

JUDUL : Memahami Pengalaman Komunikasi Konselor dan Perempuan Korban KDRT Pada Proses Pendampingan di PPT Seruni Kota Semarang
NAMA : Sefti Diona Sari
NIM : 14030110151026

Abstraksi

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena kekerasan dalam rumah tangga yang banyak dialami oleh para perempuan namun masih dianggap oleh masyarakat sebagai permasalahan domestik yang tidak layak untuk diketahui oleh umum. Anggapan bahwa hal tersebut sangat tabu dibicarakan karena berkaitan dengan urusan privat antara suami dan istri yang pada akhirnya membuat permasalahan KDRT ini jauh dari penyelesaian dan semakin berlarut dengan peningkatan jumlah kasus maupun korbannya. Kasus KDRT layaknya fenomena gunung es yang mana jumlah kasus yang sebenarnya terjadi jauh lebih banyak dibanding yang dilaporkan dan terungkap karena kurangnya pemahaman para perempuan bahwa kasus KDRT merupakan kasus publik yang hendaknya dilaporkan kepada pihak yang berwajib maupun pada lembaga-lembaga perlindungan perempuan dan anak. Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Seruni sebagai lembaga perlindungan perempuan dan anak merupakan lembaga yang memberikan layanan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Semarang. PPT Seruni memberikan pendampingan baik pendampingan hukum, medis, psikologis agar terpenuhinya hak-hak perempuan dan anak atas layanan pemulihan dan penguatan serta mendapat solusi yang tepat yang memungkinkan perempuan dan anak hidup layak.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman komunikasi antara konselor dan perempuan korban KDRT pada proses pendampingan di PPT Seruni Kota Semarang. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi antarpribadi, teori *self disclosure*, teori diri oleh Carl Rogers, teori hubungan Aku-Engkau dari Martin Buber, teori dialogis Mikhail Bakhtin. Untuk mendeskripsikan secara detail pengalaman komunikasi antara konselor dengan perempuan korban KDRT penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Subyek dalam penelitian ini adalah konselor (pendamping) dari PPT Seruni dan perempuan korban KDRT yang menjalani pendampingan di PPT Seruni.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan dimaksudkan untuk memberikan penguatan secara psikologis dan fisik kepada korban agar korban merasa aman dan mendapat perlindungan. Terdapat perbedaan cara berkomunikasi yang dilakukan oleh konselor saat melakukan pendampingan dengan korban KDRT. Dalam menghadapi korban yang tertutup, konselor berusaha untuk lebih berhati-hati dalam melakukan pendampingan berkaitan dengan tingkat sensitifitasnya yang lebih tinggi. Sedangkan dengan korban yang terbuka, konselor dapat lebih mudah dalam melakukan pendampingan. Proses dialog antara konselor dengan korban KDRT efektif dijalankan dengan adanya keterbukaan kedua belah pihak dalam menjalankan proses komunikasi. Keterbukaan diri para korban saat menjalani pendampingan sangat diperlukan oleh konselor berkaitan dengan langkah strategi yang harus dijalankan untuk membantu korban menyelesaikan masalahnya. Menyesuaikan diri dengan latar belakang dan kondisi korban dilakukan oleh para konselor dengan penggunaan bahasa yang mudah atau dapat dimengerti oleh korban yang sesuai dengan bahasa sehari-hari korban dapat membuat korban merasa nyaman saat proses pendampingan berlangsung.

Kata Kunci : Komunikasi, Pendampingan, KDRT

Latar Belakang

Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) masih menjadi persoalan sosial yang marak terjadi di lingkungan masyarakat. Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) menurut definisi UU No. 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga (Mufidah, 2006: 6).

Banyaknya kasus kekerasan dalam rumah tangga yang tidak terungkap ke permukaan salah satunya dikarenakan sebagian besar masyarakat masih menganggap bahwa kasus seperti ini merupakan urusan *personal* dan tidak layak untuk dipublikasikan. Anggapan bahwa hal ini merupakan suatu aib yang hendaknya ditutupi menjadikan banyak korban yang pada akhirnya enggan untuk melaporkan kasus tersebut ke jalur hukum.

