

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMIJAT PEREMPUAN KELILING DI YOGYAKARTA

Elva Ronaning Roem¹⁾, Sarmiati²⁾, Novi Elian³⁾ Diego⁴⁾ Ilham Havifi⁵⁾ Nazlya Tiffani⁶⁾ Winda Vanisya⁷⁾

- 1) Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University
E-mail: First_author: elvarona@soc.unand.ac.id
- 2) Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University
E-mail: Second_author: sarmiati@soc.unand.ac.id
- 3) Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University
E-mail: Third_author: novielian@soc.unand.ac.id
- 4) Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University
E-mail: four_author: diego@soc.unand.ac.id
- 5) Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University
E-mail: Fifth_author: ilhamhavifi@soc.unand.ac.id
- 6) Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University
E-mail: Six_author: nazliatiffany@gmail.com
- 7) Department of Communication Science, Faculty of Low, Social and Humaniora, Dharma Andalas University
E-mail: Seven_author: windavanisya@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

SUBMITTED: DECEMBER, 3, 2024.

REVIEW: DECEMBER, 3, 2024.

ACCEPTED: DECEMBER, 28, 2024

PUBLISHED: DECEMBER, 31, 2024

KEYWORDS: Interpersonal Communication, Communication Strategies, Phenomenology, Social Stigma, Yogyakarta

CORRESPONDENCE

Phone: 0813 74 6949 42

E-mail: elvarona@soc.unand.ac.id

ABSTRACT

The profession of mobile female masseuses has unique dynamics, particularly in their interactions with clients. Effective interpersonal communication plays a key role in building trust and comfort, which are crucial for the sustainability of their profession. This study employs a phenomenological approach to explore the subjective experiences of mobile female masseuses in Yogyakarta, focusing on their communication strategies and the reasons behind choosing this profession. Data were collected through in-depth interviews and observations. The findings reveal that they use empathetic verbal and non-verbal communication strategies to establish positive relationships with clients despite facing social stigma and physical demands. In conclusion, adaptive and empathetic communication helps them overcome challenges while ensuring the continuity of their work.

PENDAHULUAN

Hingar bingar Malioboro yang penuh warna, membuat sebuah cerita tersembunyi tentang kisah unik para perempuan tangguh yang berjuang mencari nafkah dengan cara yang tak biasa. Di tengah gemerlap wisata, mereka menjadi "penyelamat" kelelahan para pelancong, namun sayangnya, profesi ini sering kali terpinggirkan dan penuh tantangan.

Tukang pijat perempuan keliling di Yogyakarta tidak hanya sekadar memberikan layanan pijat.

Mereka adalah komunikator ulung yang mampu membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan melalui sentuhan dan kata-kata. Keterampilan interpersonal yang mereka miliki menjadi kunci keberhasilan mereka dalam menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan bisnis jasa yang semakin ketat.

Profesi tukang pijat keliling di Yogyakarta menjadi cerminan dari upaya perempuan untuk

meraih kemandirian ekonomi. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, para perempuan ini mampu membuktikan bahwa mereka memiliki kemampuan dan potensi untuk berkontribusi dalam perekonomian lokal. Komunikasi interpersonal menjadi kunci untuk membangun kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas pelanggan. Kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan tukang pijat untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan layanan yang memuaskan, dan membangun hubungan yang baik (Adler & Proctor, 2022).

Menurut Roem (2019) komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara dua atau lebih orang melalui saluran verbal dan nonverbal yang menghasilkan pemahaman bersama. Dalam konteks tukang pijat perempuan keliling, komunikasi interpersonal tidak hanya penting untuk menyampaikan layanan, tetapi juga untuk membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Keputusan untuk bekerja sebagai tukang pijat keliling bukanlah pilihan yang mudah, mengingat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti stigma sosial, keamanan, dan stabilitas penghasilan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana tukang pijat perempuan di Yogyakarta memutuskan untuk menjalani profesi ini dan bagaimana mereka menggunakan komunikasi interpersonal dalam pekerjaan mereka.

