

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA NOTARIS DAN
KLIEN (STUDI PADA KANTOR NOTARIS X
DI KOTA SAMARINDA)**

Oleh :

Sarwo Eddy Wibowo¹ dan Lisbet Situmorang²

¹Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

²Universitas Mulawarman

ABSTRACT

Notary is a highly respected profession in legal and trading activities because it is related to the agreement and the management of the deed of sale and purchase. Notaries strive to provide education, approaches, and consultations for clients who are unfamiliar with agreements, contracts, to buying and selling activities that result in the transfer of assets or rights owned. A notary who has always been a client subscriber and is familiar with contributing ideas in the client's business activities has built good and easy interpersonal communication in providing solutions and solutions.

This research is descriptive qualitative. Qualitative research through data collection in the form of observation, interviews, and documentation. The results of this study reveal that interpersonal communication carried out by the Notary and the client has a dynamic side and continues to change over time because of the interactive pattern of relationships, built by a friendly atmosphere, and reciprocal. Notary professions who hold fast to their professional oath of office need to think about being consistent in every expression and standard of professional morality and ethics. On the other hand, to maintain good relations and smooth communication, physical and social face-to-face activities are needed.

Keywords : interpersonal communication, notary, clients

ABSTRAK

Notaris merupakan profesi yang sangat disegani dalam aktifitas hukum dan perdagangan karena terkait perjanjian dan pengurusan akta jual beli. Notaris berupaya untuk memberikan edukasi, pendekatan, hingga konsultasi bagi klien yang awam terhadap kegiatan perjanjian, kontrak,

hingga jual beli yang mengakibatkan terjadinya perpindahan asset atau hak yang dimiliki. Notaris yang selalu menjadi langganan klien dan akrab dalam memberikan sumbangsih pemikiran dalam kegiatan bisnis klien telah membangun komunikasi interpersonal secara baik dan mudah dalam memberikan solusi serta jalan keluar.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Notaris dan klien memiliki sisi dinamis dan terus berubah seiring berjalannya waktu karena pola hubungan yang interaktif, dibangun oleh susasana akrab, dan bersifat timbal balik. Profesi notaris yang memegang teguh sumpah jabatan profesi perlu berpikir untuk konsisten setiap ungkapan dan standar moral dan etika profesi. Di sisi lain untuk menjaga hubungan dan kelancaran komunikasi yang baik maka diperlukan kegiatan tatap muka secara fisik dan sosial.

Kata Kunci : Komunikasi interpersonal, notaris, klien

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan dan aktivitas manusia sehari-hari tidak terlepas dari komunikasi. Komunikasi memiliki peran yang sangat besar dalam kehidupan sosial di masyarakat. Ada banyak ragam komunikasi yang terjadi dalam aktivitas manusia salah satunya adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi. Komunikasi interpersonal berupaya untuk memahami sikap, karakter, pendapat, informasi yang diutarakan oleh komunikator kepada komunikan dalam memahami dan menjangkau informasi yang sangat dalam hingga yang memiliki sifat pribadi sekalipun. Hal ini dikarenakan hubungan yang terjalin antar komunikator dan komunikan sudah mendalam sehingga terjadi keakraban antar keduanya.

Salah satu hubungan profesional yang terjalin dalam komunikasi interpersonal dalam sebuah aktivitas pekerjaan atau segi profesional adalah komunikasi antara Notaris dan klien. Notaris merupakan profesi yang sangat disegani dalam aktifitas hukum dan perdagangan karena terkait perjanjian dan pengurusan akta jual beli. Notaris berupaya untuk memberikan edukasi, pendekatan, hingga konsultasi bagi klien yang awam terhadap kegiatan perjanjian, kontrak, hingga jual beli yang mengakibatkan terjadinya perpindahan asset atau hak yang dimiliki. Berbagai macam kegiatan perbankan, perdagangan, bahkan jual beli yang perlu melibatkan notaris. Hal ini memiliki alasan mendasar karena klien

awam dan tidak mengerti bahwa kegiatan dan keputusan yang ia ambil memiliki keterkaitan dengan hukum. Sebelum melakukan kegiatan jual beli asset yang memiliki nilai ekonomi, maka klien perlu menghubungi notaris untuk dapat memberikan saran dan masukan hingga berakhir pada kesepakatan dalam perjanjian jual beli.