Meningkatnya kasus kekerasan pada perempuan setiap tahunnya mengundang berbagai elemen masyarakat untuk peduli dan turut membantu para korban, salah satunya adalah PPT Seruni yang merupakan Pusat Pelayanan Terpadu Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berbasis Gender di Kota Semarang. PPT Seruni didirikan dengan tujuan untuk memberikan pendampingan kepada perempuan dan anak korban kekerasan agar terpenuhinya hak-haknya atas layanan pemulihan dan penguatan serta mendapat solusi yang tepat yang memungkinkan perempuan dan anak hidup layak.

Berdasarkan informasi kasus yang masuk pada PPT Seruni selama tahun 2010 hingga 2013, kasus KDRT menduduki peringkat pertama pada jumlah kasus dibanding pada jenis-jenis kasus kekerasan lainnya. Penjabaran mengenai jumlah dan jenis kasus kekerasan dapat diketahui melalui tabel di bawah ini.

Tabel 1.1.

Data Jumlah Korban yang Ditangani oleh PPT Seruni Tahun 2010-2013

Jenis Kasus	2010	2011	2012	2013
KDRT	47	71	88	90
KDP	1	5	12	4
KTA	4	16	17	6
Perkosaan	2	2	1	4
Pencabulan	2	2	1	-
Penelantaran	-	1	-	-
PS	-	4	5	4
PA	1	1	-	-
Traffiking	3	3	1	-
ABH	-	3	2	1
Jumlah	60	108	127	109

Keterangan: KDRT (Kekerasan Dalam Rumah Tangga); KDP (Kekerasan Dalam Pacaran); KTA (Kekerasan Terhadap Anak); PS (Pelecehan Seksual); PA (Pekerja Anak); ABH (Anak Bermasalah Hukum). Sumber: Data Rekapitulasi Kasus SERUNI.

Data di atas menunjukkan adanya fakta bahwa kasus kekerasan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, khususnya kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang memiliki jumlah terbanyak dibanding dengan kasus-kasus kekerasan lainnya.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya kesadaran dari masyarakat atas pengakuan hak hidup kaum perempuan dan perlu adanya perhatian yang sangat serius dalam penanganannya sehingga korban merasa tidak sendiri dan dimaksudkan untuk mengembalikan kepercayaan diri dari korban untuk dapat kembali bersosialisasi secara

normal meninggalkan rasa traumatis yang cukup mendalam. Penanganan korban KDRT yang melalui kegiatan pendampingan oleh para konselor dari PPT Seruni sangat penting untuk dilakukan karena mereka (korban) rentan terhadap masalah yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak mereka sebagai warga negara. Selain membantu mendapatkan hak-hak sebagai seorang perempuan, kegiatan pendampingan juga dimaksudkan mempersuasi para korban agar mau membuka diri dan terlepas dari rasa trauma akibat kekerasan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup kaum perempuan.

Kegiatan pendampingan oleh para konselor dari PPT Seruni dimaksudkan untuk memberikan penguatan secara psikologis dan fisik kepada korban agar korban merasa aman dan mendapat perlindungan. Perasaan aman ini diperlukan oleh korban mengingat kejadian yang dialami oleh korban merupakan tindak kekerasan yang berpotensi untuk menjadikan korban mengalami kondisi traumatis dan disamping itu juga sebagian besar perempuan (istri) yang mengalami kekerasan dari suaminya mendapat ancaman atau teror dan juga intimidasi yang membuat perempuan korban KDRT merasa terancam jiwa dan raganya. Disinilah tugas para konselor untuk memberikan layanan dengan membantu mengatasi kekhawatiran para korban akan keselamatannya sehingga para perempuan korban KDRT dapat menerima jaminan perlindungan, upaya peningkatan kepercayaan diri, penyelesaian masalah, hingga pemenuhan hak-hak perempuan sebagai warga negara dalam upaya pencegahan kekerasan terhadap perempuan khususnya dalam rumah tangga.