Stigma negatif yang melekat pada profesi tukang pijat perempuan keliling telah menciptakan lingkaran setan. Pandangan miring dari masyarakat tidak hanya mencederai martabat mereka, tetapi juga membatasi peluang mereka untuk mendapatkan penghasilan yang layak. Akibatnya, banyak perempuan yang terjebak dalam pekerjaan ini tanpa adanya alternatif yang lebih baik, memperkuat persepsi negatif yang sudah ada. Menurut Brown (2021), Stigma terhadap tukang pijat perempuan keliling masih melekat erat di masyarakat. Pandangan miring dan bisikan-bisikan negatif sering kali mengiringi langkah mereka. Banyak yang menganggap profesi ini sebagai pekerjaan yang rendah dan tidak terhormat, bahkan dikaitkan dengan hal-hal negatif.

Profesi sebagai tukang pijat perempuan keliling di Yogyakarta, khususnya di kawasan wisata seperti Malioboro, merupakan pekerjaan yang tidak hanya menuntut keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan untuk mengatasi berbagai tantangan sosial. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh para tukang pijat ini adalah stigma sosial yang melekat pada profesi mereka. Stigma ini sering kali berakar dari stereotip negatif yang mengaitkan pekerjaan sebagai tukang pijat dengan aktivitas yang tidak bermoral.

Masyarakat cenderung memandang rendah profesi ini, menganggapnya sebagai pekerjaan yang tidak layak atau bahkan mencurigainya sebagai kedok untuk praktik-praktik ilegal. Stigma sosial merupakan akar dari kekerasan yang dialami pekerja perempuan (Grittner, 2020). Hal ini diperkuat oleh kurangnya pemahaman dan apresiasi terhadap nilai dan manfaat layanan pijat bagi kesehatan dan kesejahteraan individu. Penelitian oleh Smith (2019) menunjukkan bahwa stigma sosial dapat berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis dan sosial para pekerja informal, termasuk tukang pijat keliling. Mereka sering kali merasa terpinggirkan dan kurang dihargai, yang pada akhirnya mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Meskipun demikian, banyak tukang pijat perempuan keliling yang mampu menghadapi dan mengatasi stigma ini dengan menggunakan strategi komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan membangun hubungan yang baik dan terpercaya dengan pelanggan, mereka tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi juga mengubah pandangan negatif yang ada di masyarakat. Penelitian oleh Garcia dan Martinez (2014) mengungkapkan bahwa komunikasi yang empati dan terbuka dapat membantu pekerja informal dalam membangun citra positif dan mendapatkan dukungan sosial yang lebih besar.

Kajian pustaka ini menyoroiti fenomena komunikasi interpersonal dalam konteks pekerjaan informal, khususnya di kalangan tukang pijat perempuan keliling di Yogyakarta. Meskipun banyak penelitian mengenai komunikasi interpersonal, studi tentang

pengalaman komunikasi para pekerja informal seperti tukang pijat keliling masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dinamika komunikasi yang terjadi antara pemijat wanita dan pelanggannya di Yogyakarta, serta bagaimana pengalaman tersebut relevan dalam konteks sosial dan ekonomi.

Penelitian Yovita Katherine dkk. (2022) tentang stigma perempuan pekerja yang bekerja hingga larut malam menunjukkan adanya patriarki yang membatasi ruang gerak perempuan dalam pekerjaan informal. Stigma ini juga diangkat dalam penelitian Roem (2023) mengenai komunikasi dan pengalaman pekerja seks di Indonesia, yang menunjukkan bagaimana mereka menghadapi stigma sosial dan mengembangkan strategi komunikasi untuk bertahan dalam pekerjaan mereka. Penelitian Roem lainnya (2014, 2018) juga menggambarkan interaksi simbolik dalam komunikasi pekerja seks di Padang, di mana mereka menggunakan simbol-simbol verbal dan nonverbal untuk membangun citra diri di hadapan pelanggan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Sari (2023) dan Wijayanti (2022), yang mengkaji strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh pemijat perempuan untuk membangun hubungan kepercayaan dengan pelanggan. Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan hubungan yang positif dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Yulianti (2021) juga menyoroti bagaimana norma dan nilai gender mempengaruhi interaksi sosial antara terapis pijat dan pasien, yang relevan dengan dinamika gender dalam pekerjaan informal.

