

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL KANTOR
NOTARIS / PPAT H. SUBANDI, SH DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN KLIEN**

SKRIPSI

OLEH:

HALILAH NAJLA

218530032



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)5/12/25

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL KANTOR
NOTARIS / PPAT H. SUBANDI, SH DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN KLIEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Medan Area

U
M
A
Oleh:

Halilah Najla

218530032

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

||

Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)5/12/25

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Strategi Komunikasi Interpersonal Kantor Notaris /
PPAT Hj. Subandi, SH Dalam Membangun
Kepercayaan Klien

Nama : Halilah Najla

NPM : 218530032

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik



Tanggal Lulus : 22 Maret 2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

III

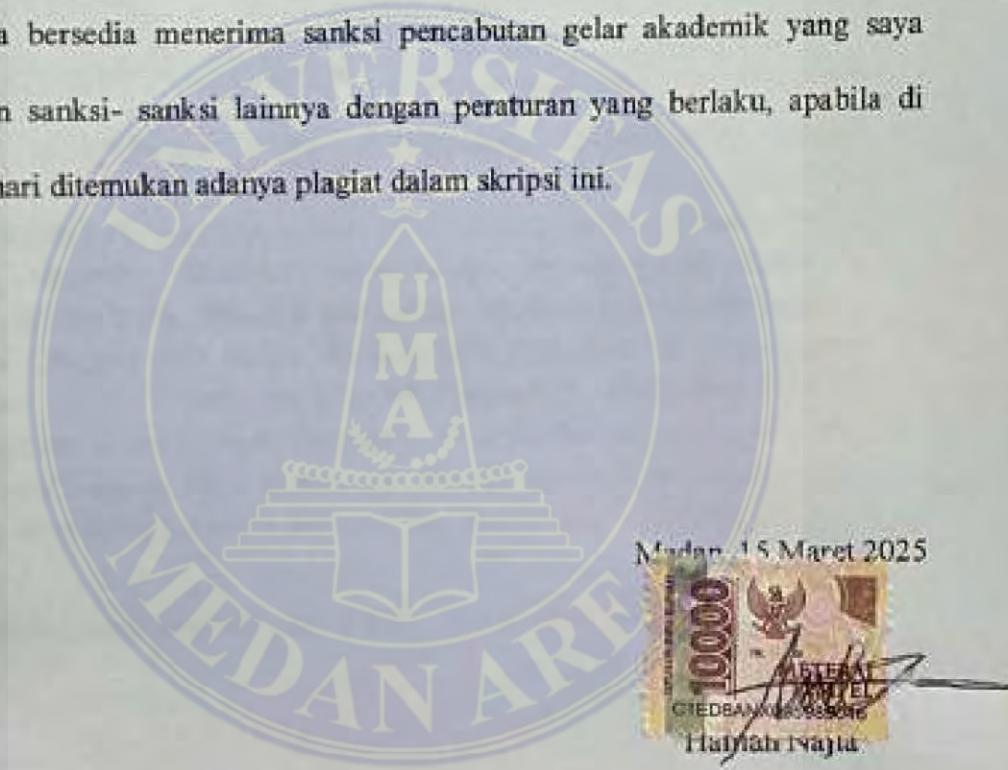
Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 15 Maret 2025



21853002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Halilah Najla

NPM : 218530032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Skripsi

Demi penge,ongan ilmu pengetahuan, menyetujuin untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royaliti Nonekslusif (Non-exclusive Royal-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Strategi Komunikasi Interpersonal Kantor Notaris/PPAT Hj. Subandi SH Dalam Membangun Kepercayaan Klien.** Dengan Hak Bebas Royaliti Non Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 15 Maret 2025

Yana menyatakan



Halilah Najla

218530032

ABSTRAK

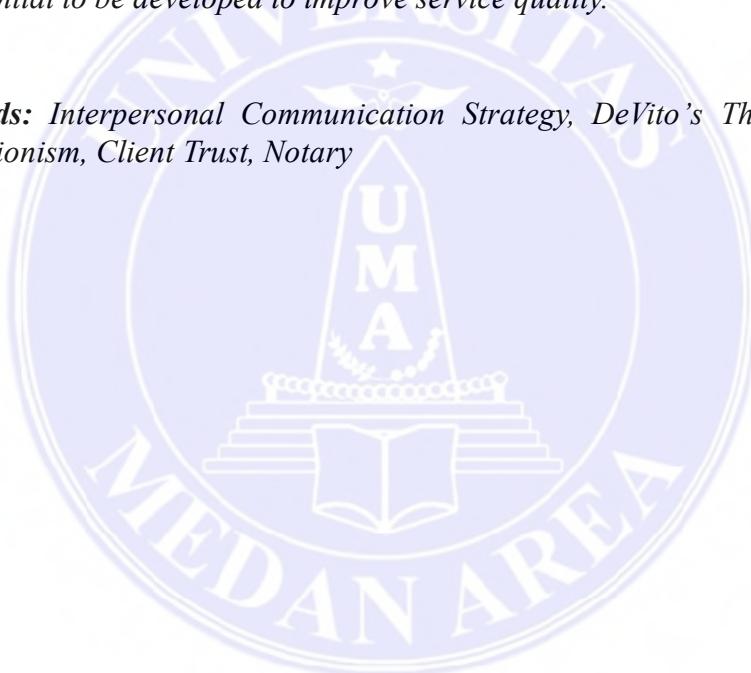
Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dengan notaris, staf, dan klien, penelitian ini menemukan bahwa strategi komunikasi yang efektif meliputi penyambutan ramah, keterbukaan informasi, empati, persuasi dengan dukungan emosional, serta interaksi langsung dan komunikasi melalui telepon. Strategi tersebut sejalan dengan teori komunikasi interpersonal menurut DeVito yang menekankan pentingnya empati, keterbukaan, kredibilitas, efektivitas pesan, dan umpan balik dalam membangun hubungan yang kuat. Selain itu, penelitian ini juga mendukung teori interaksi simbolik yang menjelaskan bagaimana simbol-simbol verbal, nonverbal, dan lingkungan fisik berperan dalam membangun makna bersama serta menciptakan kedekatan emosional antara notaris dan klien. Profesionalisme, pengalaman, dan kejujuran menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan. Meskipun keterbukaan dan transparansi menjadi kunci utama, pemanfaatan teknologi digital masih terbatas dan berpotensi dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Interpersonal, Teori DeVito, Interaksi Simbolik, Kepercayaan Klien, Notaris

ABSTRACT

This study aims to identify interpersonal communication strategies implemented by the Notary & PPAT H. Subandi, SH office in building client trust. Using a descriptive qualitative method through in-depth interviews with notaries, staff, and clients, the study found that effective communication strategies include friendly greetings, openness of information, empathy, persuasion with emotional support, and direct interaction and communication via telephone. These strategies are in line with DeVito's interpersonal communication theory which emphasizes the importance of empathy, openness, credibility, message effectiveness, and feedback in building strong relationships. In addition, this study also supports the symbolic interaction theory which explains how verbal, nonverbal, and physical environmental symbols play a role in building shared meaning and creating emotional closeness between notaries and clients. Professionalism, experience, and honesty are the main foundations in building trust. Although openness and transparency are the main keys, the use of digital technology is still limited and has the potential to be developed to improve service quality.

Keywords: *Interpersonal Communication Strategy, DeVito's Theory, Symbolic Interactionism, Client Trust, Notary*



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 28 Januari 2003 dari ayah Alm. Hendra Irawan dan ibu Meinda Nugraheni. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Pada tahun 2021 penulis lulus dari pendidikan sekolah menengah atas dari SMA Negeri 2 Medan dan pada tahun 2021 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi di Universitas Medan Area. Pada 01 Agustus 2024 – 31 Agustus 2024 penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Medan.



KATA PENGANTAR

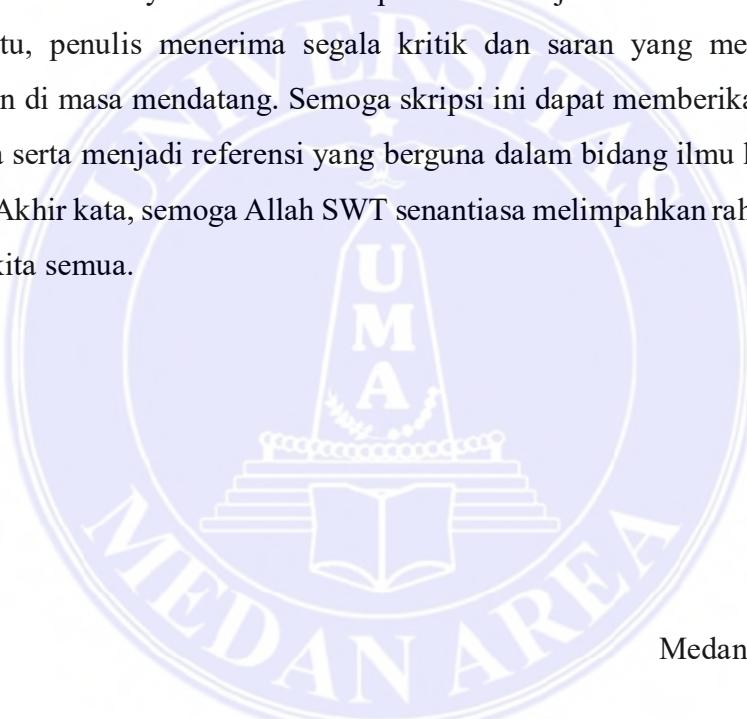
Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Strategi Komunikasi Interpersonal Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH dalam Membangun Kepercayaan Klien**" ini dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada ibu penulis Meinda Nugraheni yang telah memberikan semangat, dukungan, kerja keras, serta kenyamanan yang terbaik untuk penulis. Semoga, keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dapat memberikan rasa bangga dalam hati ibu.
2. Kepada ayah penulis Alm. Hendra Irawan yang telah menjadi motivasi penulis untuk menjadi selalu kuat dan lebih baik. Terima kasih dengan segala kasih sayang dan perannya di masa kecil penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Walid Mustafa Sembiring, S.Sos, M.IP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Selamet Riadi, SE, M.I.Kom, selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik.
6. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Bapak Dr. Dedi Sahputra, S.Sos, M.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
9. Kepada Notaris, Staf dan klien kantor Notaris Hj. Subandi yang telah membantu penulis dengan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi.
10. Kepada sahabat dan teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan moral serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi yang berguna dalam bidang ilmu komunikasi dan hukum. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah kepada kita semua.



Medan, 15 Maret 2025

Halilah Najla

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2.4.1. Pengertian Kepercayaan	24
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Membentuk Kepercayaan	25
2.5. Klien	27
2.6. Pengertian Notaris & PPAT	28
2.7. Tugas dan Wewenang Notaris & PPAT	29
2.8. Penelitian Terdahulu	32
2.9. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Paradigma Penelitian	38
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.3.1. Lokasi Penelitian	40
3.3.2. Waktu Penelitian	41
3.4. Sumber Data	42
3.5. Informan Penelitian	42
3.6. Teknik Pengumpulan Data	43
3.7. Teknik Analisis Data	45
3.8. Teknik Keabsahan Data	46
3.9. Tabel Observasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	49
4.2. Gambaran Umum Informan	51
4.3. Hasil Penelitian	52
4.4. Strategi Komunikasi Interpersonal Kantor Notaris & PPAT Hj. Subandi SH Dalam Membangun Kepercayaan Klien	52
4.5. Pembahasan Penelitian	72
4.5.1. Strategi Komunikasi Interpersonal (Teori Joseph A. DeVito)	73
4.5.2. Peran Simbol dalam Strategi Komunikasi	78
4.4. Keabsahan Data	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	83
5.2.1. Saran Untuk Praktisi Kantor Notaris/PPAT	
H. Subandi, SH	83
5.2.2. Saran Untuk Universitas Medan Area	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1. Waktu Penelitian	41
Tabel 3.2. Informan Penelitian	43
Tabel 3.9. Tabel Observasi	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1. Ruangan Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH	49
Gambar 4.2. Papan Nama Kantor Kotaris. Notaris/PPAT H. Subandi, SH	50
Gambar 4.3. Kursi Tamu di Ruang Konsultasi Kantor Notaris H. Subandi, SH ...	55
Gambar 4.4 Dekorasi Lantai Satu	69
Gambar 4.5. Dekorasi Lantai Dua	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Strategi komunikasi dimaknai sebagai cara yang sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Banyak kegagalan – kegagalan dari beberapa program komunikasi yang direncanakan oleh beberapa instansi ataupun perusahaan yang tidak menerapkan strategi komunikasi dengan cara yang sesuai dengan tujuannya (Moekahar., 2021). Kantor notaris sebagai jasa pembuatan akta autentik ataupun dokumen resmi, tentu membutuhkan strategi komunikasi untuk membangun kepercayaan masyarakat ataupun kliennya. Keterlibatan hukum dalam jasa ini akan menjadi pertimbangan besar bagi masyarakat ataupun klien untuk menunjukkan kepercayaannya kepada notaris (Sari, D. N., & Nugroho, 2022). Strategi komunikasi menjadi salah satu acuan yang dapat dilakukan kantor notaris dalam menyampaikan informasi hukum dengan jelas agar klien memahami dan mempercayai layanan mereka. Komunikasi yang efektif dapat membantu menghilangkan keraguan klien terhadap proses legalisasi tanah (Prabowo, H. & Maharani, 2021).

Maraknya kasus mafia tanah di Indonesia telah menciptakan kekhawatiran di kalangan masyarakat, yang semakin ragu untuk bertransaksi tanah karena banyaknya penipuan yang melibatkan dokumen palsu dan praktik illegal (Andriani, D., & Prasetyo, 2022). Hal ini merupakan salah satu faktor yang membuat kepercayaan masyarakat hilang. Menurut data Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN., 2023) jumlah penyelesaian tanah yang dilaporkan terus meningkat

setiap tahunnya, dengan banyak di antaranya terkait dengan tindakan mafia tanah. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan lembaga yang berwenang dalam pengelolaan tanah semakin menurun (Indrawati, 2022). Keterlibatan oknum notaris dalam kasus-kasus seperti ini mengikis kepercayaan masyarakat terhadap integritas kantor notaris dan sistem pertanahan secara umum dan menyebabkan hilangnya kemampuan notaris dalam meyakinkan klien untuk menggunakan jasanya (Pujiyono, & Yulistiyowati, 2021). Dalam konteks ini, strategi komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan untuk membangun kepercayaan klien, karena kantor notaris memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan klien yang akan ingin menggunakan jasa mereka (Kusumawardani, 2022).

Keterampilan komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek yang mendukung keberhasilan notaris dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dikarenakan notaris lebih sering melakukan interaksi dengan klien secara langsung. Komunikasi yang dilakukan untuk menimbulkan umpan balik langsung dengan cara berbicara secara tatap muka merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal (Andi., 2024). Komunikasi interpersonal membantu notaris untuk mewujudkan interaksi yang efektif, sehingga mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan membangun kepercayaan antara pihak – pihak yang ikut terlibat dalam transaksi hukum. Komunikasi dua arah akan memunculkan timbal balik yang diberikan oleh komunikator, kemudian komunikator menyadari bahwa informasi yang disampaikan sudah diterima dengan tujuan yang sesuai (Citra Anggraini, D., Wibisono, A., & Harahap, 2022). Notaris dapat memberikan kejelasan mengenai prosedur hukum dan membantu klien merasa lebih nyaman dalam setiap proses yang dijalankan.