Perumusan Masalah

Kekerasan terhadap perempuan dalam rumah tangga merupakan gambaran nyata dari tidak adanya wujud keadilan pada setiap warga negara. Meningkatnya jumlah kasus yang terjadi di Indonesia khususnya di Kota Semarang cukup mengkhawatirkan mengingat kekerasan

merupakan tindak kejahatan yang terselubung alias tidak banyak yang terungkap ke permukaan. Persoalan KDRT masih saja dianggap sebagai rahasia keluarga yang tidak pantas untuk diceritakan karena melanggar etika dalam berumah tangga. Kemauan untuk membuka diri pada orang lain mengenai permasalahan yang dihadapi tidak mudah dilakukan oleh korban kekerasan karena situasi yang dialami merupakan wilayah pribadi yang sebagian besar masih dianggap tabu untuk menceritakannya pada orang lain. Sebagai pusat pelayanan yang fokus membantu penanganan korban KDRT, PPT Seruni memberikan solusi pendampingan konseling agar para korban (konseli) tidak merasa sendiri dalam menghadapi kasus yang tengah dihadapi. Kegiatan pendampingan terhadap korban KDRT sangat erat kaitannya dengan komunikasi. Melalui komunikasi, tidak hanya pendamping (konselor) saja yang bisa memahami para korban, tetapi sebaliknya korban juga dapat mengenal dan memahami tujuan pendampingan khususnya terkait dengan pemenuhan hak hidup kaum perempuan. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengalaman Komunikasi Konselor dan Perempuan Korban KDRT Pada Proses Pendampingan di PPT Seruni Kota Semarang.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pengalaman Komunikasi Konselor dan Perempuan Korban KDRT Pada Proses Pendampingan di PPT Seruni Kota Semarang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan paradigma interpretif untuk mendeskripsikan pengalaman komunikasi antarpribadi dalam kegiatan pendampingan korban KDRT oleh konselor PPT Seruni dengan konseli (perempuan yang mengalami

KDRT). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Fenomenologi lebih memberi penekanan pada persoalan pengalaman pribadi (*personal experience*), termasuk pengalaman pribadi yang dimiliki seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain (Pawito, 2007: 23). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara langsung secara mendalam (*indepth interview*) dengan subjek penelitian di lapangan. Wawancara dilakukan dengan cara bertatap muka langsung dengan subjek penelitian agar mendapat data yang lengkap dan mendalam.

Hasil Penelitian

- **Pengalaman Keterbukaan Dalam Komunikasi Antara Konselor dan Korban KDRT**

Dalam penelitian ini ditemukan bagaimana proses dialog yang terjadi antara konselor dengan korban KDRT selama proses pendampingan. Informan 1 dan informan 2 sebagai konselor sepakat bahwa proses dialog yang dijalankan pada saat pendampingan harus disesuaikan dengan kondisi korban yang bersangkutan. Bentuk komunikasi yang dilakukan harus menyesuaikan dengan latar belakang dan karakter korban agar korban merasa nyaman saat bercerita. Dalam hal pencapaian komunikasi yang efektif sebagai konselor, informan 1 mengaku bahwa keterbukaan diri dari korban kekerasan merupakan faktor penting dan sangat membantu dalam hal penyelesaian masalah. Proses komunikasi yang dilakukan oleh korban KDRT tidak semua sama. Menurut informan 1 tidak semua korban atau klien yang datang dapat terbuka akan permasalahan yang dihadapi. Terdapat pengalaman saat menghadapi korban yang tertutup atau pemalu. Menurut informan 2 ketertutupan korban kepada dirinya sebagai konselor banyak dilatarbelakangi oleh karena korban merasa malu atau canggung kepada informan 2 sebagai konselor atau korban merasa bingung harus bercerita darimana.

Namun hal ini dipahami oleh informan 2 dengan tidak memaksa klien yang datang untuk bercerita saat awal pertemuan.

Pengalaman informan 3 dan informan 4 sebagai perempuan korban KDRT dalam berdialog atau berkomunikasi dengan konselor dari Seruni rupanya tidak jauh berbeda. Sebagai pihak yang menjadi korban dalam tindak kekerasan yang dilakukan oleh orang terdekatnya dalam hal ini suami, informan 3 dan 4 mengungkapkan kronologis kejadian yang dialami kepada konselor dari Seruni secara terbuka dan jujur tanpa ada yang ditutupi.

- **Pelayanan Konselor Seruni Dalam Kegiatan Pendampingan**

Pelayanan yang diberikan oleh pihak Seruni dalam upaya menangani dan menyelesaikan kasus perempuan korban KDRT dilakukan melalui 5 (lima) tahapan, yaitu (a) Pendataan oleh petugas, (b) *Assesment* (pengungkapan masalah), (c) Perencanaan intervensi layanan, (d) Mediasi, dan (e) Penanganan hukum. Seruni sebagai pihak yang bertugas memberikan konsultasi dan kemudian berdiskusi untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut, maka keputusan terakhir tetap diserahkan kepada klien itu sendiri. Akses pelayanan yang diberikan oleh Seruni terhadap korban kekerasan terutama perempuan dan anak dengan menyediakan sistem layanan terpadu (medis, psikologis dan hukum) yang memperhatikan pemenuhan hak korban dan bertujuan untuk membangun perasaan aman, mengembalikan kepercayaan diri dan konsep diri yang positif pada korban kekerasan.