Melalui teori Interaksionisme Simbolik yang dikembangkan oleh Mead dan Blumer (dalam Mulyana, 2024), penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana tukang pijat perempuan dan pelanggannya membangun makna bersama melalui interaksi sosial. Teori ini relevan untuk memahami bagaimana simbol dan komunikasi membentuk realitas, identitas, dan pemahaman diri dalam konteks pekerjaan pijat. Dengan memanfaatkan teori ini, penelitian ini

berupaya menggali simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi antara tukang pijat dan pelanggan, serta dampaknya terhadap identitas mereka.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami dinamika komunikasi dalam pekerjaan informal, khususnya di kalangan perempuan, yang seringkali dihadapkan pada stigma dan diskriminasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang cara perempuan dalam pekerjaan informal membangun hubungan interpersonal yang efektif untuk mencapai kesejahteraan sosial dan ekonomi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi dalam proses pengambilan keputusan perempuan untuk bekerja sebagai tukang pijat keliling di Yogyakarta.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman tukang pijat perempuan keliling di Yogyakarta. Penelitian fenomenologi membantu mengungkapkan realitas yang sering kali tersembunyi di balik statistik dan generalisasi, memungkinkan peneliti untuk melihat dunia dari perspektif individu yang hidup di dalamnya. Ini memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana tukang pijat perempuan keliling memaknai pekerjaan mereka, interaksi dengan pelanggan, dan tantangan yang mereka hadapi sehari-hari (Creswell, 2018).

Melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis data yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap dinamika komunikasi interpersonal dan makna subjektif yang diberikan oleh para informan terhadap pekerjaan mereka. Pemilihan Informan dilakukan secara purposive sampling dengan menggunakan kriteria informan. Informan dipilih secara purposif dengan kriteria tukang pijat perempuan yang bekerja keliling di Yogyakarta. Mereka harus memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam pekerjaan ini untuk memastikan mereka memiliki cukup pengalaman

yang relevan. Penelitian ini melibatkan 3 subjektif untuk mendapatkan data yang mendalam dan bervariasi.

Teknik Pengumpulan Data dilakukan melalui wawancara mendalam (In-Depth Interviews). Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pengalaman dan perspektif subjektif informan mengenai pekerjaan mereka. Pertanyaan wawancara bersifat semi-terstruktur, memungkinkan fleksibilitas dalam eksplorasi topik yang muncul selama wawancara (Kvale, 2019). Peneliti juga akan melakukan observasi partisipatif untuk memahami konteks kerja tukang pijat perempuan keliling dan dinamika interaksi dengan pelanggan. Observasi ini membantu mengkontekstualisasikan data wawancara (Spradley, 2016).

HASIL DAN DISKUSI

Pengalaman Komunikasi yang bersifat Empati dan Hubungan Interpersonal

Penelitian ini berfokus pada pengalaman komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemijat perempuan keliling di Yogyakarta. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal bagi pemijat perempuan keliling adalah inti dari praktik profesional mereka. Kemampuan untuk berinteraksi dengan empati dan membina hubungan yang baik berkontribusi pada kenyamanan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan berperan dalam keberlanjutan profesi pemijat ini. NA salah satu pemijat yang di wawancarai mengaku kemampuan komunikasi interpersonal sangat penting bagi dirinya sebagai pemijat perempuan untuk Membangun Kepercayaan dengan Pelanggan. Bagi NA Komunikasi yang baik dapat menciptakan rasa aman dan membangun kepercayaan, sehingga pelanggan merasa nyaman.

Komunikasi interpersonal merupakan elemen kunci dalam berbagai profesi yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks pemijat perempuan

keliling di Yogyakarta, komunikasi interpersonal menjadi inti dari keberhasilan praktik profesional mereka. Hal ini selaras dengan teori komunikasi interpersonal yang menekankan pentingnya kepercayaan, empati, dan kenyamanan dalam membangun hubungan positif (Knapp & Daly, 2011).

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan empati dan membina hubungan baik sangat relevan bagi pemijat perempuan keliling. Empati, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan merasakan emosi orang lain, terbukti meningkatkan kualitas hubungan interpersonal (Davis, 1983). Dalam praktik pemijatan, empati membantu menciptakan lingkungan yang nyaman, di mana pelanggan merasa dipahami dan dihargai.