Pejabat publik notaris memiliki kewenangan dalam pembuatan akta otentik dan wajib merahasiakan segala akta yang dibuat olehnya (Rachmawati, T., & Supriyanto, 2021). Dalam menjalankan tugasnya, notaris harus benar – benar bisa menjaga kepercayaan klien, karena jika notaris melakukan kebocoran atas kerahasiaan akta yang dibuatnya, notaris dapat dipertanggungjawabkan secara perdata karena kurang memperhatikan kerahasiaan akta yang harus dijaga, meskipun hal tersebut dilakukan oleh pegawainya. Kemudian dalam kelalaian yang dilakukan ini, notaris akan dikenakan sanksi Pasal 1365 KUHPerdata (Sinaga, M. D., Ablizar, A., & Siregar, 2021). Dalam menjalankan tugasnya, beberapa cara yang digunakan kantor notaris merupakan bagian dari komunikasi interpersonal.

Menurut (Wibowo, S. E., & Situmorang, 2021b) menyatakan bahwa melalui komunikasi interpersonal dapat memberikan dampak besar dalam pengalaman klien yang merasa puas terhadap kinerja dan pelayanan dalam menangani jual beli dengan efek lancarnya proses perjanjian yang sangat berhubungan dengan hukum bisnis. Untuk itu, notaris harus mengedepankan komunikasi interpersonal yang bersifat terbuka, empatik, dan profesional dalam setiap interaksi dengan klien. Salah satu bentuk komunikasi yang penting adalah bagaimana notaris mendengarkan keluhan atau pertanyaan klien dengan penuh perhatian serta memberikan penjelasan yang detail namun tetap mudah dipahami (Gunawan, A., & Astuti, 2022).

Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH, MKn. merupakan salah satu notaris di Medan yang sudah berdiri sejak tahun 2004. Pada platform Google, kantor ini memiliki rating yang cukup baik, yaitu 4,3. Selain itu, kantor notaris ini telah berdiri sejak tahun 2004, sehingga kantor ini dapat diyakini telah memiliki pengalaman

yang luas dalam menjalankan tugasnya serta menghadapi berbagai tantangan di tengah persaingan dengan kantor notaris lainnya . Keberlangsungan kantor ini menunjukkan bahwa mereka memiliki strategi komunikasi interpersonal yang menyadari pentingnya sebuah transparansi, sifat terbuka, empati dan professional dalam menjaga kepercayaan klien (Safitri, N., & Santosa, 2020). Hal ini berguna untuk mempertahankan citra positif dan menjaga kepercayaan klien serta amanah yang diberikan kepada notaris.

Peran strategi komunikasi interpersonal sangat penting dan menjadi yang paling utama dalam membangun kepercayaan masyarakat untuk menjadi klien yang menggunakan layanan notaris. Komunikasi interpersonal menentukan sejauh mana pesan itu dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat mencakup semua informasi yang ingin disampaikan dengan tercapainya sebuah tujuan yang diinginkan (Sari, R. P., & Agustiana, 2023). Sebagai pihak yang berwenang dalam legalisasi dokumen hukum, notaris harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas, transparan, dan akurat agar klien memahami prosedur hukum yang benar serta terhindar dari praktik illegal (Kirana, 2023). Tanpa strategi komunikasi yang baik, masyarakat ataupun klien dapat mengalami kebingungan, kesalahpahaman, atau bahkan terjebak dalam penipuan yang merugikan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana kantor notaris ini dalam menerapkan strategi komunikasi interpersonal dalam menjalani tugasnya (Masnauli, N., Santoso, H., & Andriana, 2022).

Mengingat begitu pentingnya peran strategi komunikasi interpersonal dalam memberikan kepercayaan klien terhadap kantor notaris. Maka, hal ini menjadi alasan kuat bagi peneliti untuk mengeksplorasi strategi komunikasi

interpersonal yang diterapkan oleh kantor notaris & PPAT H. Subandi, SH, M.Kn dalam membangun kepercayaan klien, serta bagaimana strategi interpersonal tersebut dapat berkontribusi dalam menciptakan suasana yang lebih aman dan transparan bagi klien dalam bertransaksi tanah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktik pengembangan notaris di Indonesia.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi interpersonal kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien, serta melakukan observasi untuk melihat suasana dan simbol – simbol apa yang digunakan untuk mendukung komunikasi interpersonal yang diterapkan dan melihat bagaimana tanggapan klien yang telah memiliki pengalaman pada kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diberikan, penelitian ini dapat dirumuskan dengan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi interpersonal kantor notaris & PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien ?

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan dalam penelitian ini untuk mempermudah peneliti untuk menghindari bahasan yang terlalu luas atau melebar ke luar topik utama. Kemudian, batasan penelitian ini juga peneliti gunakan untuk

mempermudah pembaca mengetahui pembahasan inti dalam penelitian ini. Berdasarkan dari rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada “strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien”. Pembahasan dalam penelitian ini hanya menyoroti bagaimana komunikasi interpersonal digunakan dalam interaksi antara notaris dan klien, baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal.

1.5. Tujuan Penelitian

Pada penjelasan rumusan masalah tersebut, penelitian memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal kantor notaris & PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan masyarakat.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis maupun teoritis. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1.6.1. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi notaris & PPAT dalam menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang lebih efektif guna meningkatkan kepercayaan klien. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu masyarakat memahami pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan yang transparan dan profesional

dengan notaris, sehingga tercipta rasa aman dan kepastian hukum dalam setiap transaksi.

1.6.2. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk memperluas pemahaman dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya pada penerapan teori komunikasi interpersonal dan teori interaksi simbolik dalam konteks layanan profesional. Penelitian ini menunjukkan bagaimana unsur-unsur komunikasi seperti empati, keterbukaan, serta simbol-simbol sosial digunakan dalam membangun kepercayaan antara notaris dan klien. Hasilnya diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori komunikasi yang relevan dengan praktik komunikasi di lingkungan kerja formal seperti kantor notaris atau lembaga pelayanan hukum lainnya.

1.6.3. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh notaris & PPAT dalam membangun kepercayaan klien. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti dalam mengembangkan studi mengenai peran komunikasi interpersonal di bidang hukum, terutama dalam konteks profesi notaris.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Strategi Komunikasi

2.1.1. Pengertian Strategi

Strategi merupakan cara atau langkah – langkah yang dilakukan oleh kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH kepada klien untuk mendapatkan tujuan yang sejalan. Strategi yang dilakukan oleh Notaris dalam melayani klien dan menjelaskan proses hukum, hingga sampai kepada tahap – tahap yang akan dilakukan. Strategi dilakukan dari memulai suatu hal hingga sampai pada tujuan yang ingin dicapai. Menurut (Nurrachmah, 2024) strategi berasal dari kata bahasa latin “strategia” yang dapat digunakan sebagai kata menuju suatu rencana dalam mencapai tujuan. Keberhasilan dari sebuah strategi yang dilakukan akan menunjukkan efektifnya sebuah cara yang direncanakan. Strategi dapat memberikan kesadaran dan pemahaman yang kuat jika dijadikan sebagai pondasi untuk mewujudkan suatu kebijakan yang akan dilakukan (Nur’Mila, S., & Rahmawati, 2023).

Strategi merupakan tindakan yang dilakukan untuk menciptakan cara – cara efektif yang dilakukan untuk mendapatkan impact dari hasil strategi tersebut dalam meraih keinginan yang dituju. Strategi yang dilakukan harus memperhatikan setiap Langkah – langkah yang akan dilakukan, karena setiap strategi yang diambil dan digunakan akan memberikan dampak yang besar buat perusahaan, apalagi jika berhubungan dengan pemahaman masyarakat (Rahman, A., Maulida, 2022).

2.1.2. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu cara penyampaian dan proses yang dilakukan seseorang dalam memberikan kepemahaman kepada orang lain dengan menggunakan ekspresi, symbol – symbol, ataupun isyarat dan kata – kata tertentu yang akan memberikan pemahaman baik bagi kedua belah pihak (Vardhani, N. K., & Tyas, 2019). Hanya dalam kondisi seperti ini komunikasi dapat dianggap berhasil atau komunikatif. Komunikasi terjadi antara

Adapun Menurut (Sutrisno, 2017) mengatakan komunikasi memiliki banyak pemaknaan yang bisa dibedakan seperti menjadi komunikasi dalam bidang ilmu. Dalam pengertian ini, komunikasi digunakan untuk berbagai ilmuwan sosial melihat pada kegiatan manusia dan berfokus melihat bagaimana komunikasi terjadi yang berkaitan dengan pesan serta perilakunya.

Menurut (Harahap, S. W., Ginting, R. R. B., Rasyidin, M., & Sahputra, 2021), komunikator dalam suatu organisasi merupakan pihak yang menyampaikan pesan, gagasan, atau informasi tertentu dengan maksud dan tujuan komunikasi yang jelas. Komunikator bisa berasal dari kalangan atasan maupun bawahan, selama ia memiliki informasi yang ingin disampaikan. Di sisi lain, komunikan adalah penerima pesan yang tidak hanya dituntut untuk memahami isi pesan, tetapi juga secara emosional terdorong untuk merespons atau menindaklanjuti pesan tersebut. Kejelasan pesan, ketelitian dalam penyampaian, serta intensitas komunikasi memiliki

peran penting dalam memengaruhi perilaku dan hasil kerja dari komunikasi. Komunikasi digunakan menjadi tameng untuk keberlanjutan hidup manusia. Tanpa berkomunikasi, manusia tidak akan bisa bersosialisasi, baik itu secara verbal ataupun nonverbal. Komunikasi yang dilakukan setiap manusia pasti memiliki tujuan tertentu dan kepentingan apapun akan selalu menggunakan komunikasi.

Tujuan proses komunikasi secara primer untuk membangun rasa empati dan kepercayaan terkait informasi yang disampaikan dengan menarik perhatian. Kemudian, dapat dilihat secara umum bahwa komunikasi memiliki tujuan tiga tujuan yaitu (Hariyanto, 2021):

1. Attitude Change / Mengubah perilaku
2. Opinion Change / Mengubah opini
3. Behavior Change / Mengubah Perilaku

Kemudian secara umum dapat dilihat dampak hasil dari komunikasi ini memiliki tiga aspek, yaitu (Susana., 2023):

1. Aspek Kognitif, memperkuat kesadaran seseorang untuk mengingat suatu hal atau mengetahui suatu hal.
2. Aspek Afektif, sesuai dengan sikap dan suasana hati seseorang yang akan terlibat dalam perasaan dalam suatu hal atau bisa juga seperti reaksi.
3. Aspek Psikomotor, perubahan pada cara berperilaku seseorang sesuai dengan setuju atau tidak setujunya pada pesan komunikasi yang disampaikan.

Terdapat komponen – komponen yang antara lain sebagai berikut (Herlina., 2023):

1. Sumber

Sumber adalah orang yang mempunyai motivasi untuk berkomunikasi. Sumber dapat diartikan sebagai komunikator, penyandi (encoder), pembicara (speaker), atau pengirim (sender).

2. Pengirim pesan, atau komunikator

Seorang komunikator dapat berupa seorang individu yang memberikan pesan secara lisan ataupun tulisan, sekelompok orang, atau suatu organisasi yang menggunakan alat komunikasi seperti radio, televisi, dan lain sebagainya.

3. Pesan

Pesan adalah apa yang disampaikan pengirim kepada penerima selama proses komunikasi. Pesan tersusun dari dua jenis yaitu verbal dan nonverbal yang memuat gagasan, sikap, dan nilai dari komunikator. Pesan mempunyai tiga komponen utama:

- (1) Makna, yang memuat teks dan tujuan yang dimaksudkan
- (2) Simbol-simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna makna
- (3) Struktur kantor Notaris/PPAT itu sendiri

4. Saluran (media)

Saluran juga dikenal sebagai media, mengacu pada sebuah sarana yang digunakan untuk menyampaikan suatu pesan komunikasi. Saluran

dapat digolongkan ke dalam media elektronik, antara lain media sosial dan media digital. Saluran komunikasi adalah tempat atau ruang penyampaian informasi dari seorang komunikator ke komunikator.

5. Komunikan (penerima informasi)

Komunikan diartikan sebagai individua atau kelompok yang menerima informasi baik secara diam-diam maupun melalui media yang dijelaskan oleh seorang komunikator.

6. Dampak (hasil)

Hasil interaksi timbal balik mereka merupakan dampak yang muncul dalam komunikasi setelah menerima komunikasi dari komunikator. Hasil akhir dari komunikasi tersebut adalah sikap dan tingkah laku komunikan yang bisa sesuai dengan harapan, bisa juga tidak. Komunikasi dapat dikatakan berhasil jika sikap dan perilakunya sejalan dengan tujuan komunikasi. Efek komunikasi bisa berupa positif ataupun negatif.

7. Umpulan Balik

Setelah menerima komunikasi, maka tanggapan atau dampak yang diterima komunikator adalah tanggapan komunikasi. Hal ini merangkum tanggapan, reaksi, atau dampak yang dikomunikasikan kepada komunikator sebagai hasil diskusi yang diadakan. Respon komunikasi dapat berupa pemahaman, bertanya, mengungkapkan, atau kemungkinan tindakan lanjutan dilakukan oleh komunikator sebagai respon terhadap pesan yang diterima dari komunikator.

8. Gangguan atau Hambatan

Hambatan, atau yang juga disebut sebagai gangguan, dapat terjadi dalam proses komunikasi dan menyebabkan perbedaan pemahaman antara komunikator dengan komunikan. Gangguan ini dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti kesalahan dalam penyampaian pesan, ketidaksempurnaan dalam penerimaan informasi, atau faktor eksternal yang menghambat kelancaran komunikasi. Akibatnya, pesan yang diterima oleh komunikan bisa berbeda dari maksud awal yang ingin disampaikan oleh komunikator, sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman atau distorsi dalam komunikasi.

2.1.3. Pengertian Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah pendekatan yang digunakan dalam proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut (Effendy, 2009), strategi komunikasi merupakan kombinasi antara perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management), yang bertujuan untuk mencapai efektivitas komunikasi dalam menyampaikan pesan kepada audiens.

2.1.4. Tahapan Strategi Komunikasi

(Effendy, 2009) menjelaskan bahwa strategi komunikasi terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. Perencanaan Strategis (Strategic Planning) : Perencanaan strategis dalam konteks komunikasi interpersonal merujuk pada upaya awal yang dilakukan oleh pihak kantor notaris untuk menentukan pendekatan

komunikasi yang tepat guna membangun kepercayaan klien. Hal ini melibatkan penentuan gaya komunikasi yang sesuai dengan karakteristik klien, pemilihan kata-kata yang mudah dipahami, serta perencanaan lingkungan interaksi (seperti suasana ruang tamu kantor notaris yang profesional, rapi, dan nyaman). Notaris perlu merancang terlebih dahulu bagaimana mereka akan menyapa, menjelaskan proses hukum, dan menunjukkan sikap profesional sejak pertemuan pertama. Dengan perencanaan yang dilakukan dengan matang, klien akan langsung merasakan kesan positif dan merasa berada di tangan yang tepat untuk urusan hukum mereka.

