

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang tentu terlahir dengan fisik yang berbeda, dalam hal ini ada yang terlahir dengan keadaan yang kurang sempurna. Beberapa dari mereka ada yang terlahir karena cacat fisik maupun mental, serta ada juga yang memang terlahir sempurna kemudian mengalami peristiwa tertentu ataupun hal lain yang membuat mereka mengalami keterbatasan fisik ataupun mental. Mereka yang mengalami hal tersebut, tentu ada rasa minder bahkan menutup diri dari dunia luar. Bukan hanya bagi penyandang cacat tapi ada pula yang memang keluarga atau lingkungan sekitarnya tidak menerima keadaan tersebut sehingga ia dikucilkan atau disembunyikan. Mereka yang memiliki keterbatasan fisik juga memiliki kesempatan yang sama dalam hal apapun dan diberlakukan sebaik mungkin. Oleh karena itu, penyebutan untuk orang cacat harus dialihkan dengan penyebutan yang lebih baik yakni difabel atau disabilitas.

Kaum difabel yang memiliki kekurangan fisik ataupun mental tidak membuat mereka hanya terpuruk dalam keadaan. Faktanya bahwa banyak di antara mereka yang memang memiliki semangat yang tinggi untuk tetap berjuang dalam keterbatasan. Namun keterbatasan tersebut yang membuat mereka pada akhirnya memiliki kesulitan, perihal mengakses layanan umum seperti akses untuk mendapatkan layanan pendidikan, kesehatan, maupun dalam hal pekerjaan. Sehingga mereka perlu mendapatkan pelayanan dan hak yang sama dalam mengakses layanan umum. Salah satunya adalah mereka memiliki hak untuk mendapatkan pekerjaan yang layak.

Penyandang disabilitas masih dipandang sebelah mata, masih banyak perusahaan/tempat kerja lainnya yang kurang melihat potensi yang dimiliki para penyandang disabilitas. Mereka memiliki keterbatasan tetapi mereka juga pasti

memiliki kemampuan yang juga sama atau lebih dari non disabilitas. Salah satunya dengan penyandang disabilitas yakni tunanetra. Tunanetra berarti orang yang tidak dapat melihat sepenuhnya (buta total) serta orang yang memiliki penglihatan terbatas namun mereka tidak mampu melihat bahkan membaca pada tulisan biasa yang berukuran 12 point berada dalam keadaan cahaya normal walaupun menggunakan kacamata (kurang awas/low vision) (pertuni.idp-europe.org)

Tidak menutup kemungkinan untuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik yakni kehilangan penglihatan tentu mengalami kesulitan dalam menjalani kehidupan salah satunya dalam mencari pekerjaan. Karena mata adalah salah satu indra terpenting dalam menjalani aktivitas kehidupan. Namun di balik kekurangan tentu ada kelebihan yakni terkait kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh para tunanetra. Kemampuan atau keahlian yang banyak dimiliki oleh tunanetra adalah memijat. Oleh karena itu penyandang tunanetra selalu identik dengan profesi tukang pijat atau terapis. Mereka sebagai penyandang tunanetra memiliki kepekaan yang tinggi dalam hal meraba yang berkaitan dengan keahlian memijat.

Meskipun memiliki keterbatasan fisik yakni tidak berfungsinya indra penglihatan, para tunanetra berusaha untuk menekuni keahlian memijatnya. Mereka tidak lantas menyerah pada keadaan yang terbatas, tetapi mereka berusaha untuk dapat bekerja selayaknya orang normal. Mereka berkemauan untuk berusaha mandiri dalam hal ekonomi. Bukan memilih berpangku tangan dengan mengharap belas kasihan orang lain demi pemenuhan kebutuhan hidup. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa di Indonesia masih dijumpai fenomena tersebut.

Terlepas dari fenomena penyandang disabilitas yang dalam hal ini menjadi peminta/pengemis jalanan yang masih ada di Indonesia. Fenomena tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mensejahterakan penyandang disabilitas. Pemerintah diharapkan mampu andil dalam kasus tersebut meskipun terlihat sepele namun jika hal tersebut dibiarkan maka akan berdampak tidak baik. Selain itu

Pemerintah juga harus lebih peduli tentang kebijakan tertentu terkait kesejahteraan para penyandang disabilitas terutama dalam hal mendapatkan pekerjaan yang layak. Seperti halnya dengan kota Surabaya yang terkenal dengan Walikotanya yang tegas, tanggap dengan keluhan masyarakat dan memiliki ide/inovasi demi kesejahteraan masyarakatnya. Pada April 2018, bu Risma selaku Walikota Surabaya memberikan fasilitas di Gedung Siola untuk membuka layanan pijat tunanetra. Bu Risma menyediakan lapangan pekerjaan bagi tunanetra untuk memanfaatkan keahliannya guna memperbaiki kesejahteraan hidup terutama dalam hal ekonominya.