Komunikasi interpersonal yang efektif juga membantu menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa nyaman, mereka cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan profesi pemijat perempuan keliling. Hal ini diperkuat oleh temuan bahwa komunikasi yang baik dalam layanan pelanggan berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas (Parasuraman et al., 1988). Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam praktik pemijat perempuan keliling di Yogyakarta. Kemampuan untuk berinteraksi dengan empati, membangun kepercayaan, dan menciptakan rasa aman bukan hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga memastikan keberlanjutan profesi ini di tengah berbagai tantangan. Studi ini sejalan dengan literatur yang ada, yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik merupakan inti dari hubungan profesional yang sukses.

Adanya komunikasi yang efektif dan empatik tidak hanya menciptakan hubungan yang saling mendukung antara pemijat dan pelanggan, tetapi

juga membantu pemijat mengatasi berbagai tantangan profesi yang mereka hadapi. Komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat penting dalam profesi pemijat perempuan keliling, karena interaksi langsung antara pemijat dan pelanggan merupakan inti dari pengalaman layanan.

NK merupakan salah satu subjektif yang juga di wawancarai dalam penelitian ini ketika melayani pelanggannya selalu menunjukkan komunikasi non verbalnya dalam membangun hubungan yang baik dan rasa nyaman bagi Pelanggan. Dalam konteks layanan pijat, hubungan yang baik antara pemijat dan pelanggan tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis, tetapi juga pada kemampuan pemijat untuk membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman selama sesi pijat. NK mengakui, bahwa rasa nyaman ini penting karena pelanggan seringkali mengalami stres atau rasa sakit fisik, sehingga perhatian emosional menjadi sangat diperlukan. Melalui komunikasi yang bersifat pribadi dan empatik, pemijat dapat memberikan dukungan emosional yang mendorong pelanggan untuk merasa aman dan diterima (Kusuma & Triana, 2017).

Sementara itu interaksi yang tulus dan responsif membantu pemijat membangun kepercayaan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kenyamanan pelanggan selama layanan berlangsung. Salah satunya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui Kedekatan Emosional. Loyalitas pelanggan bukan hanya soal layanan yang diterima sekali saja, melainkan lebih pada keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa yang sama di masa mendatang. Komunikasi interpersonal yang positif memungkinkan pemijat perempuan membentuk ikatan emosional dengan pelanggan. Ini sering dilakukan melalui pendekatan komunikasi yang personal, seperti mengingat preferensi pelanggan atau menanyakan kesejahteraan mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan cenderung lebih setia kepada penyedia layanan yang mampu memahami kebutuhan dan merespons mereka secara personal (Lestari & Kurniawan, 2023). Kedekatan emosional ini membedakan hubungan pemijat dengan pelanggan dibandingkan layanan tanpa interaksi, dan mendukung terbangunnya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan yang terbentuk melalui komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi langsung terhadap keberlanjutan profesi pemijat perempuan keliling. Dengan adanya pelanggan tetap, pemijat memiliki stabilitas yang lebih baik dalam penghasilan dan jadwal kerja. Di tengah tantangan seperti stigma sosial dan ketidakpastian pendapatan, kemampuan membina hubungan jangka panjang dengan pelanggan menjadi salah satu faktor utama yang membantu para pemijat mempertahankan pekerjaan mereka (Utami & Prasetya, 2019). Interaksi yang berulang antara pemijat dan pelanggan juga menciptakan pola hubungan yang bersifat saling mendukung, di mana pelanggan merasa nyaman dengan pemijat yang sudah mereka kenal, dan pemijat memperoleh pendapatan dari pelanggan yang berkelanjutan.

Komunikasi interpersonal yang efektif dalam pekerjaan ini sangat mengandalkan empati, di mana pemijat perlu memahami perasaan, kebutuhan, dan kekhawatiran pelanggan. Misalnya, pemijat yang memahami bahwa seorang pelanggan merasa tidak nyaman atau cemas dapat menyesuaikan nada suara, bahasa tubuh, atau pendekatan komunikasi untuk membantu meredakan ketegangan tersebut. Empati juga memungkinkan pemijat merespons kebutuhan unik setiap pelanggan, sehingga tercipta pengalaman layanan yang lebih personal dan memuaskan (Nugraha & Putri, 2020). Dengan memberikan perhatian khusus dan menunjukkan kepedulian, pemijat perempuan mampu menciptakan interaksi yang hangat dan intim, yang pada akhirnya memperkuat hubungan kerja jangka panjang.