2. Pengelolaan dan Implementasi (Management and Implementation) :

Tahap ini adalah saat di mana strategi komunikasi yang telah direncanakan benar-benar dijalankan dalam interaksi langsung antara notaris dan klien. Notaris harus mampu mengelola proses komunikasi secara efektif, menjaga konsistensi pesan, menampilkan sikap empati, mendengarkan secara aktif, dan menggunakan simbol-simbol nonverbal (kontak mata, bahasa tubuh, nada bicara) yang menenangkan dan meyakinkan. Implementasi ini terlihat ketika notaris menjelaskan akta atau dokumen kepada klien dengan bahasa yang sederhana namun akurat, menunjukkan kesabaran, serta tidak menunjukkan superioritas hukum. Dalam pengelolaan komunikasi ini, hubungan profesional yang setara mulai terbentuk, sehingga klien merasa dihargai dan percaya.

3. Evaluasi dan Umpam Balik (Evaluation and Feedback) : Evaluasi dan umpan balik merupakan proses reflektif di mana notaris atau staf kantor

menilai sejauh mana komunikasi mereka berhasil membangun kepercayaan klien. Evaluasi dapat dilakukan dengan memperhatikan reaksi verbal dan nonverbal klien, seperti ekspresi puas, pertanyaan yang lebih mendalam, atau bahkan keputusan klien untuk kembali menggunakan jasa notaris tersebut di masa mendatang. Jika klien merasa nyaman dan percaya, biasanya mereka akan memberikan umpan balik positif, baik secara langsung maupun tidak langsung (misalnya melalui rujukan atau rekomendasi). Evaluasi ini penting untuk menyempurnakan strategi komunikasi di kemudian hari dan menjaga kualitas pelayanan.

2.1.5. Langkah-Langkah Strategi Komunikasi

Untuk menerapkan strategi komunikasi yang efektif, (Effendy, 2009) mengusulkan beberapa langkah penting, yaitu:

1. Mengenali Sasaran Komunikasi

- Menganalisis audiens berdasarkan latar belakang sosial, budaya, dan psikologis mereka.
- Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, serta hambatan komunikasi yang mungkin dihadapi.

Langkah awal dalam menyusun strategi komunikasi adalah memahami secara mendalam karakteristik sasaran komunikasi. Ini mencakup analisis terhadap latar belakang sosial, budaya, pendidikan, serta kondisi psikologis pihak yang akan diajak berkomunikasi. Dalam konteks

notaris, pemahaman ini penting untuk menyesuaikan penyampaian informasi hukum dengan tingkat pemahaman klien.

2. Menentukan Tujuan Komunikasi

- Menyusun tujuan komunikasi yang spesifik, dapat diukur, dan realistik.
- Menentukan apakah komunikasi bertujuan untuk memberikan informasi, membangun kesadaran, mengubah sikap, atau mendorong tindakan.

Tujuan komunikasi harus ditetapkan secara jelas dan terukur, apakah untuk menyampaikan informasi, membangun kesadaran hukum, memengaruhi sikap, atau mendorong tindakan hukum tertentu. Dalam praktik notaris, tujuan komunikasi bisa berupa memberikan pemahaman terkait dokumen yang akan ditandatangani, atau menciptakan rasa aman dan percaya kepada layanan hukum yang diberikan.

3. Memilih Media Komunikasi yang Tepat

- Menentukan saluran komunikasi yang paling efektif sesuai dengan target audiens (tatap muka, media sosial, media cetak, dll.).
- Menggunakan pendekatan komunikasi yang beragam untuk meningkatkan efektivitas pesan.

Pemilihan media komunikasi disesuaikan dengan karakteristik klien dan konteks interaksi. Untuk komunikasi yang bersifat formal dan membutuhkan penjelasan mendalam, komunikasi tatap muka tetap menjadi

pilihan utama. Namun, media pendukung seperti telepon, email, atau pesan instan juga dapat digunakan untuk komunikasi lanjutan secara efisien.

4. Menyusun Pesan Komunikasi yang Efektif

- Menyampaikan pesan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.
- Menggunakan teknik komunikasi persuasif untuk meningkatkan daya tarik pesan.
- Memastikan pesan relevan dengan kondisi dan kebutuhan audiens.

Pesan yang disampaikan harus disusun secara jelas, terstruktur, dan disesuaikan dengan tingkat pemahaman klien. Dalam konteks hubungan notaris-klien, penggunaan bahasa yang sederhana namun tetap akurat secara hukum sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman. Strategi komunikasi persuasif yang empatik juga dapat memperkuat kedekatan emosional antara notaris dan klien.

5. Mengelola Umpan Balik dan Evaluasi

- Memantau reaksi audiens terhadap pesan yang telah disampaikan.
- Melakukan analisis terhadap efektivitas komunikasi yang telah dijalankan.
- Melakukan revisi strategi jika diperlukan untuk meningkatkan keberhasilan komunikasi di masa mendatang.

Langkah akhir dalam strategi komunikasi adalah mengevaluasi efektivitas pesan yang telah disampaikan. Umpam balik klien, baik secara verbal maupun nonverbal, menjadi indikator keberhasilan komunikasi. Jika ditemukan hambatan atau ketidakefektifan, maka strategi komunikasi perlu ditinjau ulang untuk disesuaikan dengan kondisi aktual.

2.1.6. Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Strategi Komunikasi

Menurut (Chirwa, M., & Boikanyo, 2022) agar strategi komunikasi berjalan efektif, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, antara lain:

- a. Kredibilitas Komunikator – Kepercayaan dan otoritas komunikator dalam menyampaikan pesan.
- b. Kejelasan Pesan – Kemampuan pesan untuk dipahami dengan mudah oleh audiens.
- c. Pemilihan Media yang Tepat – Saluran komunikasi yang sesuai dengan target audiens.
- d. Konteks Sosial dan Budaya – Faktor eksternal yang dapat memengaruhi penerimaan pesan.
- e. Ketersediaan Umpam Balik – Kesempatan bagi audiens untuk memberikan tanggapan terhadap pesan.

2.2. Teori Komunikasi Interpersonal (Interpersonal Communication Theory)

Dalam praktik di kantor notaris, interaksi antara notaris dan klien bukan hanya sekadar pertukaran informasi hukum, tetapi juga melibatkan unsur empati, kepercayaan, dan keterbukaan. Notaris perlu menunjukkan sikap suportif,

kesetaraan, dan komunikasi yang terbuka agar klien merasa aman dan percaya dalam menyerahkan urusan hukumnya.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, gagasan, perasaan, dan persepsi antara dua individu atau lebih yang memiliki hubungan langsung. Menurut (Dissanayake, D. M. R., & Ismail, 2021), komunikasi ini tidak hanya terjadi melalui percakapan verbal, tetapi juga mencakup bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi suara, serta elemen komunikasi non-verbal lainnya. Komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam membangun pemahaman yang lebih baik, mempererat hubungan sosial, serta menciptakan interaksi yang harmonis.

Terdapat beberapa unsur - unsur yang menentukan efektivitas komunikasi interpersonal (Lestari, R., & Fitriani, 2022), yaitu:

- Empati, Kemampuan memahami perasaan, sudut pandang, dan kondisi emosional orang lain, sehingga interaksi dapat berjalan lebih harmonis dan penuh pengertian.
- Keterbukaan (Openness), Kesediaan untuk berbicara secara jujur dan transparan, baik dalam menyampaikan informasi maupun menanggapi pesan yang diterima, guna menghindari kesalahpahaman.
- Kredibilitas (Credibility), Tingkat kepercayaan yang diperoleh berdasarkan kejujuran, integritas, serta konsistensi antara perkataan dan tindakan seseorang dalam berkomunikasi.
- Kesalahan Persepsi (Perception Errors), Kemampuan menghindari interpretasi yang keliru terhadap pesan yang disampaikan atau diterima,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

yang dapat menyebabkan miskomunikasi dan menurunkan efektivitas interaksi.

- Efektivitas Pesan (Message Effectiveness), Kemampuan menyampaikan pesan secara jelas, logis, dan sesuai dengan konteks komunikasi, sehingga mudah dipahami oleh penerima pesan.
- Feedback Positif (Positive Feedback), Tanggapan yang diberikan oleh penerima pesan yang menunjukkan bahwa komunikasi berjalan dua arah, sehingga memungkinkan adanya klarifikasi dan pemahaman yang lebih baik

Selain itu, prinsip komunikasi interpersonal seperti kesadaran terhadap konteks komunikasi, umpan balik, dan pengaruh komunikasi nonverbal juga sangat menentukan keberhasilan dalam membangun relasi profesional yang harmonis. Ketika notaris mampu menerapkan prinsip-prinsip ini dengan tepat, maka proses komunikasi menjadi lebih efektif dan membentuk dasar kepercayaan yang kuat dari klien (Susanto, H., & Arifin, 2020).

2.3. Teori Interaksi Simbolik

Teori interaksionisme simbolik merupakan pendekatan sosiologis yang menjelaskan bahwa makna sosial terbentuk melalui proses interaksi antarindividu, bukan berasal dari kekuatan eksternal maupun internal individu. George Herbert Mead, sebagai tokoh utama teori ini, menyatakan bahwa manusia bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul dalam suatu situasi tertentu. Simbol tersebut dapat berupa kata-kata (verbal) maupun isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, atau penampilan (Carter, M. J., & Fuller, 2022).

Teori interaksionisme simbolik pertama kali dikembangkan oleh George Herbert Mead dan kemudian dipopulerkan oleh Herbert Blumer, yang juga menciptakan istilah "interaksi simbolik" (Blumer, 1969). Menurut Mead, individu mengembangkan pemahaman tentang diri dan masyarakat melalui proses interaksi sosial yang melibatkan penggunaan simbol-simbol yang memiliki makna bersama (Mead, 1934).

Dalam konteks komunikasi antara notaris dan klien, simbol-simbol yang digunakan dalam interaksi memiliki peran penting dalam membentuk makna dan kepercayaan. Simbol ini tidak hanya terbatas pada kata-kata yang diucapkan, tetapi juga mencakup bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan penataan ruang di kantor notaris. Semua simbol tersebut membentuk persepsi klien terhadap notaris dan mempengaruhi tingkat kepercayaan yang terbangun.

Teori interaksionisme simbolik ini digunakan sebagai teori pendukung dalam penelitian ini untuk membantu menjelaskan bagaimana simbol-simbol dalam komunikasi antara H. Subandi, SH, sebagai notaris, dan klien dapat membentuk makna yang berpengaruh pada hubungan interpersonal dan kepercayaan klien. Teori ini tidak menjadi teori utama, tetapi memberikan kerangka yang relevan untuk memahami simbol-simbol dalam komunikasi notaris dan klien yang dapat mempengaruhi kepercayaan yang terbentuk.

Ada tiga konsep kunci dalam teori interaksi simbolik yang dijelaskan oleh Mead, yaitu pikiran (mind), diri (self), dan masyarakat (society), yang juga relevan dalam memahami dinamika interaksi antara notaris dan klien.

- Pikiran (Mind): Merupakan kemampuan individu untuk menggunakan simbol-simbol yang bermakna secara sosial. Dalam konteks notaris, simbol-simbol ini termasuk cara notaris menggunakan kata-kata formal dalam menjelaskan prosedur hukum, serta penggunaan isyarat nonverbal seperti senyuman atau kontak mata yang menunjukkan kepercayaan dan perhatian. Pikiran bekerja melalui komunikasi, baik dengan orang lain maupun diri sendiri, dan dalam hal ini membantu notaris untuk menyesuaikan diri dengan situasi sosial yang ada.
- Diri (Self): Konsep diri terbentuk dari kemampuan individu untuk merefleksikan pandangan orang lain terhadap dirinya. Dalam komunikasi antara notaris dan klien, notaris secara aktif menciptakan persepsi terhadap dirinya melalui interaksi simbolik. Misalnya, cara notaris menyambut klien, cara berbicara, atau sikap yang ditunjukkan selama percakapan dapat membentuk pandangan klien terhadap profesionalisme dan kredibilitas notaris.
- Masyarakat (Society): Merujuk pada jaringan sosial yang dibentuk melalui hubungan antarindividu. Masyarakat dalam konteks ini bukan hanya wadah pasif, melainkan struktur sosial yang dikonstruksi aktif oleh para anggotanya melalui interaksi simbolik. Dalam hubungan antara notaris dan klien, simbol-simbol yang digunakan membentuk lingkungan sosial yang berperan dalam menentukan sejauh mana kepercayaan klien terhadap notaris dapat terjalin.

Makna tidak melekat secara otomatis pada simbol, tetapi dibentuk dan dinegosiasikan melalui interaksi sosial. Ketika dua individu berinteraksi, mereka

UNIVERSITAS MEDAN AREA

saling menafsirkan simbol yang digunakan. Dalam konteks komunikasi antara notaris dan klien, simbol seperti tata letak ruang kantor, cara notaris menyapa klien, dan bahkan intonasi suara saat menjelaskan prosedur hukum semuanya membentuk persepsi klien terhadap notaris. Proses penafsiran ini tidak hanya membentuk tindakan pelaku, tetapi juga mempengaruhi pihak lain yang menjadi objek interpretasi tersebut, dalam hal ini, klien.

Simbol yang digunakan dalam interaksi ini memiliki fungsi penting dalam menyampaikan pesan yang dimaksudkan. Misalnya, cara notaris mengatur ruang kantor yang rapi dan profesional bisa diartikan sebagai simbol yang menunjukkan kredibilitas dan kepercayaan diri. Sementara itu, cara notaris berbicara dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami juga bisa menunjukkan bahwa notaris peduli terhadap kepentingan klien dan mengutamakan transparansi.

Teori interaksi simbolik menekankan bahwa makna tidak melekat secara inheren pada objek atau tindakan, tetapi dibentuk dan dimodifikasi melalui proses interaksi sosial. (Blumer, 1969) mengemukakan tiga premis utama yang dapat diterapkan dalam konteks ini:

1. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna yang dimiliki oleh sesuatu tersebut bagi mereka.
2. Makna tersebut berasal dari interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.
3. Makna tersebut dimodifikasi melalui proses interpretasi yang dilakukan oleh individu dalam menghadapi hal-hal yang mereka temui.

Dalam interaksi antara notaris dan klien, makna yang dibentuk melalui simbol-simbol komunikasi ini akan mempengaruhi kepercayaan yang terbentuk antara keduanya (Yuan, 2022). Proses ini tidak hanya melibatkan penggunaan kata-kata, tetapi juga penafsiran terhadap simbol-simbol lain yang muncul dalam komunikasi, seperti penampilan fisik, sikap profesional, dan cara berbicara yang ramah. Oleh karena itu, komunikasi dalam konteks ini menjadi dinamis, dengan notaris dan klien secara aktif menafsirkan simbol-simbol yang ada untuk membentuk makna yang saling dipahami dan membangun kepercayaan bersama (Psychology, 2025).

