadapi oleh *klien-klien* tersebut dapat terwujud.

Dalam melakukan kegiatan konsultasi ini, Advokat atau Pengacara perlu menerapkan keterlibatan psikologi dalam menangani setiap permasalahan *klien-klien* mereka. Penguasaan pendekatan psikologi yang baik dalam mendengarkan keluhan *klien*, memberi tanggapan dan menyampaikan pendapat hukum terhadap masalah *klien* menjadi faktor terwujudnya tujuan utama dari kegiatan konsultasi hukum yang dilakukan oleh Advokat atau Pengacara. Sehingga penerapan psikologi komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum sangat diperlukan untuk membantu proses penyelesaian permasalahan yang sedang dihadapi *klien-klien* mereka.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini penulid mengangkat judul “Penerapan Psikologi Komunikasi Dalam Kegiatan Konsultasi Hukum Pada Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates DI Denpasar Bali”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah penerapan psikologi komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum dan apa hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates?

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan psikologi komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum dan hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates.

Komunikasi merupakan sarana yang sangat fundamental bagi setiap manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris disebut “*Communication*” berasal dari bahasa latin yaitu “*Communicatio*” yang bersumber dari bahasa latin yaitu “*Communis*” yang artinya sama, sama disini maksudnya sama maknanya (Karimah & Wahyudin, 2010:27). Atau kata “*Communis*” bisa juga berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Cangara, 2012:20). Dengan demikian, kata komunikasi menurut kamus bahasa mengacu pada suatu upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Sama dalam arti sama makna. Menurut Webster New Collogiate Dictionary, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku (Riswandi, 2013:1). Menurut Harold Lasswell Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dan dengan akibat apa atau hasil apa (*who say what in which channel to whom and with what effect*).

Definisi Laswell secara eksplisit dan kronologis menjelaskan tentang lima unsur dasar dalam komunikasi (Riswandi, 2013:2), antara lain :

1. Dari siapa (pelaku komunikasi pertama atau sumber), yaitu semua pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi.
2. Apa (isi informasi yang disampaikan : pesan, ide dan gagasan), yaitu sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda, bahkan sesuatu yang ada dalam pikiran dan perasaan.
3. Melalui saluran apa (alat/media/saluran penyampaian informasi), yaitu alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Saluran ini merujuk pada cara penyampaian pesan, apakah langsung (tatap muka) atau lewat media atau sarana komunikasi (cetak dan elektronik).
4. Kepada siapa (pelaku komunikasi lainnya sebagai penerima), yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh komunikator.
5. Dengan akibat/hasil apa (hasil yang terjadi pada diri penerima), yaitu perubahan atau perbedaan yang terjadi antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh komunikan sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh juga bisa diartikan sebagai perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

Komunikasi merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh manusia untuk berinteraksi dengan manusia lain dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Proses komunikasi ini sendiri mengandung pengertian berlangsungnya penyampaian gagasan, informasi, opini, kepercayaan, perasaan dan sebagainya oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan lambang, misalnya bahasa, gambar, warna dan sebagainya yang merupakan isyarat (Effendy, 2007). Menurut Harold D. Lasswell, proses komunikasi dalam kehidupan bermasyarakat berfungsi agar manusia dapat mengontrol lingkungannya, beradaptasi dengan lingkungan tempat tinggal, dan melakukan transformasi warisan sosial pada generasi berikutnya.

Proses komunikasi di atas memberikan beberapa pengertian pokok dimana setiap pelaku komunikasi akan melakukan tindakan-tindakan yaitu membentuk pesan, menyampaikan pesan, menerima pesan, dan mengolah pesan. Pesan yang diterima kemudian diinterpretasikan yang nantinya akan menimbulkan tanggapan atau efek terhadap komunikan. Keempat tindakan komunikasi ini akan terus terjadi secara berulang-ulang.