Tabel 1:
Model Analisis Komunikasi Interpersonal Pemijat Perempuan Keliling

ASPEK KOMUNIKASI	STRATEGI KOMUNIKASI	DESKRIPSI	DAMPAK PADA HUBUNGAN PELANGGAN
Kebutuhan Emosional	Memahami Kebutuhan Pelanggan	Pemijat memahami keinginan dan kondisi emosional pelanggan untuk menciptakan rasa nyaman.	Meningkatkan kenyamanan dan kedekatan emosional, mendukung hubungan positif.
Mendengarkan Aktif	Fokus pada Pelanggan	Pemijat menunjukkan perhatian penuh seperti kontak mata dan anggukan, serta respons afirmatif selama percakapan.	Membuat pelanggan merasa didengar dan dihargai.
Menunjukkan Ketulusan	Sikap yang Tulus	Pemijat memperlakukan pelanggan dengan ketulusan tanpa pura-pura, seperti bertanya dengan tulus dan menyesuaikan pijatan.	Menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan yang lebih dalam.
Empati	Menunjukkan Empati	Pemijat memahami perasaan pelanggan, seperti kelelahan atau stres, dan memberikan layanan yang sesuai dengan kondisi mereka.	Memperkuat ikatan emosional dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
Loyalitas Pelanggan	Membangun Hubungan Jangka Panjang	Menggunakan komunikasi hangat dan empatik untuk menciptakan kesan positif agar pelanggan kembali.	Mendukung keberlanjutan profesi melalui loyalitas pelanggan.

Sumber: Olahan Penelitian di lapangan

1. Komunikasi Nonverbal sebagai Inti dari Pengalaman Pelanggan dalam Layanan Pijat Keliling

Bagi NK, seorang pemijat keliling yang telah menapaki ruas-ruas Malioboro selama satu dekade, sentuhan bukan sekadar aktivitas fisik—melainkan bahasa yang tak bersuara, penuh makna, dan menyentuh lapisan terdalam dari relasi manusia. Sentuhan lembut tangannya tidak hanya meredakan ketegangan tubuh, tetapi juga menjadi jembatan empati yang menghubungkan jiwa tukang pijat dan pelanggan. Dalam setiap gerakan, NK mempraktikkan seni komunikasi nonverbal, menghadirkan rasa aman, relaksasi, dan kepercayaan yang menjadi esensi dari pengalaman pijat. Seperti yang diungkapkan oleh Hall dan Hughes (2020), sentuhan profesional menciptakan koneksi emosional, menjadikan pijatan NK lebih dari sekadar layanan, tetapi sebuah interaksi manusiawi yang bermakna.

NK, seorang pemijat perempuan keliling yang telah mengabdikan hidupnya selama 10 tahun di kawasan Malioboro, Yogyakarta, tidak sekadar memandang pijat sebagai pekerjaan fisik. Bagi NK, sentuhan adalah bahasa komunikasi universal yang menjangkau dimensi emosional dan psikologis dari pelanggan. Dalam setiap pijatan, NK meyakini bahwa tangannya menjadi medium untuk menyampaikan perhatian, empati, dan rasa aman. Penelitian oleh Field (2010) menekankan bahwa sentuhan, sebagai bentuk komunikasi nonverbal, memiliki kekuatan untuk meningkatkan rasa keterhubungan antarindividu, meredakan kecemasan, dan memperkuat hubungan interpersonal.

