

## Analisis Dimensi Komunikasi Pada Organisasi Samahita (Studi Kasus Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Berbasis Gender)

Rachmani Arrum Jiwandaru<sup>1</sup>, Alila Pramiyanti<sup>2</sup>, Anggian Lasmarito Pasaribu<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Komunikasi, Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, rachmaniarrum@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, alilapramiyanti@telkomuniversity.ac.id

<sup>3</sup> Ilmu Komunikasi, Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, anggianlp@telkomuniversity.ac.id

### Abstract

*Gender-based violence is a growing global crisis. In West Java Province, there were 997 cases of violence, with 551 of them being sexual violence. In 2023, Bandung City recorded 136 cases of sexual violence, the highest in the last six years. Victims are often blamed for the violence they experience. Feminist movements and organizations such as Samahita Foundation are active against sexual violence with a focus on victim assistance and anti-violence campaigns. The aim of this research is analyze the communication process at Samahita in dealing with victims of sexual violence, as well as how the communication is carried out with external parties, namely the JaRI Foundation. The formulation of the problem includes how Samahita communicates internally and externally during victim handling. The research method used is qualitative with a case study approach, through interview data collection techniques. The results show that Samahita applies internal communication methods that are adaptive and open, different from the rigid and hierarchical organizational communication model. Externally, Samahita builds informal yet efficient relationships with institutions such as JaRI Foundation and victims, using a responsive and flexible communication approach in handling sexual violence cases.*

*Keywords-organizational communication, sexual violence, victim assistance*

### Abstrak

Kekerasan berbasis gender merupakan krisis global yang terus berkembang. Di Provinsi Jawa Barat, terdapat 997 kasus kekerasan, dengan 551 di antaranya adalah kekerasan seksual. Pada tahun 2023, Kota Bandung mencatat 136 kasus kekerasan seksual, tertinggi dalam enam tahun terakhir. Korban sering disalahkan atas kekerasan yang dialaminya. Gerakan feminisme dan organisasi seperti Samahita Foundation aktif melawan kekerasan seksual dengan fokus pada pendampingan korban dan kampanye anti kekerasan. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis proses komunikasi di Samahita dalam menangani korban kekerasan seksual, serta bagaimana komunikasi tersebut dilakukan dengan pihak eksternal, yakni Yayasan JaRI. Rumusan masalahnya mencakup bagaimana Samahita berkomunikasi secara internal dan eksternal selama penanganan korban. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melalui teknik pengumpulan data wawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa Samahita menerapkan metode komunikasi internal yang adaptif dan terbuka, berbeda dari model komunikasi organisasi yang bersifat kaku dan hierarkis. Secara eksternal, Samahita membangun hubungan informal namun efisien dengan lembaga seperti Yayasan JaRI dan korban, menggunakan pendekatan komunikasi yang responsif dan fleksibel dalam menangani kasus kekerasan seksual.

Kata Kunci-komunikasi organisasi, kekerasan seksual, pendampingan korban

## I. PENDAHULUAN

Kasus kekerasan dan pelecehan seksual berbasis gender menjadi sebuah krisis yang terjadi secara global dengan berbagai tingkat dan bentuk. Sementara disisi lain, definisinya masih menjadi perdebatan dan terus berkembang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kekerasan diartikan sebagai situasi atau bentuk tindakan yang

bersifat keras, dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang yang mengakibatkan cedera atau kematian orang lain, merusak fisik atau barang milik orang lain, serta melibatkan unsur paksaan. Kekerasan berbasis gender diidentifikasi sebagai bentuk diskriminasi dan pelanggaran hak manusia, yang merupakan tindakan sengaja dengan tujuan merugikan seseorang berdasarkan adanya ketidaksetaraan kekuasaan yang dihasilkan dari peran gender (Purwanti, 2020). Dilansir dari [opendata.jabarprov.go.id](http://opendata.jabarprov.go.id), data terakhir yang dicatat adalah data tahun 2023 yang mencatat total jumlah kasus kekerasan seksual khususnya di kota Bandung sebanyak 136 orang yang memiliki bentuk grafik meningkat dibandingkan 6 tahun terakhir.

Di Indonesia, aktivis feminis fokus pada isu kekerasan seksual, diskriminasi pendidikan dan pekerjaan, serta perlindungan hak reproduksi perempuan. Mereka berupaya mengadvokasi isu-isu tersebut untuk mewujudkan kesetaraan gender. Meskipun begitu, gerakan feminis di Indonesia terus berkembang hingga akhirnya mendirikan organisasi dan kelompok advokasi perempuan (Wibowo, 2022).

Feminis di Indonesia memiliki fokus khas yang secara spesifik berkaitan dengan konteks sosial, ekonomi dan politik Indonesia, seperti isu kekerasan terhadap perempuan, diskriminasi di tempat kerja, dan kesenjangan akses pendidikan serta kesehatan bagi perempuan (Wibowo, 2022). Di kota Bandung sendiri, terdapat beberapa Organisasi atau lembaga yang turut menggiatkan gerakan ini melalui beberapa kegiatan ataupun program yang dibangun, contohnya adalah Yayasan Aretha yang merupakan yayasan yang menyediakan layanan klinik konsultasi dan konseling bagi perempuan atau laki-laki yang mengalami kekerasan berbasis gender dan seksual (ForumAnak.id, 2021). Lalu ada Yayasan JaRI yang merupakan yayasan dengan layanan pendampingan yang dibentuk oleh sekelompok dokter, ahli psikologi dan pemerhati sosial untuk membantu menangani korban kekerasan pada masa reformasi Indonesia (Yayasan JaRI, 2023). Selain itu, ada Yayasan Sapa atau Sapa Institute yang merupakan Learning organization non profit yang berisikan volunteer-volunteer oleh anak-anak muda yang memiliki fokus pada isu perempuan terkait hak seksual, reproduksi dan kemandirian ekonomi serta anti kekerasan (Yayasan Gemilang Sehat Indonesia, 2024).