Dilihat dari proses terjadinya komunikasi yang selalu melibatkan dua pihak yaitu komunikator dan komunikan, menurut Cangara dalam bukunya *Pengantar Ilmu Komunikasi* mengatakan bahwa terdapat empat tipe komunikasi diantaranya adalah :

1. Komunikasi dengan diri sendiri (*Intrapersonal Communication*), yaitu proses komunikasi yang terjadi di dalam diri individu, atau dengan kata lain proses berkomunikasi dengan diri sendiri.
2. Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*), yaitu proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang memiliki kedekatan dan umpan balik seketika.
3. Komunikasi Publik (*Public Communication*), yaitu proses komunikasi dimana pesan yang disampaikan oleh komunikator dilakukan dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar.
4. Komunikasi Massa (*Mass Communication*), yaitu proses komunikasi yang pada dasarnya dilakukan dengan menggunakan media, baik cetak maupun elektronik. Tipe komunikasi ini berfungsi untuk menyebarluaskan informasi, meratakan pendidikan dan merangsang pertumbuhan ekonomi, juga menciptakan kegembiraan (hiburan).

Komunikasi dan psikologi adalah bidang yang saling berkaitan satu sama lain, terlebih karena dua bidang ini sama-sama melibatkan manusia. Komunikasi merupakan sebuah peristiwa sosial yang terjadi ketika seorang manusia berinteraksi dengan manusia lain melalui

pertukaran pesan atau informasi, baik verbal maupun nonverbal, secara langsung ataupun secara tidak langsung. Sedangkan psikologi, menurut asal katanya, kata psikologi berasal dari kata Yunani kuno yang terdiri dari 2 suku kata yaitu “*psche*” yang artinya jiwa dan “*logos* atau *logia*” yang artinya ilmu. Jadi secara harfiah psikologi berarti ilmu yang mempelajari tentang jiwa/kejiwaan (Sarwono, 2010:1). Psikologi juga diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang proses mental dan perilaku manusia. Komunikasi juga memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia, kurangnya komunikasi akan menghambat perkembangan kepribadian. (Khairani, 2015:8).

Dapat disimpulkan, bahwa komunikasi, bagaimanapun bentuk kontekstualnya, adalah peristiwa psikologis dalam diri masing-masing pelaku komunikasi tersebut. Dengan kata lain, psikologi mencoba menganalisis seluruh komponen yang terlibat dalam proses komunikasi (Nina Syam, 2011:39). Sehingga psikologi komunikasi disini bisa diartikan sebagai ilmu yang berusaha untuk menguraikan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi. Peristiwa mental adalah “*internal meditation of stimuli*” sebagai akibat berlangsungnya komunikasi (Khairani, 2015:9).

Ruang Lingkup psikologi komunikasi menurut beberapa ahli Psikolog seperti Hovland, Janis dan Kelly mendefinisikan komunikasi sebagai “*the process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience)*” yang artinya proses dimana seorang individu (komunikator) mengirimkan rangsangan (biasanya lisan) untuk mengubah perilaku orang lain (Khairani, 2015:8).

Kita dapat memahami hubungan psikologi dan komunikasi dengan memahami beberapa pengertian komunikasi berdasarkan kamus psikologi (Nina Syam, 2011:40), diantaranya :

1. Komunikasi adalah penyampaian perubahan energi dari suatu tempat ke tempat yang lain seperti dalam sistem syaraf atau penyampaian gelombang-gelombang suara.
2. Komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan signal atau pesan oleh organisme.
3. Komunikasi adalah pesan yang disampaikan.
4. Teori komunikasi merupakan suatu proses yang dilakukan satu sistem yang lain melalui pengaturan signal-signal yang disampaikan.
5. K. Lwein, mengungkapkan bahwa pengaruh satu wilayah persona pada wilayah persona yang lain sehingga perubahan dalam satu wilayah menimbulkan perubahan yang berkaitan pada wilayah yang lain.
6. Komunikasi adalah pesan pasien kepada pemberi terapi dalam psikoterapi.

Menurut berbagai survei, sekitar 85% dari kesuksesan dalam hidup berkaitan secara langsung dengan kemampuan berkomunikasi dan keterampilan membina hubungan (Khairani,

2015:74). Hubungan kita dengan orang lain akan menentukan kualitas hidup kita. Komunikasi yang efektif akan membantu mengantarkan kepada tercapainya tujuan yang diinginkan. Sebaliknya jika komunikasi efektif tidak berhasil maka akibatnya tidak hanya sekedar membuang waktu, tetapi tujuan yang diinginkan tidak akan tercapai. Keterampilan seseorang dalam melakukan komunikasi secara efektif merupakan modal penting dalam sebuah keberhasilan.