Sentuhan Profesional dan Konstruksi Makna Relasi

NK memahami bahwa sentuhan profesional tidak hanya bersifat teknis tetapi juga simbolis. Setiap tekanan lembut atau gerakan ritmis dalam pijatannya mencerminkan ketulusan hati dan keinginannya untuk membantu orang lain merasa

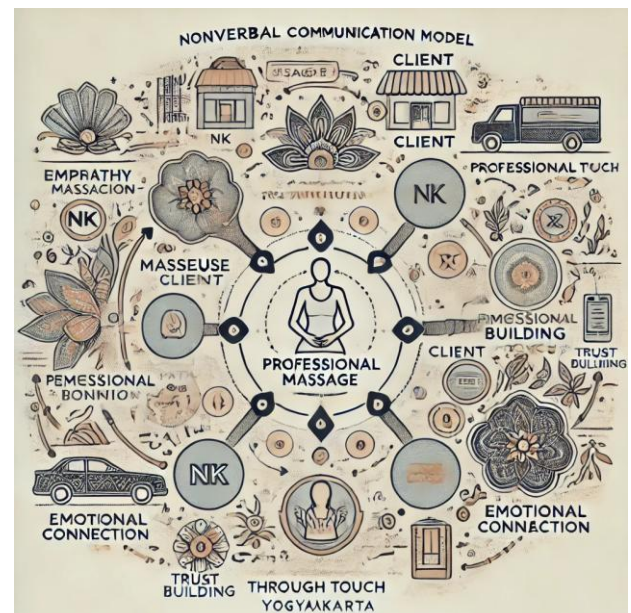
lebih baik. Dalam konteks komunikasi nonverbal, sentuhan profesional yang dilakukan NK dapat diartikan sebagai wujud interaksi manusiawi yang mendalam, di mana pelanggan tidak hanya merasakan manfaat fisik tetapi juga efek terapeutik secara emosional. Seperti yang dijelaskan oleh Hall dan Hughes (2020), sentuhan dalam konteks profesional dapat menciptakan rasa aman dan membangun kepercayaan, yang menjadi inti dari pengalaman pelanggan. Bagi NK, sentuhan adalah inti dari pengalaman komunikasi yang ia berikan kepada setiap pelanggan. Dalam pandangan NK, pijatan yang diberikan dengan kelembutan tidak hanya menghilangkan rasa lelah tetapi juga memberikan kenyamanan psikologis yang jarang ditemukan dalam komunikasi verbal. Penelitian oleh Gallace dan Spence (2010) menunjukkan bahwa sentuhan dapat merangsang pelepasan hormon oksitosin, yang dikenal sebagai "hormon cinta," sehingga menciptakan rasa relaksasi dan koneksi emosional antara tukang pijat dan pelanggan. NK memaknai bahwa setiap gerakan tangannya adalah ekspresi niat baik yang tulus untuk membantu orang lain merasa dihargai dan diperhatikan.

Dalam dunia pijat keliling, komunikasi verbal sering kali menjadi terbatas. Oleh karena itu, sentuhan profesional menjadi media utama bagi NK untuk berinteraksi dengan pelanggan. Penelitian oleh Andersen (2019) menyebutkan bahwa komunikasi nonverbal seperti sentuhan dapat menggantikan pesan verbal yang sulit diungkapkan, terutama dalam situasi di mana hubungan interpersonal berlandaskan kepercayaan singkat namun mendalam. Bagi NK, pijat bukan hanya sebuah layanan tetapi juga seni komunikasi nonverbal yang mampu menyampaikan perhatian, empati, dan rasa hormat.

Pekerjaan NK selama satu dekade menunjukkan bagaimana sentuhan dapat menjadi alat komunikasi yang sangat kuat, menggantikan kata-

kata dalam menciptakan hubungan yang bermakna. Dalam interaksi antara tukang pijat dan pelanggan, sentuhan menciptakan rasa aman, relaksasi, dan koneksi emosional yang melampaui batasan komunikasi verbal. Sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang esensial, sentuhan profesional tidak hanya memberikan kenyamanan fisik tetapi juga menjembatani hubungan emosional antara individu, sebagaimana diuraikan oleh Field (2010), Hall dan Hughes (2020), serta Gallace dan Spence (2010). Dalam setiap pijatan, NK membuktikan bahwa sentuhan adalah bahasa yang mampu merangkul jiwa, membuat pengalaman pijat menjadi lebih dari sekadar aktivitas fisik, tetapi interaksi manusiawi yang bernilai tinggi.