Sebagai bagian dari upaya untuk menggiatkan gerakan anti kekerasan ini, Samahita Foundation hadir sebagai bentuk komitmen nyata, tidak hanya sebagai aktivis feminis tapi juga memberikan ruang aman bagi korban kekerasan seksual. Sebagai organisasi non-pemerintah, Samahita mengimplementasikan nilai-nilai gerakan anti kekerasan terhadap perempuan dalam bentuk aksi nyata, dengan memperkuat peran penting kampanye dalam membangun perubahan sosial yang lebih luas. Keunikan Samahita terletak pada keaktifannya dalam kampanye penghapusan kekerasan seksual sejak 2012, khususnya kekerasan dalam pacaran yang marak pada kala itu yang juga menjadi salah satu pemicu terbentuknya komunitas ini. Samahita sering menangani perempuan korban kekerasan dalam pacaran. Sebab, hal ini sering terjadi dan orang-orang seakan memaklumi. Kekerasan dalam pacaran yang mereka maksud terbagi dalam berbagai kategori seperti fisik, psikis, verbal, ekonomi, digital dan seksual. Disisi lain, Samahita juga melakukan pendampingan kekerasan berbasis gender. Bentuk pendampingan yang dilakukan adalah dukungan teman sebaya kepada korban kekerasan berbasis gender. Hal inilah yang membuat penulis memilih Samahita sebagai objek pada penelitian ini.

Samahita merupakan komunitas yang didirikan pada tahun 2015 dengan fokus awal pendampingan korban kekerasan berbasis gender, namun seiring berjalannya waktu Samahita pun mulai melibatkan edukasi dan membangun kesadaran terhadap bahaya kekerasan seksual (Malik, 2024). Organisasi Samahita menyuarakan isu kesetaraan gender dan hak yang sama antara laki-laki dan perempuan. Samahita juga memerangi kekerasan seksual dan pelecehan seksual. Nama Samahita berasal dari bahasa Sansekerta yang berarti tergar atau kuat. Sedangkan dalam bahasa batak, Samahita merupakan akronim dari kata Sama dan Hita yang bermakna bersama kita (Haq, 2018). Samahita bergerak pada isu kekerasan seksual terutama kekerasan dalam berpacaran. Kegiatan rutin Samahita antara lain menerima dan menangani pengaduan masyarakat khususnya Bandung terkait kasus kekerasan seksual. Selain itu, Samahita juga mendampingi para korban kasus kekerasan dan pelecehan seksual (Fatwati & Rinawati, 2021).

Samahita merupakan Organisasi Non Profit yang sadar akan perbaikan peradaban dan berfungsi sebagai sarana penyaluran aspirasi masyarakat serta pemenuhan pelayanan sosial. Organisasi Non Profit atau yang disebut juga Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) memiliki peran penting terhadap pembentuk kesadaran masyarakat, mendampingi, mengedukasi masyarakat dan mengkritisi kinerja pemerintah melalui tindakan unjuk rasa, penyuluhan dan pelatihan (Mahmudah & Widiyarta, 2023)

Organisasi Non Profit merupakan organisasi yang didirikan dengan tujuan bukan untuk mencari keuntungan finansial atau laba, melainkan dengan tekad memberikan dukungan dan bantuan dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat yang sangat penting. Organisasi ini berfokus pada respons nyata terhadap kebutuhan masyarakat seperti edukasi, informasi, layanan kesehatan, dan kebutuhan mendesak lainnya, bukan mencari laba (Muallief, 2021)

Dalam konteks organisasi, komunikasi internal terjadi melalui interaksi antar anggota organisasi, sementara komunikasi eksternal melibatkan hubungan dengan pihak di luar dari organisasi. Komunikasi internal berkaitan dengan komunikasi eksternal dalam sebuah organisasi. Namun, strategi komunikasi organisasi ke publik eksternal tidak sama dengan ke internal. Model komunikasi ke eksternal disesuaikan dengan khalayaknya, mengidentifikasi dua saluran komunikasi berbeda dengan kualitas percakapan. Hal ini disebabkan oleh tujuan komunikasi eksternal yaitu memperoleh masukan masyarakat terhadap proses kerja perusahaan melalui komunikasi internal (Neoh & Oktavianti, 2021)

Melihat permasalahan bahwa korban kekerasan dan pelecehan seksual dalam beberapa kasus enggan untuk melaporkannya, dan kehadiran Samahita sebagai Organisasi Non Profit yang dapat membantu serta mendampingi korban. Maka, peneliti tertarik untuk meneliti tentang proses komunikasi organisasi Samahita selama masa penanganan korban berlangsung serta bagaimana komunikasi yang dilakukan dengan instansi terkait yang turut serta menangani korban.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Komunikasi Organisasi

Menurut R. Wayne Pace dan Don F. Faules dalam Irene Silviani (2020:97), Komunikasi organisasi merupakan proses pemberian makna terhadap pesan yang terjadi di dalam unit-unit komunikasi di suatu organisasi. Organisasi tersusun atas unit-unit komunikasi yang saling berhubungan secara hierarkis dan beroperasi dalam suatu lingkungan.