Kebijakan tersebut didukung oleh Dinas Sosial kota Surabaya yang turut andil bekerja sama mewujudkan kesejahteraan masyarakat penyandang disabilitas. Kerja sama tersebut diwujudkan dalam hal yakni menugaskan satu pegawai dari Dinsos sebagai pendamping pijat tunanetra Siola untuk mengawasi dan membantu aktivitas para pemijat tunanetra. Selain Dinas Sosial, ada pula Pertuni (Persatuan Tunanetra Indonesia) yang menanungi para pemijat tunanetra tersebut. Mereka bukan sembarang pemijat tetapi sudah mengikuti pelatihan oleh Pertuni dan telah mendapatkan sertifikat keahlian. Jadi, untuk pemijat yang melayani pijat tunanetra bukan sembarangan orang tetapi ada syarat tertentu dan diutamakan yang profesional di bidangnya. Syaratnya adalah pemijat tunanetra tergabung sebagai anggota dari Pertuni cabang Surabaya, memiliki sertifikat keahlian dari pelatihan pijat. Total ada 12 pemijat yang terdiri dari 6 pria dan 6 wanita dengan sistem layanan yang disesuaikan dengan gendernya yakni jika pemijat pria maka melayani pelanggan pria pun sebaliknya jika pemijat wanita yang melayani pelanggan wanita.

Selain di Siola, tempat pijat lain yang juga menjalin kerja sama dengan pemerintah yakni pijat tunanetra yang berada di Hotel Ibis Budget Surabaya. Pijat tunanetra tersebut merupakan program CSR yang digagas oleh Hotel Ibis dan bekerja sama dengan Dinas Sosial Surabaya. Para pemijat yang bekerja adalah para terapis binaan Ibis Budget Surabaya Airport yakni para penyandang tunanetra dan belum memiliki pekerjaan (beritasurabaya.net). Kedua tempat pijat tunanetra tersebut, baik

di Hotel Ibis maupun Siola yang memiliki kesamaan tenaga pemijatnya adalah tunanetra namun tentu keduanya juga memiliki perbedaan.

Tempat pijat di Gedung Siola ini berdiri setelah pijat tunanetra di Hotel Ibis. Meski begitu, pelanggan yang datang sudah terbilang cukup. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh lokasinya yang berada di tempat strategis yakni satu gedung dengan Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Surabaya sehingga jika orang-orang yang telah menyelesaikan keperluannya kemudian mereka bisa mencoba untuk menggunakan layanan pijat tersebut untuk sekadar mengurangi rasa lelahnya. Bu Risma berharap agar nantinya panti pijat yang berada di bangunan yang sarat akan sejarah dan terletak di kota tersebut semakin banyak dikunjungi warga dan menjadi destinasi wisata warga yang membutuhkan penyegaran dan jumlah pasien lebih banyak.(www.republika.co.id).

Dalam hal ini pemijat tunanetra diberikan fasilitas tempat pijat oleh Pemkot Surabaya agar memudahkan mereka dalam hal memenuhi kebutuhan ekonominya. Selain bekerja di tempat pijat tersebut ada beberapa pemijat yang juga membuka praktik pijat panggilan di rumah masing-masing. Karena jam kerja mereka yang tidak penuh selama seminggu yakni hari Senin-Sabtu dengan jam kerja pada jam 09.00-16.00 wib. Kemudian mengenai sistem tarif yang didapat yaitu tarif yang dibayar pelanggan langsung didapat para pemijat di waktu itu juga dan langsung masuk kantong pribadi.

Beberapa bulan mereka bekerja tentu telah mengalami suka dan duka selama melayani pelanggannya. Dari segi sukanya yakni para pemijat tunanetra merasa bangga diberikan lapangan pekerjaan oleh pemerintah dan merasa senang dapat melayani para pelanggan. Sedangkan dukanya adalah jika tempat pijat mereka sepi pelanggan. Namun hal tersebut tidak menyurutkan langkah mereka untuk selalu semangat bekerja, karena meskipun tidak ada pelanggan mereka bisa saling terhibur bertemu dengan rekan-rekannya di tempat kerja.

Terlepas dari kisah para pemijat, hal lain yang menjadi penting disini adalah keraguan masyarakat terhadap layanan pijat tunanetra. Berdasarkan fakta yang ada, bahwa masyarakat pada umumnya masih ada yang ragu dan takut dalam menggunakan jasa pijat tunanetra. Masyarakat masih menaruh kepercayaan yang rendah pada kemampuan penyandang disabilitas. Mereka ragu apakah pemijat tunanetra dapat melayani jasa pijatnya dengan baik atau justru sebaliknya.

Keraguan masyarakat tentang pelayanan pijat tunanetra inilah yang membuat peneliti ingin mengetahui seperti apa komunikasi pemijat tunanetra. Pijat merupakan bentuk layanan jasa dan dalam pelayanan tersebut salah satu hal terpenting adalah komunikasi. Komunikasi interpersonal antara pemijat dan pelanggan dalam pelayanan pijat tunanetra. Alasan lain peneliti melakukan penelitian ini, karena sedikit sekali ditemui penelitian tentang penyandang disabilitas. Hal tersebut peneliti temukan bahwa terbatasnya referensi jurnal maupun skripsi terkait penyandang disabilitas yakni tentang komunikasi interpersonal pemijat tunanetra.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana komunikasi interpersonal pemijat tunanetra dalam melayani pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal pemijat tunanetra dalam melayani pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan bidang kajian ilmu komunikasi dan memberikan sudut pandang baru terkait komunikasi interpersonal.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan serta masukan tentang komunikasi dalam pelayanan pijat tunaneta dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa pijat tunanetra.