2.4. Kepercayaan

2.4.1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam setiap hubungan interpersonal, termasuk dalam hubungan profesional antara notaris dan klien. Dalam konteks komunikasi interpersonal, kepercayaan tidak hanya menjadi tujuan dari interaksi, tetapi juga menjadi prasyarat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan terbuka (Asri Soraya Afsari, A. S. R., & Rismelati, 2021). Dalam hubungan profesional, seperti antara notaris dan klien, kepercayaan menjadi pondasi utama yang menentukan keberhasilan komunikasi dan kepuasan layanan. Ketika klien mempercayai notaris, mereka akan lebih terbuka dalam menyampaikan informasi, memahami penjelasan hukum, dan merasa aman terhadap proses hukum yang dijalani (Yulianto, D. E., & Boikanyo, 2022).

Menurut (Moordiningsih., 2020), kepercayaan di Asia Timur bersifat relasional, bukan individual, sehingga tidak didasarkan pada kepentingan atau keuntungan pribadi. Konsep kepercayaan mengandung unsur harmoni, jaminan, dan kesejahteraan bagi individu maupun komunitas. Kepercayaan mulai berkembang dalam lingkungan keluarga melalui hubungan erat antara orang tua dan anak, kemudian meluas ke kerabat dan teman dekat. Namun, membangun kepercayaan bukanlah hal yang mudah, karena terbentuk melalui interaksi berulang antara pihak yang memberikan kepercayaan dan pihak yang dipercayakan. Kepercayaan muncul dari pengalaman kerja sama atau kolaborasi sebelumnya yang memberikan kesan positif bagi kedua belah pihak. Jika hubungan tersebut terus terjaga dengan baik, kepercayaan akan semakin kuat dan mencegah kemungkinan pengkhianatan yang dapat merusak komitmen.

2.4.2. Faktor – Faktor Yang Membentuk Kepercayaan

Kepercayaan adalah elemen penting dalam hubungan sosial dan profesional yang terbentuk melalui berbagai faktor. Menurut (Svære, H., Gausdal, A. H., & Möllering, 2020), terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi proses membangun kepercayaan, yaitu:

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan mengacu pada tingkat kompetensi seseorang dalam menjalankan tugas atau perannya. Kepercayaan akan lebih mudah terbentuk ketika seseorang mampu menunjukkan keahlian, pengalaman, dan kinerja yang konsisten. Faktor ini mencakup

kompetensi, pengalaman, pengakuan institusional, dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. Semakin tinggi tingkat kemampuan yang dapat dibuktikan, semakin besar pula kepercayaan yang diberikan oleh orang lain.

2. Integritas (Integrity)

Integritas berkaitan dengan konsistensi antara perkataan dan tindakan seseorang dalam menjalankan nilai-nilai moral. Kepercayaan tidak hanya bergantung pada kejujuran, tetapi juga pada keteguhan dalam menghadapi tekanan serta komitmen terhadap prinsip yang diyakini. Integritas dapat dilihat melalui sikap adil (fairness), pemenuhan janji (fulfillment), loyalitas (loyalty), keterbukaan (honesty), keterkaitan (dependability), dan kehandalan (reliability).

3. Kebaikan Hati (Benevolence)

Kebaikan hati berkaitan dengan niat dan perhatian seseorang terhadap orang lain dalam sebuah interaksi. Faktor ini mencerminkan empati dan kepedulian yang dapat menumbuhkan rasa aman dan keyakinan dalam hubungan sosial. Kepercayaan lebih mudah terjalin ketika seseorang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Aspek yang termasuk dalam kebaikan hati adalah perhatian, empati, keyakinan, dan keterbukaan dalam menerima orang lain.

Dalam praktiknya, seorang notaris harus menunjukkan ketiga aspek ini untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan klien. Misalnya,

dengan menjelaskan proses hukum secara rinci dan jujur, bersikap sopan dan profesional, serta menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh klien.

Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses komunikasi yang konsisten, terbuka, dan responsif. Karena itu, strategi komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam membentuk persepsi positif klien terhadap notaris. Komunikasi yang dilakukan dengan empati, kejelasan pesan, serta penggunaan simbol-simbol nonverbal yang mendukung (seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan suasana kantor) dapat memperkuat rasa aman dan kepercayaan klien (Asri Soraya Afsari, A. S. R., & Rismelati, 2021).

Dengan demikian, kepercayaan adalah inti dari hubungan antara notaris dan klien, yang terbentuk melalui proses komunikasi interpersonal yang berlangsung secara terus-menerus. Tanpa kepercayaan, hubungan profesional akan sulit berkembang dan efektivitas layanan hukum pun akan menurun. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kepercayaan menjadi fokus utama untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi interpersonal diterapkan oleh notaris dalam membina relasi yang bermakna dan berkelanjutan dengan klien (Svære, H., Gausdal, A. H., & Möllering, 2020).

2.5. Klien

Klien merupakan individu yang memperoleh bantuan dari seorang profesional, namun bukan berarti ia adalah pihak yang pasif atau tidak berdaya. Sebaliknya, klien memiliki peran aktif dalam proses interaksi, mampu

menyampaikan kebutuhannya, dan ikut serta dalam pengambilan keputusan atas layanan yang diterimanya. Klien bukanlah objek dalam relasi komunikasi, melainkan subjek yang terlibat secara sadar dan dinamis.

Menurut Willis dalam penelitian yang dikutip oleh Vesselia (2021), menyatakan bahwa klien adalah setiap individu yang menerima bantuan profesional dari seorang ahli, baik atas permintaan sendiri maupun permintaan pihak lain. Pengertian ini menegaskan bahwa klien memiliki kehendak, kebutuhan, serta ekspektasi tertentu yang disampaikan melalui proses komunikasi interpersonal.

Dalam konteks hubungan profesional, seperti hubungan antara notaris dan klien, keberadaan klien menjadi sangat penting. Klien datang kepada notaris dengan berbagai kebutuhan hukum yang harus ditangani secara tepat dan profesional, seperti pembuatan akta autentik, legalisasi dokumen, atau konsultasi hukum. Oleh karena itu, pemahaman yang baik terhadap klien—baik dari sisi karakter, kebutuhan, maupun harapan—menjadi dasar untuk membangun komunikasi yang efektif dan membentuk kepercayaan yang kuat.

2.6. Pengertian Notaris & PPAT

Notaris adalah pejabat umum yang mempunyai wewenang untuk membuat akta otentik dengan segala perbuatan, perjanjian, dan penetapan yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan atau yang dikehendaki oleh pihak yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta otentik, serta menjamin kepastian tanggalnya, menyimpan akta, dan memberikan grosse, salinan, serta kutipannya (Rahayu, 2021). Sementara itu, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) adalah pejabat yang berwenang untuk membuat perjanjian akta yang berkaitan dengan pengalihan

hak atas tanah, pemberian hak baru atas tanah, penggadaian tanah, atau perjanjian pinjaman dengan hak atas tanah sebagai jaminan (Nugroho, 2020). Notaris menjalankan profesiya berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris, sedangkan PPAT berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Jabatan PPAT (Umbas, R., & Santoso, 2022)

2.7. Tugas dan Wewenang Notaris & PPAT

Dalam sistem hukum Indonesia, Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) merupakan dua profesi hukum yang berperan penting dalam pelayanan hukum kepada masyarakat, khususnya dalam pembuatan akta autentik. Meskipun keduanya sering dijabat oleh orang yang sama, tugas dan wewenangnya diatur secara berbeda dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Tugas dan Wewenang Notaris (Arifin, 2022)

Notaris adalah pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta autentik serta memiliki kewenangan lain sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris (UUJN). Dalam Pasal 15 ayat (1) UUJN, Notaris memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

1. Membuat akta autentik mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan ketetapan yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau yang dikehendaki oleh pihak-pihak yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta autentik.

2. Mengesahkan tanda tangan dan menetapkan tanggal surat di bawah tangan dengan mendaftarkannya dalam buku khusus.
3. Membukukan surat di bawah tangan dengan mendaftarkannya dalam buku khusus.
4. Membuat salinan dari surat asli berupa salinan yang memuat uraian yang benar dan sesuai dengan aslinya.
5. Melakukan pengesahan kecocokan fotokopi dokumen dengan aslinya.
6. Memberikan penyuluhan hukum sehubungan dengan pembuatan akta.
7. Membuat akta yang berkaitan dengan pertanahan dan akta risalah lelang.
8. Membuat akta risalah rapat dan berita acara untuk kepentingan korporasi.
9. Membuat akta pendirian, perubahan, dan pembubaran badan hukum, serta dokumen hukum lainnya yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan.

Tugas-tugas tersebut menuntut Notaris untuk bekerja secara profesional, objektif, dan berdasarkan prinsip kehati-hatian hukum. Seorang notaris tidak hanya bertugas menjalankan administrasi hukum, tetapi juga menjadi figur yang dipercaya masyarakat dalam berbagai urusan legal formal.

Dalam konteks penelitian ini, tugas dan wewenang tersebut berkaitan erat dengan proses komunikasi interpersonal antara notaris dan

klien. Setiap pembuatan akta atau layanan hukum lainnya hampir selalu melibatkan komunikasi langsung, yang membutuhkan keterampilan interpersonal yang baik agar dapat membangun kepercayaan. Notaris dituntut tidak hanya memahami hukum, tetapi juga mampu menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap empatik, serta menjaga kerahasiaan dan integritas dalam setiap interaksi. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas notaris sangat relevan dikaji dalam konteks strategi komunikasi interpersonal, khususnya dalam upaya membangun kepercayaan klien.

b. Tugas dan Wewenang PPAT (Nugroho, 2020)

PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) merupakan pejabat umum yang diberi kewenangan untuk membuat akta otentik yang berkaitan dengan peralihan hak atas tanah dan hak tanggungan, sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2016 tentang Peraturan Jabatan PPAT.

Tugas utama PPAT meliputi:

1. Membuat akta autentik mengenai:

- Jual beli tanah
- Hibah
- Tukar-menukar
- Pemasukan tanah ke dalam badan usaha
- Pembagian hak bersama
- Pemberian hak tanggungan

2. Mendaftarkan akta-akta tersebut ke kantor pertanahan untuk keperluan balik nama atau perubahan data yuridis atas hak atas tanah.

Meskipun memiliki ranah kerja yang berbeda, masih banyak masyarakat yang menganggap tugas Notaris dan PPAT adalah sama. Hal ini disebabkan karena sebagian besar notaris juga merangkap jabatan sebagai PPAT, dan masyarakat lebih akrab dengan istilah “notaris” daripada PPAT. Oleh karena itu, pemahaman mengenai perbedaan tugas dan wewenang antara Notaris dan PPAT perlu terus disosialisasikan agar masyarakat tidak salah kaprah dalam menggunakan jasa hukum.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa tugas dan wewenang yang diemban oleh Notaris dan PPAT bukan hanya sekadar tanggung jawab administratif, tetapi juga moral dan profesional. Profesionalisme, kejujuran, dan kepercayaan menjadi fondasi utama dalam menjalankan kedua profesi ini. Sistem hukum akan berjalan dengan baik apabila pelaksana hukum, termasuk notaris dan PPAT, mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan dan menjaga integritasnya dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat.

2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian ini, khususnya dalam memahami komunikasi interpersonal. Studi-studi terdahulu memberikan gambaran mengenai penelitian yang relevan. Meskipun terdapat berbagai penelitian terkait komunikasi interpersonal, sejauh ini belum ada penelitian dengan judul yang sama. Dengan membandingkan dan mengacu pada

penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ingin memberikan kontribusi baru dalam menggambarkan strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh seorang notaris dalam membangun kepercayaan klien, dengan memadukan unsur-unsur komunikasi dari De Vito dan pendekatan simbolik sebagai teori pendukung. Berikut beberapa jurnal penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pendukung penelitian ini :

Table 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama & Tahun	Metode Penelitian & Teori	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Strategi Komunikasi Interpersonal Terapis dengan Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus di Klinik Jayamatja Samarinda (Susanti, 2018)	Metode: Kualitatif deskriptif Teori: Teori Strategi Komunikasi & Teori Komunikasi Interpersonal	Terapis menggunakan komunikasi interpersonal berbasis keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan untuk membangun hubungan yang baik dengan orang tua. Strategi ini membantu orang tua memahami kondisi anak dan meningkatkan efektivitas terapi.	Persamaan: Sama-sama membahas strategi komunikasi interpersonal untuk membangun kepercayaan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan: Penelitian ini fokus pada hubungan terapis dan orang tua, sedangkan skripsi peneliti membahas notaris dan klien dalam konteks hukum.
2.	Komunikasi Interpersonal untuk	Metode: Kualitatif deskriptif	CV Bintara Cluster menggunakan	Persamaan: Penelitian sama-sama membahas

	Membangun Brand Image kepada Konsumen CV Bintara Cluster (Sari, V. L., & AgSari, V. L., & Agustiana, 2023)	Teori: Teori Reputasi (Charles J. Fombrun)	komunikasi interpersonal untuk membangun brand image melalui kredibilitas, kepercayaan, keterandalan, dan tanggung jawab sosial. Interaksi dilakukan langsung dengan konsumen maupun melalui media sosial untuk menciptakan citra positif perusahaan.	komunikasi interpersonal sebagai strategi untuk membangun kepercayaan dan menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara. Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada CV Bintara Cluster dalam membangun brand image, sedangkan penelitian saya membahas kantor notaris & PPAT dalam membangun kepercayaan klien.
3.	Komunikasi Interpersonal antara Notaris dan Klien (Studi pada Kantor Notaris X di Kota Samarinda) (Wibowo, S. E., & Situmorang, 2021a)	Metode: Kualitatif deskriptif Teori: Teori Komunikasi Interpersonal (Devito)	Komunikasi interpersonal antara notaris dan klien bersifat dinamis, interaktif, dan berbasis kepercayaan. Notaris menggunakan komunikasi interpersonal untuk membangun hubungan profesional yang erat dengan klien, memastikan pemahaman mereka	Persamaan: Penelitian sama – sama membahas komunikasi interpersonal antara notaris dan klien, menggunakan metode kualitatif, serta berfokus pada bagaimana komunikasi membangun kepercayaan. Perbedaan: Penelitian ini meneliti komunikasi interpersonal secara umum di Kantor Notaris X, sedangkan skripsi saya

UNIVERSITAS MEDAN AREA

			tentang perjanjian hukum, dan menciptakan suasana yang nyaman melalui pendekatan tatap muka.	lebih spesifik membahas strategi komunikasi interpersonal Notaris H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien.
4.	Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Muda dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien (Studi pada Dokter Gigi Muda dan Pasien RSGM Unsyiah) (Chairunnisa, & Amri, 2017)	Metode: Kualitatif deskriptif Teori: Health Belief Model Theory	Dokter gigi muda menerapkan strategi komunikasi interpersonal dengan mengenali pasien, melakukan pendekatan yang tepat, serta membangun hubungan yang lebih dekat agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien dalam menerima perawatan.	Persamaan: Penelitian sama – sama membahas strategi komunikasi interpersonal untuk membangun kepercayaan dan menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara. Perbedaan: Penelitian ini meneliti dokter gigi muda dan pasien dengan teori Health Belief Model, sedangkan penelitian saya membahas notaris dan klien dengan teori Komunikasi Interpersonal dan Strategi Komunikasi.
5.	Komunikasi Interpersonal Dokter dengan Pasien di RSUD Kefamenanu (Neobeni, R. A.,	Metode: Kualitatif dengan metode studi kasus Teori: Lima hukum komunikasi	Dokter menerapkan komunikasi interpersonal dengan pola komunikasi sirkular yang melibatkan empati,	Persamaan: Sama – sama membahas komunikasi interpersonal dalam membangun kepercayaan dan menggunakan metode kualitatif.