Berikut adalah tanda-tanda komunikasi yang efektif menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (Nina Syam, 2011:41), yaitu :

1. Pengertian, artinya penerimaan yang cermat dari stimuli atau rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh komunikator.
2. Kesenangan, artinya komunikasi ini dimaksudkan untuk menimbulkan kesenangan, lazim disebut komunikasi fatis.
3. Mempengaruhi sikap, komunikasi ini adalah komunikasi persuasif. Persuasi didefinisikan sebagai proses mempengaruhi pendapat, sikap, dan tindakan orang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri.
4. Hubungan sosial yang baik, artinya komunikasi ini ditujukan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik.
5. Tindakan, komunikasi persuasif juga ditujukan untuk melahirkan tindakan yang dikehendaki. Karena menimbulkan tindakan yang nyata merupakan indikator efektivitas yang paling penting.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa komunikasi efektif adalah sampainya gagasan, pesan, dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula, atau bisa diartikan juga bahwa komunikasi efektif adalah komunikasi yang pada prosesnya dapat menghasilkan persepsi, perilaku, dan pemahaman yang berubah menjadi sama antara komunikator dan komunikan. Beberapa fungsi dan manfaat dari komunikasi efektif, diantaranya membentuk dan menjaga hubungan baik antar manusia, penyampaian pesan atau informasi atau pengetahuan, mengubah sikap dan perilaku, memecahkan masalah hubungan antar manusia, citra diri menjadi lebih baik dan jalan menuju sukses.

Dari segi asal katanya, kata hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal, dimana bentuk jamaknya adalah "*alkas*" yang mengandung pengertian bertalian erat dengan pengertian yang dapat melakukan paksaan (Soeroso, 2014:24). Dalam kamus Oxford, hukum diartikan sebagai semua peraturan yang ditetapkan oleh otoritas atau adat (kebiasaan) untuk mengatur perilaku anggota komunitas atau negara. Secara umum pengertian hukum

adalah keseluruhan norma yang ditetapkan oleh penguasa yang berwenang, dinyatakan atau dianggap sebagai peraturan yang mengikat bagi sebagian atau seluruh anggota masyarakat tertentu, dengan tujuan untuk mengadakan suatu tata cara yang dikehendaki oleh penguasa tersebut.

Konsultan hukum adalah orang yang berprofesi memberikan pelayanan jasa hukum dalam bentuk konsultasi, dalam sistem hukum yang berlaku di negara masing-masing. Di Indonesia sendiri, sejak diberlakukannya UU Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat, semua istilah mengenai Konsultan Hukum, Penasehat Hukum, Pengacara atau Advokat yang berada dalam ruang lingkup pemberian jasa hukum telah distandarisasi menjadi ADVOKAT.

Berdasarkan UU Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat pada Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa (kutipan) :

“Advokat adalah orang yang berprofesi memberi jasa hukum, baik di dalam maupun di luar pengadilan yang memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini”.

Berdasarkan definisi di atas, maka fungsi seorang Konsultan Hukum atau Advokat diantaranya adalah sebagai *Legal Advisor* atau *Consultant* (Penasehat Hukum atau Konsultan), sebagai *Legal Attorney* (Kuasa Hukum), dan sebagai *Legal Auditor*.

Pengertian Jasa Hukum berdasarkan UU Nomor 18 Tahun tentang Advokat 2003 pada Pasal 1 Ayat 2 (kutipan) :

“Jasa Hukum adalah jasa yang diberikan Advokat berupa memberikan konsultasi hukum, bantuan hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum *klien*”.

Sedangkan konsultasi hukum sendiri memiliki pengertian yaitu suatu bentuk jasa hukum dengan metode *konseling* yang diberikan oleh seorang Advokat untuk mencari solusi atau penyelesaian terhadap masalah hukum yang dihadapi oleh *klien*. Dari pengertian tersebut, penyelenggaraan konsultasi hukum yang dilakukan oleh Advokat kepada *klien* bertujuan untuk memberikan konsultasi (*konseling*) kepada masyarakat baik di tingkat litigasi maupun non litigasi, fasilitator bantuan hukum (*legal assistance* dan *access to justice*), yang membantu menjamin dan memenuhi hak bagi masyarakat penerima bantuan hukum untuk mendapatkan akses keadilan, berpartisipasi dalam penegakan hukum bersama aparat penegak hukum, instansi pemerintah, pers dan pihak terkait lainnya serta melaksanakan program bantuan hukum yang intensif untuk merespons kebutuhan hukum masyarakat, juga terlibat aktif untuk turut ambil bagian dalam memajukan profesi hukum dan mengembangkan hukum di masa mendatang.