Sedangkan menurut Atma dan Dewi (2018) memberikan perspektif lain, di mana Komunikasi organisasi meliputi bagaimana organisasi menampilkan, mengkomunikasikan, dan memperkuat budaya organisasinya, serta mencapai tujuan dan sasaran yang bermanfaat bagi organisasi dan anggotanya. Tujuan utama dari komunikasi organisasi adalah membangun hubungan yang positif dengan para anggota internal organisasi serta pihak eksternal yang memiliki kepentingan terhadap organisasi.

Menurut Greenbaum (1974), bidang komunikasi organisasi mencakup aliran pesan formal dan informal di dalam sebuah organisasi. Greenbaum membedakan antara komunikasi internal dan eksternal dalam organisasi. Ia juga melihat peran komunikasi sebagai alat untuk melakukan koordinasi antarpersonil, mencapai tujuan organisasi, dan mengatasi masalah yang mungkin timbul dalam aktivitas organisasi.

Menurut Goldhaber dalam Arni Muhammad (2009:67) komunikasi organisasi dapat dijelaskan sebagai sebuah proses di mana pesan-pesan diciptakan dan dipertukarkan dalam sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung antar anggota organisasi. Tujuannya adalah untuk mengatasi ketidakpastian atau perubahan yang terus-menerus terjadi dalam lingkungan organisasi.

### B. Dimensi Komunikasi Organisasi

Proses komunikasi melibatkan penyampaian pesan yang dapat dikelompokkan berdasarkan penerima pesan dan fungsi pesan. Dilihat berdasarkan konteks penerima pesan, komunikasi dapat dibagi menjadi komunikasi internal dan eksternal. Sebaliknya, jika dilihat berdasarkan fungsi pesan, komunikasi organisasi mencakup komunikasi formal dan komunikasi informal (Widiyastuti, 2018).

Menurut Effendy dikutip dari (Ruliana, 2014:91), proses kehidupan organisasi melibatkan dua aspek utama yakni dimensi komunikasi internal dan dimensi komunikasi eksternal.

#### 1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi dikategorikan ke dalam beberapa jenis antara lain, komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal (Ruliana, 2014:4). Komunikasi vertikal melibatkan aliran informasi dari pimpinan ke bawahan (downward communication) dan sebaliknya, dari bawah ke atas (upward communication), atau dalam bentuk timbal balik antara pimpinan dan bawahan (two way traffic communication). Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi di antara para karyawan atau bagian yang memiliki posisi yang setara, sedangkan komunikasi diagonal (cross communication) melibatkan komunikasi antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lain (Ruliana, 2014:94-97).

Aliran informasi dalam suatu organisasi, dianggap sebagai suatu proses dinamik, di mana pesan-pesan terus diciptakan, ditampilkan dan diinterpretasikan secara terus-menerus (Pace & Faules, 2013:170-171). Guetzkow (dalam

Pace & Faules, 2013:171) mengemukakan bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi dapat terjadi dengan tiga cara: serentak, berurutan, atau kombinasi keduanya.

Proses aliran informasi dalam komunikasi organisasi dapat dikelompokkan ke dalam lima jenis (Pace & Faules, 2013:184-200) diantaranya yaitu:

a. Komunikasi ke bawah (Downward communication)

Merupakan aliran informasi dari otoritas yang lebih tinggi kepada mereka yang memiliki otoritas lebih rendah dalam struktur organisasi. Komunikasi ini biasanya digunakan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan tugas, pemeliharaan, pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijakan umum (Muhammad, 2009:108).

b. Komunikasi ke atas (Upward communication)

Dalam konteks organisasi komunikasi ke atas merujuk pada aliran informasi dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi dalam hierarki organisasi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan feedback, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan (Muhammad, 2009:117). Menurut Smith, komunikasi ke atas berfungsi sebagai respons dari bawahan terhadap pesan yang disampaikan oleh atasan, tidak hanya berfungsi sebagai respons dari bawahan terhadap informasi yang disampaikan, melainkan juga dapat memberikan motivasi kepada karyawan untuk berperan aktif dalam merumuskan kebijakan departemen atau organisasi (Muhammad, 2009:117).

c. Komunikasi horisontal (Horizontal communication)

Komunikasi horizontal melibatkan penyampaian informasi diantara rekan sejawat dalam satu unit kerja. Dalam komunikasi ini, pesan mengalir di antara individu yang memiliki tingkat otoritas yang setara dalam organisasi dan memiliki atasan yang sama. Pesan-pesan tersebut umumnya terkait dengan tugas-tugas atau tujuan bersama, seperti koordinasi, penyelesaian masalah, penyelesaian konflik dan pertukaran informasi (Muhammad, 2009:121).

d. Komunikasi Lintas-Saluran (Diagonal Communication)

Adalah komunikasi yang terjadi antar pegawai melewati batas-batas fungsional mereka di organisasi. Komunikasi ini biasanya terjadi antara individu yang tidak memiliki hubungan atasan-bawahan secara langsung. Mereka tidak memiliki otoritas formal untuk memberi perintah satu sama lain. Tujuan utama dari komunikasi lintas saluran adalah pertukaran informasi, gagasan dan kolaborasi di antara anggota organisasi dari berbagai unit kerja yang berbeda. Komunikasi ini memungkinkan pertukaran ide dan kerja sama lintas batas fungsional demi kemajuan organisasi secara keseluruhan.