Berkaitan mengenai penyelesaian dalam pelayanan yang diberikan oleh Seruni dijelaskan oleh informan 1 dan informan 2 sebagai konselor adalah murni dari pilihan yang telah diputuskan oleh korban. Artinya bahwa klien (korban) memiliki hak secara penuh untuk memilih solusi seperti apa yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginan. Informan 1 mengaku tidak diperbolehkan untuk mengambil keputusan secara sepihak, semua keputusan

yang akan diambil dikembalikan kepada korban untuk memutuskan. Demikian juga yang diungkapkan oleh informan 2 yang menyampaikan bahwa keputusan dalam penyelesaian kasus adalah hak korban yang harus ia hormati karena pendampingan yang diberikan oleh Seruni berorientasi pada keinginan dan kebutuhan korban. Informan 2 tidak pernah memaksa atau mengintimidasi korban karena itu akan melanggar kode etik pendampingan menurutnya.

Sebagai pihak yang pernah ditangani oleh konselor-konselor dari Seruni, informan 3 dan informan 4 yang merupakan perempuan korban kekerasan sama-sama mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Seruni sangat baik. Menurut informan 3 yang ditangani oleh Seruni selama 8 bulan, dirinya diterima dengan sangat terbuka oleh para konselor yang mendampinginya. Konselor Seruni juga sangat perhatian kepadanya dengan memberikan info-info mengenai perkembangan kasus dan juga mengenai langkah-langkah selanjutnya untuk mencapai keinginannya mengenai hak asuh anak semata wayangnya. Perasaan nyaman dan merasa diterima dengan baik oleh pihak konselor juga dialami oleh informan 4 yang merasa pelayanan yang diberikan oleh konselor dari Seruni selama pendampingan sangat baik dan sangat membantunya dalam hal penyelesaian kasus atau permasalahannya ke jalur hukum dan juga pemberian motivasi-motivasi yang menguatkan sehingga dirinya merasa tidak sendiri dalam menghadapi kasus KDRT yang ia alami. Kemudahan lainnya dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Seruni menurutnya adalah tidak dibebani oleh masalah biaya sehingga ia merasa dimudahkan dan sangat terbantu.

- **Cara Konselor Seruni Membangun Situasi yang Nyaman Dalam Pendampingan Guna Menumbuhkan Konsep Diri yang Positif Pada Korban KDRT**

Kedua informan konselor (pendamping) melakukan pendekatan yang sama yakni dengan penggunaan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami oleh korban dan juga ditambah dengan

komunikasi nonverbal yang mana menunjukkan bentuk dukungan dan perhatian kepada korban agar korban merasa tidak sendiri dalam menghadapi masalah dan jauh merasa lebih baik dan lebih tenang sehingga dapat membuat korban merasa nyaman saat proses pendampingan berlangsung.

Sebagai konselor, informan 2 juga diharuskan menjadi motivator dalam mengembalikan kepercayaan diri korban baik dikarenakan tindak kejadian kekerasan yang dialami atau bila kemudian korban telah resmi berstatus janda. Agar mendapatkan penanganan yang baik untuk memperoleh kehidupan yang sesuai dengan hak-haknya sebagai manusia, informan 2 sebagai konselor pendamping juga memberikan pendampingan dalam upaya membangun konsep diri yang positif dalam pribadi perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga (KDRT).