2. METODE

Rancangan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah rancangan deskriptif, dimana peneliti akan menggambarkan sejas-jelasnya terhadap kondisi atau fenomena yang terjadi dalam kegiatan konsultasi hukum di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates.

Sesuai dengan ruang lingkup penelitian, maka yang dijadikan subjek penelitian adalah dua Advokat yang menjalankan profesionalnya di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates di Denpasar, Bali.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan usulan penelitian ini meliputi Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dimana kegiatan penelitian ini meliputi proses mengumpulkan data, menganalisis data, menginterpretasikan data, dan menarik kesimpulan yang mengacu pada penganalisisan data tersebut. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai penelitian selesai. Selanjutnya data dijabarkan dan dianalisis secara deskriptif.

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates, Denpasar, Bali. Alasan dalam pemilihan lokasi penelitian ini adalah didasarkan pada kualitas jasa hukum yang diberikan oleh Advokat-advokat yang kompeten dan ahli di bidangnya, dengan kasus-kasus besar yang sudah mereka kerjakan sebagai bukti dari dedikasi mereka dalam menjalankan profesi mereka sebagai sarana hukum. Memiliki sistem pelayanan jasa konsultasi dan advokasi yang baik, beserta sarana dan prasarana yang menunjang profesi mereka sebagai jembatan yang dipercaya mampu membantu menyelesaikan kasus atau permasalahan setiap orang atau kelompok yang menjadi *klien* mereka.

3. HASIL dan PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates sebagai kantor penyedia jasa hukum selalu melakukan

kegiatan konsultasi hukum sebagai kegiatan awal dalam proses pemberian solusi dan upaya penyelesaian terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh *klien-klien* mereka. Teknik atau metode pemberian konsultasi hukum oleh Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates dilakukan secara langsung yaitu melalui tatap muka langsung dengan *klien* dalam pertemuan-pertemuan (*meetings*) dan tidak langsung yaitu dengan menggunakan beberapa media atau sarana komunikasi seperti *email*, SMS (*Short Message Service*), telepon dan surat resmi seperti misalnya pemberian Pendapat Hukum (*Legal Opinion*) tertulis.

Sebelum melakukan kegiatan konsultasi hukum kepada *klien*, Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates, perlu mengetahui siapa calon *klien* yang ditemui, misalnya apakah *klien* tersebut berkewarganegaraan Indonesia atau berkewarganegaraan asing, karyawan atau pengusaha, dan materi permasalahan yang sedang dihadapi oleh *klien*, misalnya apakah permasalahan ini adalah masalah perorangan atau perusahaan, bisnis atau keluarga, perdata atau pidana, pengurusan pendirian dan ijin perusahaan atau ijin pengangkatan anak (adopsi) dll. Dalam tahap lebih lanjut pada saat kegiatan konsultasi hukum berlangsung, Advokat bisa mempelajari karakteristik *klien* dalam beberapa hal seperti usia, latar belakang pendidikannya, penampilannya, cara atau gaya bicaranya, *gesture/body language* dll. Hal-hal tersebut sangat mempengaruhi Advokat dalam memberikan konsultasi hukum kepada *klien-klien* mereka.

Dari data yang didapatkan, bahwa 68% *klien* yang sedang ditangani oleh Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates saat ini adalah *klien* berkewarganegaraan asing. Sehingga dalam memberikan konsultasi hukum, Advokat akan menerapkan cara yang berbeda kepada *klien* yang berkewarganegaraan asing dengan *klien* yang berkewarganegaraan Indonesia. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan bahasa, budaya, perilaku (*attitude*) dan cara berpikir. Walaupun kegiatan konsultasi hukum dengan *klien* berkewarganegaraan Indonesia lebih mudah dibandingkan dengan *klien* berkewarganegaraan asing, dalam beberapa hal Advokat tetap akan memberikan konsultasi hukum dengan cara yang berbeda. Hal ini dilihat dari adanya perbedaan latar belakang pendidikan, pekerjaan dan strata sosial *klien*. Sehingga dalam pemberian konsultasi hukum kepada *klien*, Advokat perlu menerapkan pendekatan psikologi komunikasi.