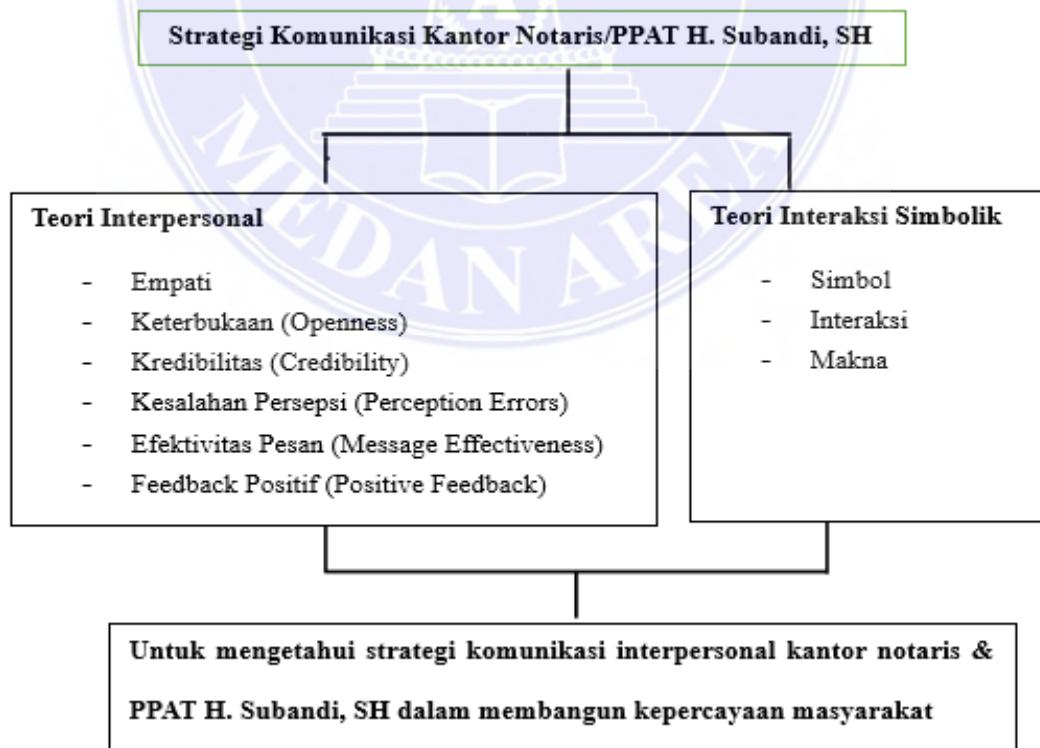
UNIVERSITAS MEDAN AREA

	Manafe, Y. D., & Nara, 2023)	efektif dan aspek efektivitas komunikasi	keterbukaan, kejelasan, dan kesetaraan untuk membangun kepercayaan pasien terhadap layanan medis.	Perbedaan: Penelitian ini fokus pada komunikasi dokter dan pasien di rumah sakit, sedangkan penelitian saya membahas komunikasi notaris dan klien dalam konteks hukum.
--	------------------------------	--	---	--

Sumber : *Peneliti 2025*

2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dibuat oleh peneliti untuk menjelaskan bagaimana tahapan – tahapan proses yang dilaksanakan dalam penelitian ini, berikut adalah kerangka pemikiran yang akan digambarkan dalam bentuk skema sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berangkat dari fokus utama, yaitu Strategi Komunikasi Interpersonal Kantor Notaris & PPAT Hj. Subandi, SH dalam Membangun Kepercayaan Klien. Untuk mengkaji permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan dua landasan teori yang saling melengkapi. Teori utama adalah komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito yang terdiri dari enam unsur penting, yaitu empati, keterbukaan, kredibilitas, kesalahan persepsi, efektivitas pesan, dan umpan balik positif. Keenam unsur ini digunakan untuk menganalisis bagaimana proses komunikasi interpersonal antara notaris, staf, dan klien berlangsung secara efektif dan mampu membentuk kepercayaan dalam hubungan profesional. Sebagai pelengkap, teori interaksi simbolik digunakan untuk menelaah makna simbolik dari berbagai elemen komunikasi yang muncul selama interaksi, seperti penggunaan simbol hukum dalam atribut notaris, ruang kerja yang merepresentasikan profesionalisme, serta sikap dan gaya komunikasi yang ditampilkan dalam interaksi langsung. Dengan demikian, kedua teori ini secara sinergis membantu peneliti dalam memahami bagaimana strategi komunikasi interpersonal dijalankan secara nyata dalam konteks kerja notaris, serta bagaimana komunikasi tersebut membentuk citra, persepsi, dan kepercayaan di mata klien. Keseluruhan kerangka ini mengarah pada satu tujuan utama penelitian, yaitu mengidentifikasi dan menganalisis strategi komunikasi interpersonal Kantor Notaris & PPAT Hj. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien secara efektif.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian ini, jenis metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif. Dalam buku (Anggito, A., & Setiawan, 2018) yang berjudul metodologi penelitian kualitatif telah mengemukakan beberapa pendapat seperti, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjadikan latar ilmiah sebagai pedoman untuk dapat menjelaskan fenomena yang terjadi dan dilakukan sesuai dengan keterlibatan metode yang ada (Denzin, N. K., & Lincoln, 1994). Penelitian kualitatif adalah upaya yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan dihasilkan secara naratif mengenai kegiatan yang dilakukan. Penulis memilih metode penelitian kualitatif karena penelitian ini dapat digunakan untuk meneliti suatu kondisi obyek yang dilakukan di Kantor Notaris/PPAT Hj. Subandi SH.

3.2. Paradigma Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat beberapa paradigma yang dapat digunakan sebagai landasan berpikir dalam memahami realitas sosial. Menurut (Pahleviannur, M., Maulana, H., & Kusumawardani, 2022), paradigma adalah kerangka konseptual yang memberikan arah dalam memahami dunia sosial, menentukan cara pandang terhadap realitas, serta mempengaruhi pendekatan metodologis yang dipilih oleh peneliti. Adapun paradigma utama dalam penelitian sosial kualitatif antara lain:

- 1) Paradigma Positivistik, yang berpandangan bahwa realitas bersifat objektif dan dapat diukur secara empiris. Paradigma ini lebih umum digunakan dalam pendekatan kuantitatif.
- 2) Paradigma Interpretif, yang menekankan pada pemahaman makna subjektif dalam interaksi sosial. Realitas sosial dianggap sebagai hasil konstruksi individu yang tidak bisa dipisahkan dari konteksnya.
- 3) Paradigma Kritis, yang berorientasi pada pembongkaran struktur sosial yang timpang serta bertujuan untuk melakukan perubahan sosial. Paradigma ini fokus pada isu dominasi, kekuasaan, dan ketidakadilan.
- 4) Paradigma Postmodern, yang melihat realitas sebagai sesuatu yang cair, tidak tetap, dan tidak bisa didekati dengan cara pandang tunggal.

Dari berbagai paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan “paradigma interpretif”. Paradigma interpretif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami bagaimana komunikasi interpersonal diterapkan oleh Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengubah struktur sosial, melainkan untuk menggali makna-makna yang terkandung dalam proses komunikasi antara notaris dan klien, yang bersifat subjektif dan kontekstual.

Sejalan dengan pendapat (Pahleviannur, M., Maulana, H., & Kusumawardani, 2022), paradigma interpretif berfokus pada dunia subjektif pengalaman manusia, di mana realitas sosial dibentuk berdasarkan persepsi, pemahaman, dan interpretasi individu terhadap lingkungannya. Maka dari itu, paradigma ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika komunikasi

interpersonal dan simbolik yang muncul dalam praktik sehari-hari di lingkungan kerja Kantor Notaris/PPAT.

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian merupakan aspek penting yang harus ditetapkan secara cermat oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Menurut (Wahidmurni, 2017), tempat penelitian kualitatif yang dipilih sebaiknya memiliki permasalahan atau fenomena yang menarik serta layak untuk dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penentuan lokasi penelitian tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan perlu mempertimbangkan nilai strategis, relevansi dengan fokus penelitian, kemudahan akses, serta keterbukaan subjek atau informan penelitian.

Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) H. Subandi, SH, yang beralamat di Jalan Marindal Pasar VI No. 25, Medan. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada pengamatan awal dan latar belakang peneliti terhadap reputasi dan kegiatan pelayanan hukum yang dilakukan di kantor tersebut.

Penelitian dilakukan tidak hanya di kantor pusat, tetapi juga di lokasi lain yang masih berhubungan langsung dengan kegiatan notaris, yaitu kantor tambahan yang berada dalam satu area dengan café milik Bapak H. Subandi, SH. Lokasi kedua ini menjadi unik karena kerap kali digunakan sebagai alternatif tempat pertemuan informal dengan klien.

Tempat ini terdiri dari dua lantai, di mana lantai pertama digunakan sebagai café, dan lantai kedua difungsikan sebagai ruang kerja atau kantor kecil.

3.3.2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1. Waktu Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025	Jun 2025
1.	Penyusunan Proposal								
2.	Seminar Proposal								
3.	Revisi Proposal								
4.	Pelaksanaan Penelitian								
5.	Seminar Hasil								
6.	Revisi Skripsi								
7.	Sidang Meja Hijau								

Sumber : *Olahan Peneliti 2025*

Keterangan: **Kotak hitam** (Terlaksana)

3.4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti

melakukan interaksi secara langsung dengan para informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jujur dan terbuka (Sugiyono., 2017).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi pendukung yang berasal dari sumber tidak langsung, yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data ini biasanya berbentuk dokumen atau literatur yang telah tersedia sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku, arsip, serta dokumen lain yang berkaitan dengan topik penelitian (Sugiyoo., 2017).

3.5. Informan Penelitian

Penelitian ini mengambil informan dari notaris, beberapa pegawai atau staff, dan beberapa klien yang menggunakan jasa Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada individu yang memiliki peran langsung dalam penerapan strategi komunikasi interpersonal dan memiliki keterlibatan dengan objek penelitian. Dengan demikian, informasi yang dihimpun dapat menggambarkan secara komprehensif proses komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkungan kantor notaris tersebut.

Pokok bahasan penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja dan menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini merupakan memiliki beberapa macam seperti informan kunci, ialah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan utama, ialah mereka yang terlihat langsung dalam interaksi

sosial yang teliti, dan yang terakhir adalah informan tambahan, ialah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung dalam interaksi sosial yang diteliti (Saleh, 2017). Maka dari itu, adapun informan penelitian yang telah dipilih oleh peneliti seperti tabel informan penelitian berikut :

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No.	Deskripsi	Umur	Jenis
1.	Notaris/PPAT Bapak Hj. Subandi SH	58 th	Informan Kunci (Informan A)
2.	Staff Notaris Ibu Nova Anggraeni	45 th	Informan Utama (Informan B)
3.	Staff Notaris Ibu Yusna Elvira Ananda	53 th	Informan Utama (Informan C)
4.	Klien Notaris Bapak Sudarto	54 th	Informan Pendukung (Informan D)
5.	Klien Notaris Bapak Zul Zero	40 th	Informan Pendukung (Informan E)

Sumber : *Peneliti 2025*

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti perlu menggunakan sebuah instrumen penelitian kualitatif. Peneliti harus mampu menghayati situasi yang dijadikan fokus penelitian guna mendapatkan keberhasilan dalam mengumpulkan data. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti.

Berikut ini ialah beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2018), yaitu :

1. Wawancara atau Interview

Wawancara ialah suatu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan penelitian. Secara singkat dapat dijelaskan bahwa wawancara merupakan salah satu

kejadian atau suatu proses interaksi antara di pewawancara dan sumber informasi atau seorang informan yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung. Wawancara juga dapat dijelaskan kedalam sebuah percakapan tatap muka antara peneliti dengan seorang informan, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti sesuai dengan topik yang dibahas. Wawancara dilakukan dengan narasumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan strategi komunikasi interpersonal di Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH.

2. Observasi

Dalam melakukan kegiatan pengamatan ini, peneliti dapat menjelaskan fenomena yang terjadi pada bidang yang ingin diteliti, dimulai dari bagaimana interaksi komunikasi terjadi dan pengamatan percakapan sesuai dengan cara berperilaku, cara berkomunikasi situasi lingkungan, dan cara kerja yang diterapkan pada subjek atau objek penelitian. Biasanya subjek atau objek penelitian tidak boleh mengetahui bahwa peneliti sedang mengamati situasi. Dengan dilakukannya observasi, penelitian akan dapat dilihat dengan lebih jelas apakah yang dikatakan sesuai dengan yang telah diamati.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang seorang individu ataupun kelompok, peristiwa atau kejadian dalam suatu sosial yang berkaitan dengan fokus penelitian adalah sumber

informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi tersebut dapat berisi teks tertulis, gambar, maupun foto.

3.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan tahapan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2018), yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan yang tidak dapat bisa dipisahkan dari analisis data, karena pada kegiatan ini peneliti akan melakukan proses pemilihan, pemokuskan, penyederhanaan, pemisahan, dan pertransformasian data yang belum diolah yang terlihat dalam cacatan tertulis lapangan. Kesimpulan yang dapat ditarik dari Reduksi data ialah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.

2. Data Display

Kegiatan ini merupakan sebuah kumpulan atau informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan demikian, melihat tayangan atau data display dari suatu fenomena akan membantu peneliti memahami apa yang terjadi atau melakukan sesuatu. Sebuah bentuk dari data display dalam penelitian kualitatif yang paling sering muncul yaitu teks naratif atau kejadian atau peristiwa itu terjadi di masa lalu.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Menarik kesimpulan merupakan kegiatan utama ketiga dalam analisis data.

Pada awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat dan memberi makna sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya. Pada awalnya peneliti harus mengambil inisiatif, bukan membiarkan data menjadi tidak terpakai yang tidak bermakna. Oleh karena itu, penelitian ini adalah studi deskripsi kualitatif, yaitu penelitian pada pemrosesan data yang terkait dengan situasi dan peristiwa yang kemudian mendapatkan hasil yang disajikan dalam bentuk laporan penelitian.