Berikut gambar model komunikasi nonverbal yang menggambarkan interaksi antara pemijat keliling (NK) dan pelanggan. Diagram tersebut menunjukkan komponen seperti sentuhan profesional, koneksi emosional, dan proses membangun kepercayaan antara Tukang Pijat Perempuan keliling dan pelanggan di Malioboro Yogyakarta.



Gambar 1.
Model komunikasi nonverbal yang menggambarkan interaksi antara pemijat keliling dan pelanggan.

Sumber: Olahan Peneliti

Dalam konteks pemijat tradisional, sentuhan profesional bukan sekadar tindakan fisik, melainkan sebuah medium komunikasi nonverbal yang kaya makna. Sentuhan ini berfungsi sebagai "bahasa tubuh" yang menyampaikan pesan empati, perhatian, dan rasa hormat kepada pelanggan. Studi Hall dan Hughes (2020) menunjukkan bahwa sentuhan profesional dalam layanan pijat membantu menciptakan rasa aman, relaksasi, dan koneksi emosional. Dalam konteks pemijat keliling di Yogyakarta, sentuhan ini menjadi cara efektif untuk membangun hubungan yang mendalam tanpa perlu interaksi verbal yang panjang.

Koneksi emosional adalah hasil dari interaksi yang melibatkan kehangatan, empati, dan perhatian. Dalam budaya Jawa, prinsip ini selaras dengan konsep "nguwongke" (memanusiakan orang lain), yang menekankan pentingnya menghargai dan memahami kebutuhan emosional individu. Sentuhan profesional dalam pijat keliling tidak hanya memberikan efek fisik tetapi juga menyampaikan rasa kepedulian yang tulus. Penelitian oleh Hertenstein et al. (2009) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa sentuhan dapat memengaruhi persepsi pelanggan tentang kehangatan dan kepercayaan dalam sebuah hubungan.

Kepercayaan antara pemijat dan pelanggan adalah kunci keberhasilan layanan pijat keliling. Budaya Jawa memiliki nilai "tepa selira" (tenggang rasa) yang mendorong interaksi yang penuh dengan kejujuran dan ketulusan. Pemijat yang menerapkan sentuhan profesional dengan penuh empati memperkuat rasa percaya pelanggan, yang pada akhirnya menciptakan loyalitas. Menurut penelitian Field (2010), kepercayaan yang dibangun melalui sentuhan profesional dapat meningkatkan pengalaman positif pelanggan, mendorong mereka untuk kembali menggunakan jasa yang sama.

Budaya Jawa memiliki konsep layanan yang

dikenal sebagai "unggah-ungguh," yaitu tata krama dalam bersikap dan melayani. Pemijat keliling di Yogyakarta mengadopsi prinsip ini dengan menunjukkan sikap rendah hati, menghormati pelanggan, dan memberikan layanan yang penuh perhatian. Sentuhan profesional mereka mencerminkan nilai-nilai ini, menjadi sarana untuk membangun hubungan yang bermakna dan menunjukkan kepedulian yang tulus.

KESIMPULAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sentuhan profesional yang dilakukan oleh pemijat keliling tidak hanya menjadi inti dari praktik pijat itu sendiri tetapi juga menjadi cerminan dari nilai-nilai budaya Jawa. Dengan membangun koneksi emosional dan kepercayaan melalui sentuhan, para pemijat tidak hanya memberikan layanan fisik tetapi juga pengalaman komunikasi interpersonal yang mendalam. Pendekatan ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam menciptakan hubungan yang positif dan berkelanjutan antara penyedia layanan dan pelanggan. Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam praktik pemijat perempuan keliling di Yogyakarta.

Kemampuan untuk berinteraksi dengan empati, membangun kepercayaan, dan menciptakan rasa aman bukan hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga memastikan keberlanjutan profesi ini di tengah berbagai tantangan. Studi ini sejalan dengan literatur yang ada, yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik merupakan inti dari hubungan profesional yang sukses. Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam praktik pemijat perempuan keliling di Yogyakarta. Kemampuan untuk berinteraksi dengan empati, membangun kepercayaan, dan menciptakan rasa aman bukan hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga memastikan keberlanjutan profesi ini di

tengah berbagai tantangan. Studi ini sejalan dengan literatur yang ada, yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik merupakan inti dari hubungan profesional yang sukses.