Klien yang datang dengan permasalahan yang sedang mereka hadapi, memiliki kondisi psikologis yang tidak stabil, bahkan cenderung bersifat destruktif. Kondisi psikologis yang buruk sering menyebabkan cara berpikir *klien* menjadi tidak rasional. Pendekatan psikologi dapat membantu Advokat dalam mempelajari perilaku dan materi permasalahan *klien* yang berkaitan dengan hukum.

Adapun gambaran pendekatan psikologi yang diterapkan oleh Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates dalam melakukan kegiatan konsultasi hukum dengan *klien-klien* mereka diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mendengarkan permasalahan *klien* dengan tenang dan penuh perhatian

Advokat harus mampu mendengarkan permasalahan *klien* dengan tenang dan penuh perhatian (pendengar yang aktif). Hal ini menunjukkan sikap penuh kepedulian dan dapat memberikan rasa nyaman kepada *klien* sehingga mampu menimbulkan rangsangan pada *klien* untuk menceritakan dan memberikan informasi secara lengkap dan terbuka mengenai permasalahan yang sedang mereka hadapi. Ini merupakan pendekatan awal dalam membentuk relasi atau hubungan yang baik dengan *klien*.

2. Memahami permasalahan *klien* dengan baik

Advokat juga harus mampu memahami permasalahan *klien* tersebut dengan baik secara objektif, baik dari segi personal *klien*, kondisi permasalahan dan apa yang harus Advokat lakukan dalam membantu menyelesaikan permasalahan *klien* tersebut.

3. Memiliki rasa empati kepada *klien*

Berusaha berpikir dan merasakan apa yang dialami oleh *klien* terhadap permasalahan yang sedang mereka hadapi serta menciptakan kondisi yang positif dengan bersikap hangat, terbuka, bersahabat, peduli dan jujur, dapat membantu kegiatan konsultasi hukum berlangsung lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa Advokat tidak apatis terhadap permasalahan *klien* tersebut. Melibatkan perasaan Advokat terhadap apa yang dirasakan *klien*, merupakan bentuk yang lebih intens dari keterbukaan diri. Nilai utama dalam melibatkan perasaan Advokat terletak pada kesediaannya dalam membina hubungan yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan *klien*. Akan tetapi rasa empati yang ditunjukkan tidak berlebihan dan tidak melibatkan emosi pribadi Advokat, sehingga Advokat tetap bersikap obyektif dalam memandang permasalahan *klien*, sehingga dapat melakukan tugasnya sebagai penyedia jasa hukum secara professional sesuai dengan Kode Etik Advokat.

4. Memberikan informasi hukum yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan *klien* terkait permasalahannya.

Advokat harus mampu memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya terkait upaya hukum yang bisa dilakukan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh *klien*. Mulai dari pendapat hukum, akibat hukum yang mungkin saja dihadapi, sampai pada proses lebih lanjut yang akan dijalani apabila *klien* memutuskan untuk mengambil jasa advokasi. Dengan memberikan informasi hukum yang lengkap, *klien* dapat mengerti dengan baik kondisi permasalahannya di mata hukum.

5. Menumbuhkan kepercayaan pada *klien*

Advokat harus mampu menumbuhkan rasa percaya pada *klien*. Rasa percaya yang tumbuh pada diri *klien* dapat memudahkan Advokat dalam memberikan konsultasi hukum. Tanpa adanya kepercayaan dari *klien* terhadap Advokat, *klien* tidak akan sepenuhnya terbuka tentang permasalahannya kepada Advokat. Apabila Advokat berhasil meyakinkan *klien* bahwa ia adalah orang yang tepat dan bisa membantu menyelesaikan permasalahannya, maka *klien* bisa menyampaikan permasalahannya tersebut dengan terbuka. Suasana munculnya saling percaya antara Advokat dan *klien* tergantung pada saling keterbukaan pihak yang satu dengan yang lain.