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal mengacu pada berbagai metode yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang menjadi targetnya. Komunikasi eksternal ialah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan pihak diluar organisasi, dengan tujuan menciptakan dan memelihara niat baik serta saling pengertian antara organisasi dengan khalayak (Ruliana, 2014:108) Komunikasi eksternal dapat dibagi menjadi dua bentuk utama, yaitu komunikasi dari organisasi ke khalayak dan komunikasi dari khalayak ke organisasi.

a. Komunikasi dari Organisasi ke Khalayak

Komunikasi eksternal umumnya bersifat informatif, dengan tujuan melibatkan khalayak untuk menciptakan interaksi dua arah (two way communication). Sebagai contohnya jika muncul masalah akibat pemberitaan yang tidak akurat dalam media, menjaga hubungan yang baik dengan media ataupun pers dapat membantu mengatasi masalah tersebut dengan lebih mudah. Dengan menjalin hubungan baik dengan pihak media atau pers sebagai salah satu kegiatan organisasi, kemungkinan besar masalah yang muncul tidak akan terlalu sulit untuk dapat diatasi. Bukan tidak mungkin, sebelum berita tersebut dimuat, si wartawan terlebih dahulu bertanya mengenai kebenaran kejadian yang beritanya akan dimuat tersebut.

b. Komunikasi Khalayak ke Organisasi

Komunikasi dari khalayak ke organisasi merupakan bentuk umpan balik atau respons terhadap kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Ini mencerminkan bagaimana audiens merespons atau merasakan pesan yang disampaikan oleh organisasi. Komunikasi dari khalayak ke organisasi biasanya dilakukan secara langsung (direct

communication) dan secara tidak langsung (indirect communication). Secara langsung biasanya pihak perusahaan mengadakan customer education atau customer gathering sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui secara langsung respons dari pihak customer atau publik yang dijadikan sasaran.

### C. Feminisme

Feminisme diartikan sebagai suatu bentuk perubahan sosial dan bentuk perlawanan sosial, yang pada dasarnya bertujuan untuk mencapai kesetaraan dan hak yang sama antara perempuan dan laki-laki. Gerakan feminisme bukan hanya sekedar bentuk perlawanan terhadap laki-laki, tetapi juga sebagai bentuk upaya perlawanan terhadap struktur sosial yang melekatkan derajat lebih tinggi pada laki-laki. Gerakan feminisme berupaya untuk mengubah sistem sosial yang memberikan kekuasaan penuh atau dominasi laki-laki terhadap perempuan, yang biasa disebut budaya Patriarki. Pada intinya adalah gerakan feminisme berusaha mengguncang sistem yang tidak adil ini, dengan keyakinan bahwa laki-laki dan perempuan seharusnya memiliki hak yang sama. Oleh karena itu, inti perjuangan gerakan feminisme adalah equality atau kesetaraan (Bendar, 2019).

### D. Kekerasan Seksual Berbasis Gender

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Rancangan Undang-Undang Tindak Pidana Kekerasan Seksual yang dikeluarkan pada tahun 2021 oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Kekerasan Seksual diartikan sebagai segala tindakan yang merendahkan, menghina, menyerang, dan/atau perbuatan lainnya terhadap tubuh, hasrat seksual seseorang, dan/atau fungsi reproduksi seseorang dengan cara paksa, bertentangan dengan kehendak seseorang, yang menyebabkan seseorang itu tidak mampu memberikan persetujuan dalam keadaan bebas, karena ketimpangan relasi kuasa dan/atau relasi gender, yang berakibat atau dapat berakibat penderitaan atau kesengsaraan secara fisik, psikis, seksual, kerugian secara ekonomi, sosial, budaya, dan/atau politik.

Menurut Harnoko yang dikutip dari (Zhafarina & Anditya, 2022), kekerasan yang berasal dari ketidakadilan gender dikenal sebagai kekerasan berbasis gender (gender-based violence). Kekerasan berbasis gender mencakup beberapa bentuk, termasuk kekerasan fisik, kekerasan psikologis, kekerasan seksual, serta bentuk lainnya seperti ancaman, pemaksaan, atau penghilangan kebebasan secara sewenang-wenang. Definisi kekerasan berbasis gender mencakup tindakan kekerasan yang mencerminkan adanya ketimpangan relasi kekuasaan antara laki-laki dan perempuan serta mendukung pelestarian subordinasi dan pelecehan terhadap perempuan. (Purwanti, 2020).