REFERENCES

Books with an author:

Adler, R. B., & Proctor, R. F. (2022). *Looking Out, Looking In*. Cengage Learning.

Brown, N., & Major, B. (2021). *The psychology of stigma*. Oxford University Press.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.

Husserl, E. (2020). *Ideas: General Introduction to Pure Phenomenology*. Routledge.

Husserl, Edmund. [2020] *Cartesian Meditations: An Introduction to Phenomenology*. Translated by David B. Allison. Cambridge: Cambridge University Press.

Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications.

Kvale, S. (2019). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research*

Mulyana, Deddy. (2024). *Teori-teori Komunikasi Aplikasi Praktis*. Sembiosa. Bandung.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. SAGE Publications.

Roem, E. R. Sarmiati. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. CV IRDH. Malang

Roem, E.R. Sarmiati. (2020). *Teori Komunikasi: Suatu Pengantar*. Unand Press.

Roem, E. R. 2023. *Konstruksi Realitas Sosial dan Pengalaman Komunikasi Pelacuran Terselubung: Sebuah Studi Fenomenologi*. Prenada. Jakarta.

Schutz, A. (2019). *The Phenomenology of the Social World*. Northwestern University Press.

Spradley, J. P. (2016). *Participant Observation*. Waveland Press. SAGE Publications.

Strauss, A., & Corbin, J. (2017). *Basics of Qualitative Research: Techniques and*

Procedures for Developing Grounded Theory. SAGE Publications.

Wood, J. T. (2013). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. Cengage Learning.

Journal articles:

Andersen, P. A. (2019). *Nonverbal Communication: Forms and Functions. Communication Research Trends*.

Field, T. (2010). Touch for socioemotional and physical well-being: A review. *Developmental Review*, 30(4), 367-383.

Gallace, A., & Spence, C. (2010). The science of interpersonal touch: An overview. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 34(2), 246-259.

Grittner, C. Alison & Walsh, C. (2020). The Role of Social Stigma in the Lives of Female-Identified Sex Workers: A Scoping Review. Volume 24, pages 1653–1682. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12119-020-09707-7/>

Hall, J., & Hughes, D. (2020). The power of professional touch in therapeutic contexts. *Journal of Interpersonal Relations*.

Roem, E. R. 2014. *Interaksi Simbolik Pekerja Seks Komersial High Class*

Kalangan Mahasiswa Kota Padang. *Jurnal Komunikator*, Vol. 6 No. 2 November 2014 <https://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/download/218/183/>

Roem, E.R. Bajari. Atwar. Abdoellah, Oekan. Yusuf. Pawito. (2018). *Phenomenology Study of Low Class Prostitute: Dramaturgy Model “Poyok” in Pasar Raya Padang Padang- West Sumatra*. *The Social Sciences*, 13 (1). ISSN 1993-6125 Archived: <https://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/sscience/2018/584-589.pdf/>

Smith, Rachel A. 2014. *Testing the Model of Stigma Communication with a Factorial*

Experiment in an Interpersonal Context. *Journal of Communications Studies*, 65 (2), Hal : 154-173.

Sari, D. (2023). Strategi komunikasi interpersonal pemijat wanita di Yogyakarta dalam membangun hubungan kepercayaan dengan pelanggan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1), 1-12.

Wijayanti, A. (2022). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan pijat di Yogyakarta: Studi aspek komunikasi interpersonal. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), Hal 235-246.

Yulianti, T. (2021). Interaksi sosial antara terapis pijat dan pasien di Malang: Analisis gender. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(3), Hal 213-220.

Yovita Katherine dkk. (2022) Stigma Masyarakat Terhadap Perempuan Sebagai Strata Kedua Dalam Negeri dalam Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS) 2022.

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/sniis/article/download/90/75&ved=2ahUKEwjbhYHf44mHAXUNxDgGHcOPA6oQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw3L9HzdAi3YdsHWMh_3LMZfF/

Bungau, Victoria & Casey Lauren. 2019. Sex Work, Ethic, and Healthcare. Archived <https://doi.org/10.1093/med/9780190851361.003.0008/>