3.8. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2018). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari notaris, staf notaris, dan klien untuk memastikan objektivitas dan menghindari subjektivitas dari satu pihak saja.

Untuk memastikan akurasi data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik utama dalam memeriksa kredibilitas data, dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber berbeda namun membahas objek yang sama.

Triangulator dalam penelitian ini adalah Ibu Reni Nurul Aini Manurung SH Spn, seorang notaris dan PPAT yang memiliki kantor di Jalan Jend A Haris Nst No 2B Pangkalan Masyhur Kecamatan Medan Johor Kota Medan Sumatera Utara 20146. Beliau memiliki pengalaman profesional dalam dunia kenotariatan dan merupakan rekan kerja dari Notaris H Subandi SH, yang menjadi subjek utama

penelitian ini. Oleh karena itu, Ibu Reni dipandang memiliki latar belakang dan kapasitas yang sesuai untuk memberikan sudut pandang yang objektif dan kredibel terkait subjek yang diteliti.

3.9. Tabel Observasi

No.	Fokus Pengamatan	Lokasi Observasi	Tanggal Observasi	Hasil Observasi
1.	Kondisi Ruangan	Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH	25-02-2025	Kantor terdiri dari 4 lantai, dilengkapi pendingin ruangan, bersih, dan tertata dengan baik. Suasana terasa nyaman untuk menerima tamu atau klien.
2.	Tata Letak & Fasilitas	Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH	25-02-2025	Peneliti mencatat bahwa ruangan ditata secara estetik dan fungsional. Tersedia fasilitas pendukung seperti musholla dan ruang tunggu yang cukup luas.
3.	Sikap & Keramahan Karyawan	Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH	25-02-2025	Seluruh staf bersikap ramah dan profesional dalam menyambut setiap klien yang datang. Mereka secara aktif menyapa dan tersenyum saat klien masuk.

4.	Penyesuaian Gaya Komunikasi	Kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH	25-02-2025	Peneliti mengamati bahwa staf menyesuaikan gaya bahasa dan intonasi suara sesuai karakter klien. Misalnya, saat berinteraksi dengan klien bersuku Batak, mereka menggunakan pendekatan yang lebih akrab dan terbuka.
5.	Interaksi Sosial	Interaksi Sosial	25-02-2025	Terlihat adanya candaan ringan antara staf dan klien yang menciptakan suasana santai namun tetap profesional. Ini menunjukkan hubungan interpersonal yang hangat.
6.	Lokasi Alternatif Pertemuan	Kafe milik Notaris H. Subandi, SH	25-02-2025	Peneliti mengunjungi kafe milik Bapak H. Subandi yang juga digunakan sebagai tempat pertemuan informal dengan klien. Suasana kafe lebih santai namun tetap kondusif untuk berdiskusi.

Sumber : Peneliti 2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

48 Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengumpulan data, observasi, dan wawancara mengenai strategi komunikasi interpersonal kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH dalam membangun kepercayaan klien, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Langkah-langkah strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh Kantor Notaris & PPAT Hj. Subandi, SH meliputi penyambutan ramah dan penciptaan suasana nyaman melalui sapaan hangat, senyuman, kontak mata, serta penataan ruang konsultasi dengan kursi empuk, suhu ruangan sejuk, dan aroma menyenangkan, pendengaran aktif dan empati dengan memberikan perhatian penuh dan membiarkan klien berbicara tanpa interupsi, keterbukaan informasi melalui penjelasan rinci mengenai prosedur, biaya, dan konsekuensi hukum dengan bahasa sederhana dan contoh konkret, penyusunan pesan yang efektif menggunakan analogi sehari-hari dan dorongan dialog dua arah, serta umpan balik positif dan respons cepat baik melalui testimoni maupun balasan telepon atau pesan singkat; semua elemen ini berjalan sinergis sesuai dengan enam komponen DeVito—empati, keterbukaan, kredibilitas, efektivitas pesan, dan umpan balik positif—serta didukung oleh

simbol-simbol verbal, nonverbal, dan lingkungan fisik, sehingga klien tidak hanya memahami setiap tahap proses hukum dengan jelas tetapi juga merasakan kedekatan emosional, keamanan, dan penghargaan, yang pada akhirnya membentuk dan mempertahankan kepercayaan klien secara efektif.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh kantor Notaris & PPAT H. Subandi, SH telah berperan dalam membangun kepercayaan klien. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan pelayanan. Oleh karena itu, saran dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

5.2.1. Saran Untuk Praktisi Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH

Disarankan mengadakan pelatihan rutin mendengar aktif dan membaca bahasa tubuh, menata ruang tunggu serta konsultasi agar nyaman, dan memanfaatkan Instagram serta LinkedIn untuk menampilkan testimoni serta informasi prosedur.

5.2.2. Saran Untuk Universitas Medan Area

Perluasan dukungan penelitian mahasiswa di bidang komunikasi hukum dan interpersonal, serta penyediaan program magang atau praktik langsung di kantor notaris/PPAT untuk menguji dan mengembangkan strategi komunikasi interpersonal dalam konteks profesional nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Jasa Hukum Oleh Notaris di Era Digital. *Jurnal Komunikasi Dan Hukum*, 8(1), 45–56.
- Andriani, D., & Prasetyo, A. (2022). Peran Notaris dalam Menghadapi Kasus Mafia Tanah di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Kenotariatan*, 6(1), 45–60.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *CV Jejak*.
- Arifin, M. (2022). Tugas dan Wewenang Notaris Dalam Memberikan Kepastian Hukum Bagi Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*, 6(2).
- Asri Soraya Afsari, A. S. R., & Rismelati, R. (2021). Pemertahanan Kepercayaan di Masyarakat Talaga (Majalengka) dan Nagoya (Jepang). *Candrasangkala Jurnal Pendidikan Dan Sejarah*, 3(2), 1–15.
- ATR/BPN., K. (2023). Laporan Tahunan: Penanganan Kasus Mafia Tanah dan Inovasi Digital Pertanahan. *Buletin ATR/BPN*, 15(1), 6–19.
- Blumer, H. (1969). Symbolic Interactionism: Perspective and Method. *University of California Press*.
- Carter, M. J., & Fuller, C. (2022). Symbolic Interactionism. *Sociopedia.Isa*.
- Chairunnisa, & Amri, A. (2017). Strategi Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Muda dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasien (Studi Pada Dokter Gigi Muda dan Pasien RSGM Unsyiah). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 2(3), 44–55.
- Chirwa, M., & Boikanyo, D. H. (2022). The Role of Effective Communication in

- Successful Strategy Implementation. *Acta Commercii*, 22(1).
- Citra Anggraini, D., Wibisono, A., & Harahap, L. (2022). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Hubungan Profesional Notaris dan Klien. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 5(2), 88–99.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). Handbook of Qualitative Research. In *SAGE Publications*.
- DeVito, J. A. (2016). The Interpersonal Communication Book (14th ed). In *Pearson Education*.
- Dissanayake, D. M. R., & Ismail, N. (2021). Interpersonal communication: A literature review and future research directions. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 3(5), 1–12.
- Effendy, O. U. (2009). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. In *Remaja Rosdakarya*.
- Gunawan, A., & Astuti, R. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Klien Jasa Hukum Notaris di Perkotaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1).
- Harahap, S. W., Ginting, R. R. B., Rasyidin, M., & Sahputra, D. (2021). Komunikator dan Komunikan dalam Pengembangan Organisasi. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3(1), 106–114.
- Hariyanto. (2021). Jenis Komunikasi & Tujuan Perubahan (Mengenai Attitude, Opinion, Behavior Change). *Jurnal Komunikasi*.
- Herlina. (2023). Komponen Komunikasi: Sumber, Saluran, Pesan, Komunikan, Efek, Umpan Balik, Hambatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.

- Indrawati, L. (2022). Peran Notaris dalam Menjamin Kepastian Hukum Transaksi Tanah : Tantangan di Era Maraknya Mafia Tanah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 20(2), 57–70.
- Kirana, J. (2023). Perancangan Strategi Pelayanan Berbasis Pengetahuan pada Kantor Notaris: Studi Kasus Notaris Theresia D. Wijayanti, SH. *E-Jurnal Teknik Komputer*.
- Kusumawardani, D. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepercayaan Klien pada Notaris di Era Disrupsi Digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 210–223.
- Lestari, R., & Fitriani, Y. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Tingkat Kepuasan Klien di Kantor Notaris. *Jurnal Komunikasi Profetik*, 15(1), 77–89.
- Masnauli, N., Santoso, H., & Andriana, S. D. (2022). Implementasi CRM Berbasis Website pada Kantor Notaris/PPAT: Studi Notaris di Medan. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 5(2).
- Moekahar. (2021). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Efektivitas Program Sosial pada Lembaga Pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(1), 45–56.
- Moordiningsih., & K. (2020). Kepercayaan di Asia Timur: Suatu Pendekatan Relasional. *Jurnal Psikologi Integratif*, 11(2), 123–137.
- Neobeni, R. A., Manafe, Y. D., & Nara, M. Y. (2023). Komunikasi Interpersonal Dokter Dengan Pasien di RSUD Kefamenanu. *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna*, 19(1), 71–81.
- Nugroho, A. S. (2020). Tanggung Jawab Hukum Notaris dalam Pembuatan Akta

- Autentik Terhadap Kerugian Para Pihak. *Jurnal RechtsVinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(1), 45–60.
- Nur'Mila, S., & Rahmawati, R. (2023). Pengaruh Strategi Komunikasi dan Efektivitas Pesan terhadap Sikap dan Pengetahuan Masyarakat. *Jurnal Komunikatio*, 3(1).
- Nurrachmah, S. (2024). Analisis Strategi Komunikasi dalam Membangun Hubungan Interpersonal yang Efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 20–35.
- Pahleviannur, M., Maulana, H., & Kusumawardani, A. (2022). Paradigma Dalam Penelitian Kualitatif : Suatu Tinjauan Konseptual Terhadap Pendekatan Interpretif dalam Ilmu Sosial. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 11(2), 95–106.
- Prabowo, H. & Maharani, A. (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran Sosial : Studi pada Kampanye Anti-Rokok oleh LSM. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 24(1), 67–79.
- Psychology, S. (2025). Symbolic Interactionism Theory & Examples. *SimplyPsychology*.
- Pujiyono, & Yulistyowati, E. (2021). Mafia Tanah dan Upaya Penegakan Hukum dalam Perspektif Kepastian Hukum Hak Atas Tanah. *Jurnal Hukum IUS*, 9(1), 17–32.
- Rachmawati, T., & Supriyanto, B. (2021). Komunikasi Efektif dalam Layanan Notaris : Studi Kualitatif pada Praktik Kenotariatan di Kota Besar. *Jurnal Komunikasi Dan Pelayanan Publik*, 7(2), 67–79.
- Rahayu, T. D. (2021). Implementasi Kewenangan Notaris dan PPAT dalam

- Pelayanan Publik Berdasarkan Asas Akuntabilitas. *Jurnal Ilmu Hukum*, 6(2), 87–97.
- Rahman, A., Maulida, D. (2022). Strategi Komunikasi Dinas Sosial dalam Pemberdayaan Masyarakat Berkebutuhan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5689–5694.
- Safitri, N., & Santosa, H. (2020). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Hukum pada Kantor Notaris dan PPAT. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 8(2), 112–123.
- Saleh, S. (2017). Strategi Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 4(2), 112–118.
- Sari, D. N., & Nugroho, A. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Menyampaikan Informasi Publik di Era Digital. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 10(1), 13–24.
- Sari, R. P., & Agustiana, R. (2023). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kepercayaan Klien terhadap Layanan Notaris. *Jurnal Komunikasi Dan Etika Profesi*, 8(1), 102–115.
- Sari, V. L., & AgSari, V. L., & Agustiana, E. (2023). Komunikasi Interpersonal Untuk Membangun Brand Image Kepada Konsumen CV Bintara Cluster. *Jurnal Komunikasi Dan Bisnis*, 11(1), 12–23.
- Sinaga, M. D., Ablizar, A., & Siregar, E. (2021). Pertanggungjawaban Notaris atas Kebocoran Rahasia Akta oleh Pegawai dalam Perspektif KUHPerdata dan Etika Profesi. *Jurnal Hukum Kenotariatan Dan Etika Profesi*, 6(1), 30–42.

- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. In *Bandung : Alfabet*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. In *Bandung: Alfabet*.
- Susana. (2023). Aspek Kognitif, Afektif, Psikomotor dalam Efek Komunikasi. *Jurnal Psikologi Komunikasi*.
- Susanti, M. S. (2018). Strategi Komunikasi Interpersonal Terapis dengan Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus di Klinik Jayamatja Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 6(4), 1–12. <http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1353>
- Susanto, H., & Arifin, Z. (2020). Komunikasi Interpersonal dan Pembentukan Kepercayaan dalam Pelayanan Notaris. *Jurnal Komunikasi Humaniora*, 12(3).
- Sutrisno. (2017). Pemaknaan Komunikasi dalam Studi Sosial dan Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Svære, H., Gausdal, A. H., & Möllering, G. (2020). The Function of Ability, Benevolence and Integrity-Based Trust in Innovation Networks. *Industry and Innovation*, 27(6), 585–604.
- Umbas, R., & Santoso, R. (2022). Analisis Yuridis Kedudukan Pejabat Pembuat Akta Tanah dalam Peralihan Hak Atas Tanah Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 3(7).
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2019). Strategi Komunikasi dalam Interaksi dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9–20.
- Wahidmurni. (2017). Strategi Penentuan Lokasi Penelitian Kualitatif dalam

Konteks Pendidikan. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 2(11), 1503–1508.

Wibowo, S. E., & Situmorang, L. (2021a). Komunikasi Interpersonal Antara Notaris dan Klien (Studi Pada Kantor Notaris X di Kota Samarinda).

EJournal Ilmu Komunikasi, 9(2), 88–99.

Wibowo, S. E., & Situmorang, L. (2021b). Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kepuasan Klien terhadap Layanan Notaris di Bidang Hukum Bisnis. *Jurnal Komunikasi Dan Hukum*, 5(2), 134–145.

Yuan, X. (2022). A Symbolic Interactionist Model of Interpreter-Facilitated Communication. *Frontiers in Communication*, 7.

Yulianto, D. E., & Boikanyo, D. H. (2022). Dinamika Kepercayaan Relasional pada Konsumen E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Psikologi*, 18(2), 264–280.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

1. Identitas Partisipan

Nama : ...

Jabatan : ...

Umur : ...

Jenis Informan : ...

2. Daftar Pertanyaan

Pertanyaan Kepada Notaris & Staf :

1. Apa faktor utama yang membuat klien percaya kepada notaris ini?
2. Apa tantangan terbesar dalam membangun kepercayaan klien terhadap kantor notaris?
3. Bagaimana biasanya proses Bapak/Ibu menjalin hubungan baik dengan klien sejak awal?
4. Teknik komunikasi apa yang paling sering digunakan dalam membangun hubungan baik dengan klien?
5. Media atau cara apa yang paling sering dilakukan?
6. Bagaimana bapak menunjukkan rasa peduli dan keterbukaan saat berbicara dengan klien?
7. Bagaimana untuk memastikan klien nyaman dengan kantor Notaris ini?
8. Bagaimana cara bapak memastikan bahwa klien memahami informasi yang diberikan?