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Metode penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2014:1) merupakan metode pada kondisi alami suatu obyek, metode kualitatif digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna dalam konteks ini adalah data yang sebenarnya, data yang sesungguhnya, informasi yang mewakili suatu nilai di balik informasi yang terlihat. Wawancara merupakan salah satu rangkaian langkah dalam suatu prosedur, terdapat tujuh tahapan wawancara yang dipaparkan Kvale dan Brinkmann (Creswell, 2014:227) dimulai dari tematisasi penelitian, desain studi, wawancara, menulis atau merekam wawancara, kemudian analisis data, verifikasi validitas, realibilitas dan generalisabilitas dari temuan, dan yang terakhir adalah pelaporan studi. Pada penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur (Structured interview), yang merupakan teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Menurut Creswell (2014:231) Pengamatan merupakan salah satu alat untuk pengumpulan data penelitian kualitatif dengan cara memperhatikan fenomena yang terdapat di lapangan menggunakan kelima indra peneliti, seringkali dengan instrumen atau perangkat dan merekamnya untuk tujuan ilmiah. Pengamatan didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset. Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan dengan menggali informasi dari beberapa website yang membahas organisasi Samahita dan melihat seluruh kegiatan terbaru tentang Samahita melalui sosial media khususnya Instagram.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Dimensi Komunikasi Organisasi Internal

#### 1. Komunikasi ke Bawah (Downward Communication)

Pada aliran komunikasi ke bawah atau downward communication ini, komunikasi ini biasanya digunakan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan tugas, pemeliharaan, pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan

dan kebijakan umum. Berdasarkan hasil wawancara, untuk downward communication yang dilakukan Samahita dalam menangani korban kekerasan seksual, adalah bersifat koordinatif, partisipatif dan fleksibel yang jauh berbeda dengan pola komunikasi tradisional yang lebih otoriter dan kaku. Hierarki Samahita lebih bersifat label dan fleksibel, sehingga memungkinkan peran yang jelas bagi setiap anggota sebagai PIC (person in charge) tanpa adanya intruksi yang kaku dari atas kebawah.

Komunikasi downward yang dilakukan Samahita melibatkan partisipasi aktif semua anggota tim, dan keputusan akhir diambil secara kolektif dan terbuka untuk dapat didiskusikan bersama-sama. Dalam proses penanganannya, Downward communication terjadi ketika Case Manager selesai melakukan briefing setelah menerima laporan masuk dimana informasi kasus dianalisa oleh case manager yang selanjutnya diberikan kepada tim pendamping, saat pengambilan keputusan, dan ketika penolakan kasus yang disesuaikan oleh Samahita.

## 2. Komunikasi ke Atas (Upward Communication)

Komunikasi ke atas dalam suatu organisasi merujuk pada aliran informasi dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi dalam hierarki organisasi. Tujuan utama dari komunikasi ini adalah memberikan umpan balik, saran, dan mengajukan pertanyaan. Berdasarkan hasil wawancara, untuk Upward Communication yang dilakukan Samahita, mereka sangat terbuka dan egaliter. Hal ini terjadi karena anggota dapat dengan bebas untuk dapat memberikan masukan serta pendapat kepada atasannya, serta dapat terlibat dalam pengambilan keputusan bersama beserta diskusinya. Upward communication Samahita tidak hanya bersifat formal, namun juga informal. Anggota dapat memberikan masukan serta pendapat kapan saja baik itu secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti grup Whatsapp yang telah dibentuk, didalam grup tersebut tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi saja tetapi juga membangun rasa kebersamaan, kolaborasi, dan berkembang bersama antar anggota.

Anggota Samahita diberikan kebebasan untuk dapat memberikan feedback ataupun masukan. Dalam penanganannya, Upward Communication terjadi ketika adanya diskusi tim pendamping, dimana tim pendamping akan berdiskusi untuk menentukan langkah selanjutnya yang dapat menghasilkan keputusan kepada case manager untuk dapat dipertimbangkan untuk pengambilan keputusan, selain itu dalam usulan rujukan juga merupakan bentuk dari komunikasi upward dimana tim pendamping akan menyampaikan kebutuhan atau rekomendasi kepada case manager yang juga sebagai decision maker atau pembuat keputusan akhir. Di Samahita, upward communication berlangsung secara terbuka dan egaliter ini memungkinkan para anggotanya untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan maupun masukan

## 3. Komunikasi Horisontal (Horizontal Communication)

Komunikasi Horizontal merupakan proses penyampaian informasi di antara rekan sejawat atau dalam satu unit kerja yang memiliki tingkat otoritas setara dan atasan yang sama. Fungsi komunikasi horizontal meliputi perbaikan koordinasi tugas, pemecahan dalam masalah, berbagi informasi, penyelesaian konflik, dan pembinaan hubungan melalui kegiatan bersama. Berdasarkan hasil wawancara, untuk Horizontal Communication yang dilakukan Samahita, terlihat dalam cara anggota bekerja sama dan berkolaborasi. Perbaikan koordinasi tugas melalui grup besar maupun grup khusus pendampingan, sistem piket yang memastikan beban kerja adil, setiap anggota yang berhak memberikan masukan atau menolak-menerimanya tugas jika mampu maupun tidak, memungkinkan anggota untuk dapat bekerja sama secara efisien dan memastikan setiap tugas terkoordinasi dengan baik. Bagaimana yang telah disampaikan oleh kak Yona bahwa perbedaan pendapat diantara anggota diterima dengan baik, hal ini mencerminkan bahwa struktur organisasi yang dimiliki Samahita ini egaliter dan kolaboratif.