Notaris memberikan pandangan dan saran-saran terbaik dalam kegiatan perjanjian jual beli, notaris yang selalu menjadi langganan klien dan akrab dalam memberikan sumbangsih pemikiran dalam kegiatan usaha klien serta biaya jasa yang sesuai dengan tarif bahkan lebih murah dibandingkan dengan notaris senior maka klien akan loyal menggunakan jasa. Disamping itu, notaris memiliki asosiasi yang mewadahi eksistensi dan berbagi pengalaman selaku rekan sejawat dalam organisasi INI (Ikatan Notaris Indonesia). Profesi notaris memiliki banyak pengalaman dalam menangani beragam klien yang pernah menggunakan jasa profesinya. Pengalaman melalui komunikasi interpersonal ini membawa dampak yang cukup besar dalam kegiatan jasa profesional Notaris sehingga klien menjadi puas terhadap kinerja dan penanganan jual beli yang efeknya pada kelancaran proses perjanjian karena ini sangat berhubungan dengan hukum bisnis. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai komunikasi interpersonal antara notaris dan klien

II. KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian komunikasi yang paling banyak digunakan berasal dari Harold Laswell, karena pengertiannya dianggap paling lengkap sehingga sudah dapat mewakili dari beberapa pengertian yang diutarakan oleh para ahli lainnya, yakni *who says what in channel to whom and which what effect* maknanya siapa mengatakan apa melalui saluran mana kepada siapa dan dengan pengaruh apa. Pengertian ini juga dapat bermakna sebagai elemen komunikasi, yaitu komunikator (*who*), pesan (*what*), media atau sarana (*channel*), komunikan (*whom*), dan pengaruh atau akibat (*effect*). (Mulyana, 2006)

Komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) menurut Joseph A. Devito merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasi makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator

- a. Komunikasi itu dinamik, komunikasi adalah suatu aktifitas yang terusberlangsung dan selalu berubah.
- b. Komunikasi itu interaktif, komunikasi terjadi antara sumber dan

- penerima. Ini mengimplikasikan dua orang atau lebih yang membaca latar belakang dan pengalaman unik mereka masing-masing peristiwa komunikasi, ini memengaruhi interaksi mereka.
- c. Komunikasi tidak dapat dibalik, artinya sekali telah mengatakan sesuatu dan seseorang telah menerima dan men-*decode* pesan, kita tidak dapat menarik kembali pesan itu dan sama sekali meniadakan pengaruhnya.
 - d. Komunikasi berlangsung dalam konteks fisik dan konteks sosial. Maksudnya komunikasi tidaklah terisolasi, tetapi ada dalam lingkungan fisik tertentu
 - e. Konteks sosial menentukan hubungan antara komunikator dan komunikan. Konteks sosial mempengaruhi proses komunikasi, bentuk bahasa yang digunakan, penghormatan atau kurangnya penghormatan yang ditunjukkan kepada seseorang, waktu, suasana hati, siapa berbicara dengan siapa dan derajat kegugupan dan kepercayaan diri yang diperhatikan orang, semua itu adalah sebagian saja dari aspek-aspek komunikasi yang dipengaruhi oleh konteks sosial. (Sihabudin, 2013)

Ciri-ciri komunikasi interpersonal :

- a. Arus pesan dua arah, komunikasi interpersonal menempatkan komunikator dan komunikan dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Arus pesan dua arah ini dapat terjadi secara bergantian, seorang komunikator dapat berubah peran menjadi komunikator begitu pula sebaliknya.
- b. Suasana nonformal, komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung antara para pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku memegang hierarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana nonformal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis.
- c. Umpan balik segera, oleh karena para pelaku interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Respon yang diberikan dapat berupa jawaban melalui kata-kata ataupun isyarat seperti gelengan atau anggukan kepala, pandangan mata, raut muka dan sebagainya.
- d. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antara individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak

dalam arti fisik maupun psikologis.