9. Jika ada kesalahpahaman dengan klien, bagaimana cara mengatasinya?
10. Bagaimana Kantor ini menjaga integritas dan profesionalisme dalam pelayanan ?
11. Bagaimana kantor ini menerima dan menanggapi saran dari klien untuk meningkatkan pelayanan?

Daftar Pertanyaan Kepada Klien :

1. Sebelum datang ke sini, apakah anda merasa ragu atau khawatir soal keamanan dokumen? Kenapa anda memilih kantor ini?
2. Bagaimana pengalaman anda saat berbicara dengan notaris dan staff di kantor ini? Apakah informasi yang diberikan jelas?
3. Apakah notaris dan staff terbuka dan jujur dalam menjelaskan proses kepada anda?
4. Apa yang membuat anda percaya bahwa kantor ini aman dan profesional?
5. Apakah notaris dan staff menepati janji dalam pelayanan dan penyelesaian dokumen?
6. Apakah anda akan merekomendasikan kantor ini kepada orang lain?
Mengapa?

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

Wawancara Informan 1

Tanggal Wawancara : Selasa, 25 Februari 2025

Nama : Hj. Subandi, SH

Jabatan : Pejabatan Notaris/PPAT

Umur : 58 Tahun

Jenis Informan : Informan Kunci

Hasil Wawancara

1. Apa faktor utama yang membuat klien percaya kepada notaris ini?

“Menurut saya, yang bikin klien percaya itu karena ada kejujuran mungkin ya satu. Terus juga ada yang biasa disebut transparansi. Saya selalu jelaskan semuanya dengan jelas biar mereka merasa aman, mendengarkan apa keluhan dan pertanyaan mereka, kemudian, pelayanan juga itu penting ya, selain itu, mungkin karena pengalaman juga. Klien lebih yakin kalau urusannya ditangani dengan baik. Apalagi kalau ngobrol santai, bisa bercanda juga, jadi mereka makin merasa dekat sama kita, soalnya banyak juga klien kita itu kaya yang kadang mau balik lagi sama kita karena udah percaya gitu ya, Alhamdulillah.”

2. Apa tantangan terbesar dalam membangun kepercayaan klien terhadap kantor notaris?

“Paling ya kalau sama klien yang baru pertama kali kesini, susahnya itu bagaimana caranya membuat klien yakin kalau semuanya aman, karena kan ketakutan orang juga banyak dan beda – beda juga, jadi kita wajar aja, tapi saya percaya sama Allah kalau kita jujur, kita berusaha buat menjelaskan secara jujur, insyAllah semuanya bisa diyakinkan dan berjalan lancar – lancar aja, ya.”

3. Bagaimana biasanya proses Bapak/Ibu menjalin hubungan baik dengan klien sejak awal?

“Biasanya kalo pertama kali jumpa sama klien, saya langsung sambut mereka dengan ramah dulu, biar mereka merasa nyaman. Saya bilang, ‘Silakan duduk Bu/Pak, santai aja dulu ya...’ gitu. Kadang ada juga klien yang datang tuh mukanya tegang kali, mungkin karena urusan tanahnya ribet, atau mereka takut salah langkah. Nah, tugas saya lah bikin suasana jadi tenang. Saya ajak ngobrol pelan-pelan, saya tanya dulu, ‘Apa yang bisa saya bantu?, terus saya dengerin dulu mereka cerita. Saya nggak langsung potong. Kadang mereka cerita banyak, dari masalah rumah sampe warisan keluarga. Nah dari situ, saya pelan-pelan kasih penjelasan hukum yang gampang dimengerti, nggak pake bahasa hukum yang ribet. Misalnya saya bilang, ‘Jadi Bu, kalo surat tanahnya mau balik nama, kita butuh dokumen A, B, C ya. Ini prosesnya begini...’ gitu. Saya kasih contoh biar mereka ngerti. Yang penting kita transparan dari awal. Jangan ada yang ditutupi. Saya juga terbuka kalo memang prosesnya butuh waktu, saya bilang dari awal. Jadi klien tuh merasa dihargai dan ngerti apa yang sedang diproses. Biasanya kalo udah gitu, mereka jadi percaya sendiri. Malah banyak yang

bilang, ‘Saya enak kali bicara sama Ibu, semua jelas dan sabar ngasih tau.’

Itu yang saya jaga terus, biar hubungan sama klien tetap baik.”

4. Teknik komunikasi apa yang paling sering digunakan dalam membangun hubungan baik dengan klien?

"Hmm... kalau teknik komunikasi yang paling sering dipakai itu sebenarnya nggak ada teknik khusus ya, saya lebih menyesuaikan sama kliennya. Soalnya tiap klien kan beda beda ya, ada yang banyak tanya, ada yang lebih suka langsung to the point. Nah, kayak yang saya katakan tadi, yang paling penting itu saya selalu berusaha kasih informasi sejelas mungkin, nggak ada yang ditutup-tutupi, biar klien merasa aman dan percaya. Kalau ada hal yang kurang dipahami, saya jelaskan lagi sampai mereka benar-benar tau ya maksudnya apa gitu. Jadi kita juga sebenarnya harus mendengar dan memahami apa yang klien butuhkan."

5. Media atau cara apa yang paling sering dilakukan?

"Kita kebetulan gak ada media sosial, paling google ya, orang – orang juga kadang tau dari google, tapi juga banyak yang dari rekomendasi mitra kerja kita juga, jadi paling itu ajasih."

6. Bagaimana bapak menunjukkan rasa peduli dan keterbukaan saat berbicara dengan klien?

"Saya selalu berusaha bikin klien merasa nyaman dulu. Biasanya, saya dengarkan dulu apa yang mereka butuhkan, nggak buru-buru kasih jawaban. Nah seperti itu, seperti yang saya bilang tadi, keterbukaan itu penting. Kalau ada sesuatu yang perlu mereka tahu, saya sampaikan dengan jujur. Saya juga selalu pastiin mereka masih ada yang mau ditanya atau sudah cukup, dan

se bisa mungkin saya jawab dengan cara yang gampang dipahami. Kalau kita terbuka dan peduli, klien juga jadi lebih percaya dan nyaman ngobrol sama kita.”

7. Bagaimana cara bapak memastikan bahwa klien memahami informasi yang diberikan?

“Biasanya, sesudah saya jelaskan, saya tanya lagi ke klien, ‘Gimana, sudah paham atau ada yang mau ditanyakan?’ Biar saya tahu dia benar-benar ngerti atau masih bingung. Saya juga kadang – kadang pakai contoh sederhana supaya lebih mudah dipahami. Kalau kelihatan masih ragu, saya jelaskan lagi dengan bahasa yang lebih simpel. Kalau mereka udah mulai paham, biasa suasana kaya jadi lebih santai gitu, bahkan bisa diajak bercanda. Itu tandanya mereka nyaman dan nggak ragu – ragu lagi buat nanya sama kita kalau masih ada yang kurang jelas.”

8. Bagaimana untuk memastikan klien nyaman dengan kantor Notaris ini?

“Untuk buat klien nyaman datang ke kantor Notaris ini, kami pertama-tama pastikan dulu sambutan itu hangat. Jadi pas klien datang, udah disapa dulu sama staf dengan senyum, gak nunggu lama kali pula. Semua penjelasan tentang dokumen dijelasin pelan-pelan, supaya klien paham betul, gak asal tanda tangan. Selain dari orangnya, suasana kantor disini juga kita buat senyaman mungkin. AC-nya dingin, tapi gak sampe beku kali, pas lah biar gak gerah. Kursi tamu kita pilih yang empuk, rapi, dan wangi pula, jadi klien pun betah duduk lama-lama. Lampunya terang tapi adem di mata, gak silau. Musik slow pelan-pelan kadang diputar biar tambah tenang suasannya.

Pokoknya datang ke kantor ini rasanya kayak masuk rumah sendiri – tenang, sejuk, dan disambut dengan baik."

9. Jika ada kesalahpahaman dengan klien, bagaimana cara mengatasinya?

"Kalau ada kesalahpahaman, saya dan karyawan lebih suka selesaikan langsung dengan jumpa ya sama klien. Soalnya, kalau ngobrol langsung, lebih jelas. Kadang – kadang, klien maunya ketemunya sama saya langsung, padahal kalau sama karyawan juga sebenarnya sama aja. Tapi ya, saya tetap layani kalau mereka lebih nyaman begitu. Yang penting, kita jelasin dengan sabar dan terbuka, biar nggak ada yang salah paham lagi."

10. Bagaimana Kantor ini menjaga integritas dan profesionalisme dalam pelayanan ?

"Yang penting itu kerja sesuai aturan, nggak ada yang namanya main belakang. Semua harus sesuai prosedur biar aman. Terus, kita juga selalu cek dokumen baik – baik biar nggak ada kesalahan. Klien juga kita jelasin pelan-pelan, biar mereka ngerti, pelayanan harus tetap ramah. Klien harus nyaman, tapi tetap profesional, biar kepercayaan mereka ke kita nggak hilang

11. Bagaimana kantor ini menerima dan menanggapi saran dari klien untuk meningkatkan pelayanan?

"Pasti kita tanggepin ya, kitajadikan bahan evaluasi apalagi kalau itu bersangkutan dengan masalah pelayanan kita, kadang kan saya sendiri juga gatau entah itu ada kelalaian dari karyawan saya juga, jadi harus dipastikan kalau semua harus aman."

Wawancara Informan 2

Tanggal Wawancara : Selasa, 25 Februari 2025

Nama : Nova Anggraeni

Jabatan : Pegawai Notaris

Umur : 45 Tahun

Jenis Informan : Informan Utama

Hasil Wawancara

1. Apa faktor utama yang membuat klien percaya kepada notaris ini?

"Klien percaya karena kita InsyaAllah selalu jujur. Terus, kita juga ngerespon cepat, baik itu pas ketemu langsung atau dari chat. Kalau klien udah nyaman, mereka pasti balik lagi. Saya juga biasanya jelasin kalau semua proses di kantor ini sesuai aturan, jadi nggak perlu khawatir dan pasti kita selalu siap jawab pertanyaan mereka, supaya mereka yakin kalau urusan di sini bakal aman – aman aja."

2. Apa tantangan terbesar dalam membangun kepercayaan klien terhadap kantor notaris?

"Tantangan kalau bagi saya kepada klien ya paling kadang harus memahami dulu ya karakter klien bagaimana, keinginannya bagaimana, jadi itu agak sulit yak arena kita harus mengikuti kemauannya bagaiman, itu sih, harus di ikutin yak klien itu, tapi kalau masih batas wajar dan kita bisa sama – sama saling menerima."

3. Bagaimana cara anda menjelaskan informasi kepada klien agar merasa aman dan percaya?

"Saya biasanya jelaskan pelan-pelan, biar klien nggak bingung. Kalau ada dokumen atau proses yang perlu mereka tahu, karena kita selalu terbuka dan transparansi ya, kemudian saya tunjukin langsung biar makin jelas. Terus, saya juga dengerin dulu apa yang mereka khawatirin, supaya mereka percaya ya gitu. Kadang ngobrolnya juga sambil santai biar mereka lebih nggak tegang."

4. Teknik Komunikasi apa yang paling sering digunakan dalam membangun hubungan baik dengan klien?

"Yaa.. saya ngobrol kaya biasa ya bagaimana kita kepada klien dengan sebaik mungkin menjelaskan kepada klien, kadang harus agak lebih ekstra ya karena kadang ada juga klien – klien ini yang susah buat dibilangi kan jadi kita harus jelasin informasi berkali – kali, tapi ya gitu kita harus tetap sabar dan berusaha tetap terbuka sama klien biar mereka paham".

5. Bagaimana anda menunjukkan rasa peduli dan keterbukaan kepada klien?

"Dengerin ya mungkin apa yang mereka bilang, terus, kalau mereka hubungin lewat chat buat hal penting, ya pasti saya usahain balas secepatnya. Kadang ada yang tiba-tiba butuh info mendadak, jadi se bisa mungkin saya balas biar mereka nggak nunggu lama. Yang penting, klien merasa didengerin dan nyaman ngobrol sama kita."

6. Apa yang dilakukan kantor ini untuk menghindari kesalahpahaman dengan klien?

UNIVERSITAS MEDAN AREA

"Kita hindari ya kata – kata yang setidaknya membuat salah paham itu satu, dan ya jujur apapun kita harus infoin ke klien mengenai proses – proses yang kita buat dan lakukan."

7. Bagaimana kantor ini menerima dan menanggapi saran dari klien untuk meningkatkan pelayanan?

"Kalau ada saran dari klien, pasti kita dengerin baik-baik. Soalnya kan mereka yang langsung merasakan pelayanannya, jadi masukan dari mereka penting buat kita. Kalau ada kekurangan atau kesalahan, ya kita pastinya minta maaf. Yang jelas, kita selalu terbuka sama kritik dan saran biar bisa terus memperbaiki pelayanan."

8. Menurut anda, apa yang membuat klien percaya pada kantor ini?

"Klien percaya karena kita InsyaAllah selalu jujur. Terus, kita juga ngerespon cepat, baik itu pas ketemu langsung atau dari chat. Kalau klien udah nyaman, mereka pasti balik lagi."

9. Bagaimana kantor ini menjaga kejujuran dan profesionalisme dalam pelayanan?

"Di sini, kita selalu jujur. Semua proses dijelasin apa adanya, Terus, kalau ada kesalahan, kita langsung tanggung jawab dan cari solusinya, itu aja sih."

Wawancara Informan 3

Tanggal Wawancara : Selasa, 25 Februari 2025

Nama : Yusna Elvira Ananda

Jabatan : Pegawai Notaris

Umur : 53 Tahun

Jenis Informan : Informan Utama

Hasil Wawancara

1. Apa faktor utama yang membuat klien percaya pada kantor ini?

"Karena kita jujur dan transparan. Istilahnya disebut itu transparansi, nggak ada yang ditutup-tutupin. Klien juga nyaman karena kita santai, bisa diajak ngobrol dan bercanda, jadi nggak kaku."

2. Apa tantangan terbesar dalam membangun kepercayaan klien terhadap kantor notaris?

"Tantangannya Ketika klien agak ngeyel ya, jadi biasanya kita udah jelasin secara detail gitu, terus kita kasih tau kan, tapi ada keinginan klien itu yang agak membingungkan dan ketika kita jelasin, mereka agak sulit untuk mendengarkan kita."

3. Bagaimana cara anda menjelaskan informasi kepada klien agar merasa aman dan percaya?

"Berkomunikasi dengan baik ya gunain bahasa yang jelas, terus paling kita harus ramah sama klien dari pertama kali mereka datang ataupun buat nanya – nanya. Itu ya paling cara komunikasinya ya baik – baik ngomongnya."