Dalam penanganannya, Horizontal communication Samahita terjadi ketika adanya diskusi internal pendampingan terkait analisis laporan, membuat keputusan dan perencanaan langkah. Selain itu, komunikasi dalam grup whatsapp yang melibatkan tim pendamping dan observer mengenai kasus dan diskusi yang menjadi wadah kolaborasi.

## 4. Komunikasi Lintas-Saluran (Diagonal Communication)

Komunikasi diagonal adalah interaksi yang terjadi antara karyawan yang melintasi batas-batas fungsional dalam sebuah organisasi. Biasanya, ini melibatkan individu yang tidak memiliki hubungan hierarkis langsung satu sama lain. Mereka tidak memiliki otoritas formal untuk memberikan perintah satu sama lain, dan tujuan utama dari komunikasi ini adalah untuk bertukar informasi, gagasan, dan untuk berkolaborasi. Komunikasi diagonal memungkinkan pertukaran ide dan kerja sama lintas unit kerja yang berbeda-beda, yang pada akhirnya mendukung kemajuan

organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara, untuk diagonal communication yang dilakukan Samahita, terdapat pada bukti bahwa komunikasi diagonal yang aktif. Sebagaimana yang telah dicontohkan kak Aly bahwa grup Whatsapp Humas melibatkan lintas divisi, dan lintas tingkatan termasuk direktur didalamnya. Hal ini menunjukkan adanya komunikasi lintas-saluran yang dapat membantu koordinasi dan kolaborasi lebih efisien di dalam Samahita.

Dalam penanganannya, diagonal communication terjadi ketika adanya koordinasi lintas divisi yang bekerjasama, konsultasi dengan anggota diluar divisi untuk mendapatkan perspektif spesifik terkait suatu kasus tertentu yang melibatkan hierarki yang sama tetapi berbeda divisi, serta keterlibatan direktur dalam grup Whatsapp pendampingan untuk mendapatkan informasi atau memberikan monitor dalam grup.

## B. Dimensi Komunikasi Organisasi Eksternal

### 1. Komunikasi dari Organisasi ke Khalayak

Komunikasi eksternal dalam sebuah organisasi merupakan proses komunikasi yang melibatkan interaksi antara organisasi dengan pihak-pihak di luar lingkungan internalnya seperti media, mitra, dan khalayak umum. Bertujuan untuk menyampaikan informasi, membangun hubungan baik, dan menciptakan interaksi dua arah. Pihak eksternal disini merupakan lembaga, instansi ataupun organisasi mitra yang berhubungan dengan proses pendampingan. Berdasarkan hasil wawancara, untuk komunikasi organisasi ke khalayak yang dilakukan Samahita ditunjukkan dengan adanya pengelolaan kemitraan, dengan penerapan komunikasi eksternal yang baik melalui silaturahmi formal maupun informal yang dilakukan dengan berbagai lembaga, dengan cara bersilaturahmi ataupun saling menghadiri undangan acara masing-masing. Kegiatan ini menciptakan interaksi dua arah yang memperkuat hubungan antara Samahita dan mitranya, seperti LBH Bandung, Areta, Yayasan Jari, dan SafeNET yang memungkinkan Samahita dengan organisasi dan lembaga tersebut agar dapat berkolaborasi dalam berbagai kegiatan dan pelatihan ataupun pada bantuan pendampingan yang diberikan untuk korban kekerasan seksual berbasis gender.

Dalam kasus pendampingan yang dilakukan Samahita, jenis komunikasi organisasi kepada khalayak ini terjadi ketika, pengelolaan aduan kasus kekerasan yang melibatkan berbagai lembaga terkait untuk dapat memastikan penanganan yang holistik, yang telah melalui proses analisis dan rujukan yang telah dilakukan untuk menilai kasus yang meliputi kerentanan serta resiko dan kebutuhan spesifik korban yang selanjutnya melibatkan komunikasi eksternal dengan lembaga hukum, medis, dan psiko-sosial untuk memberikan dukungan kepada korban.

Berdasarkan hasil penelitian yang juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan pendukung yang berasal dari Yayasan JaRI bahwa, kerjasama antara Samahita Foundation dan Yayasan JaRI dalam penanganan kasus kekerasan seksual terjalin melalui kemitraan secara informal. Sejak Samahita mulai merujuk kasus yang membutuhkan psikologi ke JaRI pada tahun 2018, kolaborasi ini menjadi semakin intens, terutama dalam hal merujuk kasus yang memerlukan layanan psikologis. Kemitraan ini juga meluas ke kegiatan publik seperti diskusi, webinar, dan seminar yang dimana kedua belah pihak saling mengundang. Meskipun tidak ada Memorandum Of Understanding (MoU) formal, kedua belah pihak menyatakan bahwa kerjasama mereka didasarkan pada kesamaan kedua belah pihak yang merupakan sesama LSM dengan visi misi yang sama yakni penanganan kekerasan seksual serta adanya rasa kepercayaan dan saling mendukung.