- e. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal (Suranto AW, 2011)

Komunikasi interpersonal di klasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya, yaitu:

- a. Komunikasi Diadik (*dyadic communication*)
Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.
- b. Komunikasi Triadik (*triadic communication*)
Komunikasi triadik adalah komunikasi antarpribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua orang komunikan.

Etika komunikasi bisa dikatakan sebagai nilai, moral, dan tingkah laku masyarakat dalam berkomunikasi. Agar komunikasi interpersonal berjalan dengan baik maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan.

- a. Nilai-nilai dan norma sosial budaya setempat.
- b. Segala aturan ketentuan, aturan, tata tertib yang sudah disepakati.
- c. Adat-istiadat, kebiasaan yang dijaga kelestariannya.
- d. Tata krama pergaulan yang baik.
- e. Norma kesusilaan dan budi pekerti.
- f. Norma sopan-santun dalam segala tindakan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2008)

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai
- b. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu
- c. Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan (Herdiansyah, 2012)

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profesi notaris merupakan profesi yang dilatarbelakangi dengan ilmu pengetahuan hukum. Mencapai profesi notaris memiliki alur latar belakang S1 bidang hukum selama 4 tahun, selanjutnya melanjutkan ke pendidikan magister kenotariatan. Selesai memegang gelar magister kenotariatan, calon notaris dihadapkan pada proses magang di beberapa kantor notaris senior. Selanjutnya notaris siap terjun untuk membuka kantor sendiri. Notaris sendiri memiliki asosiasi yakni INI atau singkatan dari Ikatan Notaris Indonesia dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah). Notaris dalam menjalankan prakteknya memiliki kantor secara independent serta memiliki staff yang akan membantu dalam mengurus proses surat menyurat dan dokumentasi penting yang berkaitan dengan berbagai macam misalnya jual beli tanah, transaksi, perjanjian. Dan pendirian usaha, perdagangan, perbankan, dan lain sebagainya.

Komunikasi baik secara formal dan informal dilakukan oleh notaris dan klien guna memperlancar kegiatan usaha dan beragam perihal. Dapat dikatakan klien adalah pihak yang awam terhadap proses pendirian usaha, proses peminjaman uang di bank dalam jumlah banyak, proses jual beli tanah dan pemindahan hak. Di sini peran notaris dibutuhkan untuk memberikan edukasi, saran, masukan bagi para klien agar tidak salah langkah dan paham jalur yang harus ditempuh dalam melaksanakan perjanjian / pembelian sebuah asset, barang. Maupun jasa.

Klien memiliki karakteristik dan pembawaan yang berbeda-beda. Hal inilah yang membuat Notaris bertemu dengan berbagai macam sifat, karakter, dan pengetahuan dalam menghadapi dinamika dan keberagaman klien dalam menggunakan jasa notaris. Komunikasi merupakan alat yang efektif dalam mengenal secara mendalam sosok klien yang akan ditangani, usaha apa yang dia jalankan, kesibukan dan pekerjaan apa yang ia lakoni,

hingga apabila obrolan mencapai kedalaman maka kebiasaan hingga kepribadian klien pun akan terungkap.

Notaris sebagai seseorang yang profesional dan memiliki pengetahuan yang lengkap dalam kebijakan dalam perjanjian, hukum bisnis, pendirian usaha, dan perihal yang menyangkut kepemilikan disertai dengan kompetensi yang mumpuni diharapkan sebagai pihak yang dapat memberikan informasi dan komunikasi-komunikasi yang dapat mudah dipahami oleh klien yang notabene memiliki latarbelakang yang sangat beragam. Walau seseorang mendapat gelar sarjana sekalipun namun dia tidak berkecimpung dan awam terhadap hukum dan kenotariatan maka perlu banyak informasi dan pengetahuan serta pengalaman dalam proses pengurusan surat, akta, dokumen, langkah yang ditempuh.