4. Teknik komunikasi apa yang paling sering digunakan dalam membangun hubungan baik dengan klien?

"Tatap muka sih paling efektif, tapi ada juga yang lewat telepon atau chat. Kadang ada klien yang susah ngerti, jadi kita harus sabar dan jelasin pelan-pelan sampai mereka paham."

5. Bagaimana Anda menunjukkan rasa peduli dan keterbukaan kepada klien?

"Kita selalu terbuka buat ditanya, kalau ada yang kurang paham tinggal tanya aja. Chat juga kita bales, apalagi kalau urusannya penting. Intinya, kita nggak bikin klien ngerasa diabaikan."

6. Bagaimana kantor ini menerima dan menanggapi saran dari klien untuk meningkatkan pelayanan?

"Kita selalu dengerin masukan dari klien. Kalau ada yang kurang, kita catat dan diskusikan biar bisa diperbaiki. Kalau ada kesalahan, ya kita minta maaf dan cari solusi biar nggak kejadian lagi."

7. Bagaimana kantor ini menjaga kejujuran dan profesionalisme dalam pelayanan?

"Yang penting kita kerja sesuai aturan. Semua dokumen dicek berkali-kali biar nggak ada kesalahan. Kalau ada yang kurang jelas, kita jelasin. Jadi klien pun merasa aman dan nggak ada yang dirugikan."

Wawancara Informan 4

Tanggal Wawancara : Selasa, 25 Februari 2025

Nama : Sudarto

Jabatan : Klien Notaris

Umur : 54 Tahun

Jenis Informan : Informan Pendukung

Hasil Wawancara

1. Sebelum datang ke sini, apakah anda merasa ragu atau khawatir soal keamanan dokumen? Kenapa anda memilih kantor ini?

“Awalnya sih ada rasa khawatir, takut dokumen nggak aman atau ada masalah, apalagi seperti kasus – kasus mafia tanah itu ya, takut juga. Tapi kemarin itu saya cari tahu dan baca review, akhirnya saya yakin. Kantor ini udah banyak direkomendasikan juga, jadi saya percaya buat ngurus dokumen di sini.”

2. Bagaimana pengalaman anda saat berbicara dengan notaris dan staff di kantor ini? Apakah informasi yang diberikan jelas?

“Pengalamannya bagus – bagus aja, mereka ramah dan mau menjelaskan. Saya ada juga kebingungan tapi mau dijelasin ke saya maksudnya apa. Jadi udah nggak ada kebingungan lagi saya sekarang.”

3. Apakah notaris dan staff terbuka dan jujur dalam menjelaskan proses kepada anda?

“Iya, mereka jelas cukup jelas dalam menjelaskan. Istilah hukumnya juga

diterangkan ke saya pake cara yang bisa saya pahami. Jadi saya merasa ya semua saya bisa tau apa yang terjadi dan gimana prosesnya.”

4. Apa yang membuat anda percaya bahwa kantor ini aman dan profesional?

“Yang pertama, karena mereka terbuka dan nggak bertele-tele juga kerjanya. Kedua, prosesnya jelas, ada tahapannya dan sesuai aturan. Terus suasana di kantor juga rapi dan tertata, jadi makin yakin kalau mereka profesional.”

5. Apakah notaris dan staff menepati janji dalam pelayanan dan penyelesaian dokumen?

“Iya, sesuai sama yang dijanjikan. Nggak ada molor atau tiba-tiba berubah. Kalau memang ada kendala, mereka kasih tahu duluan dan tetap tanggung jawab.”

6. Apakah anda akan merekomendasikan kantor ini kepada orang lain?
Mengapa?

“Bisa ya, kalau nanti ada yang minta saran pasti saya rekomendasii juga. Karena pelayanannya bagus, cepat, dan jelas. Kalau ada teman atau keluarga yang butuh jasa notaris, saya bakal rekomendasii ke sini.”

Wawancara Informan 5

Tanggal Wawancara : Selasa, 25 Februari 2025

Nama : Zul Zero

Jabatan : Klien Notaris

Umur : 40 Tahun

Jenis Informan : Informan Pendukung

Hasil Wawancara

1. Sebelum datang ke sini, apakah anda merasa ragu atau khawatir soal keamanan dokumen? Kenapa anda memilih kantor ini?

“Kalau soal kasus mafia tanah setiap orang pasti takut lah ya, secara kan ini cukup urusan yang penting, jadi takut ada yang nggak beres. Saya pun sebelum menggunakan jasa notaris disini pasti sempat kepikiran juga, takut lah segala macem gitu ya. Tapi kalau di kantor ini, saya memang udah pernah disini juga, udah punya pengalaman lah ya, makanya karena udah tau disini yaudah saya kesini aja lagi, karena saya udah percaya juga.”

2. Bagaimana pengalaman anda saat berbicara dengan notaris dan staff di kantor ini? Apakah informasi yang diberikan jelas?

“Pengalamannya enak ya, orang-orangnya ramah. Kalau informasi dari notarisnya itu juga bisa dibilang jelas, nggak pakai istilah hukum yang bikin pusing.”

3. Apakah notaris dan staf terbuka dan jujur dalam menjelaskan proses kepada anda?

“Iya, mereka transparan ya, semua dijelasin dari awal sampai akhir, biar kita nggak bingung. Kalau ada biaya tambahan atau proses yang perlu waktu lebih lama, juga dikasih tahu dulu.”

4. Apa yang membuat anda percaya bahwa kantor ini aman dan profesional?

“Dari cara mereka bekerja sih. Semua prosesnya jelas, tertata, dan nggak ada yang mencurigakan. Terus mereka juga sabar kalau kita banyak tanya.”

5. Apakah notaris dan staf menepati janji dalam pelayanan dan penyelesaian dokumen?

“Iya, sesuai yang dijanjikan. Kalau dibilang selesai dalam waktu sekian hari, ya beneran selesai, belum pernah kejadian ditunda – tunda ya sama saya. Kalau pun ada kendala, mereka pasti kasih tahu dan update terus, jadi kita nggak nunggu tanpa kepastian.”

6. Apakah anda akan merekomendasikan kantor ini kepada orang lain?

Mengapa?

“Udah sih, udah ada juga beberapa rekan saya untuk saya rekomendasikan kesini ya, soalnya pelayanannya bagus dan jujur. Sekarang kan banyak orang takut soal legalitas tanah, jadi kalau ada tempat yang aman dan terpercaya, pasti saya rekomendasikan.”

Pedoman Wawancara Triangulator

Tanggal Wawancara : Rabu, 07 Mei 2025

Nama : Reni Nurul Aini M, SH, Spn

Jabatan : Pejabatan Notaris/PPAT

Umur : 52 Tahun

Jenis Informan : Informan Pendukung/Triangulator

Hasil Wawancara :

1. Bagaimana Ibu menyapa dan membangun kesan pertama saat bertemu klien baru ?

“Kalau saya pribadi saya percaya kesan pertama itu penting banget jadi sebisa mungkin saya buat klien merasa disambut dan dihargai sejak awal mereka masuk kantor Biasanya saya senyum lalu berdiri dari kursi untuk menyambut mereka langsung dan saya bilang “Selamat datang ya Bu Pak silakan duduk dulu santai aja di sini.” Setelah itu saya biasanya tawarkan minum biasanya air putih atau teh manis hangat. Saya juga sering mulai ngobrol santai soal perjalanan mereka ke kantor atau cuaca hari itu biar suasananya cair dulu sebelum masuk ke pembahasan yang serius.”

2. Apa yang biasanya Ibu lakukan untuk membuat klien merasa nyaman bercerita ?

“Saya belajar dari pengalaman kalau sebagian besar klien itu sebenarnya gugup atau canggung di awal apalagi kalau urusannya cukup penting atau sensitif Jadi saya bangun suasana dulu saya dengarkan baik baik. Kadang

saya kasih respons kecil seperti anggukan senyum atau tatapan mata yang fokus supaya mereka tahu saya benar benar mendengarkan. Saya juga pakai nada bicara yang tenang dan bahasa tubuh yang terbuka biar klien merasa aman dan nggak merasa dihakimi.”

3. Bagaimana cara Ibu menjelaskan proses hukum agar mudah dipahami oleh klien awam ?

“Saya sadar nggak semua orang paham istilah hukum yang kita pakai sehari hari di kantor, jadi saya usahakan banget pakai bahasa sederhana, misalnya kalau klien bingung soal istilah akta hibah saya jelaskan aja ini semacam surat resmi yang menyatakan bahwa tanah atau bangunan itu diberikan secara cuma cuma tanpa dijual dari satu orang ke orang lain. Saya juga sering gambar diagram sederhana di kertas atau tunjuk langsung contoh akta biar mereka punya bayangan visual Intinya saya nggak mau klien pulang dari kantor masih bingung.”

4. Apakah Ibu menggunakan bahasa tubuh tertentu dalam berkomunikasi dengan klien ?

“Iya saya percaya bahasa tubuh itu bisa memperkuat apa yang kita sampaikan. Saya jaga kontak mata duduk dengan badan sedikit condong ke depan dan tangan saya biasanya terbuka atau di atas meja supaya terlihat ramah, kalau klien lagi curhat atau cerita sesuatu yang emosional saya biasanya taruh tangan di dada atau mengangguk pelan hal kecil seperti itu ternyata bisa menunjukkan kalau kita empati dan betul - betul memperhatikan.”

5. Bagaimana Ibu memastikan klien benar benar paham informasi yang disampaikan ?

“Setelah saya jelaskan sesuatu saya biasanya tanya, menurut Ibu Bapak ini sudah jelas atau masih ada yang ingin ditanya, kalau mereka diam atau ragu ragu saya coba ulang lagi dengan bahasa yang lebih sederhana, saya lebih senang kalau mereka jujur bilang belum paham daripada pura pura ngerti terus nanti salah ambil Keputusan. Saya juga biasa kasih ringkasan singkat di akhir pembicaraan biar informasi penting nggak hilang.”

6. Apa yang Ibu lakukan untuk menjaga komunikasi yang baik lewat WhatsApp atau media digital ?

“Saya punya nomor khusus kantor yang selalu aktif jadi klien bisa hubungi kapan aja, kalau lagi nggak bisa langsung balas saya usahakan minimal kasih tanda sudah dibaca dan balas sesegera mungkin jangan sampai lewat satu hari. Saya juga suka kirim pesan dengan sapaan pribadi bukan template kaku, misalnya “Selamat pagi Bu Ani ini draft akta sudah kami siapkan silakan dicek ya Bu” dengan begitu klien merasa kita peduli dan komunikasinya tetap hangat meskipun lewat pesan.”

7. Seberapa penting penataan ruang menurut Ibu dalam menunjang komunikasi dengan klien ?

“Penting banget, saya selalu usahakan ruang tunggu bersih dan rapi ada bunga segar dan majalah supaya nggak membosankan. Ruang konsultasi juga saya buat nyaman mungkin nggak kaku, terus warna dindingnya netral pencahayaannya hangat. Saya percaya kalau ruangan terasa nyaman klien lebih enak ya buat datang.”

8. Apa tantangan komunikasi yang Ibu hadapi dan bagaimana cara mengatasinya ?

“Ada kalanya kita ketemu klien yang terlalu banyak curiga atau takut ditipu karena pengalaman buruk sebelumnya. Saya nggak langsung menjelaskan hukum panjang lebar, saya lebih suka bangun dulu kepercayaan lewat cerita ringan memperlihatkan rekam jejak kerja saya dan kalau perlu tunjukkan contoh dokumen yang pernah saya tangani. Saya selalu tekankan di kantor ini kami bantu klien dengan transparan dan niat baik, setelah itu biasanya mereka mulai terbuka.”

9. Bagaimana kesan Ibu terhadap Bapak Subandi sebagai rekan sesama notaris?

“Pak Subandi itu dikenal ramah dan punya hubungan baik dengan banyak kolega, Beliau selalu bisa membawa suasana jadi tenang. Saya pernah kerja bareng dalam satu urusan klien dan saya lihat beliau itu sangat sabar dan penuh perhatian waktu dengar cerita klien. Gaya beliau memang lebih tenang dan menyimak tapi pesannya sampai. Saya pribadi kagum karena untuk jadi notaris yang dipercaya itu butuh konsistensi seperti beliau.”

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kaliurang KM 1 Medan Ekspo ☎ (061) 7386168, 7386178, 7386149 ☎ (061) 7386012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 Jl. Jalan Sel Seragu Haror 21 A ☎ (061) 8226902 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.unma.ac.id E-Mail: unma_medan@unma.ac.id

Nomor : 17-FIS-3/01.10/14/2025 Medan, 12 Februari 2025
Lampiran : 1
Hal : Pemohon Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.

Bpk Notaris/PPAT kab. Deli Serdang , H. Subandi, SH
Jl. Mariodal J, No. 25, Perse VI, Mukor Sari, Kot. Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera
Barat 20148

Dengan hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan
permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat izinya menerjemah mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Halilah Najla
NIM : 218530032
Program Studi : Ilmu Komunitas

Saya ini sejalan membutuhkan beberapa data pada Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH untuk
mengelaksakan penelitian/resepsi yang berjuluk :

*"Strategi Komunikasi Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH Dalam Membangun Kepercayaan Klien
Di Tengah Maraknya Kasus Mafia Tanah"*

Perlu kant jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini seratus-mata
tujuh untuk keperluan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon
kebaikan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya dicapkan terim kasih.

a.n Dekan
Wakil Bidang Perjalanan, Mata Akademik

Dr. Selamat Rindik, S.E., M.I.Kom.

Tentusan:

1. Ku. Prod/Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian

H. SUBANDI, SH

NOTARIS/PEJARAT PEMBUAT AKTA TANAH
JL. Marindal I Psr. VI No. 25
Telp. /Fax (061) 7866802
Kabupaten Deli Serdang

SURAT KETERANGAN
26/HS-NOT/III/2025

-Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

H. SUBANDI, SH

Notaris/PPAT Deli Serdang

-Dengan ini menekankan sebagai berikut:

Nama	Halilah Najla
NIM	2135360032
Program Studi	Juru Komunikasi

-Telah melakukian dan selesai penelitian di Kantor Notaris H. Subandi, SH, sesuai dengan surat tertanggal 12 Februari 2025, nomor: 476/FIR.3/01.10/II/2025, dengan judul :

"Strategi Koerunikasi Kantor Notaris/PPAT H. Subandi, SH Dalam Membangun Kepercayaan Klien Di Tengah Maraknya Kasus Mafia Tanah"

-Demikianish Surat Keterangan ini diperbaat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Deli Serdang, 13 Maret 2025
Hormat Saya,

H. SUBANDI, SH

Lampiran 5 : Dokumentasi Lampiran



Wawancara Dengan Bapak Notaris Hj. Subandi, SH



Wawancara Dengan Pegawai Notaris, Ibu Nova Anggraeni



Wawancara Dengan Pegawai Notaris, Ibu Yusna Elvira Ananda



Wawancara Dengan Klien Notaris, Bapak Sudarto

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)5/12/25



Wawancara Dengan Klien Notaris, Bapak Zul Zero



Wawancara Dengan Triangulator Notaris Reni Nurul Aini M, SH, Spn

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/12/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)5/12/25