Menjalani pendampingan dengan Seruni diakui informan 3 dan informan 4 dapat membangun sikap positif dalam diri mereka. Seperti yang diungkapkan oleh informan 3, setelah mendapatkan surat resmi dari pengadilan mengenai hasil keputusan perceraian dengan mantan suaminya, dirinya merasa jauh lebih positif karena sudah memiliki status yang jelas, dimana sebelumnya ia merasa tidak mendapat kepastian baik dari status maupun kejelasan oleh mantan suami dan keluarganya. Sebelum menjalani pendampingan dengan Seruni, informan 3 merasa kurang percaya diri dan malu saat berada di lingkungan kerja maupun di lingkungan sosialnya. Ia merasa ada ketakutan akibat trauma yang dialaminya, dan berusaha untuk menutupi kekurangannya yang mana keluarga yang telah dibangunnya selama 8 tahun harus menjadi tidak utuh karena perceraianya dengan mantan suaminya. Diakui oleh informan 3 pada awalnya ia belum bisa menerima kondisi atau keadaan tersebut, namun setelah menjalani pendampingan dengan konselor dari Seruni, ia dikuatkan agar kembali percaya diri saat berada di lingkungan kerja dan lingkungan sosialnya.

Tidak jauh berbeda dengan informan 3, informan 4 juga merasa jauh lebih positif setelah menjalani pendampingan dengan konselor dari Seruni. Manfaat yang diperolehnya juga sangat banyak terutama jauh lebih percaya diri saat bergaul dengan teman-temannya. Walaupun ia masih relatif muda menyandang status janda, diakui oleh informan 4 bahwa ia tidak merasa takut atau minder saat bersosialisasi dengan lingkungan sekitarnya. Meski diakui ia masih sedikit trauma jika harus berhubungan dengan pria baru dalam kehidupannya, namun ia sudah bersedia membuka diri untuk berkenalan dengan orang baru.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan pada 4 (empat) informan yang terdiri dari 2 (dua) konselor dari PPT Seruni dan 2 (dua) perempuan korban KDRT. Kedua konselor merupakan pendamping yang sudah berpengalaman dalam mendampingi perempuan korban kekerasan di Kota Semarang yang mana masing-masing telah menjalani profesinya sebagai pendamping perempuan korban kekerasan selama 9 tahun dan 7 tahun lamanya. Sedangkan dua informan korban KDRT mengalami perlakuan kekerasan yang berbeda satu sama lain. Informan korban KDRT yang pertama mendapat kekerasan secara psikologis dan penelantaran ekonomi sedangkan informan korban KDRT berikutnya mendapat kekerasan secara fisik dan psikis. Selanjutnya penelitian ini juga mendeskripsikan bagaimana konselor pendamping melakukan komunikasi dalam memahami permasalahan klien (korban KDRT) dengan mendorong keterbukaan korban dalam upaya membantu menyelesaikan permasalahannya. Pembahasan tentang penemuan-penemuan penelitian di atas menghasilkan beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian yang telah dilaksanakan, antara lain:

- Kegiatan pendampingan oleh para konselor dari PPT Seruni dimaksudkan untuk memberikan penguatan secara psikologis dan fisik kepada korban agar korban merasa aman dan mendapat perlindungan.
- Karakteristik korban yang menjalani pendampingan di PPT Seruni terbagi menjadi dua yakni *introvert* (tertutup) dan *ekstrovert* (terbuka). Dalam menghadapi korban yang *introvert* (tertutup) konselor harus lebih khusus dan hati-hati berkaitan dengan tingkat sensitifitasnya yang lebih tinggi dibanding dengan korban yang *ekstrovert* (terbuka). Diperlukan waktu bagi konselor dalam menghadapi korban yang tertutup untuk menggali informasi berkaitan dengan kekerasan yang dialami oleh korban. Konselor tidak akan memaksa apabila korban belum mau menceritakan kejadian yang dialaminya.
- Proses dialog antara konselor dengan korban KDRT efektif dijalankan dengan adanya keterbukaan kedua belah pihak dalam menjalankan proses komunikasi. Sikap empati dan perhatian yang ditunjukkan oleh konselor PPT Seruni dapat memberikan kenyamanan kepada korban saat menjalani pendampingan. Keterbukaan diri para korban saat menjalani pendampingan juga sangat diperlukan oleh konselor berkaitan dengan langkah strategi yang harus dijalankan untuk membantu korban menyelesaikan masalahnya.
- Proses dialog yang dijalankan saat pendampingan menyesuaikan dengan kondisi korban yang bersangkutan, baik latar belakang korban maupun dengan situasi psikologis korban pada saat pendampingan. Konselor berusaha menyesuaikan diri dengan karakteristik maupun bahasa sehari-hari yang biasa digunakan oleh korban sebagai bahasa pengantar agar korban merasa nyaman saat pendampingan.