Salah satu klien yang sudah lama menjadi pelanggan kantor notaris X menyatakan bahwa notaris X sangat baik dalam memberikan solusi dalam proses jual beli tanah. Klien tersebut sudah 4 tahun menggunakan jasa notaris x. Klien tersebut adalah seorang ibu berusia 65 tahun, yang sebelum bertemu dengan Notaris X ibu tersebut sudah survey ke beberapa notaris namun komunikasi dan biaya jasa yang harus dikeluarkan tidak sesuai dengan anggaran (mahal). Salah satu individu yang menggunakan jasa notaris X adalah Ibu Ani sebagai klien yang notabene sudah tua dan berumur sehingga perlu dimaklumi mengingat kurang segi pemahaman terkait jual beli tanah dan pemindahan hak aset. Hal ini dirasa cukup beruntung bagi Ibu tersebut ketika pada saat jalan ke pasar segiri, ada sebuah kantor notaris sederhana di tengah jalan, ia coba untuk mampir dan dipertemukan oleh Notaris X yang masih sangat muda dan energik serta mampu menerima setiap keluh kesah cerita, proses, dan langkah yang harus dijalani ketika si klien mau menjual tanahnya dan membeli aset yang lain. 4 tahun menggunakan jasa notaris X , keduanya saling mengenal dan paham satu sama lain. Notaris X mengerti keinginan dan maksud setiap kegiatan jual beli aset yang dilakukan oleh bu Ani hingga ahli waris pun turut dilibatkan.

Notaris berupaya terlebih dahulu untuk mendengarkan keperluan klien, bantuan apa yang dibutuhkan, setiap detail cerita yang diungkapkan klien dibiarkan untuk mengalir serta ditampung terlebih dahulu. Pasca klien bercerita maka notaris mengungkapkan solusi, jalan, serta beberapa pertimbangan-pertimbangan yang semua disesuaikan oleh kepentingan dan keinginan klien. Biaya yang harus dikeluarkan oleh klien diupayakan harus dilakukan secara terbuka dan jujur baik untuk jasa, biaya operasional pengurusan, kordinasi dengan pihak agraria, dan sebagainya.

Pembahasan

Komunikasi interpersonal memiliki kontribusi yang besar dalam hubungan antar manusia secara pribadi / personal. Hal ini dapat kita pahami baik secara teoritis maupun secara praktis. Komunikasi yang terjalin antara Notaris sebagai seorang profesional yang menawarkan jasa kepada klien merupakan sebuah contoh konkrit bahwa komunikasi interpersonal membawa efek jangka panjang dan kedalaman hubungan serta batasan-batasan masalah personal. Komunikasi antara notaris dan klien sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Devito

- a. Komunikasi itu dinamik, komunikasi adalah suatu aktifitas yang terus berlangsung dan selalu berubah. Awal pertemuan dengan orang baru baik itu kawan ataupun klien sekalipun komunikasi interpersonal bisa berjalan secara formal dan masih dipermukaan. Namun dengan intensitas yang sering bertemu, adanya obrolan dan saling terjadi umpan balik antara satu dengan yang lain, yang awalnya tidak akrab menjadi akrab. Komunikasi yang dinamis akan berubah seiring berjalannya waktu. Proses berkenalan hingga menjadi pelanggan jasa tetap membuka komunikasi semakin intens antara notaris dan klien. Kedua belah pihak dapat bekerjasama dan tahu kinerja jasa yang digunakan. Kepuasan klien sebagai customer merupakan sebuah nilai tersendiri karena hubungan profesional perlu dibina untuk waktu yang akan datang.
- b. Komunikasi itu interaktif, komunikasi terjadi antara sumber dan penerima. Ini mengimplikasikan dua orang atau lebih yang membaca latar belakang dan pengalaman unik mereka masing-masing peristiwa komunikasi, ini memengaruhi interaksi mereka. Komunikasi interpersonal antara notaris dan klien yang interaktif akan mencapai pada titik temu atau akar masalah yang terjadi. Notaris akan mencari solusinya. Pengurusan jual beli dan asset yang menyangkut hak waris dari klien akan mengungkapkan latarbelakang dan pengalaman yang pernah dialami oleh klien dari sudut pandang dan pemikiran-pemikiran yang ia lakukan. Pertanyaan – pertanyaan yang dilontarkan notaris juga dapat bersifat pribadi karena perihal dan masalah yang diatasi memiliki keterkaitan dengan pribadi klien sehingga harus diungkapkan .
- c. Komunikasi tidak dapat dibalik, artinya sekali telah mengatakan sesuatu dan seseorang telah menerima dan men-*decode* pesan, kita tidak dapat menarik kembali pesan itu dan sama sekali meniadakan pengaruhnya. Notaris merupakan sebuah profesi yang memiliki sumpah jabatan dimana ia memiliki kode etik dan berusaha untuk konsisten dalam setiap tindakan profesionalisme yang ia jalani. Kedua belah pihak baik notaris dan klien Komunikasi dan pernyataan yang