Keterampilan Advokat dalam menangkap, menerima dan memahami pribadi, masalah, keinginan dan harapan *klien*, sangat membantu tercapainya penyelesaian permasalahan sebagai tujuan utama kegiatan konsultasi hukum tersebut. Advokat juga harus memiliki keterampilan dalam mengorganisir kegiatan konsultasi hukum tersebut. Misalnya mampu mengatur arah pembicaraan, mengendalikan irama dan tempo pembicarannya dengan *klien* sehingga tidak menyinggung perasaan dan tidak emosional serta mampu mengatur dan mengendalikan kondisi dan situasi selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung, sehingga proses komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sedang dihadapi oleh *klien*.

Penerapan psikologi komunikasi ini tidak hanya dilakukan oleh seorang Advokat kepada *klien-klien* mereka pada saat memberikan konsultasi hukum. Penerapan psikologi komunikasi juga dapat dilakukan oleh Advokat dalam mempelajari materi permasalahan dari *klien-klien* tersebut. Advokat akan menggunakan cara yang berbeda dalam memberikan pendapat hukumnya terhadap materi permasalahan yang berbeda-beda pula. Misalnya, akan berbeda pendekatan psikologi yang diterapkan oleh Advokat ketika menangani kasus atau perkara perceraian dengan sengketa perjanjian (wanprestasi), atau sengketa harta bersama dengan sengketa kepemilikan tanah, atau pengurusan ijin perusahaan asing (PMA) dengan

pengurusan pengangkatan anak Indonesia oleh pasangan suami istri berkewarganegaraan asing (*Intercountry Adoption*). Hal ini bisa dilakukan pada saat Advokat mendengarkan informasi dan kronologi cerita dari *klien* tentang permasalahan yang sedang mereka hadapi atau pada saat mempelajari dokumen-dokumen dari *klien* terkait permasalahan tersebut.

Dan di tahap selanjutnya, dalam mengambil tindakan hukum sebagai upaya penyelesaian permasalahan baik melalui proses non litigasi seperti misalnya upaya musyawarah dan negosiasi dalam proses perdamaian dengan pihak lawan untuk mencapai tujuan yang diinginkan demi kepentingan *klien*, maupun melalui proses litigasi di tingkat Kepolisian dan Pengadilan, penerapan psikologi komunikasi ini juga penting untuk dilakukan oleh Advokat dalam memenangkan sebuah perkara.

Keputusan dalam mengambil tindakan hukum sebagai upaya penyelesaian permasalahan *klien* tersebut menjadi tanggung jawab *klien* masing-masing. *Klien* sendirilah yang harus menentukan dan mengambil keputusan terkait tindakan hukum yang akan ditempuh. Advokat hanya bertindak sebagai fasilitator atau pemberi petunjuk/informasi terhadap masalah-masalah hukum yang sedang dihadapi oleh *klien*.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa terkadang proses komunikasi yang dilakukan dalam pemberian konsultasi hukum ini terdapat hambatan-hambatan yang ditemui. Hambatan-hambatan yang muncul ini akan mengakibatkan proses komunikasi yang tidak kondusif yang sangat memberi pengaruh terhadap keberhasilan Advokat dalam memberikan konsultasi hukum kepada *klien-klien* mereka. Sehingga hal ini juga memberi pengaruh terhadap upaya penyelesaian masalah sebagai tujuan utama dari kegiatan konsultasi hukum tersebut.

Berikut adalah beberapa faktor yang ditemukan di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates yang menghambat keberhasilan Advokat dalam berkomunikasi dengan *klien*:

1. Perbedaan kewarganegaraan

Perbedaan bahasa, budaya dan cara berpikir menjadi faktor yang paling memberi pengaruh terhadap munculnya hambatan-hambatan dalam proses komunikasi antara Advokat dengan *klien* berkewarganegaraan asing. Khususnya dalam menangani permasalahan *klien* asing yang belum lama tinggal di Indonesia. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan sistem hukum di Indonesia dengan Negara asal mereka. *Klien* asing sering kali mengeluh terhadap proses pelayanan di Indonesia yang menurut mereka cenderung lebih lama dan lambat dibandingkan dengan di Negara asal mereka. Bukan hanya pada sistem hukum, keluhan *klien* asing juga sering terjadi pada sistem pengurusan perijinan di lembaga-lembaga pemerintahan.

2. Perbedaan pandangan dari pihak *klien*

Beberapa *klien* terkadang memiliki pandangannya sendiri terhadap permasalahan yang sedang mereka hadapi, dan pandangan tersebut tidak sama dengan pendapat hukum dan strategi yang disampaikan oleh Advokat terkait tindakan hukum yang akan diambil sehubungan dengan permasalahan tersebut. Sehingga hal ini sering kali mengakibatkan proses komunikasi yang kurang kondusif antara Advokat dengan *klien* dan proses penyelesaian masalah berjalan lambat.