Dalam konteks penanganan, Samahita merujuk korban yang membutuhkan konseling ke JaRI melalui komunikasi yang bersifat fleksibel dan personal, dan lebih sering menggunakan WhatsApp. JaRI akan menerima klien, memberikannya rangkaian konseling psikologis, dan melaporkan kembali hasilnya ke Samahita. Pendekatan ini memungkinkan penanganan yang lebih responsif dan terkoordinasi, dengan Samahita yang berperan sebagai case manager yang menilai resiko dan kebutuhan korban sebelum akhirnya merujuk ke layanan yang sesuai. Komunikasi antara Samahita dan JaRI mencerminkan hubungan yang dekat, dengan proses penanganan korban yang melibatkan evaluasi resiko, dan kebutuhan yang spesifik, memastikan dukungan optimal bagi korban kekerasan seksual.

### 2. Komunikasi dari Khalayak ke Organisasi

Komunikasi eksternal dari khalayak ke organisasi merupakan bentuk umpan balik atau respons yang diterima oleh organisasi dari audiensnya terhadap kegiatan komunikasi yang telah dilakukan kedua belah pihak. Berdasarkan hasil wawancara, tanggapan yang diberikan oleh korban kepada Samahita sangat beragam, baik dalam bentuk komunikasi secara langsung dan tidak langsung. Misalnya, korban yang sering memberikan umpan balik melalui percakapan secara informal selama pendampingan atau melalui kegiatan check-in rutin atau melakukan peninjauan rutin yang dilakukan oleh pendamping setelah proses pendampingan selesai. Samahita tidak memiliki prosedur formal

untuk mengumpulkan umpan balik, namun meskipun begitu keberhasilan pendampingan dinilai dari kemampuan korban untuk mengelola emosinya dan tidak mudah terpicu oleh trauma masa lalu.

Dalam proses pendampingannya, jenis komunikasi dari khalayak kepada organisasi ini terjadi ketika korban mengajukan permohonan bantuan dimana korban akan menceritakan masalah serta kebutuhan yang dihadapi, selain itu setelah pendampingan selesai dimana korban ada yang seringkali berhubungan dengan pendamping untuk memberikan informasi mengenai kondisi mereka sebagai salah satu bentuk umpan balik, juga saat ketika korban menjadi relawan dan berpartisipasi pada kegiatan Samahita.

Dalam proses mendapatkan umpan balik, Samahita mempertahankan hubungan yang baik dengan para korban melalui check-in atau peninjauan rutin yang dilakukan, serta komunikasi berkelanjutan. Meskipun tidak ada prosedur yang formal dalam mengumpulkan umpan balik dari korban, pendekatan informal ini memungkinkan pendamping Samahita untuk terus mendukung korban dan memastikan bahwa mereka berada dalam keadaan yang stabil atau sintas. Seringkali terdapat beberapa korban yang tetap berhubungan dengan Samahita atau bahkan menjadi relawan memberikan umpan balik yang berharga bagi Samahita baik secara langsung melalui diskusi maupun partisipasi dalam kegiatannya. Penerapan komunikasi eksternal dari khalayak ke organisasi merupakan elemen kunci dalam menilai dan meningkatkan layanan dalam pendampingan yang diberikan. Melalui umpan balik serta hubungannya yang tetap terjalin secara berkelanjutan ini, samahita dapat menyesuaikan pendekatan mereka untuk memenuhi kebutuhan spesifik setiap individu.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijabarkan sebelumnya, penulis menarik kesimpulan bahwa proses komunikasi di Samahita selama penanganan korban kekerasan seksual mengutamakan penyesuaian dan keterbukaan, berbeda dari model komunikasi dengan hierarki ketat. Komunikasi ke bawah memungkinkan keputusan diambil secara kolektif, sementara komunikasi ke atas bersifat terbuka, memungkinkan anggota memberikan masukan tanpa batasan posisi. Komunikasi horizontal mencerminkan kolaborasi dengan otoritas setara, dan komunikasi diagonal memfasilitasi koordinasi lintas divisi.

Dalam komunikasi eksternal, Samahita menjalin hubungan baik dengan yayasan lain, seperti Yayasan JaRI, melalui kerjasama informal tanpa MoU, berbasis pada kepercayaan dan visi bersama. Komunikasi ini mencakup kolaborasi publik dan komunikasi yang fleksibel untuk penanganan korban yang holistik. Secara keseluruhan, komunikasi internal dan eksternal di Samahita mencerminkan komitmen terhadap kerja sama, keterbukaan, dan transparansi. Metode komunikasi yang saling menghargai dan terbuka mendukung penanganan kasus kekerasan seksual secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan korban. Penelitian ini mencapai tujuannya dimana penelitian ini berhasil mengungkap bagaimana Samahita berkomunikasi dalam menangani kasus kekerasan seksual dan berinteraksi dengan yayasan serta korban, menunjukkan bahwa proses komunikasi mereka mendukung penanganan yang efisien dan responsif. Penelitian ini berhasil menggambarkan bagaimana Samahita berkomunikasi secara internal dan eksternal untuk mendukung penanganan kekerasan seksual secara efektif.

Bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dimensi komunikasi pada organisasi yang memiliki basis pendampingan dalam penanganan korban kekerasan seksual, dapat meneliti lebih dalam mengenai Penelitian disarankan untuk mengeksplorasi dampak pendekatan komunikasi fleksibel pada efektivitas operasional di Samahita, dengan fokus pada bagaimana komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal mempengaruhi efisiensi dan kepuasan kerja. Peran komunikasi diagonal dalam meningkatkan koordinasi lintas divisi serta dampak teknologi komunikasi dan sistem eksternal terhadap dukungan korban dan integrasi informasi juga perlu dikaji. Penelitian ini dapat dilakukan di organisasi lain seperti Yayasan JaRI, Areta, Jakarta Feminist, atau Perempuan Berkisah. Penulis menyarankan agar Samahita mengadakan forum diskusi berkala yang terstruktur di luar pertemuan rutin dan komunikasi di WhatsApp, untuk membahas tantangan dan solusi lebih mendalam, memperkuat kolaborasi tim dengan diskusi yang lebih formal. Untuk komunikasi eksternal, penting menjalin kemitraan formal dengan MoU, menjaga transparansi dengan lembaga lain melalui panduan komunikasi, serta mengadakan kegiatan bersama seperti workshop untuk memperkuat hubungan dan berbagi pengetahuan dalam penanganan kasus kekerasan seksual.

## REFERENSI

- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis). *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*, 3(2).
- Bendar, A. (2019). Feminsime dan Gerakan Sosial. *Al-Wardah: Jurnal Kajian Perempuan, Gender Dan Agama*,

13(1), 1–12.

- Creswell, J. W. (2014). *PENELITIAN KUALITATIF & DESAIN RISET* (S. Z. Qudsy (ed.); 1st ed.). PUSTAKA PELAJAR.
- Fatwati, G., & Rinawati, R. (2021). Perempuan dan Kekerasan Seksual dalam Kampanye Komunitas Samahita. *Seminar Penelitian Sivitas Akademika Unisba*, 7(1), 82–86. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29313/v7i1.25256>
- Forumanak.id. (2021). *Forum anak.id berkunjung ke yayasan Aretha*. <https://forumanak.id/production/public/kegiatanView/o54ddlr43y>
- Greenbaum, H. H. (1974). The Audit of Organizational Communication. *Academy of Management Proceedings*, 1974(1), 62–63. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1974.17531485>
- Haq, F. U. (2018). *Samahita, Komunitas Perangi Kejahatan Seksual*. <https://www.ayobandung.com/bandung/pr-79632614/samahita-komunitas-perangi-kejahatan-seksual>
- Mahmudah, Z., & Widiyarta, A. (2023). Peran Lsm Dalam Penanganan Korban Kekerasan Seksual. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 220. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8228>
- Malik, R. (2024). *PROFIL SAMAHITA: Merangkul Kelompok Marginal, Melawan Kekerasan Seksual*. Bandung Bergerak. <https://bandungbergerak.id/article/detail/159510/profil-samahita-merangkul-kelompok-marginal-melawan-kekerasan-seksual>
- Muallief, U. (2021). MANAJEMEN STRATEGIS PADA ORGANISASI NON PROFIT (ONP). *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 20(2), 166–180.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi* (1st ed.). PT Bumi Aksara.
- Neoh, G., & Oktavianti, R. (2021). Komunikasi Organisasi Komnas Perempuan dalam Menyikapi Penyelesaian Kasus Pelecehan Seksual. *Koneksi*, 5(1), 139. <https://doi.org/10.24912/kn.v5i1.10201>
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *KOMUNIKASI ORGANISASI Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (D. Mulyana & Muchlis (eds.); 8th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanti, A. (2020). *KEKERASAN BERBASIS GENDER* (D. Kusumaningsih & A. In'am (eds.); 1st ed.). Bildung Nusantara.
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Shaw, S. M., & Lee, J. (2012). *WOMEN'S VOICES, FEMINIST VISION: CLASSIC AND CONTEMPORARY READINGS, FIFTH EDITION* (5th ed.). McGraw-Hill Companies.
- Silviani, I. (2020). *KOMUNIKASI ORGANISASI* (I. Silviani (ed.); 1st ed.). PT Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif* (9th ed.). Alfabeta.
- Wibowo, B. A. (2022). Feminisme Indonesia. *Karmawibangga : Historical Studies Journal*, 4(2), 125–136. <https://journal.upy.ac.id/index.php/karmawibangga>
- Widiyastuti. (2018). *DIMENSI-DIMENSI KOMUNIKASI ORGANISASI PADA FORUM PENGEMBANGAN KAMPOENG BATIK LAWEYAN (Studi Deskriptif Kualitatif mengenai Dimensi-Dimensi Komunikasi Organisasi pada Forum Pengembangan Kampoeng Batik Laweyan Kota Surakarta)*. 1–26.
- Yayasan Gemilang Sehat Indonesia. (2024). *Tentang Sapa Institute*. <https://www.gemilangsehat.org/tentang-kami/kemitraan/sapa-institute/>
- Yayasan JaRI. (2023). *Profil Yayasan JaRI*. <https://www.yayasanjari.net/about/>
- Yuniar, R., & Utami, D. (2020). GERAKAN AREK FEMINIS DALAM KAMPANYE ANTI KEKERASAN SEKSUAL DI SURABAYA. *Paradigma*, 9, 24.
- Zhafarina, A. N., & Anditya, A. W. (2022). PEMAHAMAN KEKERASAN BERBASIS GENDER TERHADAP MAHASISWA SEBAGAI UPAYA NON-PENAL DALAM PENANGGULANGAN KEKERASAN BERBASIS GENDER DI LINGKUNGAN KAMPUS. *Mimbar Hukum Universitas Gadjah Mada*, 34(2), 497–520.