dilontarkan harus sesuai dengan kondisi yang terjadi serta apa adanya. Klien yang bercerita mengenai kepemilikan aset yang ingin dijual / beli harus menyertakan bukti serta pihak-opihak yang terkait dengan keberadaan klien seperti ahli waris untuk menjaga dan meminimalisir adanya bentuk gugatan dan tindakan yang tidak diinginkan di kemudian hari.

- d. Komunikasi berlangsung dalam konteks fisik dan konteks sosial. Maksudnya komunikasi tidaklah terisolasi, tetapi ada dalam lingkungan fisik tertentu. Komunikasi antar notaris dan klien terjadi secara fisik dan sosial karena perihal yang akan dikomunikasikan adalah perihal dan masalah yang sangat pribadi terkait hak dan kepemilikan harta benda individu. Komunikasi interpersonal dengan lawan bicara berlangsung dengan tatap muka, saling berinteraksi, hingga terjadi kesepakatan bersama serta tindak lanjut antar keduanya. berbeda dengan komunikasi melalui media yang sewaktu waktu dapat terjadi gangguan hingga salah persepsi
Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Notaris dan klien merupakan komunikasi diadik. Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik dapat dilakukan dalam tiga bentuk, yakni percakapan, dialog, dan wawancara. Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Komunikasi interpersonal memiliki kontribusi yang besar dalam hubungan antar manusia secara pribadi/personal. Komunikasi interpersonal membawa efek jangka panjang dan kedalaman hubungan serta batasan-batasan masalah personal.
2. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Notaris dan klien merupakan komunikasi diadik. Komunikasi diadik adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Notaris dan klien memiliki sisi dinamis dan terus berubah seiring berjalannya waktu karena pola hubungan yang interaktif, dibangun oleh suasana akrab, dan bersifat timbal balik.
3. Profesi notaris yang memegang teguh sumpah jabatan profesi perlu berpikir untuk konsisten setiap ungkapan dan standar moral dan etika profesi. Di sisi lain untuk menjaga hubungan dan kelancaran komunikasi yang baik maka diperlukan kegiatan tatap muka secara fisik dan sosial.

B. Saran

1. Komunikasi interpersonal secara tatap muka memiliki dampak yang positif bagi relasi kedua belah pihak, namun ada kalanya pernyataan dari Notaris yang masih dianggap asing bagi orang awam untuk di mengerti misalnya seperti kaidah hukum dan proses pengurusan berkas dan dokumen. Di sisi lain ada peraturan dan kebijakan yang wajib ditaati sebagai koridor profesi sehingga Notaris perlu memberikan penjelasan sederhana kepada pihak klien.
2. Perlunya batasan profesional dalam komunikasi dengan klien mengingat akibat sifat yang akrab, komunikasi sering keluar dari konteks pembicaraan dan pengurusan dokumen dan berkas sehingga efisiensi kerja akan sedikit terganggu. Disamping itu untuk menghormati ruang pribadi klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Haris Herdiansyah, 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika
- Lexy J. Moleong, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Deddy Mulyana, 2006 *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Wiranto, 2004 *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Effendy, Onong Uchjana, 2006 *Dinamika Komunikasi*, Bandung : Remaja Rosda Karya
- Ahmad Sihabudin. *Komunikasi Antarbudaya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Suranto Aw. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.