3. Masalah psikis pada *klien*

Secara personal hambatan kadang muncul karena kondisi mental/psikis *klien* yang tidak stabil dikarenakan permasalahan yang sedang mereka hadapi cukup berat, seperti misalnya cemas, panik, mudah tersinggung, mudah marah, tidak sabar dll. Bahkan beberapa kali pernah ditemui *klien-klien* sampai menangis pada saat melakukan pertemuan (meeting) dengan Advokat. Sehingga hal ini dapat menghambat proses komunikasi yang berlangsung dalam kegiatan konsultasi hukum yang diberikan oleh Advokat. Pada Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates hambatan terjadi tidak hanya pada *klien* berkewarganegaraan Indonesia tapi juga pada *klien* berkewarganegaraan asing.

4. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa bahwa penerapan psikologi komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum yang dilakukan oleh Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates kepada *klien-klien* mereka, dilakukan dengan menggunakan beberapa pendekatan psikologi diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mendengarkan permasalahan *klien* dengan tenang dan penuh perhatian
- b. Memahami permasalahan *klien* dengan baik
- c. Memiliki rasa empati kepada *klien*

- d. Memberikan pendapat hukum yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan *klien* terkait permasalahannya
- e. Menumbuhkan kepercayaan pada *klien*

Adapun hambatan-hambatan komunikasi yang ditemui oleh Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates selama kegiatan konsultasi hukum berlangsung diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Perbedaan kewarganegaraan
- b. Perbedaan pandangan dari pihak *klien*
- c. Masalah psikis pada *klien*

Saran

Adapun saran yang bisa penulis sampaikan dalam penerapan psikologi komunikasi yang baik dan efektif dalam kegiatan konsultasi hukum yang dilakukan oleh Advokat-advokat di Kantor Hukum Raja Nasution, Lily Lubis & Associates diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan tenaga ahli profesional khusus seperti Psikolog
Pemberian konsultasi hukum dengan pendampingan seorang Psikolog diharap mampu memudahkan proses komunikasi dalam kegiatan konsultasi hukum yang diberikan oleh Advokat kepada *klien-klien* mereka.
- b. Memiliki kestabilan emosi yang baik
Advokat diharapkan mampu untuk tetap tenang dan menjaga kestabilan emosinya jika dihadapkan pada situasi yang tidak kondusif, seperti *klien* yang sulit paham terhadap pendapat hukum yang disampaikan, *klien* yang memiliki pandangan berbeda terhadap upaya penyelesaian masalah yang akan diambil atau pada saat *klien* sedang dalam kondisi psikis yang tidak stabil karena masalah yang sedang mereka hadapi. Sehingga dengan demikian hubungan antara Advokat dengan *klien* tetap terpelihara dengan baik. Advokat perlu menekankan bahwa hubungan tersebut bertujuan untuk membantu *klien* agar keluar dari masalahnya. Keberhasilan kegiatan konsultasi hukum tidak akan tercapai tanpa hubungan yang baik antara Advokat dengan *klien*.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Asikin, Zainal. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Fakultas Ilmu Komunikasi. 2014. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Denpasar. Universitas Dwiendra.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Indonesia Legal Center Publishing. 2010. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003 Tentang Advokat*. Jakarta. CV Karya Gemilang.
- Karimah, Kismiyati dan Wahyudin, Uud. 2010. *Filsafat & Etika Komunikasi*. Bandung. Widya Padjadjaran.
- Khairani, Makmun. 2015. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta. Aswaja Pressindo.
- Mashudi, Farid. 2013. *Psikologi Konseling*. Jogjakarta. IRCiSoD.
- Prakoso, Abintoro. 2014. *Hukum dan Psikologi Hukum*. Yogyakarta. LaksBang Gravika.
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang. Kelompok Intrans Publishing.
- Riswandi. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sarwono, Sarlito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Soeroso. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. Sinar Gravika.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Syam, Nina. 2011. *Psikologi Sebagai Akar Ilmu Komunikasi*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media.
- Tjitrosudibio, Subekti. 2006. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta. PT. Pradnya Paramita.